

Permasalahan Kontemporer Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia

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



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: Bagaimana Kembang Tak Jadi| 69

Bab 4. Penutup |77

Daftar Pustaka| 81

Glosarium| 87

Tentang Penulis| 89

Bab 1

Pendahuluan

A. Latar Belakang

Perlindungan konsumen sesungguhnya identik dengan perlindungan yang diberikan hukum tentang hak-hak konsumen. Konsep perlindungan konsumen adalah pemenuhan hak. Pemerintah adalah subyek yang harus memberikan perlindungan kepada konsumen. Perlindungan tersebut akan menjamin konsumen terpenuhi hak-haknya oleh pelaku usaha tanpa kemudian mengabaikan aspek keseimbangan bagi pelaku usaha. Berdasarkan uraian pada bagian latar belakang, upaya memberikan perlindungan hukum oleh pemerintah dalam hal ini adalah dengan membuat peraturan (*by giving regulation*), bertujuan untuk menentukan hak dan kewajiban para pihak serta menjamin hak-hak para subyek hukum dipenuhi.

Pemenuhan hak secara tidak langsung adalah oleh pemerintah. Meskipun pemerintah tidak memenuhi hak secara langsung akan tetapi perannya justru vital karena memastikan melakukan pengaturan, pengawasan dan penegakan hukum agar pelaku usaha memenuhi hak konsumen. Berdasarkan Pasal 29 ayat (1) *juncto* Pasal 30 ayat (2) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, maka Pemerintah (menteri terkait) bertanggungjawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dilaksanakannya kewajiban pelaku usaha. Pemerintah juga bertindak sebagai pengawas penyelenggaraan

perlindungan konsumen serta penerapan ketentuan peraturan perundang-undangnya diselenggarakan oleh pemerintah, masyarakat, dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat.

Ketentuan tersebut sejalan dengan ketentuan internasional yakni *United Nations Guidelines for Consumer Protection 1999* bahwa pemerintah harus mengembangkan atau mempertahankan kebijakan perlindungan konsumen yang kuat, dengan mempertimbangkan pedoman yang ditetapkan oleh perjanjian internasional yang relevan. Masing-masing pemerintah harus menetapkan prioritas sendiri untuk perlindungan konsumen sesuai dengan keadaan ekonomi, sosial, lingkungan kebutuhan penduduk negara tersebut dengan mengingat pada biaya dan manfaat dari tindakan yang diusulkan (United Nations, 2003).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan analisis persoalan yang penulis uraikan pada paragraf sebelumnya, persoalan hukum yang dikemukakan adalah

1. Apasaja permasalahan kontemporer hukum perlindungan konsumen di Indonesia?
2. Bagaimana analisis hukum untuk mengatasi problem kontemporer hukum perlindungan konsumen di Indonesia?

C. Metode Penyelesaian

Penulis melakukan penelitian untuk memecahkan persoalan yang dikemukakan. Penelitian tentang perlindungan konsumen ini merupakan suatu penelitian hukum normatif. Menurut Abdulkadir

Muhammad, penelitian hukum normatif (*normative law research*) menggunakan studi hukum normatif berupa produk hukum, misalnya mengkaji rancangan undang-undang. Pokok kajiannya adalah hukum yang dikonsepsikan sebagai norma atau kaidah yang berlaku dalam masyarakat dan menjadi acuan perilaku setiap orang. Penelitian hukum normatif berfokus pada inventarisasi hukum positif, asas-asas dan doktrin hukum, sistematik hukum, taraf sinkronisasi hukum, perbandingan hukum dan sejarah hukum(Muhammad, 2004).

Penelitian ini akan menginterpretasikan secara preskriptif tentang hukum sebagai suatu sistem nilai ideal, hukum sebagai sistem konseptual, dan hukum sebagai sistem hukum positif(Qamar & Rezah, 2020).

Ronny Hanitijo Soemitro menguraikan penelitian yuridis normatif adalah penelitian yang menggunakan konsep *legis positivis* yang menyatakan bahwa hukum adalah identik dengan norma-norma tertulis yang dibuat dan diundangkan oleh lembaga-lembaga atau pejabat yang berwenang(Ronny Hanitiyo, 1990).

Penelitian hukum normatif menurut Amirudin dan Zainal Asikin disebut juga penelitian hukum doktrinal. Penelitian jenis ini seringkali menempatkan konsep hukum sebagai sesuatu yang tertulis dalam peraturan perundang-undangan (*law in books*) atau kaidah atau norma yang merupakan patokan perilaku manusia yang dianggap pantas(Amiruddin & Asikin, 2018).

Soerjono Soekanto mendefinisikan secara lebih singkat bahwa penelitian hukum normatif adalah

“penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder”(Soekanto & Mamudji, 2015).

Data yang digunakan dalam adalah data sekunder baik bahan hukum primer, sekunder, maupun tersier. Cara pengumpulan data adalah dengan studi kepustakaan. Menurut Koentjaraningrat teknik kepustakaan merupakan cara pengumpulan data berbagai bahan yang terdapat di ruang kepustakaan yang relevan dengan penelitian. Tujuan dan kegunaan studi kepustakaan pada dasarnya adalah menunjukkan jalan pemecahan permasalahan penelitian(Sunggono, 2016).

Teknik analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari kemudian membuat kesimpulan(Sugiyono, 2014).

Kegiatan yang dilakukan dalam analisis data penelitian hukum normatif dengan cara data yang diperoleh dianalisis secara deskriptif kualitatif yaitu analisa terhadap data yang tidak bisa dihitung. Bahan hukum yang diperoleh selanjutnya dilakukan pembahasan, pemeriksaan dan pengelompokan ke dalam bagian-bagian tertentu untuk diolah menjadi data informasi. Hasil analisa bahan hukum diinterpretasikan menggunakan metode interpretasi. Interpretasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah interpretasi sistematis yakni interpretasi dengan melihat kepada hubungan diantara aturan

dalam suatu peraturan perundang-undangan terkait perlindungan konsumen obat yang saling bergantung. Landasan pemikiran interpretasi sistematis adalah Undang-Undang merupakan suatu kesatuan dan tidak satupun ketentuan di dalam Undang-Undang merupakan aturan yang berdiri sendiri (Asshiddiqie, 1997).

Bab 2

Teori Perlindungan Konsumen

Perlindungan hukum bagi konsumen menjadi sangat penting, karena konsumen di samping mempunyai hak-hak yang bersifat universal, juga mempunyai hak-hak yang bersifat spesifik (baik situasi maupun kondisi)(Hartono, 2000).

Menurut David Oughton dan Jhon Lowry posisi konsumen yang lemah ini didasarkan pada beberapa argumentasi yaitu(Oughton & John, 1997):

1. Dalam masyarakat modern, pelaku usaha menawarkan berbagai jenis produk baru hasil kemajuan teknologi dan manajemen. Barang-barang tersebut diproduksi secara massal.
2. Terdapat perubahan-perubahan mendasar dalam pasar konsumen, dimana konsumen sering tidak memiliki posisi tawar untuk melakukan evaluasi yang memadai terhadap produksi barang dan/atau jasa yang diterimanya. Konsumen hampir-hampir tidak dapat diharapkan memahami sepenuhnya penggunaan produk-produk canggih yang tersedia.
3. Metode periklanan modern melakukan disinformasi kepada konsumen dari pada memberikan informasi secara objektif.
4. Pada dasarnya konsumen berada dalam posisi tawar yang tidak seimbang, karena kesulitan-kesulitan dalam memperoleh informasi yang memadai.

Gagasan paternalisme melatar belakangi lahirnya Undang-Undang perlindungan konsumen

hukum bagi konsumen, dimana terdapat rasa tidak percaya terhadap kemampuan konsumen melindungi diri sendiri akibat risiko keuangan yang dapat diperkirakan atau risiko kerugian fisik.

Beberapa pakar dan instrumen hukum mengemukakan istilah tertentu untuk menggambarkan situasi konsumen sebagai berikut:

1. *Weaker party to the Contract* (Micklitz Stuyck and Terryn)

Berdasarkan pendekatan Paternalisme sebagai pendekatan ekstrim, Micklitz dkk berargumentasi bahwa konsumen perlu dilindungi karena dia adalah pihak yang lemah dalam kontrak. Hal ini tidak hanya terjadi saat berhadapan dengan pelaku usaha besar namun juga dalam bisnis secara umum. Faktanya, bisnis umumnya hanya mencari keuntungan bagi dirinya, tidak memperhatikan kepentingan konsumen. Para pendukung pendekatan ini percaya bahwa konsumen tidak dapat mengevaluasi informasi, bahkan ketika diberikan informasi yang akurat, karena mereka bertindak tidak rasional dan salah memperhitungkan risiko suatu produk (Micklitz et al., 2010).

Argumentasi yang dibangun adalah salah satu pihak dalam kontrak adalah konsumen. Ini menjadi alasan yang cukup untuk mengintervensi dan mendukung konsumen tersebut. Beberapa pembenaran dilakukan berdasarkan alasan ekonomi dan non ekonomi untuk mendukung pendekatan intervensionis dalam mendukung konsumen. Alasan ekonomi mendukung

pendekatan tersebut muncul terkait kekurangan-kekurangan pasar. Negara melalui hukum seharusnya hanya memainkan peran terbatas dalam melindungi konsumen, karena perlindungan konsumen paling efektif dicapai dengan pasar bebas dan terbuka. Namun, faktanya pasar tidak pernah sempurna terkait marketing dan persaingan. Hukum harus hadir mengintervensi untuk mengingatkan jika terjadi kekurangan-kekurangan dalam pasar. Dasar non ekonomi berkaitan dengan ketidaksetaraan posisi tawar, kontrak baku dan paternalisme. Dasar pertama diperkuat dengan pendapat Ramsay bahwa kebebasan berkontrak kurang berarti dalam transaksi antara pelaku usaha dengan konsumen. Perjanjian antara konsumen dengan pelaku usaha pada dasarnya disajikan secara baku model *take it or leave it*. Konsumen tidak mampu menegosiasikan persyaratan kontrak dan informasi yang diterima untuk membuat keputusan juga terbatas. Akibatnya hubungan dalam kontrak tersebut tidak seimbang dalam tiga bentuk; pengetahuan, bentuk kontrak dan hak-hak dalam kontrak(Ramsay, 2012).

2. *Weaker Party* (Iain Ramsay)

Konsumen dianggap lemah terhadap pihak lain dalam perjanjian dan pelaku usaha. Konsumen diasumsikan tidak dapat melindungi kepentingan mereka sendiri karena rendahnya posisi daya tawar(Beale, 1986). Berdasarkan teori ekonomi, logika ini merupakan cermin dari teori eksploitasi(Priest, 1981). Teori ini mendominasi

pembahasan ekonomi tentang perlindungan konsumen di tahun 1960an dan 1970(Haupt, 2003). Berfokus pada pergerakan kekuatan pasar, teori eksploitasi berpendapat bahwa konsumen membutuhkan perlindungan karena dua alasan: Pertama, konsumen memiliki beberapa pilihan tetapi untuk membeli dan berkontrak tunduk pada ketentuan yang ditetapkan oleh perusahaan yang besar dan kuat. Kedua, perusahaan dapat memanfaatkan kesenjangan yang kuat atas informasi dan kecanggihan mereka. Namun teori eksploitasi tidak berlaku terus-menerus dan ekonom tidak lagi menganggap teori tersebut sebagai penjelasan atau pembenaran bagi perlindungan konsumen. Teori eksploitasi gagal memperhitungkan persaingan antar perusahaan dan fakta bahwa posisi tawar antar konsumen dan pelaku usaha dibatasi persaingan antar pelaku usaha. Sejauh ini, konsumen dianggap memerlukan perlindungan dari perspektif ekonomi bukan karena mereka dianggap lemah dan berisiko dieksploitasi oleh perusahaan besar, tetapi karena kurang pengetahuan tentang produk dan kontrak yang mereka sepakati dari pelaku usaha. Terkadang konsumen membutuhkan perlindungan karena mereka tidak selalu bertindak rasional(Ruhl, 2011).

3. *Disparities consumer-supplier relationship (United Nations Conference on Trade and Development)* (UNCTAD)

Penyebab disparitas hubungan tersebut adalah daya tawar, dan pengetahuan. Intervensi Negara

dibenarkan untuk memberikan perlindungan konsumen berdasarkan sejumlah alasan yaitu efisiensi ekonomi, hak-hak individu, serta keadilan distributif (United Nations Conference on Trade And Development (UNCTAD), 2016).

4. *Inherent information asymmetries and power imbalances in markets* (Ardic)

Intervensi pemerintah dan regulasi di bidang perlindungan konsumen dibenarkan atas dasar asimetri informasi yang melekat dan ketidakseimbangan kekuatan di pasar. Produsen atau penyedia layanan memiliki informasi lebih lanjut tentang produk atau layanan daripada konsumen. Kerangka perlindungan konsumen umumnya meliputi pengenalan transparansi yang lebih besar dan kesadaran tentang barang dan jasa, promosi kompetisi di pasar, pencegahan kecurangan, pendidikan konsumen, dan penghapusan praktek yang tidak adil (Ardic et al., 2011).

5. *Asymmetric* (Shmuel Becher)

Shmuel Becher menyatakan alasan hukum memberikan perlindungan kepada konsumen sangat terkait dengan hilangnya daya tawar konsumen, sebagai akibat dari yang mereka tidak dapat bertindak secara bebas berkaitan dengan substansi dan pelaksanaan perjanjian. Konsumen terhalang dari kemandirian melaksanakan kehendak bebas dalam penandatanganan perjanjian. Hilangnya daya tawar ini dipastikan dapat dikaitkan dengan ketergantungan pada apa yang ditawarkan pelaku usaha. Posisi lemah

diperburuk oleh asimetri yang kuat atas informasi diantara pihak(Becher, 2009).

Informasi asimetris terjadi ketika salah satu pihak dalam transaksi mengetahui lebih banyak tentang kualitas produk atau jasa yang ditawarkan. Asimetri ini biasanya dianggap sebagai alasan untuk mengatur transaksi jika pihak yang kurang informasi tidak dalam posisi untuk memperoleh informasi yang relevan, atau jika untuk memperoleh informasi yang relevan terlalu mahal. Hal ini terjadi jika konsumen tidak dapat memastikan kualitas produk atau jasa dengan cara inspeksi sebelum kontrak ditutup. Sebagai contoh kunjungan ke dokter. Transaksi ini melibatkan pengalaman dan kepercayaan. Konsumen tidak dapat menentukan apakah kesepakatan yang ditawarkan adalah baik atau buruk sebelum masuk ke transaksi. Fenomena ini, pada gilirannya, dapat menyebabkan pilihan yang merugikan dan akibat terburuknya adalah rusaknya pasar secara keseluruhan. Jika konsumen tidak dapat membedakan antara transaksi yang baik dan buruk, pelaku usaha menawarkan produk berkualitas rendah meminta harga senilai harga kualitas bagus. Konsumen akhirnya memilih tidak bersedia membayar harga yang untuk produk berkualitas tinggi jika memungkinkan untuk mengetahui kualitas sebelum transaksi ditutup. Karena konsumen hanya mengharapkan untuk menerima produk kualitas rata-rata, mereka hanya akan bersedia membayar harga yang sama dengan harga produk-kualitas rata-rata. Karena

pilihan harga ini mestinya lebih rendah daripada harga produk berkualitas maka pelaku usaha yang menawarkan produk berkualitas bagus akan dipaksa menurunkan harganya. Menurunkan harga akan menurunkan kualitas supaya produksinya efisien. Jika pelaku usaha menawarkan produk berkualitas tinggi dengan menahan diri dari menurunkan kualitas produk mereka, mereka akan dipaksa keluar dari pasar(Ruhl, 2011).

