



SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN YANG MENGALAMI
KERUGIAN ATAS KELALAIAN PEMBERIAN OBAT KADALUARSA OLEH
PUSKESMAS**

*LEGAL PROTECTION FOR CONSUMERS WHO ARE LOSING THE NEGLIGENCE
OF EXPIRED MEDICINE BY PUSKESMAS*

Oleh:

IRFAN FEBRIYANTO KUSUMA

NIM. 150710101222

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS HUKUM

2020



SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN YANG MENGALAMI
KERUGIAN ATAS KELALAIAN PEMBERIAN OBAT KADALUARSA OLEH
PUSKESMAS**

*LEGAL PROTECTION FOR CONSUMERS WHO ARE LOSING THE NEGLIGENCE
OF EXPIRED MEDICINE BY PUSKESMAS*

Oleh:

IRFAN FEBRIYANTO KUSUMA

NIM. 150710101222

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM
2020**

SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN YANG MENGALAMI
KERUGIAN ATAS KELALAIAN PEMBERIAN OBAT KADALUARSA OLEH
PUSKESMAS**

*LEGAL PROTECTION FOR CONSUMERS WHO ARE LOSING THE NEGLIGENCE
OF EXPIRED MEDICINE BY PUSKESMAS*

Oleh:

IRFAN FEBRIYANTO KUSUMA

NIM. 150710101222

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM
2020**

MOTTO

“Tidak perlu menjelaskan siapa dirimu. Karena orang yang menyukaimu tidak membutuhkan itu, dan orang yang membencimu tidak akan mempercayai itu.”

(Ali Bin Abi Thalib)



PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan puji syukur atas rakmat Tuhan yang Maha Esa, penulis mempersembahkan skripsi ini untuk :

1. Kedua orang tua yang sangat penulis cintai, sayangi, hormati dan banggakan Ayah Sugiyono dan Ibu Is yang selalu memberikan doa restu, kasih sayang, semangat, dukungan moral dan materi serta semua pengorbanan yang tidak ternilai oleh apapun;
2. Guru – Guruku sejak Taman Kanak – Kanak (TK), Sekolah Dasar (SD), Sekolah Menengah Pertama (SMP), sampai dengan Sekolah Menengah Atas (SMA), serta Bapak/Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu, pengalaman, dan telah mendidik serta membimbing penulis dengan penuh kesabaran untuk selalu lebih baik lagi hingga saat ini;
3. Almamater tercinta Universitas Jember, yang penulis banggakan.

PERSYARATAN GELAR

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN YANG MENGALAMI
KERUGIAN ATAS KELALAIAN PEMBERIAN OBAT KADALUARSA OLEH
PUSKESMAS**

*LEGAL PROTECTION FOR CONSUMERS WHO ARE LOSING THE NEGLIGENCE
OF EXPIRED MEDICINE BY PUSKESMAS*

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Hukum pada
program Studi Ilmu Hukum Universitas Jember**

IRFAN FEBRIYANTO KUSUMA

NIM. 150710101222

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM**

2020

PERSETUJUAN
SKRIPSI INI TELAH DISETUJUI
TANGGAL2020

Oleh :

Dosen Pembimbing Utama,

Mardi Handono, S.H., M.H

NIP. 196312011989021001

Dosen Pembimbing Anggota,

Ikarini Dani Widiyanti, S.H., M.H

NIP. 19730627199702001

PENGESAHAN

**Skripsi dengan judul :
PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN YANG MENGALAMI
KERUGIAN ATAS KELALAIAN PEMBERIAN OBAT KADALUARSA OLEH
PUSKESMAS**

**Oleh :
IRFAN FEBRIYANTO KUSUMA
NIM. 150710101222**

Dosen Pembimbing Utama

Dosen Pembimbing Anggota

**Mardi Handono, S.H., M.H
NIP. 196312011989021001**

**Ikarini Dani Widiyanti, S.H., M.H
NIP. 19730627199702001**

**Mengesahkan :
Kementerian Pendidikan Dan Kebudayaan
Universitas Jember
Fakultas Hukum
Penjabat Dekan,**

**Dr. MOH. ALI, S.H., M.H.
NIP. 197210142005011002**

PENETAPAN PANITIA PENGUJI

Dipertahankan dihadapan panitia penguji :

Hari : Kamis

Tanggal : 23

Bulan : Januari

Tahun : 2020

Diterima Oleh Panitia Penguji Fakultas Hukum Universitas Jember

Panitia Penguji

Ketua

Sekretaris

Dr.Dyah Ochtorina S., S.H., M.Hum
NIP: 198010262008122001

Dr.Rahmadi Indra T., S.H., M.H
NIP: 198010112008121001

Anggota Penguji,

Mardi Handono, S.H., M.H
NIP. 196312011989021001

.....

Ikarini Dani Widiyanti,S.H.,M.H
NIP. 19730627199702001

.....

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

NAMA : IRFAN FEBRIYANTO KUSUMA

NIM : 150710101222

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul :

“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN YANG MENGALAMI KERUGIAN ATAS KELALAIAN PEMBERIAN OBAT KADALUARSA OLEH PUSKESMAS” adalah benar – benar hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada instansi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar – benarnya tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia menjadi sanksi akademik jika kemudian dari pernyataan ini tidak benar.

Jember,

Yang menyatakan,

IRFAN FEBRIYANTO KUSUMA

NIM. 150710101222

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul : **“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN YANG MENGALAMI KERUGIAN ATAS KELALAIAN PEMBERIAN OBAT KADALUARSA OLEH PUSKESMAS”**. Skripsi ini merupakan suatu karya ilmiah sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Hukum Fakultas Hukum Universitas Jember.

Penulis sadari bahwa menulis karya tulis ini tentunya tidak terlepas dari banyak dukungan serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini disampaikan terima kasih dan penghargaan yang sebesar – besarnya atas segala bantuan, khususnya kepada :

1. Bapak Mardi Handono, S.H.,M.H., selaku Dosen Pembimbing Utama Skripsi yang telah meluangkan waktu ditengah kesibukan beliau untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
2. Ibu Ikarini Widiyanti, S.H.,M.H., selaku Dosen Pembimbing Anggota yang memberi bimbingan, dukungan dan saran dalam penulisan skripsi ini.
3. Dr. Dyah Ochtorina Susanti, S.H.,M.Hum., sebagai Ketua Penguji yang telah bersedia meluangkan waktu untuk menguji dan mengevaluasi skripsi ini sehingga penulisan ini menjadi lebih baik.
4. Dr. Rahmadi Indra Tektona, S.H.,M.H., sebagai Sekretaris Penguji yang telah bersedia meluangkan waktu untuk menguji dan mengevaluasi skripsi ini sehingga penulisan ini menjadi lebih baik.
5. Dr. Moh. Ali, S.H., M.H., selaku Penjabat Dekan Fakultas Hukum Universitas Jember.
6. Dr. Dyah Ochtorina Susanti, S.H.,M.Hum., selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Jember, Bapak Echwan Iriyanto, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Jember dan Dr. Aries Hariyanto, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Jember.
7. Prof. Dr. Dominikus Rato., S.H.,M.Si., selaku Ketua Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Jember.

8. Dra. Tutik Patmiati, M.H., selaku Dosen Pembimbing Akademik, yang selalu memberikan pengarahan selama kuliah.
9. Segenap Dosen Fakultas Hukum Universitas Jember, terima kasih banyak atas segala jasa dan didikannya sehingga penulis dapat memperkaya ilmu pengetahuan hukum, serta juga kepada staff dan karyawan akademik atas segala pelayanannya.
10. Kedua orang tua tercinta Ayah Sugiono dan Ibu Istikomah yang selalu memberikan dukungan semangat, motivasi dan doa yang tiada hentinya setiap saat untuk kesuksesan penulis.
11. Untuk Vinancya Carolina Kristy terima kasih atas doa, kasih sayang, perhatian dan kesabarannya yang telah memberikan semangat dan pesan-pesan positif kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Sahabat-sahabat terbaikku yang telah banyak membantu dan menemaniku selama ini, serta tempatku bercerita dan berbagi suka dan duka selama ini.
13. Teman-teman Fakultas Hukum Universitas Jember Khususnya angkatan 2015, terimakasih atas doa dan kerja samanya.
14. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah memberikan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

Tiada balas jasa yang dapat penulis berikan kecuali harapan semoga amal kebbaikannya mendapat balasan dari Tuhan Yang Maha Esa. Akhirnya penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan masyarakat pada umumnya. Amin

Jember

Penulis

RINGKASAN

Puskesmas adalah sarana pelayanan kesehatan dasar yang sangat penting di Indonesia. Puskesmas merupakan unit yang strategis dalam mendukung terwujudnya perubahan status kesehatan masyarakat menuju peningkatan derajat kesehatan yang optimal. Untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal tentu di perlukan upaya pembangunan sistem pelayanan kesehatan dasar yang mampu memenuhi kebutuhan-kebutuhan masyarakat selaku konsumen dan pelayanan kesehatan dasar tersebut. Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak dan produktif, untuk itu di perlukan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang terkendali biaya dan terkendali mutu. Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan diatas maka penulis tertarik untuk membahas masalah diatas dengan judul **“Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Mengalami Kerugian Atas Kelalaian Pemberian Obat Kadaluarasa Oleh Puskesmas”**. Berdasarkan rumusan masalah dalam penulisan skripsi ini ialah apa bentuk perlindungan hukum bagi konsumen akibat pemberian obat kadaluarasa, apa upaya penyelesaian sengketa antara konsumen dengan puskesmas akibat pemberian obat kadaluarasa. Tujuan dari penelitian untuk mengetahui dan memahami apa saja bentuk perlindungan hukum bagi konsumen terkait pemberian obat kadaluarasa, untuk mengetahui dan memahami apa upaya penyelesaian sengketa yang dilakukan konsumen atas pemberian obat kadaluarasa. Tipe penelitian dalam skripsi ini merupakan *yuridis normatif* yang artinya permasalahan yang diangkat dan diuraikan dalam penelitian ini menggunakan kaidah – kaidah norma hukum positif. Dalam karya tulis ilmiah ini pendekatan masalah yang digunakan yaitu pendekatan undang-undang (*statute approach*) yang dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang sedang ditangani, dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*) yang menelaah dari pandangan-pandangan dan doktrin- doktrin yang berkembang di dalam ilmu hukum.

