



# **PENGATURAN HAK DAN KEWAJIBAN KONSUMEN DAN PERLINDUNGAN HUKUMNYA**



**Dr. Hulman Panjaitan, S.H., M.H.**

**Prof. Dr. Dhaniswara K. Harjono, S.H., M.H., M.B.A.**

**Dr. Lamhot Naibaho, S.Pd., M.Hum.**

**Dr. dr. Ago Harlim, Sp.KK.**

**Dr. Wilson Rajagukguk, M.Si., M.A.**



# **PENGATURAN HAK DAN KEWAJIBAN KONSUMEN DAN PERLINDUNGAN HUKUMNYA**

Penulis:

**Dr. Hulman Panjaitan, S.H., M.H.**

**Prof. Dr. Dhaniswara K. Harjono, S.H., M.H., M.B.A.**

**Dr. Lamhot Naibaho, S.Pd., M.Hum.**

**Dr. dr. Ago Harlim, Sp.KK.**

**Dr. Wilson Rajagukguk, M.Si., M.A.**

Editor:

**Dr. rer.pol. Ied Veda Rimrosa Sitepu, S.S., M.A.**

**ISBN: 978-623-8287-41-3**

Penerbit: UKI Press

Anggota APPTI

Anggota IKAPI

Redaksi: Jl. Mayjen Sutoyo No.2 Cawang Jakarta - 13630  
Telp. (021) 8092425

Cetakan I Jakarta: UKI Press, 2024

Hak cipta dilindungi undang-undang.

Dilarang mengutip atau memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku ini tanpa izin tertulis dari penerbit.



## DAFTAR ISI

|                                                                                         |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| PRAKATA.....                                                                            | i         |
| DAFTAR ISI.....                                                                         | iii       |
| <br>                                                                                    |           |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>                                                          | <b>1</b>  |
| A. Latar Belakang Permasalahan .....                                                    | 1         |
| B. Rumusan Masalah .....                                                                | 10        |
| C. Manfaat dan Tujuan Penelitian.....                                                   | 11        |
| <br>                                                                                    |           |
| <b>BAB II PENGATURAN NORMATIF HAK DAN KEWAJIBAN KONSUMEN DAN PELAKU USAHA .....</b>     | <b>19</b> |
| A. Pengertian Konsumen dan Pelaku Usaha.....                                            | 19        |
| B. Hak dan Kewajiban Konsumen.....                                                      | 26        |
| C. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha .....                                                 | 37        |
| <br>                                                                                    |           |
| <b>BAB III PENGATURAN HAK DAN KEWAJIBAN KONSUMEN DALAM PERUNDANG-UNDANGAN LAIN.....</b> | <b>49</b> |
| A. Dalam Peraturan Perundang-undangan bidang Kesehatan .....                            | 49        |
| B. Dalam Perundang-Undangan Lainnya .....                                               | 58        |
| <br>                                                                                    |           |
| <b>BAB IV PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM UNDANG UNDANG DAN IMPLEMENTASINYA.....</b>        | <b>61</b> |
| A. Pengaturan Perlindungan Konsumen                                                     |           |

|                                                            |    |
|------------------------------------------------------------|----|
| dalam Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 .....               | 61 |
| B. Implementasi Hak-Hak Konsumen dan Perlindungannya ..... | 73 |

## **BAB V PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENERIMA VAKSIN COVID-19 .....**

|                                                                        |    |
|------------------------------------------------------------------------|----|
| A. Perlindungan Hukum .....                                            | 77 |
| B. Tinjauan Umum Tentang Vaksin Covid-19 .....                         | 80 |
| C. Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Penerima Vaksin Covid-19 ..... | 95 |

## **BAB VI PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PERJANJIAN BAKU .....**

|                                                      |     |
|------------------------------------------------------|-----|
| A. Pengertian Perjanjian Baku .....                  | 135 |
| B. Klausula Eksonerasi .....                         | 139 |
| C. Perlindungan Konsumen Dalam Perjanjian Baku ..... | 140 |

