# PERLINDUNGAN KONSUMEN DI ERA PANDEMI VIRUS CORONA

***Oleh :***

**Retno Sari Dewi, SH, M.H.**

**sarie.soegito@gmail.com**

**Abstraksi :**

Dunia kini tengah menghadapi pandemi virus corona yang telah membolak- balikkan perekonomian dunia, tidak terkecuali di Indonesia. Semua barang-barang yang diperlukan sehari-hari menjadi serba susah dicari. Bahan makanan seketika melangka, belum lagi perlengkapan-perlengkapan kesehatan yang diperlukan warga seperti masker, hand sanitizer, bahkan rumah sakit pun kekurangan APD.Permintaan semakin meningkat setiap harinya dan adanya oknum yang menimbun barang-barang tersebut dan menjualnya dengan harga yang sangat mahal itulah yang menjadi alasan mengapa barang-barang tersebut langka di pasaran. Keadaan finansial sedang terombang-ambing, dan harga barang-barang kebutuhan sehari-hari semakin melambung tinggi inilah yang menjadikan konsumen makin kesusahan dan hak-hak konsumen dilanggar.Permasalahan yang muncul adalah Bagaimana perlindungan konsumen di masa pandemic virus corona di Indonesia dan Apakah dampak dari adanya pandemi virus corona di Indonesia terhadap hak-hak konsumen.

**Kata Kunci :** *Konsumen, Pandemi Covid-19, Pelanggaran Hak Konsumen*

## A. LATAR BELAKANG

Seperti yang telah kita ketahui bersama, bahwa pada tanggal 11 Maret 2020 secara resmi Badan Kesehatan Dunia mengumumkan status pandemic untuk penyakit yang dsiebabkan oleh corona virus.

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 berproduksi sehingga PHK menjadi salah satu cara untuk membuat perusahaan tetap berjalan di era pandemic ini.. Kafe-kafe dan restoran menjadi sepi pengunjung, dikarenakan adanya aturan yang dikeluarkan oleh pemerintah tidak diperbolehkannya pengunjung untuk makan di tempat dan hnaya diperuntukkan untuk dibawa pulang .Kebijakan tersebut secara langsung berpengruh terhadap pendapatan, yang menurun secara drastis

Krisis COVID-19 memiliki efek mendadak dan luas pada perilaku konsumen. Aturan yang dikeluarkan oleh pemerintah di era pandemic ini telah memaksa banyak orang untuk tinggal di rumah dan menyebabkan lonjakan penggunaan internet. Sejumlah besar konsumen mengalami tingkat kesusahan yang lebih tinggi yang disebabkan oleh pengalaman langsung atau ketakutan akan dampak kesehatan, ekonomi, dan sosial dari krisis, dan rentan terhadap eksploitasi komersial.. 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 sanitaizer, tak disangka, meningkatnya permintaan masker ini justru dimanfaatkan oleh oknum yang tidak bertanggung jawab untuk melakukan kegiatan penimbunan masker medis, hand sanitizer, serta perlengkapan-perlengkapan 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?

Tanpa kita sadari, melambungnya harga masker ini memiliki pengaruh terhadap perlindungan konsumen. Sudah saatnya kenaikan harga masker,

hand sanitizer, serta kebutuhan pokok membuat kita sebagai konsumen mengerti tentang hak-hak kita sebagai konsumen. Faktanya, banyak konsumen yang tidak mengerti tentang hak-hak yang mereka miliki sebagai konsumen.

Berdasarkan pasal 1 angka 1 UUPK Tahun 1999 memberikan pemaparan mengenai perlindungan konsumen merupakan bentuk kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Dengan adanya aturan tersebut maka secara tegas pemerintah telah menjamin hak-hak masayarakat Indonesia sebagai konsumen produk barang dan atau jasa.

## B. PERMASALAHAN

1. Bagaimana perlindungan konsumen di masa pandemi virus corona di Indonesia?
2. Apakah dampak pandemi virus corona di Indonesia terhadap hak-hak konsumen?

## C. TUJUAN

1. Untuk mengetahui bagaimana perlindungan konsumen di masa pandemi COVID-19 di Indonesia
2. Untuk mengetahui dampak dari adanya pandemic COVID-19 di Indonesia.

## D. METODE PENELITIAN

Adalah serangkaian prosedur atau "alat" yang digunakan untuk mengumpulkaninformasi (data) kualitatif atau kuantitatif. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode kualitatif . Metodologi ini diterapkan ketika Peneliti tertarik pada informasi yang berkaitan dengan aspek pemahamankehidupan sosial dan menghasilkan kata-kata daripada angka.Sedangkan untuk jenis penelitian adalah Penelitian Hukum Normatif.