6. *Non-expert* (Immaculada Baral)

Immaculada Barral menghubungkan asimetri ini dengan konsep *non-expert* dan mempertahankan pandangan bahwa konsumen seharusnya adalah pihak yang *non-expert* dalam perjanjian. Konsumen berada dalam posisi yang lemah berhadapan dengan penjual atau pemasok, terkait baik itu daya tawar maupun tingkat pengetahuan. Akibatnya konsumen menyetujui persyaratan yang disusun terlebih dahulu oleh penjual atau pemasok tanpa bisa mempengaruhi isi pokoknya(Howells et al., 2018).

Sebagai konsep hukum, doktrin ketimpangan posisi tawar adalah penemuan yang relatif baru yang sumbernya terletak pada akhir Abad ke-19. Merupakan reaksi sosial dan ekonomi penyalahgunaan *laissez-faire* dalam regulasi ekonomi dan masa Lochneryakni doktrin kebebasan kontrak. Meskipun frase "ketimpangan daya tawar" tidak pernah menjadi gagasan yang dikemukakan sampai 1925, disparitas posisi tawar untuk pertama kali diperhatikan dan menjadi

retorika dalam perselisihan perburuhan dari tahun 1880-an sampai 1890, tapi awal tahun 1930-an, ketimpangan posisi tawar berubah dari retorika menjadi alat untuk mengorganisir buruh dan pengikut dari kalangan yudisial maupun akademisi menjadikan ajaran hukum yang diterapkan dalam perjanjian secara umum.

Kesenjangan daya tawar akan selalu ada dalam dunia bisnis, politik, perang, ekonomi, dan semua hubungan sosial manusia lainnya. Para aktor berusaha dengan satu sama lain untuk memaksimalkan kemampuan mereka masing-masing untuk mempengaruhi hasil dari interaksi mereka. Sementara masih ada pertanyaan substansial mengenai bagaimana memberikan solusi atas posisi tawar asimetris? Pasal 1338 KUH Perdata mengatur tentang asas iktikad baik. Asas iktikad baik menjadi salah satu instrumen hukum yang dapat membatasi kebebasan berkontrak dan kekuatan mengikatnya perjanjian. Hakim dapat mengintervensi kewajiban kontraktual yang secara objektif mengandung atau bertentangan dengan kepatutan dan keadilan. Asas iktikad baik digunakan untuk menginterpretasi kontrak. Kontrak harus ditafsirkan sesuai dengan kepatutan dan keadilan (Khairandy, 2018). Kepatutan dan keadilan inilah yang pada akhirnya akan menempatkan para pihak pada posisi yang seimbang.

Bab 3

Permasalahan Kontemporer Hukum Perlindungan Konsumen

a. Perlindungan Konsumen Perumahan

1) Pendahuluan

Konsumen perumahan yang dimaksud dalam tulisan ini adalah pemakai produk perumahan yang dibangun oleh pengembang. Konsumen perumahan dibedakan pengertiannya dengan konsumen rumah yakni pemakai rumah. Hak dan kewajiban konsumen perumahan berhubungan hukum dengan hak dan kewajiban pengembang.

Perlindungan konsumen merupakan bagian integral dari praktik bisnis yang sehat karena dalam bisnis yang sehat, mensyaratkan adanya keseimbangan antara perlindungan hukum antara konsumen dan produsen. Kurangnya perlindungan yang seimbang akan melemahkan posisi konsumen dan konsumen akan dirugikan.

Sebagai bagian dari upaya menjamin perlindungan konsumen, pemerintah lebih menitikberatkan pada pengaturan, pembinaan dan pengawasan agar tercipta keseimbangan antara pelaku perdagangan dan konsumen. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, pemerintah menekankan perhatian kepada konsumen, karena selama ini hak dan kewajibannya terabaikan oleh para pelaku komersial.

Konsumen perumahan diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan yang secara garis besar meliputi tetapi tidak terbatas pada:

1. Kitab Undang-undang Hukum Perdata
2. Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
3. Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2011 tentang Perumahan dan Kawasan Pemukiman.
4. Peraturan Pemerintah Negara Republik Indonesia Nomor 11/PRT/M/2019 tentang Sistem Pejanjian Pendahuluan Jual Beli Rumah Titik yang dihadapi konsumen perumahan pada dasarnya terletak pada 3 fase:

1. Fase promosi

Fase promosi dan di dalamnya terdapat persoalan periklanan dari pelaku usaha sudah menjadi pembahasan yang tiada habisnya oleh para kademisi, dan pemerhati perlindungan konsumen. Entri poin dari masalah ini adalah bagaimana konsumen mampu mengambil keputusan **secara rasional** dalam memutuskan untuk bertransaksi rumah atau tidak dengan tidak banyak dipengaruhi oleh citra merek ataupun Bahasa iklan yang berlebihan. Rasionalias konsumen ini secara sederhana dapat menggunakan pertimbangan yang diperkenalkan Ginevicius and Zubrecovas. Proses investasi selalu dipengaruhi oleh tujuan investor termasuk

perkiraan, prospek, ketersediaan dana, tujuan investor, kinerja historis, preferensi risiko dan pengembalian, dan pertimbangan pasar. *Expected Utility Theory* atau Teori Utilitas yang Diharapkan oleh Daniel Bernoulli secara umum telah diterapkan dan mendominasi analisis pengambilan keputusan di bawah risiko. Teori ini menganggap investor rasional dan menghindari risiko ketika dihadapkan pada ketidakpastian dimana fakta matematika tentang probabilitas diterapkan untuk menghitung risiko dan investor cenderung menghindari risiko dengan memilih prospek yang paling tidak berisiko dalam situasi apa pun. Namun, investor terkadang berperilaku irasional (Bernoulli, 1954). Teori prospek dikemukakan oleh Kahneman dan Tversky untuk membantah asumsi teori sebelumnya. Ia percaya investor tidak rasional tetapi memiliki akal untuk kalah dan menunjukkan penghindaran risiko ketika membuat keputusan investasi. Teori ini mengasumsikan keputusan investasi dipengaruhi oleh perilaku irasional dibawah ketidakpastian dengan lebih berbobot pada keuntungan yang dirasakan daripada kerugian yang dirasakan (Kahneman & Tversky, 1979).

Mengapa rasionalitas yang mendalam sangat penting? Jawaban atas pertanyaan ini dikembalikan pentingnya fungsi, jangka waktu pemakaian dan tingginya harga rumah dibanding dengan obyek konsumsi lainnya seperti mobil, pakaian dan aksesoris. Konsumen seharusnya dapat membayangkan dengan perbandingan

sederhana, jika dengan biaya sedemikian besar ternyata perumahan yang diharapkan tidak ideal tentu akan berpengaruh dalam kehidupannya sepanjang masih tinggal di tempat tersebut. Konsumen juga harus senantiasa mempertimbangkan bahwa kebutuhan mengkonsumsi rumah adalah kebutuhan komunal terkecil keluarga sekaligus masyarakat secara luas. Oleh karenanya keluarga harus dilibatkan dalam pengambilan keputusan minimal menjadi pertimbangan, karena keluarga ini akan berinteraksi dengan keluarga lain pada perumahan tersebut.

Barangkali konsumen merasa terlalu jauh jika harus mengkaitkan aktivitas transaksi perumahan dengan konstitusi. Namun demikian Pasal 28H ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang secara eksplisit mengatur tempat tinggal menunjukkan bahwa negara mengakui sebagai hak konstitusional warganya. Tahapan selanjutnya negara harus melindungi rakyatnya terkait kediamannya.

Relasi keperdataan yang berupa perjanjian terdapat satu asas yang fundamental yakni kebebasan berkontrak. Asas kebebasan berkontrak atau *freedom of contract* di negara-negara yang menganut sistem common law disebut juga dengan *leizer faire*. Di Amerika Serikat, prinsip kebebasan berkontrak diabadikan dalam Pasal 1, Bagian 10 (1) konstitusi AS. Pasal tersebut disebut Doktrin Larangan Dagang. Pada dasarnya, doktrin

tersebut melarang negara-negara di Amerika Serikat untuk mengadopsi peraturan yang mengganggu atau melemahkan kewajiban kesepakatan yang dicapai oleh masyarakat sipil Klausul kontrak, yang terdapat dalam Pasal I, bagian 10 Konstitusi, melarang negara untuk mengurangi kewajiban kontrak. Klausul ini berpotensi menjadi landasan hak umum atas kebebasan berkontrak, namun Mahkamah Agung memutuskan dalam *Ogden v. Saunders*, 25 US 213 (1827), bahwa klausul tersebut hanya berlaku untuk kerugian retroaktif terhadap kontrak yang ada, bukan untuk peraturan umum kekuasaan polisi yang mempengaruhi kontrak masa depan. Dimulai pada periode Kesepakatan Baru, Mahkamah Agung semakin membatasi ruang lingkup klausul tersebut, dan saat ini Mahkamah Agung jarang sekali digunakan untuk membatasi campur tangan negara terhadap kontrak.

Pada tatanan undang-undang KUH Perdata Buku III Tentang Perikatan Pasal 1338. Menurut Asser-Rutten, asas-asas hukum perjanjian yang diatur dalam Pasal 1338 KUHPerdata salah satunya adalah asas kebebasan berkontrak, yang menurutnya orang bebas untuk:

1. membuat atau tidak perjanjian;
2. menentukan isi perjanjian;
3. menentukan akibat dan syarat-syarat perjanjian;
4. menentukan bentuk perjanjian;
5. memilih hukum yang mana yang akan berlaku untuk perjanjian.

Asas kebebasan berkontrak pada hakikatnya merupakan bagian dari keberlangsungan asas kesetaraan antara para pihak sebagai dasar hubungan keperdataan, sehingga membedakannya dengan hubungan kepegawaian yang bersifat atasan dan bawahan. Walaupun asas ini dinyatakan sebagai asas yang penting dalam hukum perdata, namun munculnya asas ini bukan satu-satunya yang perlu diikuti, tetapi harus diperhatikan asas-asas lainnya, terutama jika menyangkut kedudukan para pihak yang bersengketa. kesepakatan seperti keseimbangan, etika, dan kepemilikan(Sulistyarini, 2018).

Kebebasan untuk membuat atau tidak perjanjian inilah yang menjadi titik tekan, bukan pada tekanan iklan kepada calon konsumen.

Pasal 3 UUPK menguraikan salah satu tujuan perlindungan konsumen adalah meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri. Survei lapangan menjadi sebuah langkah yang bijaksana dan langkah nyata memproteksi kepentingan. Karena sebelum melanjutkan pada tahap selanjutnya, konsumen harus memastikan ketersediaan lahan pembangunan.

2. Fase Perjanjian Pengikatan Jual Beli (PPJB)

Dengan semakin banyaknya investasi di bidang real estate khususnya perumahan, hal ini menjadi sasaran potensial dan menarik perhatian para investor untuk melakukan kegiatan pembangunan perumahan. Sudah menjadi praktik

umum saat ini bahwa pengembang dengan properti yang belum selesai di pasar modal terbatas menggunakan sistem Perjanjian Pembelian Awal (PPJB) sebagai dasar penghubung awal antara pengembang dan pengembang, calon pembeli sebelum membuat Akta Jual Beli (AJB).

Kontrak pra-penjualan lahir dari kebiasaan perusahaan dan prosesnya didasarkan pada prinsip kebebasan berkontrak, di mana PPJB dibentuk atas dasar kesepakatan dari kehendak bebas para pihak.

Perjanjian Pendahuluan Jual Beli Rumah merupakan Perjanjian Pendahuluan yang tunduk pada ketentuan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2011 tentang Perumahan dan Pemukiman, dalam Pasal 31 ayat (1) menyatakan bahwa, "Rumah tunggal, rumah deret, dan/atau rumah susun yang masih dalam tahap proses pembangunan dapat dipasarkan melalui sistem perjanjian pendahuluan jual beli rumah sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan".

Pengertian perjanjian pendahuluan jual beli rumah Perjanjian Pendahuluan Jual Beli atau Perjanjian Pengikatan Jual Beli yang selanjutnya disebut PPJB adalah kesepakatan antara pelaku pembangunan dan setiap orang untuk melakukan jual beli rumah atau satuan rumah susun yang dapat dilakukan oleh pelaku pembangunan sebelum pembangunan untuk rumah susun atau dalam proses pembangunan untuk rumah tunggal dan rumah deret yang dinyatakan dalam akta notaris.

Sedangkan Sistem Perjanjian Pendahuluan Jual Beli yang selanjutnya disebut Sistem PPJB adalah rangkaian proses kesepakatan antara setiap orang dengan pelaku pembangunan dalam kegiatan pemasaran yang dituangkan dalam perjanjian pendahuluan jual beli atau perjanjian pengikatan jual beli sebelum ditandatangani akta jual beli.

Perjanjian Jual Beli Rumah (PPJB) adalah perjanjian awal antara calon penjual dan calon pembeli berdasarkan perjanjian pra-penjualan. Perjanjian ini diperlukan untuk menjamin kepentingan penjual dan calon pembeli serta meminimalkan perselisihan yang mungkin timbul di kemudian hari. Perjanjian pengikatan jual beli (PPJB) rumah dibuat sebelum terjadinya peristiwa hukum jual beli (AJB).

Perjanjian jual beli pendahuluan adalah perjanjian pendahuluan yang tidak diatur dalam KUHPdata, tetapi keberadaannya tunduk pada ketentuan Undang-undang Nomor 1 Tahun 2011 tentang Perumahan dan Pemukiman (sebagai *lex specialis*) diperlukan perjanjian jual beli pendahuluan. dilaksanakan apabila obyek jual beli tersebut masih dalam tahap pembangunan, untuk perjanjian jual beli pendahuluan diatur lebih lanjut dengan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia No 11/PRT/M//2019 tentang Sistem Perjanjian Pendahuluan Jual Beli Rumah. PPJB memenuhi unsur-unsur sebagai suatu perjanjian, yang dapat menimbulkan perikatan yang bersumber

dariperjanjian. Meskipun PPJB tidak diatur dalam Kitab Undang- Undang.