## **BAB VII PENUTUP .....**

|                     |     |
|---------------------|-----|
| A. Kesimpulan ..... | 153 |
| B. Saran .....      | 154 |

## **DAFTAR PUSTAKA .....**



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Permasalahan

Perkataan konsumen bukanlah hal yang baru dalam masyarakat. Secara sederhana, konsumen adalah berarti pemakai yang berasal dari kata "*consumer*". Dalam perkembangannya, pengertian ini berkembang yang akhirnya sampai kepada pengertian "korban pemakaian produk yang cacat", baik korban yang dimaksudkan sebagai pembeli, bukan pembeli tetapi pemakai, bahkan juga korban yang bukan pemakai.<sup>1</sup> Setiap orang, siapa saja adalah konsumen. Tidak ada orang yang tidak mengonsumsi barang, termasuk pengusaha, baik produsen maupun pengedar produk. Konsumen sering dilawankan dengan produsen atau pelaku usaha atau pengusaha, yaitu pihak yang menghasilkan barang dan atau jasa untuk dikonsumsi oleh konsumen. Menurut undang-undang, 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.<sup>1</sup>

Dapat dikatakan bahwa khususnya di negara-negara yang sedang berkembang, kedudukan konsumen lemah dibandingkan dengan produsen atau pelaku usaha, baik dari aspek ekonomi, pendidikan dan daya tawar. Di lain pihak dapat dilihat bahwa kehidupan dan perilaku niaga yang sering membingungkan kalangan konsumen. Kenyataan ini dapat dilihat dalam berbagai perilaku niaga seperti mulai dari

---

<sup>1</sup> Hulman Panjaitan, Suatu Pemikiran Tentang Perlunya Hukum Perlindungan Konsumen, *Jurnal Hukum Honeste Vivere* No. 41, Thn XI, Maret 1999, Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia, Jakarta.



## BAB II

### PENGATURAN NORMATIF HAK DAN KEWAJIBAN KONSUMEN DAN PELAKU USAHA

#### A. Pengertian Konsumen dan Pelaku Usaha

Memberikan pengertian atau batasan terhadap sesuatu bukanlah hal yang sederhana karena mencakup aspek yang sangat luas. Hal inilah yang menyebabkan adanya rumusan yang berbeda sesuai dengan aspek tinjauannya serta latar belakang dari orang yang memberikan rumusan tersebut. Perbedaan ini sering menimbulkan masalah terhadap apa yang menjadi ruang lingkup atau materi yang diatur di dalamnya. Untuk menghindari pemberian rumusan yang berbeda ini, maka dalam setiap peraturan perundang-undangan selalu diatur pengertian dalam suatu bagian ketentuan umum sebagai pengertian autentik. Dengan batasan autentik dimaksudkan, pembuat undang-undang dengan jelas dan tegas memberikan batasan terhadap apa yang dimaksudkannya. Demikian juga halnya dengan konsumen.

Perkataan konsumen bukanlah hal yang baru dalam masyarakat. Secara sederhana, konsumen adalah berarti pemakai yang berasal dari kata *consumer*. Dalam perkembangannya, pengertian ini dipahami sebagai “korban pemakaian produk yang cacat”, baik korban yang dimaksudkan sebagai pembeli, bukan pembeli tetapi pemakai, bahkan juga korban yang bukan pemakai. Konsumen sering dilawankan dengan produsen atau pelaku usaha atau pengusaha, yaitu pihak yang menghasilkan barang dan atau jasa untuk dikonsumsi oleh konsumen.



