

Perlindungan Konsumen di Masa Pandemi Covid-19 Sebagai Wujud Pemenuhan HAM

Celina Tri Siwi K

celina.tri@widyakarya.ac.id

Unika Widya Karya Malang

How to cite:

Celina Tri Siwi K,
'Perlindungan Konsumen di
Masa Pandemi Covid-19
Sebagai Wujud Pemenuhan
HAM' (2022) Vol. 5 No. 2
Jurist-Diction.

Histori artikel:

Submit 20 Januari 2022;
Diterima 18 Februari 2022;
Diterbitkan 31 Maret 2022.

DOI:

10.20473/jd.v5i2.34877

p-ISSN: 2721-8392

e-ISSN: 2655-8297



Abstract

The negative effects of the COVID-19 pandemic are bringing problems to the protection of consumer rights. This happens when their access to basic goods and services is already poor due to unfair economic practices, unhealthy business competition. Consumer rights are regulated in Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection Article 4. Pandemic times with various impacts caused along with the era of disruption, causing consumers to be in a weak position. This falls into the category of social context influenced by access to technology or the context of the economic power of a society. The handling of the COVID-19 pandemic, or other emergencies, is not only determined and regulated by national legislation or legislation, but also by international human rights law, especially those that have been ratified or officially recognized by the country concerned. For example, in the context of dealing with a pandemic or other health crisis, The International Covenant on Economic, Social and Cultural Rights (ICESCR) – under which Indonesia has ratified it through Law No. 12 of 2005 – states that "measures to prevent, address, and control an epidemic and endemic disease" it is an absolute obligation of the state, and must be implemented without discrimination, particularly against vulnerable and marginalized groups. This guarantee of human rights protection is also important in the protection of consumer rights. This research aims (1) to find out the form of consumer losses during the covid 19 pandemic which is the right of consumers; (2) know consumer protection efforts as human rights fulfillment in the Covid 19 pandemic. The method used is normative juridical with the approach of consumer case studies that occur, so that when it is not known when the end of this pandemic period but better handling is accompanied by the completeness of rules that favor justice, certainty and benefit for consumers.

Keywords: Consumer Protection; Pandemic; Human Rights.

Abstrak

Efek negatif dari pandemi COVID-19 membawa permasalahan pada perlindungan hak-hak konsumen. Hal ini terjadi ketika akses mereka terhadap barang dan jasa kebutuhan dasar sudah buruk akibat praktik-praktik ekonomi yang tidak adil, terjadi persaingan usaha tidak sehat. Hak konsumen diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4. Masa pandemi dengan berbagai dampak yang ditimbulkan seiring sejalan dengan era disrupsi, menyebabkan konsumen berada di posisi yang lemah. Hal ini masuk kategori konteks sosial dipengaruhi oleh akses terhadap teknologi atau

konteks kekuatan ekonomi suatu masyarakat. Penanganan pandemi COVID-19, atau kondisi darurat lainnya, tidak hanya ditentukan dan diatur oleh legislasi atau perundang-undangan nasional, tetapi juga oleh hukum hak asasi manusia (HAM) internasional, khususnya yang telah diratifikasi atau diakui secara resmi oleh negara bersangkutan. Sebagai contoh dalam konteks menghadapi suatu pandemi atau kondisi krisis kesehatan lainnya, Kovenan Internasional Hak-Hak Ekonomi, Sosial, dan Budaya [International Covenant on Economic, Social and Cultural Rights (ICESCR)] – di mana Indonesia telah meratifikasinya melalui Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2005 – menyatakan bahwa “langkah-langkah untuk mencegah, mengatasi, dan mengontrol suatu epidemi dan endemi penyakit” merupakan kewajiban mutlak negara, dan harus diimplementasikan tanpa diskriminasi, khususnya terhadap kelompok-kelompok rentan dan marginal. Jaminan perlindungan hak-hak asasi ini juga penting pada perlindungan hak-hak konsumen. Penelitian ini bertujuan (1) mengetahui bentuk kerugian konsumen selama masa pandemi covid 19 yang merupakan hak konsumen; (2) mengetahui upaya perlindungan konsumen sebagai pemenuhan HAM di masa pandemi covid 19. Metode yang digunakan adalah yuridis normatif dengan pendekatan studi kasus konsumen yang terjadi, sehingga ketika tidak diketahui kapan berakhirnya masa pandemi ini namun penanganan lebih baik disertai dengan kelengkapan aturan yang berpihak pada keadilan, kepastian dan kemanfaatan bagi konsumen..

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen; Pandemi; HAM.

Copyright © 2022 Celina Tri Siwi K

Pendahuluan

Dunia mengalami masalah serius akibat munculnya virus baru yang ditemukan pertama kali pada sekitar Desember 2019 di Wuhan Provinsi Hubei, Tiongkok.¹ Pasalnya, virus yang diberi nama oleh World Health Organization (WHO) sebagai Coronavirus Disease (COVID-19)² ini telah menyebar luas dan menginfeksi banyak orang di hampir seluruh belahan dunia. Penyebaran virus yang sangat cepat dari manusia ke manusia lainnya menyebabkan jenis virus baru ini ditetapkan sebagai pandemi global.³

Pandemi atau wabah global COVID-19 tidak hanya sebagai krisis kesehatan global,⁴ tetapi lebih dari itu merupakan krisis kemanusiaan global dengan dampak

¹ Adityo Susilo, dkk., ‘Corona Virus Disease 2019: Tinjauan Literatur Terkini’ (2020) Jurnal 7 Penyakit Dalam Indonesia.[45].

² *ibid.*

³ World Health Organization, ‘WHO Timeline - COVID-19’, <https://www.who.int/news-room/detail/27-04-2020-who-timeline---covid-19>, 27/4/2020, diakses 10/6/2020.

⁴ WHO, ‘WHO Coronavirus Disease (COVID-19) Dashboard’ diakses 11 Oktober 2021.

merusak yang luar biasa di segala sektor kehidupan, mulai dari hilangnya hak atas hidup - hingga dalam jumlah yang besar dan cepat, kerugian ekonomi, gangguan keamanan sosial dan dunia pendidikan, ketersediaan pangan, hilangnya pekerjaan, hingga berkurangnya fungsi institusi negara (pelayanan publik berkurang, pemilu tertunda, atau terbatasnya fungsi pengadilan).