Perjanjian pra-penjualan adalah suatu akta yang disetujui sebelum dilaksanakan oleh notaris sebagai pejabat yang berwenang. Para pihak menghendaki agar perbuatan hukum Perjanjian Jual Beli tersebut dituangkan dalam suatu akta notaris dengan maksud untuk menyatakan keinginan mereka untuk mempunyai hak dan perbuatan hukum PPJB sebagai bagian dari tugas dan wewenangnya, hanya diberikan kepada seorang notaris yang menjabat sebagai Pejabat Umum. Syaratnya adalah para pihak dengan sengaja menghadap notaris dan menyerahkan bukti-buktinya agar bukti notaris ditenderkan dan dihasilkan sebagai alat pembuktian. Sebagai pejabat publik yang diangkat oleh Pemerintah, Notaris bertanggung jawab untuk mengatur, memverifikasi secara tertulis, dan mengesahkan hubungan hukum antara para pihak yang setuju untuk meminta jasanya.

1. Perlindungan Konsumen Perumahan Menurut Peraturan Menteri Nomor 11/PRT/M./2019 Tentang Sistem Perjanjian Pendahuluan Jual Beli

Pasal 4 Peraturan Menteri Nomor 11/PRT/M/2019 tentang Sistem Perjanjian Pendahuluan Jual Beli pada pasal tersebut pihak pembangun dapat melakukan pemasaran kepada konsumen harus memiliki kepastian untuk ruang, kepastian hak atas tanah, kepastian status

penguasaan rumah, perizinan pembangunan perumahan, dan jaminan atas pembangunan perumahan dari lembaga penjamin. Dalam asas kepastian dan hak kewajiban konsumen, konsumen berhak mendapatkan informasi yang benar, jelas dan jujur dari pihak pembangun dan jaminan kepastian hukum.

Perlindungan konsumen dalam Peraturan Menteri sudah efektif, karena pada Peraturan Menteri Nomor 11/PRT/M/2019 Pasal 9 menjelaskan bahwa konsumen dapat membatalkan pembelian perumahan jika pihak pembangun lalai dalam keterlambatan pembangunan maka pihak konsumen berhak membatalkan pembelian perumahan tersebut dan pembangun harus mengembalikan uang yang telah diterima dalam jangka waktu 30 hari. Menurut asas keadilan dan hak kewajiban konsumen, pihak pembangun harus melaksanakan kewajibannya secara adil kepada pihak konsumen untuk memberikan ganti rugi.

Perjanjian Pendahuluan Jual Beli dapat dilakukan jika pelaku pembangunan telah memenuhi syarat kepastian atas status kepemilikan tanah, hal apa saja yang diperjanjikan kepada konsumen, kepemilikan izin mendirikan bangunan, ketersediaan prasarana, sarana dan fasilitas umum, dan keterbangun paling sedikit 20% (dua puluh persen). Berdasarkan asas kepastian dan hak kewajiban konsumen, pihak pembangun harus menjamin syarat-syarat kepastian sebelum Perjanjian Pendahuluan Jual

Beli dilakukan dan konsumen mempunyai hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai syarat kepastian yang diberikan oleh pihak pembangun tersebut.

2. Kelebihan dan Kekurangan Peraturan Menteri Nomor 11/PRT/M/2019 Tentang Sistem Perjanjian Pendahuluan Jual Beli Bagi Perlindungan Konsumen

a. Kelebihan Peraturan Menteri Nomor 11/PRT/M/2019 Tentang Sistem Perjanjian Pendahuluan Jual Beli Bagi Perlindungan Konsumen

Kelebihan Peraturan Menteri Nomor 11/PRT/M/2019 Tentang Sistem Perjanjian Pendahuluan Jual Beli pada Pasal 8 konsumen dapat meminta pertanggung jawaban jika agen penjualan dan/atau pemasaran menyampaikan tidak sesuai dengan kenyataan. Konsumen juga mempunyai hak untuk diperlakukannya atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif. Berdasarkan asas Undang-Undang Perlindungan Konsumen maka konsumen dapat meminta pertanggungjawaban atas penyampaian oleh agen yang tidak sesuai dengan kenyataan kepada pihak pembangun.

Kelebihan Peraturan Menteri Nomor 11/PRT/M/2019 Tentang Sistem Perjanjian Pendahuluan Jual Beli pada Pasal 13 ayat (1) apabila pihak pembangun lalai dalam waktu pembangunan konsumen dapat membatalkan pembelian perumahan dan meminta uang

dikembalikan dalam jangka waktu 30 Hari. Konsumen mempunyai hak untuk mendapatkan jaminan dan hak untuk mendapatkan ganti rugi apabila pada saat proses pembangunan pihak pembangun lalai. Berdasarkan asas keadilan maka pihak pembangun harus adil jika telah lalai dalam proses tahap pembangunan maka harus memberikan ganti rugi kepada konsumen.

b. **Kekurangan Peraturan Menteri Nomor 11/PRT/M/2019 Tentang Sistem Perjanjian Pendahuluan Jual Beli**

Kekurangan Peraturan Menteri Nomor 11/PRT/M/2019 tentang Sistem Perjanjian Pendahuluan Jual Beli pada Pasal 6 ayat (3) konsumen sangat dirugikan karena tanah dan/atau bangunan menjadi agunan atau jaminan bagi pihak pembangun hal itu sangat merugikan bagi konsumen jika adanya perselisihan atau sengketa antara pihak pembangun dan konsumen. Konsumen memiliki hak perlindungan konsumen secara patut jika perselisihan antara pihak pembangun dan konsumen supaya konsumen tidak merasa sangat dirugikan oleh pihak pembangun. Berdasarkan asas keseimbangan hal itu sangat merugikan bagi konsumen karena sangat tidak seimbang terlalu memberatkan konsumen maka kurang efektif jika tanah dan/atau bangunan menjadi agunan atau

jaminan bagi konsumen untuk pihak pembangun.

Peraturan Menteri Nomor 11/PRT/M/2019 tentang Sistem Perjanjian Pendahuluan Jual Beli pada Pasal 13 ayat (2) konsumen sangat dirugikan karena pada saat konsumen melakukan pembatalan pembelian tetapi uang yang dibayarkan oleh konsumen kepada pihak pembangun kurang dari 10% maka uang tersebut menjadi milik pihak pembangun hal itu sangat merugikan bagi konsumen. Konsumen memiliki hak mempunyai perlindungan dan upaya menyelesaikan sengketa perselisihan dengan pihak pembangun secara patut jika cara tersebut dilakukan maka pihak konsumen sangat dirugikan oleh pihak pembangun. Berdasarkan asas keseimbangan pihak pembangun harus memberikan keseimbangan bagi konsumen dan konsumen berhak mendapatkan perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa jika merasa dirugikan oleh pihak pembangun.

3. Fase Akta Jual Beli (AJB)

Selanjutnya adalah fase kontrak. Menurut Michael J. Trebilcock yang dibenarkan Craswell, persetujuan untuk kewajiban kontraktual dapat diklaim setidaknya karena 2 alasan yakni paksaan atau informasi yang tidak

sempurna (1995: 354). Informasi yang tidak sempurna menjadi alasan yang paling banyak terjadi dalam kenyataan. Oleh karenanya Undang-Undang Republik Indonesia Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen secara eksplisit meletakkan kewajiban hak konsumen untuk mendapatkan hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa (Pasal 4 huruf c) sekaligus wajib membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan (Pasal 5 huruf a).

Sisi lain pelaku usaha wajib memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan (Pasal 7 huruf b).

Informasi awal biasanya dibungkus dalam media iklan dimana UUPK juga sudah secara tegas mengatur pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar, dan/atau seolah-olah barang tersebut telah memenuhi dan/atau memiliki potongan harga, harga khusus, standar mutu tertentu, gaya atau mode tertentu, karakteristik tertentu, sejarah atau guna tertentu (Pasal 9 ayat (1) huruf a) dan dilarang menawarkan sesuatu yang mengandung janji yang belum pasti (Pasal 9 ayat (1) huruf k). Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang

ditujukan untuk diperdagangkan dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan atau membuat pernyataan yang tidak benar atau menyesatkan mengenai kondisi, tanggungan, jaminan, hak atau ganti rugi atas suatu barang dan/atau jasa (Pasal 10 angka 3).

Ketentuan beberapa pasal di atas langsung dilanjutkan dengan pengaturan mengenai klausula baku. Dalam prakteknya, klausula baku yang dibuat pengembang berpotensi merugikan kepentingan konsumen. Oleh karenanya terdapat ketentuan Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha. Termasuk klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti. Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian demikian dinyatakan batal demi hukum (Pasal 18).

Perjanjian Pengikatan Jual Beli (PPJB) tersebut batal maka pertanggungjawaban Perdata yaitu berupa Ganti rugi yang diatur dalam Pasal 19 ayat (1) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, berupa pengembalian uang atau

penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan Peraturan Undang-undang yang berlaku.

PPJB adalah titik paling rawan karena wanprestasi paling rawan bagi konsumen perumahan. Pada tahap ini dia sudah berkedudukan sebagai konsumen karena definisi 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. Pengetian barang yang tersedia di masyarakat tidak dapat dimaknai bahwa perumahan sudah dibangun melainkan akan nada.

b. Perlindungan Konsumen Kesehatan

1) Definisi Konsumen Kesehatan

Istilah konsumen kesehatan seringkali juga identik dengan pasien. Di Indonesia secara umum pasien adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan baik secara langsung maupun tidak langsung kepada dokter atau dokter gigi. Kamus Cambridge juga mengartikan pasien sebagai *a person who is receiving medical care or who is cared by a*

particular doctor or dentist when necessary (Cambridge Dictionary, 2022).

Konsumen kesehatan salah satunya adalah pasien. Secara umum konsumen kesehatan merujuk pada setiap orang pemakai barang dan atau jasa kesehatan baik untuk kepentingan diri sendiri, orang lain, maupun keluarga.

Selama ini konsumen kesehatan

Definisi menerima atau memperoleh layanan kesehatan menjadi bermakna sangat luas. Layanan kesehatan di dalamnya termasuk aspek promotif (peningkatan kesehatan), preventif (pencegahan penyakit), kuratif (penyembuhan penyakit), dan rehabilitative (pemulihan kesehatan). Pemakai barang kesehatan menjadikan konsumen kesehatan memiliki jangkauan yang sangat luas. Misalnya konsumen yang menggunakan alat-alat kesehatan masuk dalam kategori ini.

Konsumen kesehatan seperti halnya konsumen pada umumnya memiliki posisi yang lemah di hadapan pelaku usaha. Oleh karena itu konsumen kesehatan perlu mendapat perlindungan.

2) Hubungan Hukum Konsumen Kesehatan dengan para pihak

a) Hubungan "sempit" antara dokter dengan pasien

Upaya untuk memperoleh kesehatan harus dilakukan dengan cara-cara tertentu. Karena kesehatan berhubungan langsung dengan tubuh dan nyawa manusia, maka upaya

kesehatan harus dilakukan oleh orang-orang yang memang mempunyai keahlian khusus dalam bidang tersebut (S. I. Jenie, 1994). Hubungan antara seorang dokter dengan pasien dalam layanan kesehatan adalah hubungan yang pokok. Hubungan ini merupakan hubungan yang saling bertimbang balik. Pada masa lalu hubungan keduanya digambarkan sebagai hubungan paternalistik (Christiawan, 2003). Dokter sebagai orang yang berpengetahuan mengenai kesehatan posisinya jauh berbeda jika dihadapkan dengan pasien. Kedudukan dokter terhadap pasien lebih tinggi karena pasien sebagai orang yang mengalami sakit dan karena ketidakberdayaannya ini dia menyerahkan sepenuhnya penanganan atas dirinya kepada dokter. Pasien tidak banyak mempertanyakan terhadap tindakan apapun yang diterimanya.

Beberapa pola hubungan antara pasien dengan dokter adalah:

a. Konsep Hubungan Moral

Hubungan antara dokter dan pasien dianggap sebagai salah satu dimensi pelayanan medis yang baik yang paling penting secara etis. Bagaimanapun, dalam interaksi yang membentuk hubungan inilah informasi dibagikan, pilihan ditentukan, jaminan diberikan, keputusan dibuat, dan pada akhirnya, perhatian diberikan. Sebuah hubungan yang

komplek yang membutuhkan perhatian khusus soal moral dan etik. Hubungan ideal ini dalam prakteknya menunjukkan kecenderungan untuk melihat hubungan ini sebagai hubungan yang tidak sempurna, dapat dimanipulasi, atau sepenuhnya menyimpang. Jadi, apakah hubungan dokter-pasien berada dalam ancaman dalam praktik medis masa kini? Penting untuk mengidentifikasi dan merespons perubahan-perubahan ini dengan cara yang masuk akal dan landasan nilai moral. Perubahan nilai-nilai sosial dan kemajuan teknologi perlu terus diikuti untuk meninjau kembali, menyempurnakan, dan mungkin mengadaptasi landasan moral dari hubungan ini untuk menentukan arah masa depan agar praktik baik moral senantiasa melandasi hubungan oleh dokter dan pasien(Dunn, 2019).

b. Hubungan Hukum

Konsep hukum selalu memulai dari kedudukan para pihak. Perkembangan perundang-undangan telah mempengaruhi pemahaman pasien dan dokter melalui pengenalan referensi baru, seperti 'pengguna', 'subjek data' dan 'konsumen' untuk pasien, serta 'penyedia layanan' dan 'pihak yang bertanggung jawab'. Bagi seorang dokter, masing-masing memberikan arti yang berbeda

terhadap hubungan dokter-pasien. Perkembangan hukum dan lebih spesifik undang-undang baru-baru juga mencakup solusi baru yang tersedia bagi pasien yang dirugikan sebagai pihak dalam hubungan dokter-pasien (Slabbert & Labuschaigne, 2011).

1) Transaksi Terapeutik

Veronica Komalawati mendeskripsikan hubungan dokter dengan pasien. Hubungan yang timbul di dalam pelayanan kesehatan antara dokter dan pasien itu dalam ilmu kedokteran sering disebut dengan transaksi terapeutik. Makna transaksi itu sendiri mengarah pada suatu pengertian yuridis sebagai sebuah hubungan timbal balik yang dihasilkan melalui komunikasi, sedangkan terapeutik diartikan sebagai sesuatu yang mengandung unsur atau nilai pengobatan. Akan tetapi transaksi terapeutik antara dokter dan pasien senantiasa berlangsung dalam suasana yang berubah-ubah karena timbulnya berbagai faktor yang mempengaruhi pola hubungan antara dokter sebagai pemberi pelayanan medis dan pasien sebagai penerima pelayanan medis (Komalawati, 2002). Padahal pelayanan medis merupakan bagian yang penting dalam seluruh sistem pelayanan kesehatan, khususnya merupakan bidang kerja para dokter, tidak terlepas dari

berbagai sektor kehidupan manusia yang saling kait mengkait terlebih bagi negara berkembang seperti Indonesia.

Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi bidang kedokteran, perubahan sosial budaya, pandangan hidup masyarakat, keterbukaan arus informasi, serta tingginya tingkat pendidikan maka terjadi pergeseran hubungan antara dokter dengan pasien. Perkembangan hubungan antara dokter dengan pasien beralih pada hubungan yang lebih egalitarian, yakni bersifat horizontal kontraktual. Hubungan pasien dan dokter dalam upaya penyembuhan dipahami bukan lagi sekedar pengobatan tetapi dipahami sebagai transaksi terapeutik.