### **BAB III**

## **PENGATURAN HAK DAN KEWAJIBAN KONSUMEN DALAM PERUNDANG-UNDANGAN LAIN**

#### **A. Dalam Peraturan Perundang-undangan bidang Kesehatan**

Sebagaimana diatur dan ditetapkan dalam Pasal 4 huruf i UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, bahwa selain hak-hak konsumen yang diatur dalam UU Nomor 8 Tahun 1999, perihal hak-hak konsumen juga diatur dalam peraturan perundang-undangan lain. Di antaranya adalah hak-hak konsumen yang diatur dalam peraturan perundang-undangan bidang kesehatan. Di bidang pelayanan kesehatan, sesuai rumusan dan pengertian konsumen menurut undang-undang, maka pasien adalah termasuk konsumen. Pasien adalah setiap orang yang memperoleh pelayanan kesehatan dari tenaga medis dan/atau tenaga kesehatan.<sup>30</sup> Pasien adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan, baik secara langsung maupun tidak langsung di Rumah Sakit.<sup>31</sup>

Hak-hak konsumen yang diatur dalam peraturan perundang-undangan yang dimasukkan di sini adalah peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan kesehatan dan pelayanan kesehatan, di antaranya peraturan

---

<sup>30</sup> Pasal 1 angka 23 Undang Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan.

<sup>31</sup> Pasal 1 angka 2 Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien.



## BAB IV

### PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM UNDANG UNDANG DAN IMPLEMENTASINYA

#### A. Pengaturan Perlindungan Konsumen dalam Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999

Sebagaimana dikemukakan Sudaryatmo bahwa pentingnya perlindungan hukum bagi konsumen disebabkan posisi tawar konsumen yang lemah. Perlindungan hukum kepada konsumen mensyaratkan adanya pemihakan kepada posisi tawar yang lemah (konsumen) <sup>35</sup>. Demikian juga, Erna Widjajati dan Yessy Kusumadewi mengemukakan bahwa “kedudukan pelaku usaha dan konsumen tidak seimbang, dalam hal ini, konsumen berada pada posisi lemah. Dalam praktik, pihak konsumen sering menjadi objek aktivitas bisnis untuk mendapatkan keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha melalui kiat promosi dan penerapan perjanjian standar yang merugikan konsumen”. <sup>36</sup>

Hulman Panjaitan mengemukakan bahwa mengingat konsumen berada pada posisi tawar yang lemah, maka negara atau pemerintah harus bertindak atau harus melakukan intervensi. Bentuk intervensi yang dilakukan negara atau pemerintah untuk melindungi warganya yang berada pada posisi yang lemah adalah penciptaan aturan normatif melalui

---

<sup>35</sup> Sudaryatmo, op.cit, hal. 90

<sup>36</sup> Erna Widjajati dan Yessy Kusumadewi, *Pengantar Hukum Dagang*, Cetakan Kedua, (Jakarta: Roda Inti Media, 2010), hal. 101.



## BAB V

# PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENERIMA VAKSIN COVID-19

### A. Perlindungan Hukum

Secara etimologi, perlindungan hukum berasal dari bahasa Belanda yaitu *theorie van de wettelijke bescherming*. Kata perlindungan hukum menunjukkan arti bahwa hukum itu melindungi sesuatu. Sesuatu yang dilindungi oleh hukum adalah kepentingan manusia, karena memang hukum itu dibuat oleh dan untuk manusia atau masyarakat. Berangkat dari pemahaman ini, kata perlindungan hukum sebenarnya erat kaitannya dengan fungsi hukum dan tujuan hukum. Mengenai apa fungsi hukum pada umumnya ahli hukum sudah sepakat mengatakan bahwa fungsi hukum merupakan perlindungan kepentingan manusia.<sup>45</sup>

Pada prinsipnya, tujuan perlindungan hukum adalah untuk memberikan rasa aman, kepastian dan keadilan bagi masyarakat. Kata “perlindungan” itu sendiri bermakna memberikan pengayoman kepada pihak yang lemah sehingga perlindungan hukum dapat juga diartikan sebagai pengayoman yang diberikan pemerintah kepada seseorang untuk memberikan rasa aman, kepastian dan keadilan terhadap hak-haknya dalam lingkungan masyarakat dan kehidupan berbangsa dan bernegara, baik dalam bentuk pelayanan, peraturan perundang-undangan atau kebijakan lainnya, termasuk dalam lapangan penegakan hukum.