Tinjauan Pustaka yang terdapat dalam skripsi ini menguraikan tentang pertama Perlindungan Hukum yang terdiri dari pengertian perlindungan hukum, bentuk-bentuk perlindungan hukum dan tujuan perlindungan hukum, kedua menguraikan tentang perlindungan konsumen yang terdiri dari pengertian perlindungan konsumen, asas-asas perlindungan konsumen dan tujuan perlindungan konsumen, ketiga menguraikan tentang pelaku usaha dan konsumen yang terdiri dari pengertian pelaku usaha, hak dan kewajiban pelaku usaha, pengertian konsumen, hak dan kewajiban konsumen, keempat menguraikan tentang puskesmas yang terdiri dari pengertian puskesmas, kegiatan usaha puskesmas, kelima menguraikan tentang obat yang terdiri dari pengertian obat dan alur distribusi obat, keenam menguraikan tentang kadaluarasa yang terdiri dari pengertian kadaluarasa.

Pembahasan dalam skripsi ini yang pertama adalah bentuk perlindungan hukum bagi konsumen puskesmas akibat pemberian obat kadaluarasa ialah suatu

hal yang sangat penting bagi masyarakat. Kedua upaya penyelesaian sengketa yang dilakukan konsumen dengan puskesmas akibat pemberian obat kadaluarsa.

Berdasarkan analisa dan pembahasan yang telah dilakukan maka, kesimpulan yang dapat ditarik adalah sebagai berikut : pertama, bentuk perlindungan hukum bagi pasien akibat pemberian obat kadaluarsa yang dilakukan oleh puskesmas yaitu perlindungan hukum represif. Kedua upaya penyelesaian sengketa dapat diselesaikan melalui jalur non-litigasi yaitu mediasi.

Adapun saran dalam penulisan skripsi ini pertama, hendaknya pemerintah dan legislatif membuat peraturan perundang- undangan Perlindungan Konsumen khususnya terkait dengan perlindungan pelayanan kesehatan masyarakat yang lebih jelas dan tegas agar dapat memberikan jaminan keamanan dan juga kepastian hukum untuk masyarakat agar tidak terjadi kembali kejadian yang dialami oleh Novi yang menerima dan mengonsumsi obat kadaluarsa akibat dari kelalaian tim medis di Puskesmas, hendaknya pihak puskesmas melakukan tahap-tahap yang sudah menjadi aturan terkait dengan penyaluran obat hingga sampai pada masyarakat, sehingga obat yang telah diberikan kepada masyarakat terjamin kelayakannya, hendaknya pemerintah selalu mengawasi pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh Puskesmas supaya tidak lagi terjadi kelalaian pemberian obat karena hal tersebut menyangkut dengan nyawa orang lain.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN PRASYARAT GELAR.....	v
HALAMAN PERSETUJUAN	vi
HALAMAN PENGESAHAN.....	vii
HALAMAN PENETAPAN PANITIA PENGUJI.....	viii
HALAMAN PERNYATAAN.....	x
HALAMAN UCAPAN TERIMAKASIH	xi
RINGKASAN	xiv
DAFTAR ISI.....	xvi
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.3.1 Tujuan Umum	5
1.3.2 Tujuan Khusus	5
1.4 Metode Penelitian	5
1.4.1 Tipe Penelitian	6
1.4.2 Pendekatan Masalah.....	6
1.4.3 Bahan Hukum	7
1.4.4 Analisis Bahan Hukum.....	8
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Perlindungan Hukum	10
2.1.1 Pengertian Perlindungan Hukum	10
2.1.2 Bentuk-bentuk Perlindungan Hukum.....	11
2.1.3 Tujuan Perlindungan Hukum	12
2.2. Perlindungan Konsumen.....	13

2.2.1 Pengertian Perlindungan Konsumen	13
2.2.2 Asas-asas Perlindungan Konsumen	15
2.2.3 Tujuan Perlindungan Konsumen.....	17
2.3. Pelaku Usaha dan Konsumen.....	19
2.3.1 Pengertian Pelaku Usaha.....	19
2.3.2 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha	20
2.3.3 Pengertian Konsumen	24
2.3.4 Hak dan Kewajiban Konsumen.....	26
2.4. Puskesmas	28
2.4.1 Pengertian Puskesmas	28
2.4.2 Kegiatan Usaha Puskesmas.....	29
2.5. Obat	30
2.5.1 Pengertian Obat.....	30
2.5.1 Alur Distribusi Obat.....	30
2.5. Kadaluarsa.....	31
2.5.1 Pengertian Kadaluarsa.....	31
BAB 3 PEMBAHASAN	33
3.1 Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Akibat Pemberian Obat Kadaluarsa	33
3.1.1 Bentuk Perlindungan Hukum Preventif	37
3.1.2 Bentuk Perlindungan Hukum Represif	38
3.3 Upaya Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen Dengan Puskesmas Akibat Pemberian Obat Kadaluarsa	39
BAB 4. PENUTUP.....	48
4.1 Kesimpulan	48
4.2 Saran.....	49
DAFTAR PUSTAKA	

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Puskesmas adalah sarana pelayanan kesehatan dasar yang sangat penting di Indonesia. Puskesmas merupakan unit yang strategis dalam mendukung terwujudnya perubahan status kesehatan masyarakat menuju peningkatan derajat kesehatan yang optimal. Untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal tentu diperlukan upaya pembangunan sistem pelayanan kesehatan dasar yang mampu memenuhi kebutuhan-kebutuhan masyarakat selaku konsumen dan pelayanan kesehatan dasar tersebut. Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak dan produktif, untuk itu diperlukan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang terkendali biaya dan terkendali mutu. Undang-Undang Dasar 1945 pasal 28 H dan Undang-Undang Nomor 23 tahun 1992 tentang kesehatan menetapkan bahwa:

setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan. Karena itu, setiap individu, keluarga, dan masyarakat berhak memperoleh perlindungan terhadap kesehatannya, dan negara bertanggung jawab mengatur agar terpenuhi hak hidup sehat bagi penduduknya.

Puskesmas sebagai unit pelayanan kesehatan tingkat pertama dan terdepan dalam sistem kesehatan, harus melakukan upaya kesehatan wajib dan beberapa upaya kesehatan pilihan yang disesuaikan dengan kondisi, kebutuhan, dan tuntutan, kemampuan dan inovasi serta kebijakan pemerintah daerah setempat, puskesmas dalam menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh dan terpadu dilaksanakan melalui upaya peningkatan, pencegahan, penyembuhan, dan pemulihan disertai dengan upaya penunjang yang diperlukan. Ia, merokok, leukore. Upaya mempengaruhi derajat kesehatan melalui masyarakat antara lain dengan membentuk kader kesehatan.¹

Ketersediaan sumber daya baik dari segi kualitas maupun kuantitas sangat mempengaruhi pelayanan kesehatan. Pada saat ini puskesmas telah didirikan hampir di seluruh plosok tanah air, untuk menjangkau seluruh wilayah kerjanya, puskesmas dilengkapi dengan puskesmas pembantu serta puskesmas keliling,

¹ Ni Nyoman Mestri Agustini, "Remaja Sehat Melalui Pelayanan Kesehatan Peduli Remaja Di Tingkat Puskesmas" 2013, 67.

jumlah puskesmas di Indonesia sebanyak 8.737 unit dengan rincian jumlah puskesmas perawatan 2.704 unit dan puskesmas non perawatan sebanyak 6.033 unit, salah satu indikator yang di gunakan untuk mengetahui keterjangkauan penduduk terhadap puskesmas adalah rasio puskesmas per 100.000.²

Pasien secara umum dilindungi dalam undang-undang kesehatan dan undang-undang perlindungan konsumen juga mengacu pada undang-undang sistem jaminan sosial nasional dan pedoman pelaksanaan jamkesmas yang dikeluarkan oleh kementerian kesehatan Republik Indonesia. Pasien dalam hal ini selaku konsumen, yaitu diartikan setiap pemakaian atau pengguna barang dan atau jasa baik untuk kepentingan sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk lain yang tidak bisa untuk diperdagangkan haruslah diperhatikan hak-haknya oleh para pihak penyelenggara kesehatan, terutama pihak rumah sakit dan pemerintah apalagi mereka yang tergolong pasien dari masyarakat ekonomi lemah (pengguna jamkesmas).³ Dalam hal ini maka sangat penting penegakan hukum terkait dengan perlindungan konsumen.

Manfaat dari aspek penegakan hukum perlindungan konsumen adalah untuk memberikan kenyamanan terhadap masyarakat (konsumen), karena dengan dilaksanakannya penegakan hukum perlindungan konsumen maka dampak hukum bagi korporasi (pelaku usaha) sebagai produsen akan berhati-hati akan resiko hukum, secara tidak langsung korporasi-korporasi akan berusaha untuk meningkatkan kualitas mutu produksinya.⁴ Dalam pelayanan kesehatan masyarakat dasar perlindungan hukum pasien adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan pada pasien untuk mendapatkan pelayanan. Hal ini dapat di lihat dari pelaksanaan pelayanan kesehatan termasuk di dalamnya melaksanakan hak dan kewajiban pasien, pertanggungjawaban puskesmas sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan bagi pasien serta upaya hukum yang dapat dilakukan oleh pasien dalam hal ini adalah pasien pengguna jamkesmas.

² Ali Mansyur dan Irsan Rahman, “Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Produksi Nasional,” *Jurnal Pembaharuan Hukum* 2, no. 1 (8 Juli 2016): 3, <https://doi.org/10.26532/jph.v2i1.1411>.