Transaksi terapeutik adalah hubungan hukum antara dokter dengan pasien dalam pelayanan medis secara profesional berdasarkan kompetensi yang sesuai dengan keahlian dan ketrampilan tertentu di bidang kedokteran(Komalawati, 2002).

Transaksi terapeutik memiliki beberapa kekhususan dibandingkan dengan perjanjian lainnya, antara lain sebagai berikut(Busro, 2018):

- a. Subyek pada transaksi terapeutik terdiri dari dokter dan pasien. Dokter bertindak sebagai pemberi pelayanan

- medik professional yang pelayanannya didasarkan pada prinsip pemberian pertolongan. Pihak dokter mempunyai kualifikasi dan kewenangan tertentu sebagai tenaga professional di bidang medik yang berkompeten untuk memberikan pertolongan yang dibutuhkan pasien, sedangkan pasien karena tidak mempunyai kualifikasi dan kewenangan sebagaimana yang dimiliki dokter berkewajiban membayar honorarium kepada dokter atas pertolongan yang telah diberikan.
- b. Objek perjanjian berupa upaya medik professional yang bercirikan pemberian pertolongan.
 - c. Tujuan perjanjian adalah pemeliharaan dan peningkatan kesehatan yang berorientasi kekeluargaan, mencakup kegiatan peningkatan kesehatan (promotif), pencegahan penyakit (preventif), penyembuhan penyakit (kuratif), dan pemulihan kesehatan (rehabilitatif).

Pengertian ini mengandung makna bahwa hubungan antara dokter dengan pasien adalah perjanjian yang menimbulkan hak dan kewajiban secara timbal balik. Pasien juga menyadari sepenuhnya bahwa kesembuhan diperoleh salah satunya berkat kemitraan yang baik

antara dokter dengan pasien. Pemahaman dan kesadaran tersebut patut disambut positif karena bukan hanya bermanfaat bagi pasien tetapi juga terhadap dokter agar lebih termotivasi meningkatkan kecakapan dan keluasan wawasan ilmu kedokterannya. Selain itu dokter juga akan berhati-hati dalam menangani pasien yang berobat kepadanya.

Paternalisme dalam tindakan medis dewasa ini menjadi problem karena penerapannya dalam hubungan dokter-pasien cenderung mengorbankan salah satu prinsip penting dalam etika biomedis yaitu prinsip otonomi (*the principle of autonomy*). Problem ini muncul seiring dengan kesadaran manusia akan otonominya yang berhak menentukan diri sendiri (*self/auto-determination*). Dalam hubungan dokter-pasien sikap paternalistis dinyatakan dalam sikap dokter yang tidak memberi informasi yang dibutuhkan kepada pasien menyangkut tindakan medis yang hendak ditempuh sehingga di sini tidak ada *informed consent* atau *informed choice* apalagi *informed refusal*. Persoalannya, apakah paternalisme di bidang pelayanan medis selalu salah, padahal sikap paternalistis ini sesungguhnya bersumber dari prinsip etika biomedis yang lain yaitu prinsip berbuat baik (*the principle of beneficence*)? Apakah

terdapat kondisi tertentu dari pasien yang membolehkan dokter mengambil sikap paternalistis tanpa melanggar prinsip otonomi? Dalam konteks ini terdapat pihak-pihak tertentu yang cenderung menghormati otonomi pasien dengan intervensi persuasif bilamana pasien memilih tindakan yang merugikan dirinya, sementara yang lain cenderung melindungi pasien terhadap kemungkinan munculnya konsekuensi yang merugikan dari pilihan mereka. Intervensi dokter dalam pengambilan keputusan itulah yang menjadi problem paternalism (Felenditi, 2010).

2) Hubungan Jasa Layanan Kesehatan

Soedjono Dirdjosisworo, menguraikan seorang dokter dalam hubungannya dengan pelayanan kesehatan selalu berhubungan dengan pasien. Salah satu aspek yang penting dalam hubungan dokter dan pasien menyangkut mengenai hubungan yang menimbulkan hak dan kewajiban timbal balik. Hubungan antara seorang dokter dengan pasiennya merupakan suatu hubungan hukum, dimana hubungan itu merupakan peristiwa hukum yang dapat menimbulkan akibat hukum antara kedua belah pihak. Suatu hubungan hukum memberikan hak dan kewajiban yang telah ditentukan oleh undang-undang,

sehingga bagi yang melanggar dapat dituntut di muka pengadilan(Dirdjosisworo, 2010).

Wila Candrawila Supriadi menegaskan hubungan dokter dan pasien adalah hubungan dalam jasa pemberian pelayanan kesehatan(Retnowati, 2013). Dokter sebagai pemberi jasa pelayanan kesehatan dan pasien sebagai penerima jasa pelayanan kesehatan. Terdapat hubungan hukum antara dua subyek hukum yang ada di lingkungan hukum perdata. Layaknya hubungan pemberian jasa, maka terdapat hak dan kewajiban pemberi jasa yang menjadi hak dan kewajiban yang timbal balik dari penerima jasa. Hubungan hukum dokter pasien adalah apa yang dikenal sebagai perikatan (*verbintenis*). Dasar dari perikatan yang berbentuk antara dokter pasien biasanya adalah perjanjian, tetapi dapat saja berbentuk perikatan berdasarkan antara dokter, selalu menimbulkan hak dan kewajiban yang sama, karena dokter dalam melakukan pekerjaannya selalu berlandaskan kepada apa yang dikenal sebagai standar profesi dokter, yaitu pedoman untuk menjalankan profesinya dengan baik.

Ari Hernawan menguraikan hubungan dokter dan pasien ditinjau dari sudut hukum perdata khususnya hukum

perjanjian merupakan hubungan pelayanan kesehatan (*medical service*) sebagai tindakan medik antara *health provider* (pemberi layanan kesehatan) dengan *health receiver* (penerima layanan kesehatan). Pola hubungan antara dokter dengan pasien lazim disebut dengan transaksi terapeutik berkembang dari pasien yang hanya dianggap sebagai objek semata, karena dokter dianggap paling tahu segala yang terbaik bagi pasien atau *father know best*. Hubungan transaksi terapeutik ini berpola hubungan *vertica*(Hernawan, 2020).

3) **Hubungan Vertikal yang Paternalistik ke Pola Hubungan Horisontal yang Kontraktual.**

Hermien Hadiati Koeswadji menguraikan lebih lanjut bahwa persamaan antara hubungan vertikal yang paternalistik dan hubungan horisontal yang kontraktual adalah kedua-duanya merupakan pola perilaku hubungan pemberi jasa pelayanan kesehatan dengan penerima/pengguna jasa pelayanan kesehatan dan melahirkan hak dan kewajiban kepada masing-masing pihak. Perbedaannya adalah bahwa posisi, kedudukan yang tidak sederajat antara pemberi jasa pelayanan kesehatan dengan penerima jasa pelayanan kesehatan (*untergeodened*) dalam pola hubungan

vertikal, dan posisi/kedudukan yang sederajat (*nebengeordnet*) antara pemberi jasa pelayanan kesehatan dengan penerima jasa pelayanan kesehatan dalam pola horisontal(Koeswadji, 1998).

Siti Ismijati Jenie menguraikan hubungan dokter dan pasiennya adalah paternalistik. Dewasa ini pandangan semacam itu sudah berubah. Lambat laun pasien mulai menyadari bahwa meskipun ia datang meminta pengobatan kepada seorang dokter, ia memiliki hak untuk memperoleh informasi mengenai penyakit yang dideritanya, bagaimana rencana pengobatan yang akan dilakukan oleh dokter tersebut serta apakah akan ada efek samping yang akan dideritanya dari upaya tersebut. Disamping itu pasien juga mempunyai hak untuk menentukan apakah ia mau mengikuti rencana pengobatan itu atau tidak. Bahkan kalau menganggap perlu pasien berhak juga meminta *second opinion* dari dokter lain. Perubahan dari pola ini dapat dideteksi antara lain dari banyaknya kasus-kasus gugatan pada dokter, rumah sakit, maupun yayasan yang mengelola sebuah rumah sakit yang dilancarkan oleh pasien. Dalam kasus-kasus tersebut pasien yang merasa dirugikan karena tindakan yang dilakukan oleh dokter, berusaha menuntut pertanggungjawaban terhadap dokter

ataupun penyedia sarana kesehatan seperti misalnya rumah sakit/balai pengobatan temat doter itu bekerja. Meskipun upaya melalui jalur hukum iu tidak selalu berhasil namun kenyataannya ini sedikit banyak membuat para dokter merasa gamang dalam menjalankan pekerjaannya. Mereka senantiasa was-was kalau pada suatu saat nanti akan dimintai pertanggungjawaban melalui hukum(S. ismijati Jenie, 2006).

Secara ringkas, analisis dari model hubungan telah dituangkan dalam artikel penting pada tahun 1956 oleh Szasz dan Hollender menguraikan 3 model dasar hubungan dokter-pasien(Chipidza et al., 2015).

Pertama, Model Aktif-Pasif. Model aktif-pasif adalah yang tertua dari 3 model. Hal ini didasarkan pada tindakan dokter terhadap pasien yang diperlakukan sebagai benda mati. Model ini mungkin cocok digunakan dalam keadaan darurat ketika pasien mungkin tidak sadarkan diri atau ketika keterlambatan dalam pengobatan dapat menyebabkan kerusakan yang tidak dapat diperbaiki. Dalam situasi seperti itu, persetujuan (dan percakapan yang panjang) diabaikan.

Kedua, Model Bimbingan-Kerja Sama. Dalam model bimbingan-kerjasama, dokter ditempatkan pada posisi berkuasa karena memiliki pengetahuan kedokteran yang kurang dimiliki pasien. Dokter diharapkan untuk memutuskan apa

yang terbaik bagi pasien dan memberikan rekomendasi yang sesuai. Pasien kemudian diharapkan untuk mematuhi rekomendasi ini.

Ketiga, Model Partisipasi Bersama. Model partisipasi timbal balik didasarkan pada kemitraan yang setara antara dokter dan pasien. Pasien dipandang sebagai ahli dalam pengalaman dan tujuan hidupnya, sehingga keterlibatan pasien penting dalam merancang pengobatan. Peran dokter adalah untuk mengetahui tujuan pasien dan membantu mencapai tujuan tersebut. Model ini mensyaratkan kedua belah pihak mempunyai kekuasaan yang setara, saling bergantung satu sama lain, dan terlibat dalam aktivitas yang sama-sama memuaskan kedua belah pihak.

Meskipun masing-masing model ini mungkin cocok untuk situasi tertentu, selama beberapa dekade terakhir terdapat peningkatan dukungan publik terhadap model partisipasi timbal balik jika hal tersebut memungkinkan secara medis.

a. Hubungan Konsumen dan para pihak

Konsumen kesehatan secara luas bukan hanya berhubungan dengan dokter tetapi juga sarana layanan kesehatan maupun medis dan tenaga kesehatan. Hubungan hukum antara konsumen dengan rumah sakit dapat digambarkan dalam hubungan keperdataan yakni perjanjian layanan jasa kesehatan. Jasa kesehatan tersebut tidak selamanya hanya melayani orang sakit tetapi dalam arti luas promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, bahkan paliatif. Karena perjanjian

tersebut timbul perikatan yang akan menyebabkan jika salah satu pihak wanprestasi maka pihak lain dapat mengajukan gugatan atau mendapatkan ganti kerugian.

b) Perlindungan Konsumen Kesehatan

Berdasarkan cakupan definisi konsumen kesehatan, maka perlindungan konsumen kesehatan juga akan menjangkau seluas cakupan definisi.

Berikut ini adalah analisis hal-hal pokok yang harus mendapat perhatian dari pihak-pihak terkait dalam melindungi pasien kesehatan

1. Keselamatan dan keamanan sebagai isu sentral

Pasien sebagai salah satu konsumen kesehatan adalah konsumen yang unik. Mereka tidak bisa memiliki hak yang sepenuhnya sama persis dengan yang ada pada undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Hak untuk mendapatkan keamanan, keselamatan, dan kenyamanan dalam layanan jasa kesehatan akan tergantung pada status dia sebagai pasien. Ukuran kenyamanan akan disesuaikan dengan kelas pasien tetapi perlu selalu menjadi perhatian bahwa aspek keamanan dan keselamatan menjadi kunci.

Keselamatan pasien adalah perjalanan panjang peradaban manusia. Lima tahapan dalam sejarah keselamatan pasien, sejak awal peradaban hingga saat ini:

- a. Fajar Peradaban (Timur Jauh dan Timur Tengah).

- b. Periode Helenistik dan Romawi (Barat).
- c. Humanisme-Renaissans hingga Revolusi Industri.
- d. Era pengendalian mutu statistik (abad XX).
- e. Keselamatan pasien sejak diterbitkannya laporan "Berbuat salah adalah manusiawi" dan ditetapkan "Tantangan Global" WHO dan studi IBEAS (Iberoamerican Study of Adverse Events) (abad ke-20)(Herrera & Losardo, 2021).

Keselamatan pasien adalah tidak adanya bahaya yang dapat dicegah terhadap pasien dan pengurangan risiko bahaya yang tidak perlu terkait dengan layanan kesehatan hingga tingkat minimum yang dapat diterima. Dalam konteks sistem kesehatan yang lebih luas, keselamatan pasien adalah "kerangka kegiatan terorganisir yang menciptakan budaya, proses, prosedur, perilaku, teknologi dan lingkungan dalam layanan kesehatan yang secara konsisten dan berkelanjutan menurunkan risiko, mengurangi terjadinya bahaya yang dapat dihindari, memperkecil kemungkinan terjadinya kesalahan, dan mengurangi dampak bahaya ketika hal itu terjadi."(World Health Organization, 2020)

Konsumen kesehatan dalam arti luas pengguna jasa layanan kesehatan maupun orang yang menggunakan barang terkait kesehatan harus dipastikan keselamatannya selama mengkonsumsi.

2. Perlindungan dari Informasi Kesehatan yang Menyesatkan

Kesehatan menjadi topik yang sangat menarik bagi konsumen untuk secara spontan dan

bahkan irrasional melakukan berbagai transaksi dan bergegas mengkonsumsi dengan pengaruh informasi kesehatan. Perkembangan teknologi digital yang membuat manusia saat ini dikuasai dunia nyata dan maya menjadi peluang untuk membuat informasi-informasi yang sangat mudah menarik minat konsumen.

Penyampaian informasi tentang produk yang sangat berlebihan, menyesatkan, sengaja tidak lengkap dan menjanjikan menyelesaikan beragam problem kesehatan harus menjadi perhatian pemerintah dan konsumen. Pelaku usaha berlomba-lomba untuk meraup keuntungan sebanyak mungkin dengan melakukan pola marketing dan iklan yang tidak benar kepada konsumen.