Akibatnya, tidak hanya terhadap angka infeksi maupun kematian yang terus meningkat, fenomena tersebut juga telah berimbas pada hampir semua aspek kehidupan seperti ekonomi hingga hukum. Sektor ekonomi di saat pandemi Covid-19 mengakibatkan semakin mempersulit kehidupan masyarakat, Di masa pandemic Covid19 saat ini, jumlah pengangguran justru naik secara tajam, disebabkan oleh ketidakmampuan perusahaan- perusahaan untuk memproduksi sehingga PHK menjadi salah satu cara untuk membuat perusahaan tetap berjalan di era pandemic ini.

Banyak negara telah menanggung beban ekonomi yang sangat serius dan akhirnya menimbulkan inflasi besar-besaran di semua lini. Dampak lebih lanjut akan terpuruknya ekonomi negara yakni sulitnya ekonomi masyarakat yang tidak jarang menimbulkan berbagai macam pelanggaran ekonomi baik secara individu bahkan secara masal guna memenuhi kebutuhan ekonominya di tengah wabah virus yang masih belum terhenti.⁵

Indonesia sebagai salah satu negara terdampak covid-19 juga mengalami persoalan-persoalan tersebut. Beberapa sampel konkret di lapangan terkait dampak covid-19 di bidang ekonomi adalah banyaknya pelanggaran ekonomi yang merugikan serta melanggar etika dan hukum. Salah satu di antaranya adalah permasalahan dalam bidang perlindungan konsumen, yaitu banyaknya produk dan kebutuhan ekonomi pada masa pandemi justru membuat sebagian orang menjadi *panic buying*⁶ menimbun barang untuk keperluan pokok ataupun

⁵ Mohammad Faisol Soleh, 'Penimbunan Alat Pelindung Diri pada Masa Pandemi Covid-19: Kajian Hukum Pidana Bidang Perlindungan Konsumen' (2020) 3 Undang: Jurnal Hukum.[1-31]. <https://ujh.unja.ac.id/index.php/home/article/view/128/34>.

⁶ Liputan6.Com, "Ketua Pusat Krisis: Panic Buying Muncul karena Kecemasan Akan Wabah Corona Covid19", <https://www.liputan6.com/health/read/4208375/ketua-pusat-krisis-panic-buying-muncul-karena-kecemasan-akan-wabah-corona-covid-19>, 22/3/2020, diakses 10/6/2020.

dijual dengan harga setinggi mungkin, dan lain sebagainya. Kondisi demikian memicu ketegangan di masyarakat sehingga mengakibatkan banyak masyarakat yang merasa membutuhkannya namun tidak dapat tercukupi karena kelangkaan barang yang ada.

Pandemi COVID-19 - sebagai krisis kesehatan dan ekonomi sekaligus – berdampak langsung dengan kehidupan dan penghidupan banyak orang, termasuk mengubah pola produksi, distribusi, dan konsumsi barang atau jasa. Singkatnya pandemi ini merugikan baik produsen maupun konsumen dengan efek yang berbeda. Dalam konteks hak-hak konsumen, yang merupakan fokus dari modul ini, terdapat perubahan sikap dan perilaku mereka dalam mengkonsumsi barang atau jasa, yang bahkan diperkirakan akan tetap bertahan pasca-pandemi. Secara umum perubahannya terpola bahwa para konsumen lebih mengutamakan pembelian barang-barang kebutuhan dasar (seperti makanan dan sembako, obat-obatan, dan alat-alat higienis), lebih menggunakan perdagangan digital lewat transaksi internet (daring), mengandalkan produk-produk lokal, dan adanya kesadaran rasional lebih tinggi dalam berbelanja.⁷ Ini merupakan konsekuensi di mana rantai produksi (*supply chain*) barang secara global terganggu dan toko atau pasar harus tutup atau operasinya terbatas. Pola perubahan sikap dan perilaku konsumen semacam ini juga terjadi di Indonesia, termasuk peningkatan kesadaran rasional dalam berbelanja (mempertimbangkan aspek kesehatan, pelestarian lingkungan, atau aspek etis lainnya), berdasarkan sebuah survei.⁸ Perubahan pola sikap dan perilaku konsumen bisa bersifat positif di mana kesadaran rasional mereka meningkat, tetapi di lain pihak bisa dimanfaatkan para pelaku bisnis hitam -yang hanya mengejar keuntungan ekonomi - dengan melakukan penumpukan barang dan menjualnya dengan harga meroket, atau bahaya penipuan atau kejahatan lewat dunia siber.⁹

⁷ Accenture, How COVID-19 will permanently change consumer behaviour (April 2020); PWC, Evolving Priorities: COVID-19 rapidly reshapes consumer behaviour.

⁸ Mckinsey & Company, Survey: Indonesian consumer sentiment during the coronavirus crisis (9 Juli 2020).

⁹ Committee on Economic Social and Cultural Rights, Statement on the coronavirus disease (COVID-19) pandemic and economic, social and cultural rights (17 April 2020) UN Doc. E/C.12/2020/1.

Rumusan Masalah

- (1) Apa saja bentuk kerugian konsumen selama masa pandemi covid 19 yang merupakan hak konsumen
- (2) Bagaimana upaya perlindungan konsumen sebagai pemenuhan HAM di masa pandemi covid 19

Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis normatif dengan pendekatan studi kasus konsumen. Beragam kasus sengketa konsumen selama masa pandemic dipilih yang relevan dengan isu hak asasi manusia, sehingga ditemukan penanganan yang lebih baik disertai dengan kelengkapan aturan yang berpihak pada keadilan, kepastian dan kemanfaatan bagi konsumen

1. Bentuk kerugian konsumen di masa pandemi covid 19 yang merupakan hak konsumen

Konsumen berasal dari kata *consumer* (Inggris)/ *consument* (Belanda). Pengertian *consumer/consument* tergantung dalam posisi mana ia berada. Secara harafiah *consumer* adalah (lawan dari Produsen) setiap orang yang menggunakan barang. Tujuan penggunaan barang/ jasa menentukan termasuk konsumen kelompok mana. Untuk mewujudkan pemenuhan perlindungan konsumen negara mengeluarkan Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang dalam Pasal 1 angka 2 UUPK menyebutkan bahwa 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. Definisi tersebut menunjukkan bahwa konsumen yang dilindungi oleh negara adalah konsumen akhir

Krisis COVID-19 memiliki efek yang luas terjadi perubahan yang begitu mendadak pada perilaku konsumen. Aturan yang dikeluarkan oleh pemerintah di era pandemi ini telah memaksa banyak orang untuk tinggal di rumah dan menyebabkan lonjakan penggunaan internet. Sejumlah besar konsumen mengalami kesusahan

dengan tingkat yang lebih tinggi yang disebabkan oleh pengalaman langsung atau ketakutan akan dampak kesehatan, ekonomi, dan sosial dari krisis, dan rentan terhadap eksploitasi komersial.¹⁰