³ Hadi Mahmud, “Perlindungan Hukum Terhadap Pelayanan Pasien Di Puskesmas Kecamatan Jaten Kabupaten Karanganyar,” t.t., 3.

⁴ *Ibid*

Saat ini jasa pelayanan kesehatan makin lama makin mahal. Tingginya biaya kesehatan yang harus dikeluarkan oleh perseorangan, menyebabkan tidak semua masyarakat mampu memperoleh pelayanan kesehatan yang layak. Selain itu, kemampuan pemerintah mensubsidi pelayanan kesehatan masih sangat rendah. Tanpa sistem yang menjamin pembiayaan kesehatan, maka akan semakin banyak masyarakat yang tidak mampu yang tidak memperoleh pelayanan kesehatan sebagaimana yang mereka butuhkan. Dengan kecenderungan meningkatnya biaya hidup, termasuk biaya pemeliharaan kesehatan, diperkirakan beban masyarakat terutama penduduk penghasilan rendah akan bertambah berat. Hak setiap masyarakat tersebut tentunya harus dibarengi dengan pelaksanaan dari pemerintah agar hak tersebut dapat diperoleh oleh setiap orang. Mengenai tanggungjawab Negara tersebut dalam pasal 34 ayat (3) UUD Negara Indonesia Tahun 1945 yang menyatakan bahwa “Negara bertanggungjawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak”. Perlindungan konsumen merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kegiatan bisnis yang sehat.⁵ Hak yang sama ini harus diberikan kepada semua masyarakat Indonesia, termasuk masyarakat miskin. Jadi seharusnya tidak boleh terjadi suatu tindakan yang dapat merugikan pasien, maupun pasien yang mampu atau yang kurang mampu, karena setiap pasien memiliki hak yang sama dalam hal pelayanan kesehatan.

Para pelaku usaha di dalam menjalankan usahanya menerapkan prinsip ekonomi, yaitu mendapat keuntungan semaksimal mungkin dengan pengeluaran seminimal mungkin. Prinsip inilah yang kemudian mendorong para pelaku usaha untuk melakukan tindakan merugikan konsumen, berkaitan dengan produk yang diedarkannya di dalam masyarakat.⁶ Seperti yang baru-baru ini terjadi seorang ibu hamil bernama Novi Sri Wahyuni melaporkan Puskesmas Kamal Muara atas kasus pemberian obat kadaluarsa.⁷ Seharusnya hal ini tidak terjadi kepada konsumen di

⁵ Sindy Ch. Sondakh, “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Klausula Baku Yang Merugikan Ditinjau Dari Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999”, *Jurnal Lex Privatum*, Vol.II, No. 2, April 2014, hlm.79}

⁶ Andi Astari Rasyida, *Analisis Hukum Terhadap Klausula Baku Pada Kartu Studio Pass di Trans Studio Makassar*, Skripsi, Fak. Hukum, Universitas Hasanuddin, Makassar, 2015, hlm. 1-2.

⁷ Hasanudin Aco, 2019, *Kisah Novi, ibu hamil yang diberi obat kadaluarsa di sebuah puskesmas Jakarta, suaminya dipecat*

karenakan setiap puskesmas mempunyai alur pendistribusian obat sebelum diberikan kepada konsumen. Berikut alur pendistribusian obat sampai kepada puskesmas, dari dinas kesehatan di kirim ke gedung farmasi dari gedung farmasi lalu di kirim ke pihak puskesmas. Dalam hal ini seharusnya pihak puskesmas melakukan pengecekan sehingga tidak ada obat kadaluarsa sebelum pihak puskesmas memberikan kepada konsumen.

Alur pendistribusian obat tersebut telah di atur didalam pasal 15 Peraturan pemerintah Republik Indonesia nomor 51 tahun 2009 tentang pekerjaan kefarmasian yang berbunyi :

Pekerjaan kefarmasian dalam fasilitas distribusi atau penyaluran sediaan farmasi sebagai mana di maksud dalam pasal 14 harus memenuhi ketentuan cara distribusi yang baik yang ditetapkan oleh menteri.

Hal ini terjadi saat Novi datang ke Puskesmas Kamal Muara untuk kontrol kandungan. Setelah kontrol, Novi kemudian di berikan sejumlah obat dan vitamin. Namun setelah di cek, ternyata obat B6 yang diberikan pegawai Puskesmas Kamal Muara telah kadaluarsa . Hal ini tidak seharusnya terjadi karena akibatnya sangat fatal. Ada dua nyawa yang dipertaruhkan. Padahal dalam pemberian obat, harus benar-benar teliti dan penuh dengan kehati-hatian. Sehingga tidak akan ada hal yang dapat merugikan masyarakat yang berobat.⁸

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik mengkaji lebih lanjut dalam suatu karya ilmiah berbentuk skripsi dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN YANG MENGALAMI KERUGIAN ATAS KELALAIAN PEMBERIAN OBAT KADALUARSA OLEH PUSKESMAS”**

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang sebagaimana telah diuraikan diatas maka permasalahan yang akan dikemukakan adalah sebagai berikut :

1. Apa Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Konsumen akibat Pemberian Obat

<https://www.google.com/amp/s/m.tribunnews.com/amp/metropolitan/2019/08/20/kisah-novi-ibu-hamil-yang-diberi-obat-kadaluarsa-di-sebuah-puskesmas-jakarta-suaminya-dipecat>, di akses pada tanggal 25 September 11:12

⁸ *Ibid*

Kadaluarsa ?

2. Apa Upaya Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen Dengan Puskesmas Akibat Pemberian Obat Kadaluarsa ?

1.3 Tujuan Penelitian

Guna memperoleh sasaran yang dikehendaki, maka ditetapkan adanya suatu tujuan penulisan, tujuan penulisan proposal skripsi ini mempunyai 2(dua) tujuan penulisan yaitu sebagai berikut :

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum yang hendak dicapai adalah sebagai berikut :

1. Merupakan tujuan yang bersifat akademis yaitu untuk memenuhi dan melengkapi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Hukum dalam Program Studi Ilmu Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Jember.
2. Sebagai sarana dalam mengembangkan disiplin ilmu, mengembangkan pengetahuan hukum yang kita terima dalam perkuliahan yang bersifat teoritis dengan praktik yang terjadi dalam masyarakat.
3. Memberikan kontribusi ilmu kepada masyarakat untuk mengembangkan fikiran yang berguna bagi kalangan umum dan mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Jember.

1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus yang hendak dicapai adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan memahami bentuk perlindungan hukum bagi konsumen terkait pemberian obat kadaluarsa
2. Untuk mengetahui dan memahami upaya yang dilakukan konsumen atas pemberian obat kadaluarsa oleh puskesmas

1.4 Metode Penelitian

Penulisan suatu karya ilmiah ini metode penelitian suatu hal terpenting yang yang harus diperhatikan dalam setiap penulisan.

Peter mahmud Marzuki mengemukakan bahwa penelitian hukum yaitu: “Penelitian hukum merupakan kegiatan *know-how* dalam ilmu hukum, bukan sekedar *know-about*. Sebagai kegiatan *know-how*, penelitian hukum dilakukan untuk memecahkan isu hukum yang telah dihadapi, disini semua dibutuhkan untuk

mengidentifikasi masalah hukum, melakukan penalaran hukum, menganalisa masalah yang dihadapi dan kemudian memberikan pemecah atas segala masalah tersebut.”⁹

Metodologi merupakan cara kerja untuk memperoleh hasil yang nyata atau konkrit. Metode yang tepat diharapkan dapat memberikan alur pemikiran yang berurutan dalam usaha mencapai pengkajian.

1.4.1 Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi yaitu yuridis normatif (*legal research*). Penelitian hukum yuridis normatif adalah penelitian yang fokus untuk mengkaji penerapan kaidah kaidah atau norma norma dalam hukum positif yang kemudian dihubungkan dengan permasalahan yang menjadi pokok pembahasan dalam skripsi ini.¹⁰ Tipe penelitian yuridis normatif dilakukan dengan cara mengkaji berbagai aturan hukum yang bersifat formil seperti undang undang, peraturan serta literatur yang berisi konsep konsep teoritis.

1.4.2 Pendekatan Masalah

Penelitian hukum memiliki beberapa pendekatan yang dapat digunakan untuk menggali informasi dari berbagai aspek mengenai isu yang dicari jawabannya. Pendekatan masalah yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah dengan menggunakan pendekatan undang undang (*statue approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*).

1. Pendekatan Perundang Undangan (*statue approach*)

Pendekatan perundang undangan dilakukan dengan cara mendalami semua undang undang yang bersangkutan dengan isu hukum yang sedang ditangani. Penelitian dengan metode ini dapat menangkap kandungan filosofi yang ada pada undang undang itu, yang akan menyimpulkan ada atau tidaknya benturan filosofi antar undang undang dengan isu hukum yang dihadapi. Pendekatan ini dilakukan dengan menelaah semua regulasi dan Undang-undang yang berkaitan dengan isu-isu hukum yang akan dibahas dan ditangani, pendekatan ini akan membuka suatu kesempatan bagi peneliti

⁹PeterMahmud Marzuki, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta:Kencana Prenada Media Group,2016, hlm. 60.

¹⁰ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum, Edisi Revisi, Cetakan Ke-12*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2016, hlm. 50.

untuk mengetahui kesesuaian antara peraturan perundang-undangan dengan peraturan perundang-undangan yang lain atau dengan regulasi-regulasi lain. Penulis akan melakukan analisa tentang kesesuaian perlindungan hukum bagi konsumen antara UUD tahun 1945 pasal 28 huruf h dengan undang-undang nomor 23 tahun 1992 tentang kesehatan dan UUD tahun 1945 pasal 34 ayat (3) dengan undang-undang republik Indonesia Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

2. Pendekatan konseptual (*conceptual approach*)

Pendekatan konseptual dilakukan dengan cara memahami doktrin doktrin dan pandangan pandangan yang berkembang dalam ilmu hukum. Untuk menjawab isu hukum diatas maka penulis harus paham betul mengenai konsep *unjusti enrichment* yang berasal dari pandangan sarjana dan dimuat dalam bentuk buku teks hukum, kamus hukum, jurnal hukum dan lain-lain.¹¹ Dengan begitu penulis akan menemukan ide-ide yang melahirkan pengertian pengertian mengenai hukum, konsep konsep yang ada dalam hukum dan asas-asas hukum yang sesuai dengan isu yang sedang dihadapi. Pemahaman dari pandangan-pandangan dan doktrin tersebut dapat digunakan sebagai pedoman oleh peneliti untuk menggali suatu argumentasi dalam memecahkan isu hukum yang dihadapi.¹² Penulis dalam melakukan penelitian menggunakan teori perlindungan konsumen yaitu teori kontrak. Yang lebih khususnya teori *Reliability* yang mengacu pada kemungkinan bahwa sebuah produk akan berfungsi dengan sebagaimana konsumen harapkan produk itu berfungsi.