Penelitian hukum adalah penelitian yang menggunakan hukum sebagai landasan norma. Iniberarti bahwa penelitian ini didasarkan pada penelitian perpustakaan yang berfokus pada membacadan menganalisis bahan primer dan sekunder.(Ibrahim, 2006).

Sehubungan dengan penelitian hukum normatif, peneliti menggunakan *Statute Approach*, yaitu, Pendekatan dari berbagai aturan hukum yang mengatur mengenai perlindungan konsumen.

Untuk menganalisasi data menggunakan Teknik dasarnya deskriptif kualitatif.Analisis dimulai dengan mengklasifikasikan data dan informasi yang sama berdasarkan subjek dan kemudian membuat interpretasi untuk memberi makna pada setiap subjek dan hubungan mereka satu sama lain. Kemudian, peneliti melakukan analisis atau interpretasi dari semua aspek masalah yang secara induktif dapat memberi gambaran lengkap hasil.

## E. PENGERTIAN KONSUMEN

Dalam terminology, konsumen bermula dari alih bahasa dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau consument/konsumen (Belanda). Penafsiran dari consumer atau cosument itu melihat kondisi dalam posisi mana ia berada. Secara literal, arti kata consumer antonim dari produsen, yaitu setiap orang yang menggunakan,memanfaatkan barang dan jasa. Apabila pembelian terhadap suatu produk untuk dijual kembali kepada pihak lain maka dia disebut sebagai pengecer atau distributor.

## F. PENGERTIAN PERLINDUNGAN KONSUMEN

Perlindungan konsumen adalah praktik melindungi pembeli barang dan jasa, dan publik, terhadap praktik-praktik tidak adil di pasar . Langkah-langkah perlindungan konsumen sering ditetapkan oleh hukum. Undang-undang tersebut dimaksudkan untuk mencegah bisnis melakukan penipuan atau praktik tidak adil yang ditentukanuntuk mendapatkan keuntungan dari pesaing atau untuk menyesatkan konsumen. Mereka juga dapat memberikan perlindungan tambahan untuk masyarakat umum yang mungkin terkena dampak suatu produk (atau produksinya) bahkan ketika mereka bukan pembeli atau konsumen langsung dari produk tersebut. Misalnya, peraturan pemerintah mungkin mewajibkan perusahaan untuk mengungkapkan informasi terperinci tentang produk mereka — khususnya di bidang di mana kesehatan atau keselamatan masyarakat menjadi masalah, seperti dengan makanan atau mobil.

Tertuang didalam UUPK Nomor 8 Tahun 1999 pasal 1 ayat (2) menjelaskan bahwa konsumen adalah siapa saja yang menggunakan barang dan/atau jasa yang ada dalam masyarakat, yang berguna untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak ada maksud untuk untuk diperjualbelikan. Perlu dipahami , bahwa UUPK Nomor 8 Tahun 1999 hanya melindungi konsumen akhir seperti yang tersirat didalam pasal 1 ayat 2. Maksud dari konsumen akhir adalah konsumen yang memanfaatkan barang dan atau jasa tersebut hanya untuk kepentingannya sendiri tidak untuk diperjualbelikan atau diperdagangkan kembali.

**G. HAK-HAK KONSUMEN**

Pada tahun 1962, Presiden John F. Kennedy menyampaikan pidato kepada Kongres Amerika Serikat di mana ia memuji empat hak konsumen dasar - yang kemudian disebut, The Consumer Bill of Rights. Pada tahun 1985, hak-hak ini diperluas menjadi delapan oleh PBB. Kedelapan hak ini adalah:

- Hak atas Keamanan

  Penegasan hak ini ditujukan untuk mempertahankan konsumen terhadap cedera yang disebabkan oleh produk selain kendaraan mobil, dan menyiratkan bahwa produk tidak boleh membahayakan pengguna mereka jika penggunaan tersebut dilakukan sesuai dengan yang ditentukan. Dibentuknya lembaga yang memiliki yurisdiksi atas ribuan produk komersial, dan wewenang yang memungkinkannya untuk menetapkan standar kinerja, memerlukan pengujian produk dan label peringatan, menuntut pemberitahuan segera produk yang cacat, dan, jika perlu, memaksa penarikan produk.

- Hak untuk Diinformasikan

  Hak ini menyatakan bahwa bisnis harus selalu memberi konsumen informasi yang cukup memadai untuk membuat pilihan produk yang cerdas dan cerdas. Informasi produk yang disediakan oleh bisnis harus selalu lengkap dan jujur. Hak ini bertujuan untuk mencapai perlindungan terhadap informasi yang menyesatkan di bidang pembiayaan, iklan, pelabelan, dan pengemasan.