Selain itu, penutupan perbatasan, pembatasan perjalanan dan Langkah-langkah jarak sosial telah membatasi permintaan konsumen untuk layanan seperti akomodasi, perjalanan dan acara skala besar, sementara permintaan untuk produk lain telah meroket. Kelangkaan yang dirasakan karena barang-barang penting dan pecahnya rantai pasokan telah menyebabkan pembelian panik di beberapa negara, memaksa banyak toko untuk memberlakukan batasan item pada produk-produk kebersihan seperti pembersih tangan, disinfektan, masker wajah dan kertas toilet. Meningkatnya kebutuhan pokok, masker, serta hand sanitizer mengakibatkan kelangkaan sehingga sulit untuk diperoleh di masa Belum lagi kasus-kasus baru pasien yang terinfeksi virus Covid-19 semakin meningkat, dan permintaan atas kebutuhan pokok, masker, serta hand sanitizer pun semakin naik. Membahas mengenai kebutuhan masker dan hand sanitazer, tak disangka, meningkatnya permintaan masker ini justru dimanfaatkan oleh oknum yang tidak bertanggung jawab untuk melakukan kegiatan penimbunan masker medis, hand sanitizer, serta perlengkapan-perengkapan kesehatan yang dibutuhkan oleh masyarakat dan tim medis dalam menghadapi pandemi, dengan tujuan untuk memperoleh keuntungan dan memperkaya diri dengan menjual masker medis, hand sanitizer, alcohol, dan perlengkapan lainnya dengan harga di atas rata-rata Hal ini menimbulkan berbagai perbincangan. Apakah wajar untuk memberikan harga setinggi itu untuk suatu produk yang jikalau tidak ada pandemi, akan mudah ditemukan di pasaran dengan harga yang sangat terjangkau? Apakah produk-produk tersebut memiliki harga selangit karena kelangkaan yang diakibatkan oleh tingginya tingkat permintaan, namun juga karena sudah terlebih dahulu ditimbun oleh para oknum pedagang? Pedagang mengabaikan hak konsumen yang telah ada aturan hukumnya.

¹⁰ Retno Sari Dewi, 'Perlindungan Konsumen Di Era Pandemi Virus Corona', Jurnal Fakultas Hukum Universitas Tulungagung.[38].

Hak-hak konsumen mulai dibakukan secara global lewat sebuah instrumen internasional di bawah PBB, yang tidak bersifat mengikat bagi negara-negara anggotanya, sejak 1985 dan kemudian diperbaiki atau direvisi pada 1999 dan 2015 dengan nama *United Nations Guidelines for Consumer Protection* (UNGCP) atau Panduan Perlindungan Konsumen PBB). UNGCP ini secara umum mengatur prinsip-prinsip utama tentang kebijakan negara akan perlindungan konsumen yang efektif, institusi penegak hak-hak konsumen dan mekanisme merespon keluhan dari konsumen. Revisi-revisi UNGCP merupakan adaptasi terhadap ekonomi di era dunia digital dengan menambahkan ketentuan-ketentuan soal kewajiban perusahaan (pelaku bisnis), perlindungan finansial konsumen, e-commerce atau aktivitas jual-beli lewat media elektronik, dan *sustainable consumption* atau konsumsi yang diperoleh lewat penggunaan produk material, energi, dan layanan lainnya dengan meminimalkan dampak negatif terhadap lingkungan, sehingga kebutuhan hidup manusia dapat terpenuhi tidak hanya di masa kini tetapi juga untuk generasi mendatang.¹¹

Dari berbagai kasus yang terjadi selama masa pandemi virus corona yang melanda Indonesia sebagaimana diuraikan diatas berdampak pada pelanggaran hak- hak konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4. Berikut ini bentuk pelanggaran hak konsumen selama pandemic virus corona:

a. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa

Hak ini menegaskan bahwa konsumen dijamin keamanan dalam menggunakan produk. Saat masa pandemi hand sanitizer merupakan salah satu barang yang paling dicari oleh konsumen, karena pencegahan virus corona salah satunya dengan menggunakan hand sanitaizer. Di awal masa pandemic harga hand sanitaizer yang diproduksi oleh perusahaan farmasi semakin langka dan mahal, maka beredar hand sanitaizer non label yang diproduksi dan edarkan tanpa melalui uji secara klinis

¹¹ Papang Hidayat, *Dampak Pandemi Covid-19 terhadap Hak-Hak Konsumen; Sebuah Panduan Akses terhadap Keadilan*, Modul ini diterbitkan atas dukungan dan kerja sama dengan Kedutaan Besar Inggris Jakarta, September 2020.[18].

dari pihak terkait. Hal ini apabila dibiarkan dapat mengakibatkan produk-produk handsanitaizer yang justru kandungannya berbahaya bagi masyarakat.

Peningkatan transaksi daring semasa pandemi Covid-19 meningkatkan kekhawatiran pula atas penyalahgunaan data pribadi konsumen. Kasus bocornya data jutaan konsumen salah satu platform bisnis daring seharusnya menjadi pelajaran pentingnya perlindungan data pribadi konsumen. Kasus lain yang muncul adalah pembajakan akun konsumen dalam pembelian alat kesehatan. Meskipun konsumen sudah mengadu, tindakan yang dilakukan pihak platform bisnis hanya memulihkan akun konsumen.¹²

Pentingnya upaya melindungi data pribadi konsumen sebagai bagian dari jaminan keamanan, keselamatan dan kenyamanan bertransaksi. Dalam monteks ini pula BPKN melihat pentingnya RUU Perlindungan Data Pribadi yang kini sedang disusun.

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

Di era pandemic , konsumen kehilangan hak untuk memilih produk mana yang sesuai dengan kemampuan konsumen. Konsumen dihadapkan pada pilihan-pilihan produk yang terbatas, hal ini terjadi karena pemberlakuan pembatasan wilayah dan adanya kegiatan penimbunan oleh oknum pelaku usaha.

c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa

Hak ini menyatakan bahwa suatu produk barang atau jasa yang diproduksi oleh pelaku usaha harus memuat informasi yang benar, jelas dan jujur yang tercantum pada produk barang dan atau jasa. Di era pandemic ini, karena banyak produk masker, handsanitaizer, dan desinfektan non label yang beredar sehingga

¹²<https://www.hukumonline.com/berita/baca/lt5ec6233475a35/kenali-4-instrumen-perlindungan-hak-hak-konsumen-saat-pandemi/>.

hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang benar dan lengkap dilanggar.