1.4.3 Bahan Hukum

Bahan hukum merupakan sarana dari suatu penulisan yang digunakan untuk memecahkan permasalahan yang ada. Sumber penelitian berupa bahan hukum dapat dibedakan menjadi beberapa yaitu bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Disamping kedua bahan hukum tersebut yang berupa bahan hukum juga dapat digunakan bahan non hukum apabila dipandang diperlukan.¹³

¹¹ Diah Octorina Susanti, A'an Efendi, *Penelitian Hukum (Legal Research)*, Jakarta: Sinar Grafika, 2005, hlm 116.

¹² Peter Mahmud Marzuki, *Op. Cit*, hlm 177.

¹³ *Ibid*, hlm 183.

1.4.3.1 Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang sifatnya autoritatif artinya memiliki otoritas. Bahan-bahan hukum terdiri dari perundang-undangan, catatan-catatan resmi atau risalah dalam pembuatan perundang-undangan dan putusan-putusan hakim.¹⁴ Bahan hukum primer yang akan digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah:

1. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
3. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.
4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.
5. Permenkes Nomor 290 Tahun 2008

1.4.3.2 Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder yang berupa keseluruhan publikasi tentang hukum yang bukan merupakan dokumen-dokumen resmi, meliputi buku-buku teks, kamus hukum, dan data yang diambil dari wawancara.¹⁵

1.4.3.3 Bahan Non Hukum

Bahan-bahan non hukum dapat berupa buku-buku, jurnal, laporan hasil penelitian baik ilmu politik, ekonomi, sosilohi, filsafat, kebudayaan ataupun laporan-laporan penelitian non hukum dan jurnal-jurnal non hukum sepanjang relevan dengan topik penelitian.¹⁶

1.1 Analisa Bahan Hukum

Dalam melakukan penelitian bahan hukum, analisa bahan hukum digunakan untuk menemukan jawaban adanya suatu isu hukum yang dihadapi. Langkah yang dilakukan dalam melakukan penelitian bahan hukum yaitu :

1. Mengidentifikasi fakta hukum dan mengeliniasi hal hal yang tidak sesuai untuk menetapkan isu hukum yang akan dipecahkan;
2. Pengumpulan bahan bahan hukum dan yang sekiranya sesuai dengan bahan bahan non hukum;

¹⁴ *Ibid*, hlm 181.

¹⁵ *Ibid*.

¹⁶ *Ibid*, hlm. 183.

3. Menelaah suatu isu huku yang diajukan berdasarkan bahan bahan yang dikumpulkan;
4. Menarik kesimpulan dalam bentuk argumentasi yang menjawab isu hukum, dan;
5. Memeberikan preskripsi berdasarkan argument yang telah dibangun di dalam kesimpulan.¹⁷

Metode yang digunakan dalam skripsi ini adalah dengan cara menelaah peraturan perundang-undangan yang ada dan menganalisanya untuk menarik suatu kesimpulan yang berpangkal tolak pada peraturan perundang-undangan serta mngaitkannya dengan pendapat ahli hukum. Selanjutnya mengambil kesimpulan dengan menggunakan deduktif yaitu proses penarikan kesimpulan yang dimulai dari hal-hal yang bersifat umum menuju hal yang bersifat khusus.

¹⁷ *Ibid*, hlm. 213.

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Perlindungan Hukum

2.1.1 Pengertian Perlindungan Hukum

Pengertian perlindungan hukum menurut ketentuan Pasal 1 butir 6 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan saksi dan korban menentukan bahwa perlindungan adalah segala upaya pemenuhan hak dan pemberian bantuan untuk memberikan rasa aman kepada saksi dan/atau korban yang wajib dilaksanakan oleh LPSK (Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban) atau lembaga lainnya sesuai dengan ketentuan Undang-Undang. Sesuai dengan apa yang telah diuraikan di atas maka dapat diketahui bahwa perlindungan hukum adalah segala bentuk upaya pengayoman terhadap harkat dan martabat manusia atas segala hak yang dimiliki serta pengakuan terhadap hak asasi manusia di bidang hukum. Perlindungan hukum ini dibuat semata-mata untuk mempermudah atau memberi rasa aman nyaman kepada masyarakat oleh pemerintah.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), perlindungan berasal dari kata “Lindung” yang artinya melindungi, mengayomi, mencegah, mempertahankan dan membentengi. Hukum memiliki sifat yang memaksa namun tidak untuk memaksakan kehendak pada seseorang tanpa kita sadari hukum dibuat semata mata untuk melindungi kepentingan kepentingan manusia. Makna hukum dari segi etimologi hukum berasal dari bahasa Arab yang merupakan bentuk tunggal dari kata “*Alkas*”, yang apabila diterjaemahkan dalam bahasa indonesia menjadi “Hukum”.¹⁸

Beberapa ahli hukum mengemukakan pendapatnya tentang pengertian perlindungan hukum sebagai berikut :

1. Satjipto Rahardjo berpendapat bahwa perlindungan hukum merupakan adanya upaya melindungi kepentingan seseorang

¹⁸ Soeroso, *Pengantar Ilmu Hukum* Cetakan Ketiga, Jakarta: Sinar Gratika, 2000, hlm 24.

- dengan cara mengalokasikan suatu Hak Asasi Manusia kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam rangka kepentingan tersebut.¹⁹
2. Setiono berpendapat bahwa perlindungan hukum merupakan suatu tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum yang memiliki tujuan untuk mewujudkan ketertiban dan ketentraman bagi masyarakat.²⁰
 3. Perlindungan hukum merupakan kegiatan untuk melindungi individu dengan menyasrakan hubungan nilai-nilai atau kaidah-kaidah yang menjelma dalam sikap dan tindakan dalam menciptakan adanya ketertiban dalam pergaulan hidup antara sesama manusia.²¹

Perlindungan hukum ada dikarenakan rendahnya pengetahuan masyarakat atas hukum yang berlaku. Terlebih lagi masih banyaknya masyarakat yang memiliki riwayat pendidikan yang tergolong rendah menjadikan perlindungan hukum sebagai salah satu hal yang perlu diperhatikan. Dengan adanya perlindungan hukum diharapkan negara lebih bisa mengayomi masyarakatnya, terutama dalam hal perlindungan konsumen dimana posisi konsumen yang lemah.

2.1.2 Bentuk-bentuk Perlindungan Hukum

Istilah perlindungan hukum merupakan istilah yang selalu dikaitkan dengan adanya pencederaan terhadap hak-hak anggota masyarakat baik yang dilakukan oleh sesama masyarakat, maupun oleh penguasa. Secara teoritis perlindungan hukum terdapat dua perlindungan hukum, yaitu :

¹⁹ Satjipto Rahardjo, *Sisi-sisi Lain Dari Hukum di Indonesia*, Jakarta : Buku Kompas, 2003, hlm.11.

²⁰ Setiono, *Rule of Law*, Surakarta : Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, 2014, hlm.3.

²¹ Muchsin, *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Inverstor di Indonesia*, Surakarta : Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, 2003, hlm.14

1. Perlindungan yang bersifat preventif, merupakan sifat dari perlindungan hukum yang sama dengan apa yang telah diungkapkan oleh R. La Porta yaitu perlindungan yang sifatnya berupa pencegahan dengan tujuan untuk mencegah adanya sengketa.
2. Perlindungan refresif, bentuk perlindungan hukum refresif digunakan untuk menyelesaikan suatu permasalahan apabila terjadi sengketa.²²

Bentuk-bentuk dari perlindungan hukum diatas menunjukkan bahwa dengan adanya suatu perlindungan hukum terutama di bidang perlindungan konsumen diharapkan akan meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen, serta secara tidak langsung pihak pelaku usaha dapat menjalankan usahanya dengan penuh rasa tanggung jawab. Dengan adanya kesadaran untuk bertanggung jawab oleh pelaku usaha maka semakin menurunnya tingkat kerugian yang diterima oleh konsumen. Sehingga pihak konsumen dan pelaku usaha bisa saling memberikan keuntungan.

Secara konseptual, perlindungan hukum yang diberikan bagi rakyat Indonesia merupakan implementasi atas prinsip pengakuan dan perlindungan terhadap harkat dan martabat manusia yang bersumber pada Pancasila dan prinsip negara hukum yang berdasarkan Pancasila. Perlindungan hukum hakikatnya setiap orang berhak mendapatkan perlindungan dari hukum. Hampir seluruh hubungan hukum harus mendapat perlindungan dari hukum. Oleh karena itu terdapat banyak macam perlindungan hukum. Salah satunya yakni perlindungan hukum terhadap konsumen yang di atur dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur tentang segala hal yang menjadi hak dan kewajiban antara pelaku dan konsumen.

2.1.3 Tujuan Perlindungan Hukum

Tujuan perlindungan hukum sama halnya dengan tujuan-tujuan yang ada dalam peraturan perundang-undangan yakni untuk menyejahterakan rakyat.

²²Admin, 2015, *Perlindungan Hukum*, <https://www.suduthukum.com/2015/09/perlindungan-hukum.html>, Diakses pada 24 September 2019 pukul 21.48.