- Hak untuk Memilih

  Hak untuk bebas memilih di antara penawaran produk menyatakan bahwa konsumen harus memiliki beragam pilihan yang disediakan oleh perusahaan yang berbeda untuk memilih. Pemerintah telah mengambil banyak langkah

untuk memastikan ketersediaan lingkungan yang sehat terbuka untuk persaingan melalui undang-undang, termasuk batasan kepemilikan konsep melalui Undang-Undang Paten, pencegahan praktik bisnis monopolistik melalui Undang-Undang Anti-Trust, dan pelarangan pemotongan harga dan pemahatan.

- Hak untuk Didengar

  Hak ini menegaskan kemampuan konsumen untuk menyuarakan keluhan dan kekhawatiran tentang suatu produk agar masalah tersebut ditangani secara efisien dan responsif. Meskipun tidak ada agen federal yang ditugaskan untuk menyediakan forum untuk interaksi antara konsumen dan produsen ini, outlet tertentu ada untuk membantu konsumen jika terjadi kesulitan dalam komunikasi dengan pihak yang berkepentingan.

- Hak untuk Memuaskan Kebutuhan Dasar

  Untuk memiliki akses ke barang dan layanan dasar, penting: makanan yang cukup, pakaian, tempat tinggal, perawatan kesehatan, pendidikan, utilitas umum, air, dan sanitasi.

- Hak untuk Ganti Rugi

  Untuk menerima penyelesaian yang adil atas klaim yang adil, termasuk kompensasi atas kesalahan penyajian, barang jelek atau layanan yang tidak memuaskan.

- Hak atas Pendidikan Konsumen

  Untuk memperoleh pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk membuat pilihan yang tepat dan percaya diri tentang barang dan jasa, sambil menyadari hak-hak dan tanggung jawab konsumen dasar dan bagaimana menindaklanjutinya.

- Hak atas Lingkungan yang Sehat

  Untuk hidup dan bekerja di lingkungan yang tidak mengancam kesejahteraan generasi sekarang dan mendatang.

UUPK 1999 pengaturan mengenai hak-hak konsumen diatur didalam Bab 3, Pasal 4. Ada delapan hak konsumen yang dilindungi oleh UUPK 1999. Delapan hak mengacu pada hasil konvensi PBB pada tahun 1985.

## H. PANDEMI

Menurut *American dictionary ,"pandemic": a dangerous disease that infects manypeople at once time.* Kata "pandemic" berasal dari bahasa Yunani "pan-", "all" + "demo," "people or populasi" = "pandemos" = "semua orang." Pandemi mempengaruhi semua (hampir semua) orang. Sebaliknya, "epi-" berarti "setelah." Epidemi dikunjungi oleh orang-orang. Dan "en-" berarti "masuk." Endemik ada di masyarakat.

WHO berpendapat pandemic adalah penyebaran penyakit secara masif diseluruh dunia. KKBBI mendefinisikan "epidemic " adalah wabah yang berjangkit serempak di mana-mana, meliputi daerah geografi yang luas.

## I. PERLINDUNGAN KONSUMEN DIMASA PANDEMI VIRUS CORONA DI INDONESIA

Penyebaran secara masif virus corona di Indonesia berdampak langsung terhadap konsumen. Konsumen dipaksa untuk membeli barang dengan harga diluar kewajaran disaat pandemi. Terjadinya kepanikan konsumen membuat harga barang naik berlipat-lipat. Produk seperti masker, produk pencuci tangan, desinfektan, dan produk pangan menjadi barang paling dicari dan langka.

Kepanikan konsumen dalam melakukan transaksi pembelian ini sebagai bentuk respon dari kebijakan pemerintah yang memberlakukan karantina wilayah untuk mencegah penyebaran virus corona. Konsumen khawatir akan ketersediaan barang karena adanya pembatasan aktivitas dan pemberlakukan karantina wilayah.Kejadian kenaikan harga yang tidak wajar atas penimpunan barang terjadi saat pandemic, dan dalam konteks ini perlindungan terhadap konsumen lemah. Ketidakberdayaan konsumen karena pemberlakukan kebijakan lockdowndown dan rasa kekhawatiran akan tertular virus corona membuat konsumen mau tidak mau harus membeli barang yang meskipun denganarga yang tidak wajar.

Pasal 7 UUPK memberikan penjelasan mengenai apa saja kewajiban pelaku usaha. Masih menurut pasal tersebut pelaku usaha diwajibkan untuk mempunyai niat baik dalam melakukan usaha. Akan tetapi , di masa pandemi ini beberapa pelaku usaha justru dengan sengaja melakukan kegiatan penimbunan dan mejualk kembali denga harga yang tidak wajar. Hal tersebut jelas bertentangan dengan pasal 7 UUPK, yang seharusnya ada sanksi tegas bagi pelnggarnya.