Jaminan informasi yang benar, jelas, dan jujur bagi konsumen pada masa pandemic Covid-19, menyangkut juga penanganan konsumen sebagai pasien, informasi produk, baik yang tersedia di label produk maupun iklan. Berdasarkan informasi yang benar, jelas, dan jujur, konsumen dapat mengambil keputusan yang akurat untuk membeli barang/jasa apa dan membeli dimana.

Pasal 8 ayat (2) menyebutkan pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat, atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud. Konsumen dituntut untuk berhati-hati pada penawaran barang/jasa yang sedang marak di platform daring. Kasus konsumen yang tertipu membeli masker secara daring membuktikan tidak semua penawaran barang/jasa secara online benar-benar bertujuan baik. Konsumen perlu melihat kesahihan bisnis dimaksud.

d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan

Dampak pandemi menjadikan warga mengalami tekanan, baik karena berkurangnya penghasilan dan pembatasan mobilitas maupun ancaman pemutusan hubungan kerja dan pembatasan aktivitas ekonomi. Salah satu contohnya adalah tekanan yang dialami pengemudi ojek online. Mereka dilarang mengangkut penumpang, dan pada saat yang sama kemungkinan harus menghadapi penagih utang dari perusahaan pembiayaan (*leasing*). Keluhan konsumen semacam ini seharusnya ditangani dengan baik. Mekanisme penanganan keluhan yang baik dapat mengurangi tensi sengketa konsumen dengan pelaku usaha.

e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut

Pada masa pandemi marak terjadi kerugian karena pinjaman on line dengan bunga tinggi, serta perbuatan tidak menyenangkan jika debitur tidak melakukan pembayaran tepat pada waktunya. Kebutuhan akan finansial di saat keadaan tidak

mudah karena banyaknya PHK, pembatasan kegiatan di masyarakat pada masa pandemi maka untuk menutup kebutuhan hidup banyak masyarakat mengambil jalan instant dengan melakukan pinjaman on line. Banyak konsumen pinjaman on line tidak mengetahui legalitas lembaga pinjaman on line. Kreditur pinjaman on line yang memanfaatkan peluang ini merupakan kategori penyalahgunaan keadaan. Jika debitur tidak melakukan pembayaran tepat waktu, kreditur melakukan upaya paksa dengan menghubungi nomor kontak relasi debitur. Keadaan ini bisa mengancam keselamatan orang lain serta memunculkan dampak psikis.

Maraknya kasus pinjaman on line perlu ada kebijakan pemerintah yang merupakan bagian perlindungan konsumen. Konsumen perlu diberikan pendampingan dalam penyelesaian sengketa dengan para pelaku usaha pinjaman on line yang memprioritaskan memperoleh keuntungan sebesar-besarnya.

f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen

Keberagaman tingkat pendidikan konsumen yang ada di Indonesia, ada konsumen dengan pendidikan cukup baik tentunya berbeda dengan konsumen yang tidak memiliki pendidikan yang cukup. Konsumen dengan tingkat pendidikan yang kurang tentunya rentan menjadi konsumen yang dirugikan. Di masa pandemi covid 19 banyak hal terjadi baik di sektor ekonomi, konsumen dirugikan akibat informasi produk, antara lain layanan jasa pinjaman on line dari lembaga tidak terdaftar. Di bidang kesehatan menyangkut informasi produk jasa kesehatan, jenis-jenis vaksin dan akibat yang ditimbulkan. Berbagai masalah terjadi salah satu penyebab karena minimnya pendidikan konsumen sehingga dibutuhkan pembinaan dan pendampingan secara berkala dan berkelanjutan dengan melibatkan pihak pelaku usaha, pemerintah serta Lembaga konsumen independent.

g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif

Konsumen seharusnya bukan sebagai objek mencari keuntungan namun harus diberikan layanan yang sama antar sesama konsumen. Tidak ada standard ganda

yang mengarah kepada diskriminasi, perbedaan perlakuan melihat latar belakang konsumen, konsumen dengan posisi ekonomi kuat akan diberikan prioritas layanan daripada konsumen dengan latar belakang ekonomi yang lemah. Di masa puncak pandemi ada beberapa keluhan konsumen yang menerima layanan kesehatan tidak layak, tidak ditangani secara benar dan cepat sehingga memperparah penyebaran virus hingga tidak tertolong lagi.

h. Hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya

Kompensasi dan ganti rugi. Pembatasan sosial berskala besar juga telah berimbas pada pembatalan kontrak atau tidak terpenuhinya transaksi, penurunan kualitas barang/jasa, dan kesulitan mengajukan komplain. Contohnya, penumpang yang sudah memesan tiket perjalanan ketera api atau pesawat jauh-jauh hari. Larangan pergerakan transportasi darat dan udara pada awal pandemi telah membuat banyak konsumen mengalami kerugian. Demikian pula pembatalan acara-acara dan okupansi hotel. Instrumen kompensasi meliputi pengembalian biaya, pemberian voucher, penjadwalan ulang, atau kompensasi yang sama-sama menguntungkan para pihak.

Hak-hak dalam UUPK di atas merupakan penjabaran dari Pasal-pasal yang bercirikan negara kesejahteraan, yaitu Pasal 27 ayat (2)¹³ dan Pasal 33¹⁴ Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia.

Sengketa konsumen itu akan timbul kalau terjadi pelanggaran hak-hak konsumen. Perlindungan hukum yang diberikan oleh UUPK atas pelanggaran hak-hak konsumen hanya untuk konsumen akhir. Hak-hak konsumen yang dilindungi ini timbul karena adanya transaksi konsumen. Jadi bukan dari transaksi jual-beli, artinya

¹³ Pasal 27 ayat (2) ini berbunyi: “Tiap-tiap warga negara berhak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak bagi kemanusiaan”.

¹⁴ Pasal 33 ini berbunyi: “(1) Perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasar atas asas kekeluargaan; (2) Cabang-cabang produksi yang penting bagi negara dan yang menguasai hajat hidup orang banyak dikuasai oleh negara; (3) Bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.”

dasar hubungan hukum konsumen dan pelaku usaha tidak selalu harus kontrakrual. Konsumen tidak sekedar pembeli tetapi sernua orang yang mengkonsumsi produk. Oleh karena itu, yang paling penting adalah terjadi transaksi konsumen (*consumer transaction*), berupa peralihan barang dan atau jasa termasuk peralihan kenikmatan dalam menggunakannya.