Perlindungan hukum dibentuk dengan tujuan agar masyarakat merasa aman dalam melakukan aktivitas dalam hidupnya, dengan adanya perlindungan hukum masyarakat lebih merasa aman dari segala bentuk kerugian ancaman dan lain-lain. Terdapat beberapa tujuan perlindungan hukum yang dikemukakan oleh beberapa ahli hukum, maka dari itu sangatlah sulit untuk menyatakan secara pasti apakah tujuan perlindungan hukum itu. Ada yang menyatakan bahwa hukum itu merupakan suatu kedamaian, keadilan, kefaedahan, kepastian dan lain sebagainya. Hukum sangatlah memiliki keterkaitan erat dengan masyarakat keduanya saling terkait satu sama lain, yang apabila dimana ada hukum disitu pasti ada kehidupan. Hukum merupakan sekumpulan aturan aturan atau kaidah kaidah yang mengandung isi yang memiliki sifat umum karena hukum berlaku bagi semua orang dan normatif karena menentukan hal apa yang boleh dilakukan dan hal apa yang dilarang untuk dilakukan.²³

Setiap pengertian yang diuraikan oleh para ahli memiliki arti yang hampir sama namun ada yang menyampaikan lebih spesifik, singkat namun jelas, dan sedikit berbeda dengan pengertian para ahli namun pada intinya yaitu satu tujuan untuk memberikan suatu perlindungan kepada manusia. Tujuan dari perlindungan hukum yakni untuk memberikan pengayoman atau mengayomi terhadap manusia sesuai dengan hak asasi manusia yang telah diatu dalam peraturan perundang-undangan. Manusia yang dirugikan oleh orang lain atau pihak institusi maka perlindungan ini diberikan kepada masyarakat agar mendapatkan hak-hak yang diberikan oleh hukum atas kerugian yang dialami. Perlindungan hukum yang dikeluarkan oleh pemerintah semata-mata untuk kepentingan masyarakat sendiri untuk menghindari terjadinya suatu sengketa antar para pihak.

2.2 Perlindungan Konsumen

2.2.1 Pengertian Perlindungan Konsumen

Peraturan perundang-undangan yang menjelaskan mengenai pengertian perlindungan konsumen terdapat pada Pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi

²³ Sudikno Mertokusumo, 2003. *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*. Yogyakarta Liberty, hlm 39.

“Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen”. Definisi hukum perlindungan konsumen diberikan secara komprehensif oleh Bapak Az. Nasution. Menurut beliau, hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen. Definisi hukum konsumen adalah sebagai keseluruhan asas dan kaidah yang mengatur hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk (barang dan/atau jasa) antara penyedia dan penggunanya dalam kehidupan bermasyarakat.²⁴ Batasan hukum perlindungan konsumen sebagai bagian khusus dari hukum konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaannya, dalam kehidupan bermasyarakat. Sebagai contoh bagi konsumen antara diperlukan kaidah-kaidah hukum yang mencegah perbuatan-perbuatan tidak jujur dalam bisnis, dominasi pasar dengan berbagai praktik bisnis tertentu atau pada pokoknya dengan berbagai praktik bisnis yang menghambat masuknya perusahaan baru atau merugikan perusahaan lain dengan cara-cara yang tidak wajar. Sementara bagi konsumen akhir diperlukan kaidah-kaidah hukum yang menjamin syarat-syarat aman setiap produk konsumen bagi konsumsi manusia, dilengkapi dengan informasi yang benar, jelas, jujur, dan bertanggung jawab.²⁵

Perlindungan konsumen merupakan masalah kepentingan sesama manusia. Oleh karena itu, menjadi semua harapan bagi semua bangsa di dunia guna mewujudkan hubungan dari berbagai dimensi yang satu sama lain memiliki keterkaitan dan saling ketergantungan antara konsumen, pelaku usaha dan pemerintah. Berdasarkan pengertian diatas hampir sama dengan perlindungan hukum, namun dalam hal ini lebih spesifik yakni kepada konsumen. Perlindungan sudah pasti memiliki tujuan-tujuan tersendiri, salah satunya untuk menghindari adanya sengketa antar para pihak dan juga dari pihak pelaku usaha dan konsumen memiliki itikad baik untuk tetap memahami dan menaati peraturan perundang-undang yang telah diatur mengenai perlindungan konsumen.

²⁴ Az. Nasution, *Hukum perlindungan Konsumen; Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2006. Hal 20-21

²⁵ Ibid, Hal 30-31

2.2.2 Asas-asas Perlindungan Konsumen

Untuk menegakkan hukum perlindungan konsumen, maka perlu diberlakukannya asas-asas yang berfungsi sebagai landasan penetapan hukum. Pengaturan mengenai asas-asas atau prinsip-prinsip yang berlaku dalam hukum perlindungan konsumen dirumuskan dalam peraturan perundang-undangan yang menyatakan bahwa perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen serta partisipasi hukum, seperti yang dinyatakan dalam Pasal 2 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Adapun penjelasan mengenai asas-asas tersebut:

1. Asas Manfaat

Dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

2. Asas Keadilan

Dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

3. Asas Keseimbangan

Dimaksudkan untuk memberi keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual.

4. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen

Dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

5. Asas kepastian Hukum

Dimaksudkan agar, baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Kelima asas yang disebutkan dalam pasal tersebut, bila diperhatikan substansinya, dapat dibagi menjadi 3 (tiga) asas yaitu:²⁶

1. Asas kemanfaatan yang didalamnya meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen,
2. Asas keadilan yang didalamnya meliputi asas keseimbangan, dan
3. Asas kepastian hukum

Diantara tiga asas diatas seringkali yang menjadi sorotan utama adalah masalah keadilan. Asas-asas hukum seharusnya bisa dengan sendirinya menempatkan asas ini menjadi rujukan pertama baik dalam peraturan perundang-undangan maupun dalam berbagai aktivitas yang berhubungan dengan gerakan perlindungan konsumen oleh semua pihak yang terlibat didalamnya. Asas keseimbangan dikelompokkan kedalam asas keadilan, mengingat hakikat keseimbangan yang dimaksud adalah kepentingan bagi konsumen, pelaku usaha dan pemerintah. Maksud dan tujuan pemerintah disini adalah sebagai perwakilan atau mewakili kepentingan publik yang kehadirannya tidak secara langsung diantara para pihak, namun melalui pembatasan yakni dalam bentuk kebijakan-kebijakan yang dituangkan dalam berbagai peraturan perundang-undangan.²⁷

Untuk menegakkan hukum perlindungan konsumen, maka perlu diberlakukannya asas-asas yang berfungsi sebagai landasan penetapan hukum. Pengaturan mengenai asas-asas atau prinsip-prinsip yang berlaku dalam hukum perlindungan konsumen dirumuskan dalam peraturan perundang-undangan yang menyatakan bahwa perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen serta partisipasi hukum,

Asas perlindungan konsumen merupakan asas-asas yang berfungsi sebagai landasan penetapan hukum oleh pihak konsumen ataupun pelaku usaha, dalam bahasa sehari-hari sering disebut sebagai panutan. Landasan penetapan hukum berguna dikalangan konsumen dan pelaku usaha dalam menjalankan usahanya atau dalam melakukan transaksi jual beli antara konsumen dan pelaku usaha. Landasan penetapan hukum bertujuan agar tidak ada sengketa antar kedua belah pihak

²⁶ Miru Ahmadi & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, 2004, Hlm 26.

²⁷ *Ibid.*

ataupun pemerintah sekalipun dan berpandangan terhadap asas-asas yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan. Asas memiliki peran penting dalam segala bentuk hukum, tanpa adanya asas hukum dapat timbul banyaknya masalah dari berbagai sisi. Asas bertujuan untuk meredakan atau menghindari terjadinya hal yang tidak diinginkan seperti sengketa dan terjadinya masalah-masalah hukum dari sisi manapun.

2.2.3 Tujuan Perlindungan Konsumen

Peraturan perundang-undangan yang menjelaskan mengenai tujuan perlindungan konsumen terdapat pada Pasal 3 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang bertujuan :

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, keselamatan konsumen.

Tujuan perlindungan hukum pada hakikatnya adalah untuk mencapai maslahat dari hasil transaksi ekonomi/bisnis. Pengertian maslahat dalam kegiatan ekonomi/bisnis adalah perpaduan antara pencapaian keuntungan. Salah satu unsur penting dalam kegiatan usaha ekonomi dan bisnis adalah adanya konsumen. Hampir keseluruhan orang yang telah menggunakan produk barang dan/jasa yang

beredar di masyarakat dapat dikatakan sebagai konsumen. Banyaknya konsumen yang bergantung pada keberadaan suatu produk yang beredar di masyarakat, menyebabkan keberadaannya perlu mendapat perlindungan.²⁸

Achmad Ali berpendapat masing-masing undang-undang memiliki tujuan khusus dan hal itu juga tampak dari pengaturan pasal 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen diatas. Yang mengatur tujuan khusus perlindungan konsumen sekaligus membedakan dengan tujuan umum sebagaimana diatur dalam Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Keenam tujuan khusus perlindungan konsumen yang disebutkan diatas bila dikelompokkan dalam tiga tujuan hukum secara umum, maka tujuan hukum untuk mendapatkan keadilan terlihat dalam point huruf c dan huruf e. Sementara tujuan yang memberikan suatu kemanfaatan terdapat pada point huruf a dan b serta huruf c, d dan f. Terakhir tujuan khusus yang diarahkan untuk tujuan kepastian hukum terlihat pada point d. Pengelompokkan ini tidak berlaku mutlak, oleh karena seperti yang dilihat pada point huruf a sampai huruf f terdapat tujuan yang dapat dikualifikasikan sebagai tujuan ganda.²⁹

Tujuan perlindungan konsumen memiliki tujuan yang kesamaan dengan tujuan peraturan perundang-undangan yang lain yaitu untuk memberikan suatu perlindungan kepada konsumen apabila terjadi suatu kejadian yang mengakibatkan konsumen atau pelaku usaha merasa dirugikan. Manusia yang dirugikan oleh orang lain atau konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha maka perlindungan ini diberikan kepada masyarakat agar mendapatkan atas hak-hak yang diberikan oleh hukum. Masyarakat secara tidak langsung diperhatikan oleh pemerintah dengan dibuatnya peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai perlindungan konsumen. Perlindungan konsumen yang dikeluarkan oleh pemerintah semata-mata untuk kepentingan masyarakat sendiri untuk menghindari terjadinya suatu sengketa antar para pihak.