Sangat disayangkan UUPK tidak mengatur mengenai sanksi atas perbuatan melanggar Pasal 7. Aturan di Pasal 107 UUPerdagangan, sanksi hanya berlaku pada penimbun yang menghambat jalur distribusi perdagangan.

## J. DAMPAK PANDEMI VIRUS CORONA TERHADAP HAK-HAK KONSUMEN

Pandemi virus corona yang melanda Indonesia berdampak pada pelanggaran hak-hak konsumen. Berikut ini bentuk pelanggaran hak konsumen selama pandemic virus corona:

- Hak atas Keamanan

  Hak ini menegaskan bahwa konsumen dijamin untuk keamanan dalam menggunakan produk. Dimasa pandemi ini, hand sanitizer menjadi salah satu barang yang paling dicari oleh konsumen, karena pencegahan virus corona salah satunya dengan menggunakan hand sanitaizer. Karena harga hand sanitaizer yang diproduksi oleh perusahaan farmasi semakin langka dan mahal, maka beredarlah hand sanitaizer non label yang diproduksi dan edarkan tanpa melalui uji secara klinis dari pihak terkait. Hal ini apabila dibiarkan akan mengakibatkan produk-produk handsanitaizer yang justru kandungannya berbahaya bagi masyarakat.
- Hak untuk Diinformasikan

  Hak ini menyatakan bahwa suatu produk barang atau jasa yang diproduksi oleh pelaku usaha harus menyertakan informasi yang cukup jelas yang tertera pada produk barang dan atau jasa tersebut. Di era pandemic ini, karena banyak produk masker, handsanitaizer, dan desinfektan non label yang beredar sehingga hak masyarakat untuk memeproleh informasi yang benar dan lengkap dilanggar.
- Hak untuk Memilih

  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 pemberlakukan pembatasan wilayah dan adanya kegoatan penimbunan oleh oknum pelaku usaha.

- Hak untuk Memuaskan Kebutuhan Dasar

  Terjadinya pembatasan wilayah guna pencegahan penyebaran viruys corona telah mengganggu jalur distribusi kebutuhan pokok. Sehingga konsumen kesulitan mendapatkan barang kebutuhan pokok.
- Hak untuk Ganti Rugi

  Meski telah terjadi pelanggaran , akan tetapi konsumen tidak secara serta merta bias mendapatkan kompensasi atas kerugian yang dideritanya.
- Hak atas Lingkungan yang Sehat

  Penyebaran virus corona yang secara masif mengakibatkan ha katas lingkungan yang sehat dan tidak mengancam kesejahteraan generasi mendatang tidak terpenuhi.

## K. KESIMPULAN

1. Selama pademi virus corona ini, perlindungan hukum terhadap konsumen cenderung lemah. Peraturan yang sudah ada yaitu UUPK Tahun 1999 tidak memberikan sanksi yang jelas bagi para pelaku usaha yang etrbukti telah melanggar hak-hak konsumen.
2. Hak- hak konsumen yang dilanggar selama pandemi ini adalah hak atas keamanan, hak untuk diinformasikan, hak untuk memilih, hak untuk memuaskan kebutuhan dasar, hak ganti rugi dan ha katas lingkungan yang sehat.

## L. SARAN

1. Perlu adanya amanden UUPK Tahun 1999 guna mengakomodasi perkembangan dunia digital yang ebrkaitan erat dengan konsumen.
2. Perlu adanya edukasi bagi para konsumen mengenai hak-hak konsumen.

## DAFTAR PUTAKA


Ibrahim, J. (2006). *Johnny Ibrahim*, *2006*,. 35–38.

Miru Ahmadi,Hukum Perlindungan Konsumen,(Jakarta: RajaGrafindo Persada,2004),hlm 37

M Sadar, Taufik Makarao & Habloel Mawadi. Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia. (Jakarta : Akamedia 2012) hlm 149

Website:https://www.a utoe xpose.o rg/2019/06/definisi- me tode-pene litia n-kualitatif. html

http://dapurilmia h.b lo gspo t.co m/2014/06/analisis-data-kua litatif. html

https://www.ko mpas.co m/sko la/read/2019/12/31/120000369/pengertia n- hak-dan-bagiannya?pa ge=a ll

https://id.wik ipe d ia.org/wik i/Konsum enhttp://ylk i.or. id/hak-konsumen/# :~ :te xt=Hak%20Konsum en%20adalah%3A&te xt= hak%20 unt uk%20mendapatka n%20ko mp e nsasi%2C%20ganti,kete ntua n%20pera tur an%20perundang%2 Dunda nga n%20 l ainnya

https://www.a llia nz.co. id /e xp lo re/de t ail/yuk-pa ha mi- leb ih-je las-arti-pandemi-pada-covid-19/101490.

www.cips-indonesia.org