Dimungkinkan masa pandemic covid 19 banyak pelaku usaha melakukan penyalahgunaan keadaan. Penyalahgunaan keadaan berkaitan dengan kondisi yang ada pada saat kesepakatan terjadi. Kondisi itu membuat ada salah satu pihak berada dalam keadaa tidak bebas untuk menyatakan kehendaknya. Itu sebabnya ada ahli yang berpendapat penyalahgunaan keadaan ini sebagai salah satu bentuk dari cacat kehendak juga. Penyalahgunaan keadaan sejak dulu dimasukkan sebagai keadaan yang bertentangan dengan ketertiban umum atau kebiasaan yang baik (*goede zeden*). Atas dasar itu, suatu perjanjian dapat dinyatakan tidak berlaku, baik seluruhnya maupun bagian tertentu saja.¹⁵

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mencoba untuk memperluas pengertian kepentingan yang dilindungi dalam transaksi konsumen, yaitu tidak sekedar ditujukan untuk diri sendiri dan keluarga, tetapi juga diperuntukkan bagi orang lain, bahkan makhluk hidup lain.¹⁶

Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) memandang bahwa disrupsi perlindungan konsumen yang terjadi semasa pandemi Covid-19 menuntut adanya perubahan perilaku dan kerjasama tiga pihak, yakni konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah selaku regulator. Tujuannya agar kepercayaan dalam bertransaksi tetap terjaga.

Disadari bahwa faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat pendidikan dan kesadaran konsumen akan hak-haknya masih sangat rendah, sehingga pelaku usaha dengan mudah dapat mengelabui konsumen secara leluasa atau bebas memproduksi atau menghasilkan produk barang dan/atau jasa,

¹⁵ Celina Tri Siwi K., *Hukum Perlindungan Konsumen* (Sinar Grafika 2016).[110-111].

¹⁶ Ari Purwadi, 'Perlindungan Hak Konsumen Sebagai Bagian Dari Perlindungan Hak Asasi Manusia' (2003) IX No. 3 Jurnal PERSPEKTIF.[185].

terlepas apakah produk tersebut sesuai dengan harapan atau kepentingan konsumen terutama dari segi kualitasnya. Perlindungan hukum terhadap pihak yang lemah pada prinsipnya selalu dikaitkan dengan perlindungan terhadap hak-haknya. Dalam kaitannya dengan perlindungan konsumen di bidang kesehatan, maka yang menjadi subjek hukumnya adalah para konsumen, sedangkan yang menjadi objek perlindungannya adalah hak-hak konsumen atas keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi/menggunakan alat-alat kesehatan. Perlindungan hukum adalah perlindungan yang diberikan oleh hukum terhadap hak dan kewajiban manusia. Perlindungan hukum bagi konsumen diperuntukkan bagi konsumen untuk menjaga hak-haknya.¹⁷

2. Upaya perlindungan konsumen sebagai pemenuhan HAM di masa pandemi covid 19

Efek negatif dari pandemi COVID-19 juga memperparah perlindungan hak-hak konsumen ketika akses mereka terhadap barang dan jasa kebutuhan dasar sudah buruk akibat praktik-praktik ekonomi yang tidak adil. Perubahan pola sikap dan perilaku konsumen ini tentu saja bersifat umum, dan bergantung pada konteks sosial di mana dipengaruhi oleh akses terhadap teknologi atau konteks kekuatan ekonomi suatu masyarakat, tetapi kecenderungannya mengarah pada pola-pola konsumsi tersebut.¹⁸

Perlindungan Konsumen bukan hanya tugas pemerintah, tetapi juga pelaku usaha ikut andil dalam melindungi konsumen. Disini pemerintah berperan dalam membentuk peraturan dan penegakan hukum melalui berbagai aktivitas pengawasan barang. Namun pelaku usaha juga berperan penting untuk berkomitmen pada aturan perlindungan konsumen. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tidak dapat berjalan hanya dengan mengandalkan peran

¹⁷ Pande, N. P. J. 'Perlindungan Konsumen Terhadap Produk Kosmetik Impor Yang Tidak Terdaftar Di BBPOM Denpasar (2017) 6 Jurnal Magister Hukum Udayana' (Udayana Master Law Journal).[18].

¹⁸ Papang Hidayat, *Op.Cit.*

pemerintah tetapi saatnya pelaku usaha sebagai “sahabat” pemerintah mampu berperan serta dalam menegakkan perlindungan konsumen.¹⁹

Permasalahannya adalah pelanggaran hak-hak konsumen ini apakah dapat dideskripsikan sebagai pelanggaran hak asasi manusia? Istilah “hak asasi manusia” itu sendiri perlu penjerminihan. Di Indonesia penggunaan kata-kata Hak Asasi Manusia (disingkat HAM) sudah sangat luas digunakan, bahkan juga sudah diresmikan dengan adanya Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 Tentang Hak Asasi Manusia (untuk selanjutnya ditulis UU HAM) Walaupun perlu adanya penjerminihan maksudnya tidak lain untuk mencegah adanya kerancuan dalam pemahaman. Mengikuti pemikiran Meuwissen, Hak-hak manusia memiliki pengertian yang sangat luas, sehingga menunjuk pada hak-hak yang memperoleh pengakuan secara internasional, atau dipahami sebagai hak-hak yang dibela dan dipertahankan secara internasional. Hak-hak Dasar hanya mempunyai kaitan erat dengan suatu negara bangsa atau hak-hak yang diakui melalui hukum nasional. Selanjutnya, konotasi hak-hak manusia berkaitan dengan asas-asas ideal dan politis. Hak-hak dasar jelas dan tegas merupakan bagian tidak terpisahkan dari Undang-Undang Dasar. Disini konotasinya lebih yuridis sifatnya. Dalam memahami The Universal Declaration of Human Rights ciptaan Perserikatan Bangsa-Bangsa PBB (10 Desember 1948) merupakan dokumen hukum. Oleh karena itu, dapat dibenarkan kalau Hak-hak manusia lebih menampakkan diri sebagai isu politik dari pada isu hukum.²⁰

Seiring dengan perkembangan masyarakat, maka terjadi pula perubahan dalam sikap produsen/pelaku usaha. Oleh karena kualitas konsumen makin meningkat, maka produsen mengubah strategi bisnisnya dan bukan lagi pada *product-oriented policy*, tetapi menjadi *consumer-oriented policy*, yaitu kebijakan pemasaran yang didasarkan pada pertimbangan bahwa apa yang dihasilkan oleh produsen harus sesuai dengan tuntutan, kriteria dan kepentingan konsumen. Adagium yang berlaku sekarang

¹⁹ Hijawati, H. ‘Peredaran Obat Illegal Ditinjau Dari Hukum Perlindungan Konsumen’ (2020) 18 (3) Solusi.[397].