²⁸ Widi Nugrahaningsih, 2017, *Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen terhadap Bisnis Online*, Jurnal Serambi Hukum, Vol. 11 No. 01 hlm 3.

²⁹ Achmad Ali, *Menjelajah Kajian Emoiris terhadap Hukum*, Jakarta: Yarsif Watampone, 2001, hlm 95.

2.1 Pelaku Usaha dan Konsumen

2.3.1 Pengertian Pelaku Usaha

Menurut pasal 1 angka (3) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa pelaku usaha adalah Setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Pelaku usaha yang termasuk dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah perusahaan korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor, dan lain lain, (penjelasan Pasal 1 Angka (3) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen). Ini berarti tidak hanya para produsen pabrikan yang menghasilkan barang dan/atau jasa yang tunduk pada undang-undang ini, melainkan juga para rekanan termasuk agen, distributor, serta jaringan jaringan yang melaksanakan fungsi pendistribusian dan pemasaran barang dan/atau pengguna barang dan/atau jasa.³⁰ Batasan pengertian pelaku usaha tersebut sangat luas dikarenakan pelaku usaha tidak memiliki batasan kepda pemilik perusahaan yang terdaftar sebagai badan hukum tetapi juga pemilik perusahaan kecil. Dengan demikian, jika disangkutpautkan dengan kewajiban dan tanggung jawab pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan peraturan perundang-undangan lainnya, mereka pelaku usaha tetap memiliki kewajiban dan tanggung jawab atas konsumennya.³¹

Pelaku usaha sebagai pembuat atau pemroduksi barang dan/jasa secara logis seharusnya lebih meneliti barang dan/atau jasa yang diperjual belikan kepada konsumen, demi menghindari adanya sengketa antara pelaku usaha dan adanya kerugian yang dialami oleh konsumen. Adanya produk barang dan/atau jasa yang cacat atau tidak sesuai dengan pesanan maka bukan merupakan satu-satunya dasar pertanggungjawaban pelaku usaha melainkan keseluruhan keugian yang dialami

³⁰ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003, hlm 5.

³¹ N.H.T. Siahaan, *Hukum Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, Jakarta: Panta Rei, 2005, hlm27.

oleh konsumen akibat adanya cacat produk atau ketidaksesuaian produk. Pengertian diatas menjelaskan bahwasannya pelaku usaha bertanggung jawab meliputi segala bentuk kerugian yang dialami oleh konsumen atas barang dan/atau jasa yang telah diproduksi.

2.3.2 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Hak pelaku usaha secara umum diatur dalam Pasal Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, hak tersebut berdasarkan pasal tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad baik;
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. Hak hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang undangan lainnya.

Hak pelaku usaha untuk menerima pembayaran sesuai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperjual belikan. Menunjukkan bahwa pelaku usaha tidak dapat menuntut berlebihan apabila kondisi barang dan/atau jasa yang diberikan kepada konsumen tidak atau kurang memadai menurut harga yang berlaku pada umumnya atau harga pasar atas barang dan/atau jasa yang sama. Dalam praktek yang terjadi selama ini, suatu barang dan/atau jasa yang kualitasnya lebih rendah dari pada barang yang sama maka para pihak menyepakati harga barang dan/atau jasa tersebut lebih rendah. Dengan demikian yang dipentngkan dalam bahasan ini terdapat pada harga yang wajar.³²

³² Miru Ahmadi, *Prinsip Prinsip Perlindungan Hukum bagi Konsumen di Indonesia*, Jakarta: Rajawali Pers, 2013, hlm50.

Hak pelaku usaha yang ada pada point huruf b, c dan d sesungguhnya merupakan hak hak yang lebih banyak berhubungan dengan pemerintahan dan/atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang selanjutnya disebut BPSK. BPSK merupakan suatu pengadilan yang tugasnya menangani penyelesaian sengketa konsumen. Melalui hak-hak tersebut diharapkan perlindungan konsumen secara berlebihan sehingga mengabaikan kepentingan pelaku usaha dapat dihindari. Satu-satunya yang berkesinambungan dengan kewajiban konsumen atas hak-hak pelaku usaha yang ada pada point huruf b, c dan d tersebut adalah kewajiban konsumen mengikuti upaya penyelesaian sengketa sebagaimana yang diuraikan sebelumnya. Terakhir tentang hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya., seperti hak-hak yang diatur dalam Undang-Undang Perbankan. Undang-Undang Larangan Praktik Monopoli dan Undang-Undang lainnya. Berkenaan dengan Undang-Undang, maka perlu diingat bahwa Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah payung bagi semua aturan lainnya yang sehubungan dengan perlindungan hukum.³³

Hak diatas telah menjelaskan mengenai apa saja yang harus dipahami oleh pelaku usaha maupun konsumen. Kewajiban pelaku usaha secara umum diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Kewajiban pelaku usaha adalah :

- a. Beritikad baik dalam melakukan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskrimanit;
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau jasa yang diproduksi barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;

³³ *Ibid.*

- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberikan jaminan dan/atau garasi atas barang dan/atau yang diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian;
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik (*good faith*) dalam melakukan kegiatan usaha merupakan salah satu asas yang dikenal dalam hukum perjanjian. Itikad baik yang dilakukan oleh pelaku usaha contoh dengan cara lebih detail dalam pengerjaan produksi barang dan/atau jasa dengan tujuan menghindari adanya cacat produk atau produk tidak sesuai pesanan. Ketentuan mengenai itikad baik (*good faith*) diatur dalam Pasal 1338 ayat (3) Kitab Undang Undang Hukum Perdata, bahwa perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik (*good faith*). Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen tampak bahwa itikad baik lebih ditekankan pada pelaku usaha, karena meliputi semua tahapan dalam melakukan usahanya, yang dapat diartikan bahwa kewajiban pelaku usaha dalam beritikad baik dimulai dari barang dan/atau jasa dibuat/diproduksi sampai pada fase penjualan, sebaliknya konsumen hanya diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.³⁴

Tentang kewajiban kedua pelaku usaha yaitu memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan mengenai cara penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan, dikarenakan informasi disamping merupakan hak dari konsumen juga karena tidak adanya informasi yang tidak memadai dan pelaku usaha merupakan salah satu jenis cacat produk (cacat informasi), hal tersebut akan sangat merugikan konsumen.³⁵ Pembahasan diatas menjurus pada pelaku usaha bahwasannya pelaku usaha

³⁴ Miru Ahmadi & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004, hlm 54.

³⁵ *Ibid*, hlm 54-55.

diwajibkan untuk beritikad baik (*good faith*) dalam melakukan kegiatan usaha yang merupakan salah satu asas yang dikenal dalam hukum perjanjian. Begitu juga bagi konsumen diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.

Pelaku usaha dan konsumen disini keduanya harus sama-sama memiliki itikad baik (*good faith*) atas barang dan/jasa, pelaku usaha lebih detail terhadap barang dan/atau jasa yang diproduksi dengan tujuan meghindari adanya cacat produk atau produk tidak sesuai dengan pesanan. Konsumen beritikad baik (*good faith*) dalam transaksi barang dan/atau jasa yang diproduksi oleh pelaku usaha dengan tujuan dihindarinya sengketa antar kedua belah pihak.

2.3.3 Pengertian Konsumen

Pengertian konsumen yang terdapat pada Pasal 1 Angka 2 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang menerangkan bahwa konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain maupun mahluk hidup lain tidak untuk diperdagangkan. Kata konsumen berasal dari kata dalam bahasa Inggris yakni "*consumer*" atau dalam bahasa Belanda "*consument*".

Penjelasan yang terdapat dalam Pasal 1 Angka 2 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyatakan "konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia di dalam masyarakat" apabila disangkutpautkan dengan anak kalimat "bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun mahluk hidup lainnya". Pemakai dari hal tersebut untuk kepentingan diri sendiri atau kepentingan diri sendiri, keluarga atau mahluk hidup lainnya. Penggunaan kata "pemakai" dirasa barang yang sudah dibeli bukan milik pembeli/diri sendiri. Istilah yang digunakan setiap orang yang memperoleh suatu barang secara hukum akan memberikan makna yang lebih relevan, karena yang diperoleh secara hukum maka dapat digunakan untuk kepentingan diri sendiri maupun untuk orang lain.

Perlakuan hukum yang berlebihan bersifat mengatur dan/atau mengatur dengan diimbui perlindungan, merupakan pertimbangan tentang perlunya pembedaan dari konsumen itu.

Az. Nasution menegaskan batasan tentang konsumen, yaitu:³⁶

1. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu;
2. Konsumen antara, adalah setiap orang yang membutuhkan barang dan/jasa untuk digunakan dengan tujuan untuk membuat barang dan/jasa lain untuk diperdagangkan (dengan tujuan komersial);
3. Konsumen akhir, adalah setiap orang alami yang mendapat dan menggunakan barang dan/jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali (non komersial).

Konsumen antara, barang dan/atau jasa adalah barang dan/jasa yang kapital atau berbentuk bahan baku, bahan penolong atau komponen dari produk lain yang akan diproduksinya (produsen). Konsumen akhir, barang dan/atau jasa adalah barang dan/jasa yang digunakan oleh konsumen yaitu barang yang biasanya digunakan untuk memenuhi kebutuhan pribadi, keluarga atau rumah tangga (produk konsumen). Barang dan/jasa milik konsumen ini biasanya diperoleh dari pasar-pasar konsumen., dan terdiri dari barang dan/atau jasa yang umumnya digunakan dalam kehidupan sehari-hari.³⁷

Dilihat dari sudut pandang lain dan tidak hanya berpegang pada pengertian konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang kemudian dikaitkan dengan pasal 45 ayat (1) yang mengatur tentang setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada dilingkungan peradilan umum. Dapat disimpulkan bahwa keluarga, orang lain dan makhluk hidup lain tidak dapat menuntut kerugian karena bukan termasuk konsumen, akan lain apabila diberi hak untuk menuntut ganti kerugian

³⁶ Az Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Diadit Media, 2001, hlm 5.