Fenomena ini sudah menjadi bagian dari prediksi dengan mencantumkan hak atas informasi yang jujur, jelas dan benar sebagai hak mendasar bagi konsumen. Informasi adalah pintu masuk bagi konsumen untuk membuat keputusan dan melakukan tindakan. Titik kerentanan ini sudah menjadi perhatian Komisi Penyiaran Pusat, badan Pengawas Obat dan Makanan, dan Kementerian Kesehatan. Masyarakat perlu terus menerus didukasi dan diberikan narasi untuk melakukan proses seleksi terhadap paparan informasi yang ada agar secara akurat dan adekuat memilih dan memilah informasi untuk ditindaklanjuti.

3. **Penanganan Ganti Rugi Konsumen Kesehatan**

Kerugian yang dialami konsumen kesehatan berkarakter khusus. Kerugian ini tidak semata-

mata kerudian luar tetapi berpotensi erjadi pada tubuh mereka. Hal ini seringkali tidak disadari para pelaku usaha di bidang kesehatan baik itu penyedia jasa layanan kesehatan maupun barang-barang berkaitan kesehatan. Kerugian finansial masih lebih ringan daripada yang berhubungan dengan tubuh bahkan nyawa manusia.

Hal terpenting yang harus menjadi pola pikir bersama adalah kerugian di bidang kesehatan adalah sesuatu yang sebisa mungkin dihindari dan bahkan harus diantisipasi dengan segenap upaya karena manusia sebagai subyek hukum akan sangat terganggu kehidupannya jika mengalami gangguan kesehatan. Tanggapan terhadap kerugian yang dialami konsumen kesehatan tidak dapat dipandang sama dengan persoalan lainnya.

Model penarikan barang, pemberian ganti rugi, serta mekanisme penyelesaian sengketa konsumen dengan pelaku usaha sampai saat ini belum pada tahap yang menggembirakan. Pelaku usaha masih setengah hati melakukan penarikan barang yang berpotensi maupun terbukti mengancam kesehatan konsumen. Ganti rugi yang pantas juga belum menjadi titik temu yang saling dipahami oleh para pihak yang seharusnya bertanggung jawab. Mekanisme penyelesaian sengketa konsumen kesehatan juga masih belum menemukan pola yang sederhana ringan dan biaya terjangkau. Pengadilan belum menjadi pilihan yang mengakomodir tercapainya asa tersebut sementara mekanisme di luar pengadilan oleh badan seperti Badan Penyelesaian Sengketa

Konsumen masih diwarnai dengan persoalan paska keluarnya putusan untuk apa? dieksekusi.

Konsumen kesehatan terutama pasien untuk kuratif dan rehabilitatif menempati peringkat kerawanan yang tertinggi untuk mendapatkan hak-haknya. Mereka inilah the most vulnerable consumer setelah vulnerable consumer diintrudusir oleh para pakar perlindungan konsumen.

c. **Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan**

Tujuan perlindungan konsumen sangat jelas salah satunya adalah mengatur pasar yang sangat heterogen. Sulit untuk menyediakannya secara memadai perlindungan yang komprehensif. Konsumen terkadang menjadi sangat rentan dan tidak kompeten yang ini harus benar-benar dilindungi oleh hukum (Cartwright, 2015).

Perlindungan konsumen dalam ruang lingkup jasa keuangan, selain juga terikat pada ketentuan di atas, juga diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan (UU OJK). UU OJK mengatur salah satu tujuan dibentuknya OJK adalah untuk melindungi kepentingan konsumen jasa keuangan dan masyarakat. Tugas dan kewenangan OJK dalam hal perlindungan konsumen kemudian diwujudkan dengan dikeluarkannya Peraturan OJK tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.

OJK dibentuk dengan tujuan agar keseluruhan kegiatan jasa keuangan di dalam

sektor jasa keuangan terselenggara secara teratur, adil, transparan dan akuntabel, serta mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil, dan mampu melindungi kepentingan konsumen dan/atau masyarakat. Untuk mencapai tujuan tersebut khususnya terkait perlindungan kepentingan konsumen dan/atau masyarakat, OJK telah melakukan berbagai upaya perlindungan konsumen dan/atau masyarakat, yaitu antara lain melalui regulasi dan kebijakan yang efektif dan terintegrasi, pemberdayaan konsumen dan/atau masyarakat melalui peningkatan literasi dan inklusi keuangan, penguatan mekanisme penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa dan penguatan infrastruktur perlindungan konsumen serta penerapan sistem dua pilar pengawasan secara terintegrasi yaitu prudential dan *market conduct* serta melakukan penegakan hukum yang efektif.

Kerentanan konsumen dalam transaksi keuangan semakin diperburuk dengan adanya pelaku usaha yang melanggar hak pengguna dengan menggunakan alat bantu teknologi dalam transaksi. Pergeseran pola transaksi keuangan dari skema manual menjadi digital yang sangat cepat tidak diimbangi dengan percepatan kesadaran konsumen bahwa tingkat kerentanan juga semakin tinggi.

Teknologi informasi yang semakin berkembang memudahkan pengguna untuk berselancar dimanapun dan kapanpun. Menawarkan transaksi yang lebih nyaman, cepat, aman, dan tepat waktu yang hal ini dapat memberikan implikasi positif.

Sistem ini juga memperluas potensi jangkauan dan akses terhadap layanan keuangan: digitalisasi keuangan menawarkan peluang untuk mencapai inklusi keuangan berbasis luas dengan memperluas ketersediaan dan penetrasi layanan keuangan digital, memberikan manfaat bagi sektor-sektor masyarakat yang sebelumnya tidak mempunyai rekening bank dan menawarkan alternatif digital untuk mendorong konsumen dan pengusaha untuk keluar dari sektor informal. Meningkatkan peluang interaksi yang bermanfaat antara penyedia jasa keuangan dan konsumen melalui antarmuka digital. Interaksi tersebut dapat memanfaatkan wawasan perilaku, meningkatkan pemahaman konsumen dan pengusaha mengenai produk keuangan dan keputusan keuangan. Pada akhirnya juga memperluas jangkauan penyedia. Revolusi digital berjalan seiring dengan masuknya penyedia layanan baru ke pasar dan menawarkan layanan keuangan langsung kepada individu melalui saluran digital. Perusahaan-perusahaan FinTech ini, yang biasanya berfokus pada satu produk atau layanan, dapat berdampak pada tingkat persaingan di pasar keuangan dan berkontribusi pada penurunan biaya, serta menawarkan pengalaman yang lebih baik kepada individu dan pengusaha.

Kemudahan ini pada satu sisi menggembirakan karena konsumen mendapatkan kemanfaatan berupa pilihan yang lebih derivatif, semakin efisien dan efektif. Namun sayangnya pada sisi lain kondoso demikian juga semakin memantik perilaku konsumtif dan memunculkan sifat ingin mendapat keuntungan

secara instan. Iklan yang massif dan sekaligus agresif dengan kemasan yang inovatif sangat mudah menginfiltrasi alam bawah sadar yang termanivestasi ke ketikan jari banyak melakukan transaksi.

Suasana psikologis dan sosiologis ini harus menjadi perhatian para regulator untuk “menyelamatkan kepentingan pihak yang rawan” tanpa merugikan kepentingan pelaku usaha. Pembiaran konsumen terpapar tanpa filter dan berperilaku tidak rasional pada akhirnya merupakan kelalaian kewajiban hukum terhadap masyarakat.

Konsumen idealnya dapat menikmati segala bentuk transaksi yang lebih efisien dan efektif dengan celah yang sudah diantisipasi oleh hukum. Hukum dapat difungsikan untuk mewujudkan perlindungan yang sifatnya tidak sekedar adaptif dan fleksibel, melainkan juga prediktif dan antisipatif. Hukum dibutuhkan untuk mereka yang lemah dan belum kuat secara sosial, ekonomi dan politik untuk memperoleh keadilan sosial(Rahardjo, 1978).

Peter Cartwright mengemukakan tentang kerentanan konsumen jasa keuangan. Untuk memahami bagaimana taksonomi kerentanan yang menggambarkan mengapa konsumen cenderung menjadi rentan, ada baiknya kita mempertimbangkan kaitannya dengan cara pasar beroperasi dalam teori ekonomi klasik sebagai berikut(Cartwright, 2015):

Pertama, dalam pasar sempurna, konsumen yang rasional dan berpengetahuan luas membuat keputusan yang konsisten sesuai dengan preferensi mereka sehingga menerapkan disiplin pasar. Jika terjadi asimetri informasi antara pemasok dan

konsumen, intervensi (seperti kewajiban keterbukaan pelaku usaha) mungkin berperan dalam memperbaiki hal ini. Meskipun banyak konsumen yang mengalami asimetri informasi, mereka yang paling rentan terhadap asimetri informasi adalah mereka yang paling rentan sebagai konsumen, dan oleh karena itu patut mendapat perhatian khusus. Hal ini disebut di sini sebagai kerentanan informasi.

Kedua, di pasar sempurna, transaksi sepenuhnya bersifat sukarela. Dalam praktiknya, konsumen mungkin menjadi sangat rentan karena mereka lebih rentan terhadap tekanan. Hal ini digambarkan sebagai kerentanan tekanan.

Ketiga, pasar sempurna terdiri dari banyak pemain, sementara dalam praktiknya hanya sejumlah kecil perusahaan yang dominan atau konsumen tidak mempunyai pilihan. Hal ini digambarkan di sini sebagai kerentanan pasokan. Selanjutnya, pasar sempurna didukung oleh hukum privat, yang memungkinkan konsumen meminta pertanggungjawaban pedagang atas pelanggaran yang dilakukan. Namun, ketersediaan solusi tersebut mungkin lebih terlihat nyata, sehingga sebagian konsumen merasa kesulitan untuk mendapatkan ganti rugi. Hal ini disebut sebagai kerentanan ganti rugi.

Isu pokok kerentanan konsumen jasa keuangan adalah literasi Konsumen Jasa Keuangan. Persoalan informasi dan asimetri sangat erat kaitannya dengan literasi, terutama literasi bahwa mereka konsumen adalah kaum yang lemah kedudukannya dibanding pelaku usaha.

Literasi keuangan adalah kombinasi skill, pengetahuan, dan keterlibatan(Himmelweit, 2014). Menurut OECD, literasi keuangan adalah kombinasi kesadaran, pengetahuan, keterampilan, sikap dan perilaku yang diperlukan untuk membuat keputusan keuangan yang sehat dan pada akhirnya mencapai kesejahteraan finansial individu. Mirip dengan literasi, literasi dapat dilihat sebagai serangkaian pengetahuan, keterampilan, dan strategi yang terus berkembang, yang dikembangkan oleh individu sepanjang hidup, dan bukan sebagai kuantitas yang tetap. Pemahaman konsumen terhadap konsep keuangan dan kemampuan menginterpretasikan data keuangan dengan benar inilah yang secara umum disebut dengan literasi keuangan dalam bidang pembiayaan konsumen. Studi terkait literasi keuangan secara umum mengukur tiga konsep khusus: 1) pengetahuan tentang konsep dasar keuangan, 2) kesadaran akan produk dan layanan yang ditawarkan oleh berbagai penyedia jasa keuangan dan pemahaman tentang risiko yang terkait dengan penggunaan produk dan layanan tersebut, dan 3) memahami cara mengelola keuangan pribadi atau menggunakan layanan keuangan(Jana, 2015).

Kelemahan yang harus diwaspadai konsumen adalah Penyalahgunaan produk yang tidak dikenal (atau jenis produk baru) atau oleh konsumen yang kurang informasi; jenis penipuan baru, yang seringkali memanfaatkan ketidakpastian konsumen dalam lingkungan digital; kurangnya keamanan, privasi dan kerahasiaan data; penggunaan profil digital yang tidak tepat atau berlebihan untuk mengidentifikasi calon

pelanggan dan mengecualikan kelompok yang tidak diinginkan; akses cepat terhadap kredit berbiaya tinggi/jangka pendek atau produk yang pada dasarnya bersifat spekulatif (misalnya penawaran koin perdana), dan praktik pasar lainnya yang dapat memperkuat bias perilaku. Hutang berlebihan dari kelompok konsumen yang rentan. Meningkatnya kerentanan pelanggan terhadap kemungkinan kesalahan penjualan, skema phishing, peretasan akun dan pencurian data, kurangnya atau tidak meratanya kepercayaan terhadap sistem digital, sistem keuangan, dan inovasi teknologi(OECD, 2018).

d. Perlindungan Konsumen Media

Konsumen media menjadi salah satu topik yang diangkat karena media baik publik maupun privat adalah sesuatu yang keduanya dikonsumsi setiap hari. Apalagi dengan hadirnya sosial media yang menjadikan berbagai persoalan konsumen muncul ke permukaan. Ruang privat menjadi ruang publik yang berpotensi maupun telah menimbulkan persoalan lainnya hingga kepada tuntutan hukum.

Hak dasar konsumen salah satunya adalah hak atas informasi. Hak-hak konsumen sebagai hak asasi manusia yang lunak, yang pada akhirnya mengarah pada pengakuan penuh sebagai hak asasi manusia. Hak asasi manusia dan hak konsumen hampir sama. Uji substantif dan prosedural terhadap hak asasi manusia mendukung anggapan bahwa kecenderungan ke arah perluasan definisi hak asasi manusia memungkinkan kita untuk memasukkan hak-hak konsumen ke dalam definisi tersebut. Dalam

masyarakat yang berorientasi pada konsumen, perlindungan terhadap konsumen individu dianggap sebagai bagian dari menjaga martabat manusia, terutama terhadap organisasi bisnis besar, monopoli, kartel, dan perusahaan multinasional. Oleh karena itu, doktrin-doktrin hak asasi manusia yang diterima dengan baik, seperti penekanan pada kesejahteraan, kehormatan, dan martabat individu, dapat menjadi dasar untuk mengakui hak-hak konsumen sebagai hak asasi manusia. Penelusuran terhadap beberapa dokumen dasar internasional dan nasional menunjukkan bahwa sudah waktunya untuk mengakui hak konsumen sebagai hak asasi manusia (Deutch, 1994).

Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 28 F, menjelaskan jika setiap orang punya hak berkomunikasi dan dapat liputan buat berbagi eksklusif dan lingkungan sosialnya. Setiap orang pula berhak buat mencari, memperoleh, memiliki, dan menyimpan liputan menggunakan memakai segala jenis saluran yg sudah disediakan. Keberadaan menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik sangat krusial menjadi landasan aturan bagi warga lantaran berkaitan menggunakan hak untuk memperoleh liputan dan berbagi teknologi yang ada.

Beberapa kerentanan konsumen media adalah

1. Kemudahan akses di semua usia

Akses terhadap media saat ini semakin mudah karena gawai dalam genggam tangan. Kemudahan ini pada satu sisi tidak selalu sejalan

dengan kapasitas untuk menggunakan sesuai kegunaan dan umur. Media perlu ditopang dengan iklan, sehingga semakin banyak pengunjung maka akan semakin mudah mendapatkan iklan. Apakah pengunjung adalah orang yang tepat secara umur tidak begitu menjadi konsen media dan menyerahkan kepada konsumen untuk menyaring.