²⁰ Abdul Gani, *Hubungan Antara Politik, Hak Asasi Dan Pembangunan Hukum Indonesia*, Makalah pada Simposium Dalam Rangka Dies Natalis XL Unair. 3 November 1999.[2].

bukan lagi *caveat emptor*, tetapi menjadi *caveat venditor* atau *let the producer beware*. Akibatnya ialah dunia bisnis mulai mengenal lembaga *product liability* yang menganggap produsen langsung bersalah (*presumption of fault*). Dan berkewajiban memberi ganti rugi kepada konsumen dalam kasus produk cacat (*defective product*). Berdasarkan prinsip *presumption of fault* ini, mulailah beban pembuktian dibalik, yaitu tergugatlah yang harus membuktikan tidak ada kesalahan padanya. Namun penggugat masih harus membuktikan adanya perbuatan melanggar hukum dari tergugat, adanya kerugian yang diderita karena perbuatan melanggar hukum itu serta adanya hubungan sebab akibat (kausalitas) antara perbuatan melanggar hukum yang dilakukan tergugat dan kerugian yang ditimbulkannya.²¹

Pengabaian perlindungan konsumen dapat terjadi terampasnya HAM seseorang. HAM adalah seperangkat hak yang melekat pada hakikat dan keberadaan manusia sebagai makhluk Tuhan YME dan merupakan anugerah-Nya yang wajib dihormati, dijunjung tinggi dan dilindungi oleh negara, hukum, Pemerintah, dan setiap orang demi kehormatan serta perlindungan harkat dan martabat manusia. Sedangkan pelanggaran HAM adalah setiap perbuatan seseorang/ sekelompok orang termasuk aparat negara baik disengaja maupun tidak disengaja atau kelalaian, membatasi, dan atau mencabut HAM seseorang atau kelompok orang yang dijamin oleh UU ini, dan tidak mendapatkan, atau dikhawatirkan tidak akan memperoleh penyelesaian hukum yang adil dan benar, berdasarkan mekanisme hukum yang berlaku. Apabila kedaulatan Hukum diletakkan dan berpijak pada kedaulatan rakyat, maka kedaulatan hukum bukanlah ditujukan semata-mata untuk kepentingan hukum itu sendiri, tetapi justru harus ditujukan dan berpihak kepada kepentingan masyarakat dan pelanggaran hak-hak dasar atau pelanggaran HAM tidak dapat ditolerir di dalam suatu negara hukum.²²

²¹ Theresia Louize Pesulima, et.al, 'Perlindungan Konsumen Terhadap Peredaran Produk Kesehatan Ilegal di Era Pandemi Covid-19 Di Kota Ambon' (2021) Volume 27 Nomor 2, April - Juni Jurnal S A S I.[160-171].

²² Wiwik Pratiwi, Negara Hukum, Pemenuhan Perlindungan Konsumen dan HAM (Telaah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen) (2020) Volume 01, No. 01 J-PeHI: Jurnal Penelitian Hukum Indonesia.[37]. <https://ejournal.undaris.ac.id/index.php/jph>.

Pelanggaran HAM yang terdapat dalam instrumen-instrumen Internasional selalu dikaitkan dengan elemen keterlibatan negara karena memang subyek penanggung jawab HAM adalah negara. Pelanggaran HAM dipahami tidak melulu yang berupa tindakan (*action*) tetapi juga berupa pendiaman (*omission*), dimana pelanggaran dilakukan oleh individu yang bukan aparat negara, namun negara melalui aparatnya tidak melakukan tindakan apapun, baik preventiv maupun represif. Lebih lanjut dijelaskan bahwa pada Konverensi Dunia tentang pelanggaran HAM di Vienna tahun 1993, diakui HAM terdiri dari hak-hak sipil, budaya, ekonomi, politik dan sosial merupakan hak-hak yang tidak bisa dipilah-pilah, saling berkaitan dan saling tergantung dan hak-hak tersebut tidak hanya menjadi tanggung jawab negara, tetapi juga merupakan tanggung jawab dari para pelaku swasta (pelaku swasta memiliki kewajiban dan tanggung jawab untuk menghormati dan melaksanakan HAM). Berkaitan dengan Hak Ekonomi Sosial dan Budaya (KIHESB), Pasal 11 (1) Kovenan Internasional yang sudah diratifikasi negara Indonesia, menyatakan bahwa: “Negara-negara pihak pada kovenan ini mengakui hak setiap orang atas standar kehidupan yang layak bagi dirinya dan keluarganya, termasuk pangan, sandang, dan perumahan yang layak dan atas perbaikan kondisi penghidupan yang bersifat terus menerus. Negara-Negara Pihak akan mengambil langkah-langkah yang layak untuk memastikan perwujudan hak ini, dengan mengakui, untuk maksud ini, sangat pentingnya arti kerjasama internasional yang didasarkan pada perbaikan sukarela”.²³

Virus corona menyerang semua orang ‘tak pandang bulu’, tetapi dampak pandemi COVID-19 memiliki efek yang berbeda terhadap kelompok-kelompok tertentu, mereproduksi struktur politik, sosial, dan ekonomi yang timpang; perempuan, minoritas etnis, kaum migran, pencari suaka, dan pengungsi, orang-orang yang ada di dalam tahanan, orang-orang dengan disabilitas, dan orang-orang miskin atau kalangan ekonomi bawah. Perlu diingat bahwa langkah-langkah darurat atau luar biasa negara untuk merespon pandemi COVID-19, atau kondisi

²³ *ibid.*[38].

darurat lainnya, tidak hanya ditentukan dan diatur oleh legislasi atau perundang-undangan nasional, tetapi juga oleh hukum hak asasi manusia (HAM) internasional, khususnya yang telah diratifikasi atau diakui secara resmi oleh negara bersangkutan. Sebagai contoh dalam konteks menghadapi suatu pandemi atau kondisi krisis kesehatan lainnya, Kovenan Internasional Hak-Hak Ekonomi, Sosial, dan Budaya [International Covenant on Economic, Social and Cultural Rights (ICESCR)] – di mana Indonesia telah meratifikasinya melalui UU No 12 Tahun 2005 – menyatakan bahwa “langkah-langkah untuk mencegah, mengatasi, dan mengontrol suatu epidemi dan endemi penyakit” merupakan kewajiban mutlak negara, dan harus diimplementasikan tanpa diskriminasi, khususnya terhadap kelompok-kelompok rentan dan marginal.²⁴