³⁷ *Ibid*, hlm 13-14.

maka rumusan pengertian konsumen sebaiknya menentukan bahwa konsumen adalah setiap orang atau banda hukum yang memperoleh atau memakai barang dan/atau jasa yang berasal dari pelaku usaha dan tidak untuk diperdagangkan. Disebutkan kata “berasal dari pelaku usaha” dalam rumusan diatas, karena pengertian konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen sangat terkait dengan masalah tuntutan ganti rugi kerugian yang dialami konsumen kepada pelaku usaha, sedangkan konsumen (dalam pengertian sehari-hari) adalah yang tidak memperoleh barang dan/atau jasa dari pelaku usaha tidak mencakup dalam Undang-Undang ini.³⁸

Konsumen merupakan pemberdaya dari apa yang diperjual belikan oleh pelaku usaha. Diibaratkan kacang tanpa kulit, apabila tanpa adanya konsumen pelaku usaha tidak akan ada dan tidak ada kegunaanya atas pembuatan barang dan/atau jasa yang telah diproduksi. Oleh karena itu, konsumen disini memiliki hak apabila konsumen merasa dirugikan atas brang dan/atau jasa dan diberikan kebebasan untuk menuntut atau meminta ganti rugi sesuai peraturan perundang-undangan yang telah diatur. Pelaku usaha juga memiliki hak untuk menuntut ganti rugi apabila konsumen melakukan hal yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan, bukan hanya konsumen namun pelaku usaha juga memiliki hak atas apa yang diproduksi.

2.3.4 Hak dan Kewajiban Konsumen

Penjelasan mengenai hak dan kewajiban konsumen berdasarkan bunyi Pasal 4 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Hak Perlindungan Konsumen, yaitu :

- a. Hak atas kenyamanan, kemanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;

³⁸ Desy Ary Setyawati, 2017, *Perlindungan bagi Hak Konsumen dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Perjanjian Transaksi elektronik*, Law Journal, Vol.1 No.3 hlm 4.

- c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan dan dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan dispensasi, ganti rugi dan/atau penggantian jika barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan yang lainnya.

Hak di atas telah menjelaskan mengenai apa saja yang harus dipahami oleh pelaku usaha maupun konsumen. Konsumen juga memiliki kewajiban sebagaimana diatur dalam Pasal 5 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yaitu :

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Ditinjau secara umum dikenal ada 4 (empat) hak dasar konsumen dari sebagian *President Kennedy's Bill Of Rights* yaitu :

1. Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right of safety*)
2. Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*)
3. Hak untuk memilih (*the right to choose*)
4. Hak untuk didengar (*the right to be heard*)

Empat dasar hak ini diakui secara internasional. Dalam perkembangannya, organisasi-organisasi konsumen yang bergantung dalam *The international Orgabization of Consumers Union (IOCU)* menambahkan beberapa hak konsumen, seperti hak untuk mendapatkan pendidikan konsumen, hak mendapatkan ganti kerugian, dan hak mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat.³⁹ Untuk menjamin suatu barang dan/atau jasa dalam penggunaannya akan aman dan nyaman maupun tidak membahayakan bagi konsumen, maka konsumen diberikan hak untuk memilih barang dan/atau jasa yang dikehendakinya berdasarkan atas keterbukaan informasi yang benar, jujur dan jelas. Terdapat juga penyimpangan yang merugikan, konsumen berhak untuk didengar, memperoleh advokasi, binaan, perlakuan adil, kompensasi sampai ganti rugi.⁴⁰

Menyangkut kewajiban konsumen beritikad baik hanya tertuju pada transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Hal ini disebabkan karena bagi konsumen kemungkinan untuk dapat merugikan produsen mulai pada saat melakukan transaksi dengan produsen. Berbeda dengan pelaku usaha yang kemungkinan terjadinya kerugian bagi konsumen dimulai sejak barang dibuat/diproduksi oleh produsen (pelaku usaha).

2.4 Puskesmas

2.4.1 Pengertian Puskesmas

Puskesmas adalah unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kesehatan. Menurut Ilham Akhsanu Ridho:⁴¹

Puskesmas adalah suatu unit organisasi yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan yang berada di garda terdepan dan mempunyai misi sebagai pusat pengembangan pelayanan kesehatan, yang melaksanakan pembinaan dan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu untuk masyarakat di suatu wilayah tertentu yang telah di tentukan secara

³⁹ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: Grasindo, 2006, hlm 19-

⁴⁰ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003, hlm 30.

⁴¹ Ilham Akhsanu Ridho (2008:143)

mandiri dalam menentukan kegiatan pelayanan namun tidak mencakup aspek pembiayaan.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Pasal 1 Ayat 2, Pusat kesehatan masyarakat yang selanjutnya di sebut Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif untuk mencapai drajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerja.

2.4.2 Kegiatan Usaha Puskesmas

Di Indonesia, usaha kegiatan puskesmas beragam bentuknya salah satunya ialah usaha kesehatan sekolah, dimana usaha kegiatan sekolah adalah segala usaha yang dilakukan untuk sedini mungkin serta menciptakan lingkungan sehat sehingga memungkinkan pertumbuhan dan perkembangan yang harmonis dan optimal dalam rangka pembentukan manusia indonesia yang berkualitas. Program UKS yang dilakukan puskesmas bertujuan untuk meningkatkan mutu pendidikan dan prestasi belajar peserta didik dengan meningkatkan perilaku hidup bersih dan sehat dan derajat kesehatan peserta didik maupun warga pelajar serta menciptakan linfkungan yang sehat, sehingga memungkinkan pertumbuhan dan perkembangan yang harmonis dan optimal dalam rangka pembentukan manusia indonesia seutuhnya.⁴² Biasanya dalam setahun Puskesmas melakukan dua kali kunjungan ke setiap sekolah dasar atau sekolah menengah pertama (SMP) yang ada di wilayah kerja puskesmas. Menurut undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 ialah bahwa kesehatan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus di wujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Pancasila dan Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

⁴² Umi Muzakkiroh dkk., “*Kemitraan Antara Puskesmas Dengan Sekolah Dasar Dalam Kegiatan Usaha Kesehatan Sekolah (Uks) Studi Kasus Di Wilayah Kerja Puskesmas Jabon, Kecamatan Jombang, Kabupaten Jombang Jawa Timur, Tahun 2004,*” t.t., 4.

2.5 Obat

2.5.1 Pengertian Obat

Obat adalah suatu bahan atau campuran bahan yang di maksudkan untuk digunakan dalam menentukan diagnosis, mencegah, mengurangi, menghilangkan, menyembuhkan penyakit atau gejala penyakit, luka atau kelainan badaniah atau rohaniah pada manusia atau hewan termasuk memperelok tubuh atau bagian tubuh manusia.⁴³ Meskipun obat dapat menyembuhkan penyakit, tetapi masih banyak juga orang yang menderita akibat kecenderungan obat. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa obat dapat bersifat sebagai obat dan dapat juga bersifat sebagai racun. Obat itu akan bersifat sebagai obat apabila tepat di gunakan dalam pengobatan suatu penyakit dengan dosis dan dan waktu yang tepat. Jadi, apabila obat salah digunakan dalam pengobatan atau dengan dosis yang berlebih maka akan menimbulkan keracunan. Dan bila dosisnya kecil maka kita tidak akan memperoleh penyembuhan. Ada pula obat jenis tradisional dimana obat tradisional adalah ramuan bahan yang berupa bahan tumbuhan, bahan hewan, bahan mineral, sari sarian (galenik), atau campuran dari bahan tersebut yang secara turun menurun telah digunakan untuk pengobatan.

2.5.2 Alur Distribusi Obat

Jalur distribusi obat di Indonesia (PP 51, 2009)



⁴³ Muzakkiroh dkk., “Kemitraan Antara Puskesmas Dengan Sekolah Dasar Dalam Kegiatan Usaha Kesehatan Sekolah (Uks) Studi Kasus Di Wilayah Kerja Puskesmas Jabon, Kecamatan Jombang, Kabupaten Jombang Jawa Timur, Tahun 2004,” 2.

Berikut alur distribusi obat :⁴⁴

1. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1799/Menkes/Per/XII/2010 tentang Industri Farmasi adalah badan usaha yang memiliki izin dari menteri kesehatan untuk untuk melakukan pembuatan obat serta bahan obat. Industri farmasi berperan sangat penting tentang alur distribusi sediaan farmasi.
2. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1148/Menkes/Per/VI/2011 Tentang Pedagang besar farmasi adalah suatu usaha badan hukum yang memiliki izin untuk pengadaan serta penyaluran dalam jumlah besar sesuai. Dalam hal ini pedagang besar farmasi menyalurkan obat pada instalasi pelayanan kesehatan yaitu, rumah sakit, puskesmas, apotek.
3. Instalasi farmasi adalah suatu departemen atau unit atau bagian di suatu rumah sakit yang dibawah pimpinan seorang apoteker. Setelah instalasi farmasi mendapat obat dari pedagang besar farmasi, instalasi farmasi berperan menyalurkan obat tersebut terhadap pasien atau masyarakat.
4. Pasien dapat mengkonsumsi obat setelah melalui alur distribusi yang dilakukan industri farmasi, pedagang besar farmasi serta instalasi farmasi. Alur distribusi obat atau sediaan farmasi di atur dalam Peraturan Pemerintahan Republik Indonesia Pasal 2 ayat (1) Nomor 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian.