---

<sup>45</sup> Sudikno Mertokusumo dalam Hulman Panjaitan, *Hukum Perlindungan Konsumen*, op.cit, halaman 48-49.



## BAB VI

# PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PERJANJIAN BAKU

### A. Pengertian Perjanjian Baku

Dalam praktik, tidak dapat dipungkiri, dengan alasan efisiensi, para pelaku usaha telah mempergunakan perjanjian baku dalam memasarkan atau mendistribusikan produk barang atau jasa yang dihasilkannya. Dapat dilihat bagaimana industri perbankan menerapkan perjanjian penyimpanan dana dalam bentuk perjanjian baku dalam menawarkan produk jasa simpanan maupun pemberian kredit. Misalnya, simpanan dalam bentuk giro ditetapkan dalam perjanjian rekening koran, simpanan dalam bentuk deposito ditetapkan melalui ketentuan deposito berjangka serta dalam bentuk lainnya yang ditetapkan dalam ketentuan-ketentuan mengenai tabungan. Bagaimana pelaku usaha perpakiran menerapkan perjanjian baku dalam kaitannya dengan jasa pelayanannya. Demikian juga dengan perusahaan jasa angkutan dalam tiket angkutan yang dikeluarkannya. Perjanjian sedemikian ini dalam dunia perdagangan dikenal dengan perjanjian baku (*standard contract*).

Dalam era globalisasi ini pembakuan syarat-syarat perjanjian merupakan model yang tidak dapat dihindari. Bagi para pengusaha, mungkin ini cara mencapai tujuan ekonomi yang efisien, praktis dan cepat tidak bertele-tele. Tetapi bagi konsumen, justru merupakan pilihan yang tidak menguntungkan, karena hanya dihadapkan pada suatu pilihan, yaitu menerima walaupun dengan berat hati.

Latar belakang timbulnya perjanjian baku adalah karena tuntutan pemenuhan kebutuhan ekonomi. Perusahaan besar



## DAFTAR PUSTAKA

- , (1981). Perjanjian Baku (Standar), Perkembangan di Indonesia, dimuat dalam *Beberapa Guru Besar Berbicara Tentang Hukum dan Pendidikan Hukum (Kumpulan Pidato Pengukuhan)*, Bandung: Alumni.
- , (1994). *Aneka Hukum Bisnis*, Bandung: Alumni.
- , Keabsahan Perjanjian Baku Dalam Praktik, *Jurnal Hukum Honeste Vivere* Volume XIII, September 2001, Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia, Jakarta.
- , Pemberlakuan Perjanjian Baku dan Perlindungan Terhadap Konsumen, *Jurnal Hukum to'ra* Volume 2 No. 1, April 2016, Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia, Jakarta.
- , Perlindungan Terhadap Konsumen Menurut UU No. 8 Tahun 1999, *Jurnal Hukum Honeste Vivere* Volume XII Desember 2000, Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia, Jakarta.
- , Suatu Pemikiran Tentang Perlunya Hukum Perlindungan Konsumen, *Jurnal Hukum Honeste Vivere* No. 41, Thn XI, Maret 1999, Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia, Jakarta.



A.Z. Nasution, (1994). *Perlindungan Konsumen dan Peradilan di Indonesia*, Badan Pembinaan Hukum Nasional, Jakarta.

Abdul Halim Barkatullah, (2010). *Hak-Hak Konsumen*, Nusa Media, Jakarta.

Abdulkadir Muhammad, (1992). *Perjanjian Baku Dalam Praktik Perdagangan*. Bandung: Citra Aditya Bhakti.

Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, (2015). *Hukum Perlindungan Konsumen*, Edisi Revisi, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta.