Jaminan perlindungan hak-hak asasi ini juga penting pada perlindungan hak-hak konsumen. Pandemi COVID-19 di banyak negara telah membuka peluang bagi praktik-praktik bisnis yang tidak adil, menyesatkan, dan sangat merugikan konsumen, dengan efek merugikan lebih besar bagi kelompok konsumen rentan. Praktik semacam itu mengharuskan pemerintah dan agen perlindungan konsumen untuk waspada dan melakukan intervensi untuk melindungi konsumen secara efektif.²⁵

Pada dasarnya hubungan Pelaku Usaha (Produsen) dengan Konsumen merupakan hubungan yang bersifat ketergantungan, artinya produsen tidak bisa berdiri sendiri memproduksi barang tanpa memikirkan bagaimana pemasarannya (bersifat apriori). Demikian pula sebaliknya, Konsumen tidak dapat hanya berpandangan karena memiliki uang, lalu bebas untuk menentukan pilihannya. Lebih lanjut dinyatakan apalah artinya ada uang kalau tidak ada barang, karena itu diperlukan keseimbangan hubungan antara produsen dan konsumen. Prinsip kemitraan antara Produsen-Konsumen mutlak saling membutuhkan, sebagai konsekuensinya masing-masing mempunyai hak kewajiban.

²⁴ CESCR ‘General Comment No. 14’ the Right to the highest attainable standard of health (11 Agustus 2000) UN Doc. E/C.12/2000/4 dalam Papang Hidayat, Op.Cit.[14].

²⁵ COVID-19: Firmer action needed to better protect consumers’ (UNCTAD, 08 April 2020) dalam Papang Hidayat, *ibid.*

Sesuai dengan salah satu alasan ditetapkannya UUPK, dalam konsiderans disebutkan bahwa untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi serta menumbuhkembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab. Oleh karena itu diperlukan perangkat peraturan perundang-undangan untuk mewujudkan adanya keseimbangan perlindungan kepentingan konsumen dan pelaku usaha (produsen) sehingga tercipta perekonomian yang sehat.

Kondisi-kondisi tak menguntungkan tersebut menyebabkan konsumen bersikap pasrah. Hal ini tentunya sangat bertentangan dengan cita-cita luhur yang ditetapkan Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 Tentang HAM yang dalam konsideran disebutkan:

- a. Manusia sebagai makhluk ciptaan Tuhan YME yang mengemban tugas mengelola dan memelihara alam semesta dengan penuh ketakwaan dan tanggung jawab untuk kesejahteraan umat manusia dianugerahi Hak Asasi untuk menjamin keberadaan harkat dan martabat kemuliaan dirinya serta keharmonisan lingkungannya.
- b. HAM merupakan hak dasar yang secara kodrati melekat pada diri manusia, bersifat universal dan langgeng, oleh karena itu harus dilindungi, dihormati, dipertahankan, dan tidak boleh diabaikan, dikurangi atau dirampas oleh siapapun.

Dalam transaksi perdagangan konsumen mutlak untuk diberi perlindungan. Pentingnya perlindungan hukum bagi konsumen disebabkan posisi tawar konsumen yang lemah. Perlindungan hukum terhadap konsumen mensyaratkan adanya pemihakan kepada posisi tawar yang lemah (konsumen).²⁶

Perlindungan hukum bagi konsumen adalah suatu masalah yang besar, dengan persaingan global yang terus berkembang. Perlindungan hukum sangat dibutuhkan dalam persaingan dan banyaknya produk serta layanan yang menempatkan konsumen dalam posisi tawar yang lemah.²⁷

²⁶ Sudaryatmo, *Hukum dan Advokasi Konsumen* (PT. Citra Aditya Bakti 1999).[90].

²⁷ Vivek Sood, *Cyber Law Simplified* (Tata McGraw-Hill Publishing Company Limited 2002).[57].

Pemerintah telah mengeluarkan Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), tetapi fakta Indonesia sebagai Negara Hukum seperti diamanatkan dalam konstitusi belum bisa sepenuhnya dapat diwujudkan, dan masih diterapkan secara diskriminatif, Seperti disebutkan dalam Pasal 1 angka 1 UUPK bahwa Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Pengertian ini menurut Ahmadi Miru dikatakan cukup memadai dan diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan Konsumen. Oleh karena itu mengingat haknya sering terampas dan tidak ada perlindungan, akhirnya mereka lebih baik bersikap hati-hati. Dalam membeli barang maupun menggunakan jasa, Konsumen mesti ekstra teliti menentukan apakah barang yang dibeli betul-betul berkualitas atau tidak. Keseluruhannya akan menjadi menarik untuk ditelaah secara bersamaan karena tidak hanya berkaitan tetapi juga eksistensi dari suatu Negara Hukum dalam memberikan perlindungan kepada masyarakatnya.

Berdasarkan penjelasan Pasal 2 UUPK, perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu:

- (a) Asas Manfaat dimaksudkan segala upaya perlindungan konsumen harus memberikan manfaat bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
- (b) 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.
- (c) Asas Keseimbangan dimaksudkan memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materiil/ spiritual.
- (d) Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang / atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
- (e) Asas Kepastian Hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta Negara menjamin kepastian hukum.

Asas-asas tersebut memperlihatkan bahwa tidak ada maksud dari pembentuk undang-undang untuk mematikan/ menghambat usaha dari para Pelaku Usaha,

tetapi justru sebaliknya akan melindungi kepentingan pelaku usaha agar tangguh dalam menghadapi persaingan melalui penyediaan barang/ jasa yang berkualitas. Sebagaimana dikemukakan Arristoteles yang dikutip oleh Satjipto Rahardjo bahwa dari sudut segi kesamaan di dalam keadilan, maka sesuatu dikatakan adil jika ada persamaan dalam bagian yang diterima oleh para pihak.

Berbagai isu hak-hak konsumen juga merupakan masalah hak asasi manusia, seperti hak-hak terhadap barang dan jasa pelayanan kebutuhan pokok (hak atas pangan, air, tempat tinggal, atau kesehatan), non-diskriminasi, atau kebebasan berekspeksi konsumen. Ini artinya mekanisme perlindungan konsumen juga berkaitan dengan mekanisme perlindungan hak asasi manusia yang telah terinstitusionalisasikan di Indonesia. Mekanisme HAM nasional ini salah satunya bisa lewat Komnas HAM (Komisi Nasional Hak Asasi Manusia) atau lembaga independen negara lainnya (Ombudsman, Komnas Anti Kekerasan terhadap Perempuan, dan lainnya). Lembaga-lembaga formal non-yudisial tersebut memiliki kewenangan untuk memberikan penilaian dan rekomendasi kepada pemerintah atas suatu kebijakan atau praktik-praktik terkait perlindungan dan pemenuhan hak-hak pekerja, khususnya bila terjadi secara sistemik dan struktural.