⁴⁴ Fatih, 2016, *Salahi Aturan Distribusi Empat Apotek 'Ditutup'*, <https://www.goriau.com/berita/baca/salahi-aturan-distribusi-empat-apotek-ditutup.html>, Diakses pada 30 Oktober 2019 pukul 17.20.

2.6 Kadaluarsa

2.6.1 Pengertian Kadaluarsa

Menurut Deputi Bidang Pengawasan Keamanan Pangan dan Bahan Berbahaya, BPOM, Suratmono, Kadaluarsa dapat diartikan:

masa habis berlakunya sebuah produk untuk di konsumsi.

Menurut KBBI Kadaluarsa merupakan terlewatnya sesuatu dari batas waktu berlakunya sebagaimana yang telah ditetapkan (tentang makanan).

Kadaluarsa tidak hanya terjadi terhadap makanan melainkan juga terhadap obat, Kadaluarsa obat adalah kondisi obat bila konsentrasinya sudah berkurang antara 25-30% dari konsentrasi awalnya.⁴⁵

Tanda-tanda kadaluarsa obat :⁴⁶

1. Padat, dapat berupa sediaan tablet, kapsul, pil, dan serbuk. Perubahan berupa perubahan warna, bau, rasa, dan konsistensinya.
2. Semisolid, dapat berupa sediaan saleb, krim, pasta, dan jeli. Saleb dan krim berubah konsistensinya, bau dan viskositasnya.
3. Cair, dapat berupa sediaan eliksin sirup emulsi dan suspensi oral. Perubahannya dalam hal warna, jonsistensi, ph, kelarutan, viskositas.

⁴⁵ Armando Taurus, 2017, *Pengetahuan Tentang Obat Kadaluarsa*, <https://id.scribd.com/doc/44634922/pengetahuan-tentang-obat-kadaluarsa>, Diakses pada 22 Oktober 2019 pukul 22.15.

⁴⁶ *Ibid*

BAB 4 PENUTUP

4.1 KESIMPULAN

Berdasarkan kajian dan analisis dalam pembahasan di atas, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Bentuk perlindungan hukum bagi pasien akibat pemberian obat kadaluarsa yang dilakukan oleh puskesmas yaitu perlindungan hukum *represif*. Hadjon menjelaskan bahwa sarana dari perlindungan hukum represif meliputi *the right to be heard* dan *acces to information*. *The right to be heard* mempunyai arti penting yaitu individu yang terlibat tindakan pemerintah dapat mengemukakan semua hak dan kepentingannya agar dapat menjamin suatu keadilan serta dapat menunjang dengan baik pelaksanaan dari pemerintah. Perlindungan hukum represif dalam hal pelayanan kesehatan yaitu menerima keluhan-keluhan pasien sebagai konsumen. Pasien sebagai konsumen berhak meminta ganti rugi apabila merasa dan terbukti pihak Puskesmas melakukan kelalaian seperti kasus pemberian obat kadaluarsa yang dilakukan oleh puskesmas kepada Novi. Novi sebagai pasien berhak meminta pertanggungjawaban tim medis puskesmas terkait kelalaian yang telah terjadi. Karena dalam pasal 4 ayat (2) Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan berbunyi bahwa setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau.
2. Upaya Penyelesaian Sengketa yang dapat dilakukan oleh pasien akibat kelalaian pihak puskesmas terkait pemberian obat kadaluarsa yaitu penyelesaian sengketa yang dilakukan melalui jalur non-litigasi. Penyelesaian sengketa melalui jalur non-litigasi dapat diartikan sebagai penyelesaian sengketa diluar pengadilan melalui perdamaian dan penangkalan sengketa dengan perancangan kontrak yang baik. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan umumnya dikenal sebagai Alternatif Dispute Resolution (ADR) yang dapat diartikan sebagai alternatif penyelesaian sengketa. Alternatif Penyelesaian Sengketa menurut pasal 1 angka 10 UU Nomor 30 Tahun 1999, terdiri dari konsultasi, negoisasi, mediasi, konsiliasi,

atau penilaian ahli.⁶⁰ Dalam kasus ini, upaya penyelesaian yang dapat dilakukan para pihak yaitu mediasi.

4.2 SARAN

1. Hendaknya pemerintah dan legislatif memperbaiki peraturan perundang-undangan Perlindungan Konsumen khususnya terkait dengan perlindungan pelayanan kesehatan masyarakat yang lebih jelas dan tegas agar dapat memberikan jaminan keamanan dan juga kepastian hukum untuk masyarakat agar tidak terjadi kembali kejadian yang dialami oleh Novi yang menerima dan mengonsumsi obat kadaluarsa akibat dari kelalaian tim medis di Puskesmas.
2. Hendaknya pihak puskesmas melakukan tahap-tahap yang sudah menjadi aturan terkait dengan penyaluran obat hingga sampai pada masyarakat, sehingga obat yang telah diberikan kepada masyarakat terjamin kelayakannya.
3. Hendaknya pemerintah lebih memperhatikan alur distribusi obat dari industri farmasi ke pedagang besar farmasi hingga sampai kepada instalasi farmasi kesehatan kabupaten sehingga kasus pemberian obat kadaluarsa tidak terulang kembali ditangan masyarakat.

⁶⁰ Frans Hendra Winarta., *Op. Cit.*, hlm. 15.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Achmad Ali, 1998, *Menjelajah Kajian Emoiris Terhadap Hukum*, Jakarta: Yarsif Watampone.
- Az. Nasution, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen; Suatu Pengantar*, Jakarta: Diadit Media.
- Dyah Ochtorina Susanti, A'an Efendi, 2005, *Penelitian Hukum (Legal Research)*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Frans Hendra Winarta, 2016, *Hukum Penyelesaian Sengketa*, Jakarta: Sinar Grafika
- Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, 2003, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Miru Ahmad, 2013. *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, Jakarta: Rajawali Pers.
- Miru Ahmadi dan Sutarman Yodo, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Mucshin, 2003, *Perlindungan dan Kepastian Hukum Bagi Investor di Indonesia*, Surakarta: Magister Ilmu Hukum.
- N.H.T. Siahaan, 2005, *Hukum Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, Jakarta: Panta Rei.
- Peter Mahmud Marzuki, 2016, *Penelitian Hukum, Edisi Revisi, Cetakan Ke-12*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Satjipto, 2003, *Sisi-sisi Lain dari Hukum di Indonesia*, Jakarta: Buku Kompas.
- Setiono, 2014, *Rule Of Law*, Surakarta: Magister Ilmu Hukum.
- Shidarta, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: Grasindo.
- Soeroso, 2000, *Pengantar Ilmu Hukum Cetakan Ketiga*, Jakarta: Yarsif Watampone.
- Sudikno Mertokusumo, 2003, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, Yogyakarta: Yogyakarta Liberty.

Peraturan Perundang-undangan

- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- Kitab Undang Undang Hukum Perdata.

Undang undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42,
Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821)

Undang undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014
tentang Pusat Kesehatan Masyarakat

Jurnal Dan Tesis

Ali Mansyur dan Irsan Rahman, 2016, *Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Produksi Nasional*, Jurnal Pembaharuan Hukum, Vol.2 No.1 hlm 3.

Andi Astari Rasyida, 2015, *Analisi Hukum Terhadap Klausula Baku Pada Kartu Studio Pass di Trans Studio Makasar*, Skripsi. Fak. Hukum, Universitas Hasanuddin, hlm 1-2.

Desy Ary Setyawati, 2017, *Perlindungan Bagi Hak Konsumen dan Tanggungjawab Pelaku Usaha Dalam Perjanjian Transaksi Elektronik*, Law Journal, Vol.1 No.3 hlm 4.

Hadi Mahmud, 2016, *Perlindungan Hukum Terhadap Pelayanan Pasien di Puskesmas Kecamatan Jaten Kabupaten Karanganyar*, hlm 3.

Muchsin. 2003. *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Inverstor di Indonesia*. Surakarta : Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret.

Ni Nyoman Mestri Agustini, 2013, *Remaja Sehat Melalui Pelayanan Kesehatan Peduli Remaja di Tingkat Puskesmas*, Law Journal, Vol.1 No.3 hlm 67.

Setiono. 2014. *Rule of Law*. Surakarta : Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret.

Sindy Ch. Sondakh, 2014, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Klausula Baku Yang Merugikan Ditinjau Dari Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999*, Jurnal Lex Privatum, Vol.II No.2 hlm 79.

Umi Muzakkiroh, 2004, *Kementerian Antara Puskesmas Dengan Sekolah Dasar Dalam Kegiatan Usaha Kesehatan Sekolah (Uks)*.

Widi Nugrahaningsih, 2017, *Implementasi Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Bisnis Online*, Jurnal Serambi Hukum, Vol.11 No.1 hlm 3.

Internet

Admin. 2015. *Perlindungan Hukum*.

<https://www.suduthukum.com/2015/09/perlindungan-hukum.html>.

Diakses pada 22 September pukul 21.48 WIB.

Armando Taurus. 2017. *Pengetahuan Tentang Obat Kadaluarsa*.

<https://id.scribd.com/doc/44634922/pengetahuan-tentang-obat-kadaluarsa>

Diakses pada 22 Oktober pukul 22.15 WIB.

Fatih, 2016. *Salahi Aturan Distribusi Empat Apotek 'Ditutup'*

<https://www.goriau/berita/baca/salahi-aturan-distribusi-empat-apotek-ditutup.html>

Diakses pada 30 Oktober pukul 17.20 WIB.

Hasanudin Aco, 2019, *Kisah Novi, ibu hamil yang diberi obat kadaluarsa di sebuah puskesmas Jakarta*.

<https://www.google.com/amp/s/m.tribunnews.com/amp/metropolitan/2019/08/20/kisah-novi-ibu-hamil-yang-diberi-obat-kadaluarsa-di-sebuah-puskesmas-jakarta-suaminya-dipecat>.

Diakses pada 25 September pukul 11.12 WIB.

Indonesia Dokumen. 2015. *Jalur Distribusi Obat*.

<https://dokumen.tips/documents/jalur-distribusi-obat.html>,

Diakses pada 22 Oktober pukul 22.25 WIB