2. Lemahnya tanggung jawab moral

Penyedia konten media banyak yang berfokus ada membuat konten yang menarik sehingga semakin banyak orang yang mengakses. Meskipun secara umum hukum mengatur bahwa kebebasan selalu dibatasi peraturan perundang-undangan, kesusilaan, dan kesopanan tetapi faktanya pelanggaran tersebut tetap ada. Komisi Penyiaran Indonesia Pusat dan Daerah, Lembaga Sensor Film dan Lembaga lain terkait dibentuk dalam rangka melindungi konsumen media. Tangung jawab moral mengenai apa yang layak dikonsumsi sesuai dengan nilai-nilai budaya dan moralitas yang dianut harus menjadi tanggung jawab semua pihak terkait secara bersama-sama saling menyelamatkan.

3. Dampak jangka panjang bagi anak

Isu subyek anak menjadi penting karena anak adalah investasi masa depan bangsa dan negara sesuai dengan Undang-undang Perlindungan Anak dan Konvensi Hak Anak. Ketidakmampuan anak untuk memilah dan memilih menjadi tanggung jawab bukan saja orang tua namun juga negara dan masyarakat melalui beberapa perangkatnya. Seorang anak yang mengkonsumsi media yang tidak layak umur akan berpotensi negative pada

tumbuh kembang dan masa depannya. Sesuatu yang dikonsumsi di otak jauh lebih sulit untuk dihapus dibanding dikonsumsi di bagian tubuh yang lain.

Upaya untuk melawan kerentanan tersebut salah satunya adalah swasensor atau sensor mandiri. Swasensor menurut penulis adalah kegiatan penyensoran terhadap konten media yang dilakukan secara mandiri oleh individu, keluarga, masyarakat, pelaku usaha, pelaku kegiatan, dan lembaga penyiaran.

Pengertian ini berbeda dengan swasensor yang dilakukan para wartawan pada masa Orde Baru di Indonesia. Waktu itu aktivitas swasensor didorong dan disosialisasikan kepada para wartawan. Tekanan resim pemerintah membuat para jurnalis berhati-hati dan melakukan sensor mandiri atas karya mereka sebelum dipublikasikan (Tapsell, 2012).

Alasan dibalik perlunya swasensor adalah jangankan sampai konsumen yang secara informasi sudah asimetris dengan pelaku usaha akan semakin dirugikan. Beberapa dampak yang akan muncul jika tidak melakukan swasensor adalah, pertama, potensi terkena berita tidak benar alias hoax. Berita hoax dapat memicu melakukan aksi impulsive atau aksi yang merugikan. Selain itu juga akan mengganggu kesehatan mental.

Siapa saja yang perlu melakukan swasensor?

1) Individu atau konsumen harus mampu memilah dan memilih yang sesuai dengan golongan usianya

1. Keluarg. Orang tua wajib membimbing dan mendampingi anggota keluarganya dalam menonton yang sesuai dengan golongan usianya.
2. Masyarakat. Lembaga pendidikan, keagamaan, dan kemasyarakatan ikut berperan untuk mengarahkan dan mengawasi anggota masyarakat, anak didik, atau anak asuh dalam menikmati yang sesuai dengan golongan usianya.
3. Pelaku kegiatan dan usaha. Melakukan sensor secara dini sejak pembuatan naskah/skenario sampai dengan pasca produksi wajib menjunjung tinggi nilai-nilai agama, etika, moral, kesusilaan, dan budaya bangsa.

e. Mitigasi Perlindungan Konsumen di Masa Bencana

Masa bencana seperti pandemi adalah masa yang sulit bukan hanya bagi pelaku usaha tetapi juga konsumen. Kesehatan dan keselamatan serta menjadi isu sentral karena menimbulkan kerentanan yang paling tinggi. Selanjutnya adalah isu ekonomi yang menjadi persoalan tentang keberlangsungan kehidupan.

Pandemi COVID-19 yang terjadi di seluruh permukaan bumi mengakibatkan banyaknya korban manusia meninggal dunia. Selain itu juga korban yang menderita penyakit lanjutan dari serangan virus tersebut. Pandemi COVID-19 sebagai krisis kesehatan dan ekonomi sekaligus berdampak langsung dengan kehidupan dan penghidupan banyak orang, termasuk mengubah pola produksi, distribusi, dan konsumsi barang atau jasa. Singkatnya pandemi ini merugikan baik produsen maupun konsumen dengan efek yang

berbeda. Dalam konteks hak-hak konsumen, terdapat perubahan sikap dan perilaku mereka dalam mengkonsumsi barang atau jasa, yang bahkan diperkirakan akan tetap bertahan pasca-pandemi.

Masalah utama yang dihadapi oleh Konsumen selama masa Pandemi Covid-19 (Hidayat, 2020):

1. Masalah kesehatan
2. Langka dan mahalnya barang kebutuhan pokok
3. Kesulitan untuk pengembalian uang (*refund*)
4. Masalah koneksi internet
5. Masalah Sektor Keuangan

Masalah kesehatan awalnya terkait alat pelindung diri seperti masker dan hand sanitizer menjadi kebutuhan primer seperti pakaian. Hukum ekonomi kemudian berjalan, kenaikan permintaan akan mempertinggi penawaran. Beberapa pelaku usaha kemudian memanfaatkan situasi dengan menimbun dan menyimpan APD tersebut sehingga terjadi kelangkaan. Dalam situasi tersebut maka pelaku usaha yang tidak bermoral akan mempermainkan harga yang ujungnya akan merugikan konsumen.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan, sesungguhnya ada ketentuan yang mengatur larangan kegiatan yang menyebabkan ketersediaan barang menjadi langka, yaitu ketentuan Pasal 107.

“Pelaku Usaha yang menyimpan Barang kebutuhan pokok dan/atau Barang penting dalam jumlah dan waktu tertentu pada saat terjadi kelangkaan Barang, gejolak harga, dan/atau hambatan lalu lintas Perdagangan

Barang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29 ayat (1) dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp50.000.000.000,00 (lima puluh miliar rupiah).”

Pemberlakuan ketentuan Pasal 107 UU Perdagangan untuk menjerat pelaku penimbunan APD belum menemukan satu titik temu. Ketentuan tersebut yang mengatur larangan menyimpan atau menimbun “barang pokok atau penting”. Pengaturan dalam Perpres No. 71 Tahun 2015 yang dimaksud “barang kebutuhan pokok” diartikan “barang yang menyangkut hajat hidup orang banyak dengan skala pemenuhan kebutuhan yang tinggi serta menjadi faktor pendukung kesejahteraan masyarakat”, sedangkan “barang penting” diartikan “barang strategis yang berperan penting dalam menentukan kelancaran pembangunan nasional”. Lebih lanjut membatasi penentuan barang pokok terdiri dari barang kebutuhan pokok hasil pertanian, hasil industri, serta hasil peternakan dan perikanan. Pembatasan barang penting adalah pada benih padi, jagung, dan kedelai; pupuk; gas elpiji tiga kilogram; triplek; semen; besi baja konstruksi; dan baja ringan. Tidak ada ketentuan yang menyebut APD sebagai barang pokok maupun penting. Perluasan makna dengan menggunakan bahwa APD menjadi bagian kesehatan dan keselamatan mana analog untuk menjadi barang pokok dan penting (Soleh, 2020).

Problema lain terkait pasokan oksigen dan biaya tes untuk menegakkan diagnosis positif atau negatif, serta biaya perawatan pasien yang

terkonfirmasi COVID-19. Mata rantai oksigen dan reagen tes yang panjang berdampak pada pengguna akhir. Perang harga dan persaingan usaha tidak sehat tidak dapat dihindarkan. Rumah sakit berlomba menawarkan paket-paket perawatan di tengah masyarakat sedang mengalami himpitan ekonomi.

Usai tahap awal berkuat dengan APD, oksigen, dan reagen, persoalan vaksin COVID-19 juga menimbulkan masalah bagi konsumen. Vaksin adalah produk biologi yang berisi antigen berupa mikroorganisme atau bagiannya atau zat yang dihasilkannya yang telah diolah sedemikian rupa sehingga aman, yang apabila diberikan kepada seseorang akan menimbulkan kekebalan spesifik secara aktif terhadap penyakit tertentu (Kementerian Kesehatan, 2020).

Tidak semua pengguna vaksin memiliki persepsi yang sama mengenai vaksin. Problem yang muncul salah satunya soal aspek halal vaksin. Bagaimana pandangan hukum Islam soal kebolehan dan kehalalan vaksin? Fokus utamanya adalah vaksin tersebut haruslah bebas dari kandungan babi maupun tersertifikasi bebas dari gelatin karena secara tegas babi diharamkan oleh Allah SWT. Menurut Harunor Rashid mayoritas berkonsensus soal menghindarkan diri dari bahaya yang lebih besar dibandingkan tidak menggunakan vaksin. Mereka beranjak dari perdebatan sebelumnya tentang penggunaan gelatin babi dalam vaksin adalah boleh dalam hukum Islam (Abdullah, 2021).

Problem lain muncul terkait ketersediaan vaksin dan harga vaksin di luar fasilitas pemerintah.

Kembali situasi persaingan usaha tidak sehat terjadi dalam mekanisme pasar. Pemerintah harus mengendalikan dengan menetapkan harga tertinggi agar pemakai tidak menjadi korban persaingan.

Kondisi sosial masyarakat yang harus dikendalikan dengan mekanisme *lock down*, pembatasan sosial berskala kecil, sedang, dan besar mengakibatkan tiang penyangga ekonomi mengalami guncangan. Siklus produksi dan distribusi yang tidak lancar mengakibatkan harga kebutuhan pokok naik sedangkan daya beli masyarakat menurun. Konsumen harus benar-benar membuat skala prioritas dalam konsumsi.

Konsumen yang bertansaksi jauh hari atau mekanisme pembayaran di depan juga mengalami masalah seperti pengembalian uang atau refund. Misalnya pesanan untuk hotel, pesawat, restoran, dan lain sebagainya menjadi tidak mudah. Pelaku usaha menghadapi kesulitan karena roda bisnis tertahan dan berjalan sangat lambat bahkan sebagian sudah harus berhenti sama sekali. Sekedar menutup kerugian di depan mata belum tercukupi, maka pengembalian uang konsumen menjadi pilihan kesekian.

Kebijakan pemerintah yang menetapkan *social distancing* untuk mengurangi percepatan persebaran virus mengubah aktivitas lebih banyak diarahkan secara online. Metode daring (dalam jaringan) bekerja dan belajar mensyaratkan dukungan koneksi internet yang memadai. Sayangnya infrastruktur jaringan belum meata se Indonesia. Dampak dari disparitas kekuatan koneksi internet mempengaruhi capaian kinerja yang mengandalkan kekuatan jaringan.

Permasalahan sektor keuangan tidak kalah pelik. Situasi yang paling dinamis terkait konsumen pengguna jasa keuangan yang harus menyelesaikan kewajibannya. Isu mengenai relaksasi, penundaan, keringanan, bahkan penghapusan kewajiban terus bergulir dan tersebar bahkan menimbulkan beberapa berita *hoax*.

Dampak ekonomi akibat pandemi ini telah mengakibatkan banyak konsumen, pekerja, dan dunia usaha kehilangan pendapatan. Kondisi ini mengakibatkan meningkatnya kebutuhan akan pinjaman, bantuan, dan pendapatan tambahan yang ingin dieksploitasi oleh pelaku kejahatan. Pemerintah harus sangat waspada dalam melakukan tindakan penegakan hukum untuk menargetkan mereka yang ingin memanfaatkan tekanan ekonomi yang disebabkan oleh pandemi ini pada konsumen (Bureau of Consumer Protection, 2021).

Pemerintah harus benar-benar memberikan kesadaran konsumen untuk lebih berhati-hati dengan mengeluarkan berbagai regulasi dan edukasi. Literasi masyarakat harus terus ditingkatkan di tengah suasana rentan jebakan kejahatan dan rawan pengambilan keputusan yang irasional.

Upaya perlindungan konsumen tetap harus memperhatikan keseimbangan dengan pelaku usaha. Situasi bencana pandemi pelaku usaha juga merupakan korban yang bisnisnya sedang tidak stabil. Pemenuhan hak terhadap konsumen tidak bisa optimal seperti dalam kondisi tanpa bencana. Tanpa harus selalu menggunakan klausul *force majeure*,

pelaku usaha seoptimal mungkin melaksanakan prestasi kepada konsumen.

f. Jeratan Klausula Baku bagi Konsumen

“Barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan atau ditukar” sampai lebih dari 20 tahun Undang-undang Perlindungan Konsumen berlaku dengan masa adaptasi 1 tahun sejak diterbitkan tahun 1999. Pertanyaan yang muncul adalah, apakah tidak ada penegakan hukum dari pelanggaran terkait klausul baku?

Berdasarkan Pasal 1 angka 10 UUPK pengertian klausul baku adalah setiap ketentuan atau aturan serta persyaratan yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara satu pihak oleh pelaku usaha yang ditulis dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan harus dipenuhi oleh konsumen. Demikian pula dengan perjanjian baku, karakteristik perjanjian baku menurut Mariam Darus Badruzaman adalah (Munggaran et al., 2019):

1. Isi perjanjian ditetapkan secara sepihak oleh pihak yang berekonomi lebih kedudukan kuat;
2. Masyarakat (debitur) sama sekali tidak terlibat menentukan isi perjanjian;
3. Terdorong oleh kebutuhannya debitur dengan terpaksa menyetujui perjanjian tersebut;
4. Memiliki bentuk tertentu (tertulis);
5. Telah dipersiapkan secara massal dan kolektif.

Terhadap klausula ini ada dua pandangan terkait dengan asas kebebasan berkontrak. Pendapat pertama menyatakan bahwa asas ini menyalahi kebebasan berkontak, karena asal satu kebebasan

yang ada ialah para pihak bebas menentukan isi dan syarat-syarat yang dituangkan dalam perjanjian. Pandangan kedua menegaskan bahwa klausula ini tidak mengurangi kebebasan berkontrak karena jika salah satu pihak tidak setuju maka dia boleh untuk menolak terikat perjanjian atau dengan kata lain menjadi "*take it or leave it contract*".

Pasal 18 Undang-Undang Republik Indonesia Perlindungan Konsumen memberikan pengaturan khusus mengenai pembatasan penggunaan klausula baku dalam kontrak yang dilarang oleh Undang-Undang Republik Indonesia Perlindungan Konsumen. Menurut penjelasan pasal tersebut, pembatasan ini bertujuan untuk menyamakan kedudukan antara pelaku usaha dan konsumen berdasarkan asas kebebasan berkontrak. Pembatasan tersebut menyangkut klausula eksonerasi.

Menurut J. Satrio, klausula eksonerasi adalah klausula yang membuat pembebasan atau pembatasan dari tanggung jawab tertentu, yang secara hukum seharusnya menjadi tanggung jawabnya (Zakiyah, 2017).

Beberapa klausul yang dilarang adalah tentang

1. menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
2. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
3. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
4. menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun

tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;

5. mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
6. memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;
7. menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;
8. menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.