Penting untuk dicatat bahwa mekanisme-mekanisme pemulihan hak tersebut bersifat komplementer dan bukan merupakan substitusi bagi yang lain. Selain mekanisme yudisial dan non-yudisial untuk merespons dugaan pelanggaran hak-hak konsumen yang merupakan pelanggaran HAM, juga terdapat beberapa sarana penekan di badan-badan internasional terkait hak-hak konsumen sebagai konsekuensi ratifikasi instrument-instrumen internasional oleh Indonesia. Penegasan akses terhadap mekanisme HAM ini juga dijamin oleh Pasal 7 (ayat 1) dari UU HAM yang menyatakan bahwa “Setiap orang berhak untuk menggunakan semua upaya hukum nasional dan forum internasional atas semua pelanggaran hak asasi manusia yang dijamin oleh hukum Indonesia dan hukum internasional mengenai hak asasi manusia yang telah diterima negara Republik Indonesia”.

Dalam penyelesaian sengketa untuk mempertahankan hak-hak konsumen diatur pada Pasal 45 UUPK, yang menyebutkan bahwa penyelesaian sengketa dapat

ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan dapat ditempuh melalui BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) yang tugas dan wewenangnya antara lain meliputi pelaksanaan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi, yang selain sebagai media penyelesaian sengketa juga dapat menjatuhkan sanksi administratif bagi pelaku usaha yang melanggar larangan tertentu yang dikenakan bagi pelaku usaha.

Kesimpulan

1. Selama pandemi virus corona ini, perlindungan hukum terhadap konsumen cenderung lemah. Banyak hak konsumen belum diberikan sebagaimana diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
2. Perlindungan hak konsumen di masa pandemi belum secara otomatis dimaknai sebagai bagian perlindungan hak asasi manusia.

Saran

1. Perlu adanya amandemen Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. mengingat dinamika era global semakin cepat, transaksi di era 4.0 mengandalkan digitalisasi maka kebutuhan konsumen akan kepastian hukum, keadilan dan kemanfaatan dituangkan dalam suatu aturan yang lebih komprehensif, serta memberikan efek jera pada para pihak yang seringkali merugikan konsumen.
2. Diperlukan edukasi bagi konsumen mengenai hak-hak konsumen yang merupakan hak konstitusi sekaligus merupakan hak asasi manusia (HAM). Edukasi secara periodik dan berkelanjutan melibatkan dunia akademisi, pemerintah, pelaku usaha. Ketika konsumen kritis maka ini merupakan langkah antisipasi timbulnya perbuatan melawan hukum dari pelaku usaha, dan menjadikan para pihak lebih berhati-hati.

3. Diperlukan partisipasi aktif lembaga konsumen baik yang ada di pemerintahan yakni BPKN, BPSK, OJK maupun LPKSM agar perlindungan yang menjadi hak konsumen serta merupakan hak asasi manusia. Hal ini penting agar di masa new normal terjadi pemulihan sektor ekonomi akibat pandemi tanpa mengabaikan hak-hak konsumen.

Daftar Pustaka

Buku

Celina Tri Siwi Kristiiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Sinar Grafika 2016).

Papang Hidayat, *Dampak Pandemi Covid-19 terhadap Hak-Hak Konsumen; Sebuah Panduan Akses terhadap Keadilan*, Modul ini diterbitkan atas dukungan dan kerja sama dengan Kedutaan Besar Inggris Jakarta, September 2020

Sudaryatmo, *Hukum dan Advokasi Konsumen* (PT. Citra Aditya Bakti 1999).

Vivek Sood, *Cyber Law Simplified* (New Delhi: Tata McGraw-Hill Publishing Company Limited 2002).

Jurnal

Ari Purwadi, 'Perlindungan Hak Konsumen Sebagai Bagian Dari Perlindungan Hak Asasi Manusia' (2003) IX No. 3 Jurnal PERSPEKTIF.

Abdul Gani, Hubungan Antara Politik, Huk Asasi Dan Pembangunan Hukum Indonesia, Makalah pada Simposium Dalam Rangka Dies Natalis XL Unair. 3 November 1999.

Adityo Susilo, dkk., 'Corona Virus Deases 2019: Tinjauan Literatur Terkini' (2020) 7 Jurnal Penyakit Dalam Indonesia.

Hijawati, H. 'Peredaran Obat Illegal Ditinjau Dari Hukum Perlindungan Konsumen' Solusi (2020) 18(3).

Mohammad Faisol Soleh, 'Penimbunan Alat Pelindung Diri pada Masa Pandemi Covid-19: Kajian Hukum Pidana Bidang Perlindungan Konsumen' (2020) Vol. 3 No. 1 Undang: Jurnal Hukum. <https://ujh.unja.ac.id/index.php/home/article/view/128/34>.

Pande, N. P. J. 'Perlindungan Konsumen Terhadap Produk Kosmetik Impor Yang Tidak Terdaftar Di BBPOM Denpasar' (2017) 6 (1) Jurnal Magister Hukum

Udayana (Udayana Master Law Journal).

Retno Sari Dewi, 'Perlindungan Konsumen Di Era Pandemi Virus Corona' Jurnal Fakultas Hukum Universitas Tulungagung.

Theresia Louize Pesulima, et.all, 'Perlindungan Konsumen Terhadap Peredaran Produk Kesehatan Ilegal di Era Pandemi Covid-19 Di Kota Ambon' (2021) Volume 27 Nomor 2 Jurnal S A S I.

Wiwik Pratiwi, Negara Hukum, Pemenuhan Perlindungan Konsumen dan HAM (Telaah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen) (2020) Volume 01, No. 01 J-PeHI: Jurnal Penelitian Hukum Indonesia. <https://ejournal.undaris.ac.id/index.php/jph>.

Laman

WHO, 'WHO Coronavirus Disease (COVID-19) Dashboard' diakses 11 Oktober 2021.

Liputan6.Com, "Ketua Pusat Krisis: Panic Buying Muncul karena Kecemasan Akan Wabah Corona Covid19", <https://www.liputan6.com/health/read/4208375/ketua-pusat-krisis-panic-buying-muncul-karena-kecemasan-akan-wabah-corona-covid-19,22/3/2020>, diakses 10/10/2021.

Committee on Economic Social and Cultural Rights, Statement on the coronavirus disease (COVID-19) pandemic and economic, social and cultural rights (17 April 2020) UN Doc. E/C.12/2020/1.

<https://www.hukumonline.com/berita/baca/lt5ec6233475a35/kenali-4-instrumen-perlindungan-hak-hak-konsumen-saat-pandemi/>.

--halaman ini sengaja dibiarkan kosong--