Ahmadi Miru, (2013). *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, RajaGrafindo Persada, Jakarta.

Andreadakis, Z., Kumar, A., Román, R. G., Tollefsen, S., Saville, M., & Mayhew, S. (2020). The COVID-19 vaccine development landscape. *Nature reviews. Drug discovery*, 19(5).

Anwar Fazal dan Reje Swari Kanniah, *The A to Z of Consumer Movement*, Penang Malaysia, IOCU 1998.

Bárd, P., Carrera, S., Guild, E., & Kochenov, D. (2016). An EU mechanism on democracy, the rule of law and fundamental rights. *CEPS Paper in Liberty and Security in Europe*.

CDC. 2020. Understanding How COVID-19 Vaccines Work. Centers for Disease Control and Prevention. Available on: [https:// www. cdc. gov/ coronavirus/ 2019- ncov/](https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/)



vaccines/ different- vaccines/ how- they work. html#: ~: text= Once % 20 vaccinated % 2C % 20 our % 20 immune % 20 system, recognize % 20 and % 20 fight % 20the%20virus.

Celina Tri Siwi Kristiyanti, (2009). *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta.

Dinanti, D., Sakti, M., Irfani, I. P., & Pramita, S. A. (2020). Politics of Law for the Protection of Debtors as Consumers in Fintech based Loaning Services. *Unnes Law Journal: Jurnal Hukum Universitas Negeri Semarang*, 6(2).

Douglas Whitman & John William Gergacz, (1988). *The Legal Environment of Bussiness*, New York, Random Housde Inc.

Erna Widjajati dan Yessy Kusumadewi, (2010). *Pengantar Hukum Dagang*, Cetakan Kedua, Jakarta: Roda Inti Media.

Foged, C. (2011). Subunit vaccines of the future: the need for safe, customized and optimized particulate delivery systems. *Therapeutic delivery*, 2(8).

H. Dalmy Iskandar, (1998). *Rumah Sakit, Tenaga Kesehatan dan Pasien*, Sinar Grafika, Jakata.

Henry P. Panggabean, (1992). *Penyalah gunaan Keadaan (Misbruik van omstandigheden) Sebagai Alasan Baru untuk Pembatalan Perjanjian*, Liberty Yogyakarta.



Hulman Panjaitan, (2021). *Hukum Perlindungan Konsumen, Reposisi dan Penguatan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Memberikan Perlindungan Dan Menjamin Keseimbangan dengan Pelaku Usaha*, Jala Aksara, Jakarta, 2021, hal. 133-134.

Jeyanathan, M., Afkhami, S., Smaill, F., Miller, M. S., Lichty, B. D., & Xing, Z. (2020). Immunological considerations for COVID-19 vaccine strategies. *Nature Reviews Immunology*, 20(10).

Jusuf Shofie, (1998). *Percakapan Tentang Pendidikan Konsumen dan Kurikulum Fakultas Hukum*, Yayasan Lembaga Konsumen Indoensia-Universitas Sahid.

Kementerian Kesehatan RI, (2014). *Buku Ajar Imunisasi, GAVI The Vaccine Alliance*.

Kementerian Kesehatan RI. 2020. Seputar Pelaksanaan Vaksinasi COVID-19. [https://kesmas.kemkes.go.id/assets/uploads/contents/others/FAQ\\_VAKSINASI\\_COVID\\_\\_call\\_center.pdf](https://kesmas.kemkes.go.id/assets/uploads/contents/others/FAQ_VAKSINASI_COVID__call_center.pdf)

Komite Penanganan Covid-19 dan Pemulihan Ekonomi Nasional. Paket Advokasi Vaksin Covid-19 Lindungi Diri, Lindungi Negeri. Kementrian Kesehatan Republik Indonesia, 2020.

Larsen, G., & Lawson, R. (2013). Consumer rights: An assessment of justice. *Journal of business ethics*, 112 (3), 515-528.