Selain itu soal letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti juga dilarang. Konsekuensinya jika dilanggar maka klausula tersebut secara otomatis batal demi hukum dan pelaku usaha wajib menyesuaikan jika terlanjur mencantumkan.

Khusus konsumen jasa keuangan juga diatur dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 13/SEOJK.07/2014 Tentang Perjanjian Baku yang mengatur Klausula dalam Perjanjian Baku yang dilarang adalah yang memuat:

1. Klausula eksonerasi/eksemsi yaitu yang isinya menambah hak dan/atau mengurangi

kewajiban PUJK, atau mengurangi hak dan/atau menambah kewajiban Konsumen.

2. Penyalahgunaan keadaan yaitu suatu kondisi dalam Perjanjian Baku yang memiliki indikasi penyalahgunaan keadaan. Contoh terhadap kondisi ini misalkan memanfaatkan kondisi Konsumen yang mendesak karena kondisi tertentu atau dalam keadaan darurat dan secara sengaja atau tidak sengaja PUJK tidak menjelaskan manfaat, biaya dan risiko dari produk dan/atau layanan yang ditawarkan

Perjanjian Baku yang dilarang adalah perjanjian yang memuat hal-hal sebagai berikut:

1. menyatakan pengalihan tanggung jawab atau kewajiban PUJK kepada Konsumen;
2. menyatakan bahwa PUJK berhak menolak pengembalian uang yang telah dibayar oleh Konsumen atas produk dan/atau layanan yang dibeli;
3. menyatakan pemberian kuasa dari Konsumen kepada PUJK, baik secara langsung maupun tidak langsung, untuk melakukan segala tindakan sepihak atas barang yang diagunkan oleh Konsumen, kecuali tindakan sepihak tersebut dilakukan berdasarkan peraturan perundang-undangan;
4. mewajibkan Konsumen untuk membuktikan dalil PUJK yang menyatakan bahwa hilangnya kegunaan produk dan/atau layanan yang dibeli oleh Konsumen bukan merupakan tanggung jawab PUJK;

5. memberi hak kepada PUJK untuk mengurangi kegunaan produk dan/atau layanan atau mengurangi harta kekayaan Konsumen yang menjadi obyek perjanjian produk dan layanan;
6. menyatakan bahwa Konsumen tunduk pada peraturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau perubahan yang dibuat secara sepihak oleh PUJK dalam masa Konsumen memanfaatkan produk dan/atau layanan yang dibelinya; dan/atau
7. menyatakan bahwa Konsumen memberi kuasa kepada PUJK untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan atas produk dan/atau layanan yang dibeli oleh Konsumen secara angsuran.

Fakta di masyarakat perihal klausula baku ini masih memprihatinkan meskipun Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen secara otoritatif ditugasi untuk mengawasi klausula baku di masyarakat apakah melanggar ketentuan atau tidak. Khusus dalam lalu lintas keuangan, Lembaga Otoritas Jasa Keuangan juga bertugas mengawasi. Klausula baku yang dilarang masih saja diberlakukan pelaku usaha pada usaha offline maupun online. Konsumen kesehatan, konsumen keuangan, konsumen perumahan, konsumen sangat rawan dengan klausula baku yang masih terus diberlakukan pelaku usaha.

Klausul eksonerasi yang diterapkan oleh pelaku usaha akan membuat konsumen yang mengalami kerugian akibat kehilangan dan/atau kerusakan pada harta benda pribadinya akan berpikir kepada siapa harus meminta ganti rugi atau bahkan hanya

membiarkan kejadian tersebut selesai tanpa adanya upaya hukum lebih lanjut. Untuk memulihkan hak-hak yang dimiliki konsumen, konsumen dapat menuntut ganti rugi dan pemulihan haknya melalui pelaku usaha, BPSK, atau melalui pengadilan (Hakim, 2019). Namun konsumen pasti akan berpikir ulang untuk memperjuangkan dirinya sebagai korban karena perhitungan biaya, waktu, dan kerumitan proses penyelesaian sengketa.

Saat ini penegakan hukum atas pelanggaran klausula baku oleh pelaku usaha menjadi isu sentral agar konsumen tidak lebih jauh terjerat. Substansi hukum sudah mengatur tinggal bagaimana struktur dan budaya hukum bekerja mengenai sistem hukum.

g. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen: Bagai Bunga Kembang Tak Jadi

Undang-undang Perlindungan Konsumen mengatur bahwa konsumen berhak atas advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. Hak ini sejalan dengan kewajiban untuk mengikuti penyelesaian hukum sengketa konsumen secara patut. Begitu pula pelaku usaha berhak untuk membela diri sepatutnya.

Regulasi internasional juga mengatur Negara-negara anggota PBB harus mendorong pengembangan mekanisme yang adil, efektif, transparan dan tidak memihak untuk menangani keluhan konsumen melalui penyelesaian sengketa administratif, yudisial dan alternatif, termasuk untuk kasus-kasus lintas batas. Mereka harus menetapkan atau mempertahankan langkah-langkah hukum dan/atau administratif untuk memungkinkan

konsumen atau, jika diperlukan, organisasi terkait memperoleh ganti rugi melalui prosedur formal atau informal yang cepat, adil, transparan, murah dan dapat diakses. Prosedur tersebut harus mempertimbangkan kebutuhan konsumen yang rentan dan kurang beruntung (United Nations, 2003).

Sengketa konsumen memiliki makna yang lebih spesifik dibanding sengketa lainnya. Peraturan Menteri Perdagangan yang diterbitkan dengan Nomor 72 Tahun 2020 mendefinisikan sengketa konsumen sebagai sengketa yang timbul antara pelaku usaha dengan konsumen yang kemudian menuntut ganti kerugian atas kerusakan, pencemaran, dana atau mengalami kerugian akibat mengkonsumsi barang atau memanfaatkan suatu jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan (Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 72 Tahun 2020 Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, 2020). Menurut Sidharta, secara singkat sengketa konsumen adalah sengketa terkait pelanggaran hak konsumen (Purnado et al., 2017).

Pada dasarnya, sengketa konsumen tetap merupakan sengketa keperdataan yang dapat diselesaikan melalui jalur litigasi (pengadilan) maupun non litigasi (diluar pengadilan). Sengketa muncul secara substantif karena ada dua alasan pertama Perbuatan Melawan Hukum (PMH) pasal 1365 KUH Perdata. Setiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk mengganti kerugian tersebut. Dasar gugatan kedua adalah wanprestasi

yaitu suatu tindakan penyimpangan oleh pihak yang mengadakan perjanjian dalam keadaan yang tidak memaksa, dari apa yang sebelumnya telah diperjanjikan dan disepakati dalam perjanjian yang dapat berakibat pada timbulnya kerugian pada pihak lawan. Berdasarkan ketentuan Pasal 1238 KUHPerdara, juga ditegaskan bahwa wanprestasi hanya dapat terjadi setelah terlebih dahulu terdapat perjanjian yang telah disepakati para pihak. Dari pemahaman ini, maka tanpa adanya perjanjian, tidak akan ada wanprestasi.

Pasal 45 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) menyatakan bahwa 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.

Membawa sengketa konsumen ke pengadilan negeri melalui mekanisme pengajuan gugatan akan berhadapan dengan beberapa konsekuensi. Biaya yang dikeluarkan akan mahal seperti biaya untuk jasa penasehat hukum, beberapa kali persidangan, dan biaya lain yang terkait. Waktu yang dialokasikan juga lebih lama karena menyesuaikan tahapan persidangan. Proses penyelesaian menjadi tidak sederhana dengan alur proses beracara di pengadilan. Para pihak harus berpikir berapa nominal sengketa yang diajukan, apakah sebanding dengan biaya, waktu, dan kompleksitas persidangan yang akan dilalui? Tanpa perhitungan yang memadai membawa

sengketa ke pengadilan justru akan membawa para pihak pada kondisi besar pasak daripada tiang.

Penyelesaian sengketa yang lebih murah, waktu singkat dan proses sederhana lebih cocok menggunakan konsep Small Claim Court sebagaimana tertuang dalam Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Mahkamah Agung Nomor 2 Tahun 2015 Tentang Tata Cara Penyelesaian Gugatan Sederhana. Penyelesaian Gugatan Sederhana adalah tata cara pemeriksaan di persidangan terhadap gugatan perdata dengan nilai gugatan materil paling banyak Rp. 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah) yang diselesaikan dengan tata cara dan pembuktiannya sederhana. Gugatan sederhana diajukan terhadap perkara cidera janji dan/atau perbuatan melawan hukum dengan waktu penyelesaian gugatan sederhana paling lama 25 (dua puluh lima) hari sejak hari sidang pertama.

Mekanisme ini di beberapa pengadilan negeri seperti Pengadilan Negeri Medan, Pengadilan Negeri Jember dan Pengadilan Negeri Palu telah dilaksanakan dengan baik. Sebagian besar kasus pengadilan gugatan kecil adalah mengenai perselisihan bisnis. Sengketa bisnis yang paling banyak jumlahnya adalah sengketa kredit perbankan dan utang usaha. Perselisihan bisnis dalam lingkup perbuatan melawan hukum jauh lebih sedikit dibandingkan dengan perselisihan dalam lingkup putusan wanprestasi. Hal ini disebabkan karena pembuktian dalam perkara kecil dituntut sederhana. Mekanisme penyelesaian sengketa bisnis melalui

Small Claim Court merupakan mekanisme yang paling banyak digunakan oleh perbankan dalam menyelesaikan permasalahan kredit macet. Terdapat berbagai masukan kepada pengadilan yang diteliti mengenai penyelesaian sengketa kepailitan, sengketa perlindungan konsumen, sengketa hak kekayaan intelektual dengan nilai maksimal Rp. 500.000.000, dan pembuktian sederhana dalam lingkup perkara yang dapat diselesaikan melalui mekanisme peradilan gugatan kecil (Retnaningsih & Velentina, 2019).

Semakin banyak pengadilan negeri yang menerapkan *small claim court* pada perkara sengketa konsumen akan semakin baik karena cukup efisien, baik dari segi waktu penyelesaian maupun biaya perkara. Perlu upaya mendorong agar pengadilan negeri menjadi salah satu pilihan konsumen dan pelaku usaha menyelesaikan persoalan di antara mereka.

Persoalan pokok yang muncul dalam penyelesaian sengketa konsumen di BPSK adalah:

1) Penyelesaian sengketa di BPSK mengalami ketidakpastian hukum

Penyelesaian sengketa dengan cara non-litigasi dinilai sangat menguntungkan karena biaya yang dikeluarkan tidak mahal, menghemat tenaga dan menghemat waktu serta proses lebih cepat (Diyatmika et al., 2020). Badan penyelesaian sengketa konsumen adalah badan yang secara resmi diberi tugas untuk penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen. Biasanya para pihak menyelesaikan melalui mediasi yaitu beda pendapat

diselesaikan melalui bantuan seorang atau lebih penasehat ahli maupun melalui seorang mediator yang netral atau arbitrase yaitu cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa.

Sebagai tempat penyelesaian sengketa, berdasarkan Pasal 54 Ayat (3) UUPK, putusan BPSK bersifat *final and binding*. Final artinya terakhir, tidak ada lagi upaya hukum baik banding maupun kasasi terhadap hasil keputusan. Binding artinya mengikat yang artinya harus dilaksanakan dengan iktikad baik meskipun salah satu pihak mengalami ketidakpuasan terhadap putusan yang dijatuhkan. Sifat putusan ini sebenarnya angin segar bagi konsumen yang mengharapkan proses lebih murah, sederhana dan hemat.

Sayangnya, ketentuan dalam pasal 56 ayat (2) menyatakan terhadap putusan tersebut dapat diajukan keberatan ke pengadilan negeri paling lambat empat belas hari sejak pemberitahuan putusan. Situasi kontradiktif ini menimbulkan ketidakpastian secara teori maupun tataran implementasi.

Ketentuan lain yang melemahkan adalah Pasal 57 yang utusan BPSK, sebelum dilaksanakan harus terlebih dahulu dimohonkan dan harus dimintakan fiat eksekusi ke pengadilan negeri. Ketentuan ini akan memperlambat implementasi putusan BPSK.

Situasi semakin buruk dengan banyaknya putusan Mahkamah Agung yang menganulir putusan BPSK. Hakim Agung pada umumnya berpendapat bahwa sengketa kasus wanprestasi seharusnya diajukan ke pengadilan umum, bukan wewenang BPSK untuk mengadili. Sampai tulisan ini disusun masih selalu ada putusan Mahkamah Agung yang menganulir putusan BPSK karena secara sempit memaknai definisi sengketa konsumen yang tercantum dalam Permendag.

2) Penyelesaian sengketa konsumen online belum tersedia di BPSK

Perkembangan teknologi komunikasi dan informasi yang sangat dinamis termasuk untuk kepentingan bisnis menjadikan ecommerce menjadi bagian tak terpisahkan dalam transaksi sehari-hari. Misalnya BPSK saat ini masih melaksanakan pemeriksaan secara konvensional padahal *online disputes resolution* sudah diamanatkan pada Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

Belajar dari Eropa, penyedia *Online Dispute Resolution* (ODR) baru mulai memasuki bidang ini. Semakin banyak badan Alternative Dispute Resolution (ADR) yang mengadopsi teknologi digital untuk menyelesaikan keluhan konsumen. Selain itu, konsumen semakin banyak yang beralih ke platform online untuk mendapatkan ganti rugi. ODR berpotensi meningkatkan akses konsumen terhadap ganti

rugi dengan melakukan prosedur secara online. Pada saat yang sama, kualitas prosedur ODR masih menjadi tantangan. Misalnya saja, transparansi sulit dicapai, terutama ketika perangkat lunak algoritmik digunakan, dan prosedur yang adil tidak selalu dapat dipertahankan dalam prosedur online berbasis teks. Hak mendasar atas akses terhadap keadilan tidak hanya menggarisbawahi hak untuk mengakses badan penyelesaian sengketa yang setara dengan menikmati hak-hak substantif, namun juga hak atas prosedur yang sesuai dengan standar keadilan(Gelder, 2020).

Bab 4. Penutup

Berdasarkan uraian penulis pada bab-bab sebelumnya, maka permasalahan kontemporer yang dihadapi oleh konsumen di Indonesia adalah perlindungan konsumen perumahan, perlindungan konsumen kesehatan, perlindungan konsumen jasa keuangan, perlindungan konsumen media, mitigasi perlindungan konsumen di masa bencana, jeratan klausula baku bagi konsumen, dan badan penyelesaian sengketa konsumen. Ketujuh permasalahan tersebut penulis angkat berdasarkan pertimbangan skala titik kerentanan yang paling tinggi. Kerentanan konsumen tidak semata-mata disebabkan oleh faktor ekonomi namun lebih kepada asimetri informasi pada level ekonomi apapun dan kurangnya regulasi mengantisipasi kondisi yang tidak sejajar tersebut.

Semua persoalan yang sudah dianalisis mengerucut pada suatu kesimpulan besar bahwa beberapa pilihan menjadi alternatif untuk mengatasi problema tersebut:

Pertama, secara substansi hukum harus ada beberapa perubahan regulasi atau bahkan membuat regulasi baru yang lebih mengakomodir perlindungan kepentingan konsumen dalam arti luas. Dunia digital yang sudah menjadi sisi lain dari kehidupan kita di dunia nyata harus diimbangi dengan regulasi yang memadai. Kelambatan merespon akan berpotensi menimbulkan kerentanan bagi konsumen. Transaksi menggunakan teknologi yang semakin berkembang

dan dipantik dengan situasi pandemi secara seimbang harus disediakan mekanisme proteksi yang memadai. Beberapa isu menyangkut kebutuhan primer seperti perumahan, kesehatan, makanan dan pakaian lebih dicermati hukum material maupun formal yang menaunginya.

Kedua, secara struktur hukum diperlukan adanya Lembaga yang memiliki tugas dan wewenang dan secara peraturan dikonstruksi sebagai lembaga yang kuat dan berwibawa. Intinya penulis mengarah pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang secara aturan masih perlu ditegakkan marwahnya sebagai otoritas yang memiliki putusan terakhir dan mengikat. Terbukanya peluang menggugat melalui pengadilan yang secara tegas termaktub dalam undang-undang justru menjadi titik lemah. Ditambah lagi dengan kewajiban mendapatkan fiat eksekusi dari pengadilan negeri. Ibarat macan dengan gigi ompong, maka perumpamaan bunga kembang tak jadi sengaja dipilih untuk memberikan gambaran lebih lembut diantara kerasnya benturan kontradiksi aturan.

Ketiga, budaya hukum yang lebih progresif harus hadir menjadi siprit para penegak hukum pengemban keadilan. Interpretasi dari suatu peraturan perundang-undangan untuk diterapkan pada suatu peristiwa hukum seharusnya diberi kerangka yang seluas mungkin untuk menjangkau persoalan yang lebih luas (tanpa meninggalkan kepastian hukum) dan memberi keadilan yang lebih substantif bagi para pihak. Keterbatasan aturan yang mengatur tidak menjadi penghalang bagi para penegak keadilan untuk memberikan ruang bagi konsumen mendapatkan

haknya dan mendapatkan ganti rugi atas kerugian yang dialami. Mengedepankan formalitas hanya akan berujung pada kepastian yang nir kemanfaatan dan keadilan, sedangkan wajah hukum harus selalu berisi tiga konten tersebut meskipun terjadi antinomi didalamnya.

Daftar Pustaka

- Abdullah, F. (2021). Kontroversi Kehalalan Vaksin Sinovac: Menurut Masyarakat Awam . *Tahdzib Al Akhlak* , 4(1).
- Amiruddin & Asikin, Z. (2018). *Pengantar metode penelitian hukum* (10th ed.). Rajawali Press.
- Ardic, O. P., Ibrahim, J. & Mylenko, N. (2011). Consumer Protection Laws and Regulations in Deposit and Loan Services: A Cross-Country Analysis with a New Data Set. *World Bank Policy Research Working Paper No. 5536*.
- Asshiddiqie, J. (1997). *Teori dan Aliran Penafsiran Hukum Tata Negara*. Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
- Beale, H. (1986). Inequality of Bargaining Power. *Oxford Journal of Legal Studies*.
- Becher, S. I. (2009). A "Fair Contracts" Approval Mechanism: Reconciling Consumer Contracts and Conventional Contract Law. *University of Michigan Journal of Law Reform*, 42.
- Bernoulli, D. (1954). Exposition of a New Theory on the Measurement of Risk. *Econometrica*, 22(1).
- Bureau of Consumer Protection. (2021). *Protecting Consumers During the COVID-19 Pandemic: A Year in Review Staff Report of the Federal Trade Commission*.
- Busro, A. (2018). Aspek Hukum Persetujuan Tindakan Medis (Inform Consent) Dalam Pelayanan Kesehatan. *Law & Justice Journal*, 1(1).
- Cambridge Dictionary*. (2022). Cambridge University Press and Assessment.

- Cartwright, P. (2015). Understanding and protecting vulnerable financial consumers. *Journal of Consumer Policy*, 38(2), 119-138.
- Chipidza, F. E., Wallwork, R. S. & Stern, T. A. (2015). Impact of the Doctor-Patient Relationship. *Prim Care Companion CNS Disord.*, 17(5).
- Christiawan, R. (2003). *Aspek Hukum Kesehatan dalam Transplantasi Organ Tubuh*. Atmajaya.
- Deutch, S. (1994). Are Consumer Rights Human Rights? *Osgoode Hall Law Journal*, 32(2).
- Dirdjosisworo, S. (2010). *Pengantar Ilmu Hukum*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Diyatmika, K. P. S., Widiati, I. A. P. & Karma, N. M. S. (2020). Pertanggungjawaban dan Penyelesaian Sengketa Konsumen Berkaitan Dengan Perdagangan Parsel. *Jurnal Analogi Hukum*, 2(3).
- Dunn, M. (2019). At the moral margins of the doctor-patient relationship. *Journal of Medical Ethics*, 45(3).
- Felenditi, D. (2010). Paternalisme dalam Tindakan Medis. *Jurnal Biomedik*, 2(3), 162-168.
- Gelder, E. (2020). *Consumer Online Dispute Resolution Pathways in Europe Analysing the Standards for Access and Procedural Justice in Online Dispute Resolution Procedures* (R. Daniel, Ed.; 1st ed.). Eleven International Publishing.
- Hakim, J. (2019). Exoneration Clause on Law of Consumer Protection: Effects and Legal Efforts *Jurnal Hukum Dan Peradilan*, 8(2), 217-394.
- Hartono, S. R. (2000). *Kapita Selekta Hukum Ekonomi* (H. Syawali, Ed.). Mandar Maju.

- Haupt, S. (2003). An Economic Analysis of Consumer Protection in Contract Law. *German Law Journal*, 1137–1164.
- Hernawan, A. (2020). *Perlindungan Hukum bagi Tenaga Kesehatan dalam Pelayanan Kesehatan*.
- Herrera, R. R. & Losardo, R. J. (2021). Istory of patient's Safety. From the dawn of civilization to the WHO Global Patient Safety Challenges and IBEAS study. *Revista de La Asociación Médica Argentina*.
- Hidayat, P. (2020). *Dampak Pandemi Covid-19 terhadap Hak-Hak Konsumen; Sebuah Panduan Akses terhadap Keadilan*.
- Himmelweit, S. M. (2014). *Consumer Literacy*. 56(6).
- Howells, G., Twigg-Flesner, C. & Wilhelmsson, T. (2018). *Rethinking EU Consumer Law*. Routledge.
- Jana, V. (2015). *Improving the financial literacy of European consumers*.
- Jenie, S. I. (1994). *Berbagai Aspek Yuridis di dalam dan Sekitar Perjanjian Penyembuhan (Transaksi Terapeutik) Suatu Tinjauan Yuridis*. Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada.
- Jenie, S. ismijati. (2006). Tanggung Jawab Perdata di Dalam Pelayanan Medis: Suatu Tinjauan dari Segi Perdata Materiiil. *Jurnal Mimbar Hukum*, 18(3).
- Kahneman, D. & Tversky, A. (1979). Prospect Theory: An Analysis of Decision under Risk. *Econometrica*, 47(2).
- Kementerian Kesehatan. (2020). *Seputar Pelaksanaan Vaksinasi COVID-19*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Khairandy, R. (2018). Kewenangan Hakim untuk Melakukan Intervensi terhadap Kewajiban

- Kontraktual Berdasarkan Asas Iktikad Baik. *Jurnal Hukum IUS QUIA IUSTUM*, 7.
- Koeswadji, H. H. (1998). *Hukum kedokteran (Studi tentang hubungan hukum dalam mana dokter sebagai salah satu pihak)*. Citra Aditya Bakti.
- Komalawati, V. (2002). *Peranan Informed Consent Dalam Transaksi Terapeutik*. Rineka Cipta.
- Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, (2020).
- Micklitz, H.-W., Stuyck, J. & Terry, E. (2010). *Cases, Materials and Text on Consumer Law*. Hart.
- Muhammad, A. K. (2004). *Hukum dan Penelitian Hukum (I)*. PT. Citra Aditya Bakti.
- Munggaran, S. I., Sudjana & Nugroho, B. D. (2019). Perlindungan Konsumen terhadap Pencantuman Klausula Baku dalam Perjanjian. *ACTA DIURNAL*, 2(2).
- OECD. (2018). *G20/OECD INFE Policy Guidance Digitalisation and Financial Literacy*.
- Oughton, D. & John, L. (1997). *Textbook on Consumer Law*. Black Stone Press Limited.
- Priest, G. L. (1981). A Theory of the Consumer Product Warranty. *Yale Law Journal*, 1297–1302.
- Purnado, M. G., Suradi & Marjo. (2017). Kajian Hukum Pembatalan Putusan BPSK Nomor 11/PTS-BPSK/BKT/X/2015 stas Upaya Hukum Keberatan oleh Pihak Pelaku Usaha (Studi Kasus Putusan Pengadilan Negeri Bukittinggi Nomor 24/PDT.SUS-BPSK/2015/PN.BKT). *Diponegoro Law Journal*, 6(2), 1–16.

- Qamar, N. & Rezah, F. S. (2020). *Metode penelitian Hukum Doktrinal dan Non-Doktrinal* (I). CV Social Politic Genius.
- Rahardjo, S. (1978). *Ilmu Hukum*. Alumni.
- Ramsay, I. (2012). *Consumer Law and Policy: Text and Materials on Regulating Consumer Markets* (Revised). Bloomsbury Academic.
- Retnaningsih, S. & Velentina, R. A. (2019). Small Claims Court Mechanism in Business Dispute Resolution as an Attempt to Apply Fast-Track Basis in the District Courts and its Comparison with Some Countries. *Indonesian Journal of International Law*, 16(4), 531–573.
- Retnowati, A. (2013). Politik Hukum dalam Menata Rekam Medis sebagai Sarana Perlindungan Hukum terhadap Rumah Sakit, Dokter dan Pasien. *Yustisia*, 2(2).
- Ronny Hanitiyo, S. (1990). *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri* (4th ed.). Ghalia Indonesia.
- Ruhl, G. (2011). Consumer Protection in Choice of Law. *Cornell International Law Journal*, 44(3).
- Slabbert, M. & Labuschaigne, M. (2011). Legal reflections on the doctor-patient relationship in preparation for South Africa's National Health Insurance. *South African Journal of Bioethics and Law*, 15(1).
- Soekanto, S. & Mamudji, S. (2015). *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat* (17th ed.). Rajawali Pers.
- Soleh, M. F. (2020). Penimbunan Alat Pelindung Diri pada Masa Pandemi Covid-19: Kajian Hukum

- Pidana Bidang Perlindungan Konsumen. *Undang: Jurnal Hukum*, 3(1).
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Alfabeta.
- Sulistyarini, R. (2018). *Makna Kebebasan Berkontrak Menurut Hukum Perjanjian di Indonesia*. Universitas Brawijaya.
- Sunggono, B. (2016). *Metodologi Penelitian Hukum* (16th ed.). PT RajaGrafindo Persada.
- Tapsell, R. (2012). Trik Lama di Era Baru: Swasensor dalam Jurnalisme Indonesia. *Jurnal Komunikasi Indonesia*.
- United Nations. (2003). United Nations Guidelines for Consumer Protection. *United Nations Publication*, 35.
http://www.un.org/esa/sustdev/publications/consumption_en.pdf
- United Nations Conference on Trade and Development (UNCTAD). (2016). *Manual On Consumer Protection*. United nations.
- World Health Organization. (2020). *Patient Safety*. World Health Organization.
- Zakiah. (2017). Klausula Eksonerasi Dalam Perspektif Perlindungan Konsumen. *Al'Adl*, IX (3).

GLOSARIUM

Arbitrase	: cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar pengadilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa.
BPSK	: Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen
BPKN	: Badan Perlindungan Konsumen Nasional
Empiris	: berdasarkan pengalaman (terutama yang diperoleh dari penemuan, percobaan, pengamatan yang telah dilakukan)
Litigasi	: penyelesaian suatu sengketa yang dihadapi melalui jalur pengadilan
Mediasi	: beda pendapat diselesaikan melalui bantuan seorang atau lebih penasehat ahli maupun melalui seorang mediator yang netral
Non litigasi	: penyelesaian sengketa yang dilakukan menggunakan cara-cara yang ada di luar pengadilan atau yang biasa disebut dengan lembaga alternatif penyelesaian sengketa
UUD 1945	: Undang-undang dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Judul buku

UUPK : Undang-undang Perlindungan
Konsumen

IDENTITAS PENULIS BUKU



Dr. Norma Sari, S.H.,
M.Hum kelahiran
Bantul tahun 1981
adalah dosen tetap
Fakultas Hukum
Universitas Ahmad
Dahlan (UAD).

Menyelesaikan
Pendidikan S1, S2, dan
S3 di Fakultas Hukum
Universitas Gadjah

Mada dengan disertasi perlindungan konsumen obat di Indonesia. Disela-sela ketugasan pokoknya di UAD, juga pernah mengajar di Magister Teknik Informatika Universitas Islam Indonesia, *International Program on Sharia and Law* Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, dan Magister Hukum Kesehatan Universitas Gadjah Mada. Norma konsisten mengembangkan karir akademik di bidang hukum perlindungan konsumen dan hukum kesehatan. Memberikan kuliah di Universitas Utara Malaysia, Universitas Nueva Caceres Filipina, dan Universitas Waseda Jepang serta beberapa forum ilmiah nasional maupun internasional. Sebelum diamanahi sebagai Wakil Rektor Bidang Sumber Daya Manusia UAD, pernah menjadi Kepala Kantor Universitas, Kepala Laboratorium Ilmu Hukum, Wakil Dekan Fakultas Hukum dan Badan Pembina Harian (Dewan Pengawas) RS PKU Muhammadiyah Yogya dan PKU Muhammadiyah

Gamping, Peraih Australia Awards in Indonesia –Leadership for Senior Interfaith Women Leaders 2020 dan perempuan penggerak di sektor publik ini adalah salah satu kolumnis media dengan tema hukum kesehatan, hukum perlindungan konsumen, serta perempuan dan anak.

A. Identitas Diri

Nama Lengkap	Dr. Norma Sari, S.H.,M.Hum.
Jenis Kelamin	Perempuan
Jabatan Fungsional	Lektor
NIY	60040502
NIDN	0515038101
Tempat dan Tanggal Lahir	Bantul, 15 Maret 1981
E-mail	Norma.sari@law.uad.ac.id
Nomor HP	08122751950
Alamat Kantor	Jalan Ringroad Selatan, Kragilan, Tamana, Banguntapan, Bantul, DIY 55191
Nomor Telepon	511830
SCOPUS ID	
Web of Science ResearcherID	✘
Sinta ID	6036367
H-Indeks Scopus	
H-Indeks Google Scholar	

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

ISBN 978-623-5635-26-2



9

786235

635262