

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kemajuan perkembangan kehidupan manusia di era globalisasi ini secara tak langsung mendorong umat manusia untuk mengkonsumsi lebih banyak lagi kebutuhan akan barang dan jasa demi kelancaran kehidupannya sehari hari.

Praktis dan instan, inilah intisari dari kebutuhan dasar manusia saat ini. Disebut instan karena pada dasarnya manusia menginginkan segala sesuatunya terasa lancar dan mudah, namun sebenarnya dalam mencukupinya diperlukan syarat dan prosedur yang kompleks demi pemenuhan kebutuhan tersebut.

Tidak dapat dipungkiri lagi pada masa pembangunan dewasa ini yang ditandai dengan gejala globalisasi ekonomi sebagai akibat semakin meningkatnya kebutuhan akan barang dan jasa serta terbukanya komunikasi internasional yang didukung dengan teknologi modern. Globalisasi ekonomi mendorong aktivitas ekonomi terus berkembang tanpa menghiraukan batas-batas negara. Dunia usaha di Indonesia tumbuh sedemikian pesatnya sehingga banyak dihasilkan beraneka ragam barang dan jasa yang memiliki kandungan teknologi yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak.

Perkembangan aktivitas perekonomian membuat permasalahan dalam dunia usaha menjadi semakin kompleks, sehingga konflik yang muncul sulit untuk diselesaikan dalam waktu yang relatif singkat.

Saat ini tampak bahwa aktivitas perekonomian yang sangat dominan dilakukan masyarakat adalah kegiatan perdagangan yang meliputi jual beli barang dan jasa secara terus menerus yang dicirikan dengan adanya tujuan pengalihan hak milik atau pemberian hak pakai maupun penerimaan suatu imbalan atau kompensasi.

Sektor perdagangan merupakan salah satu kegiatan bisnis yang mulai berkembang pesat dan banyak diminati para pelaku usaha. Saat ini terdapat beraneka ragam bentuk usaha dagang, seperti , perdagangan bahan pokok, perdagangan bahan bangunan, alat listrik, makanan dan minuman, alat kesehatan, dan perdagangan obat-obatan / *apotek* , dan sebagainya. Dalam dunia usaha, perusahaan-perusahaan dagang tersebut memegang peranan penting dalam memperlancar dan membantu pengembangan usaha. Salah satu bidang usaha dagang yang cukup pesat pada waktu ini adalah usaha obat-obatan (*apotek*). Pada saat ini *apotek* berkembang sangat pesat di berbagai kota di Indonesia, salah satunya adalah di Kota Surabaya.

Usaha yang cukup menjanjikan, pengelolaan yang tidak terlalu sulit dan dengan perhitungan untung yang akan didapatkan menyebabkan usaha jasa *apotek* banyak diminati oleh para pelaku usaha, sehingga menyebabkan usaha jasa *apotek* banyak berdiri di kota Surabaya yang masing-masing berusaha memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumennya. Persaingan pun tidak dapat dihindari ketika jumlah usaha jasa *apotik* semakin meningkat dari waktu ke waktu.

Dengan meningkatnya pelaku usaha apotek ini dengan berbagai kualitas dan kuantitasnya, masyarakat berhak untuk mendapatkan kepastian atas obat-obatan terbaik yang diperoleh di apotek, sehingga sakit yang di derita oleh konsumen dapat sembuh secara total dan konsumen dapat sehat kembali.

Orientasi untuk mendapatkan keuntungan yang sebesar-besarnya dari penyelenggara apotek merupakan hal yang wajar, karena hal itu merupakan salah satu daya tarik ketika seseorang ingin mendirikan usaha apotek. Permasalahan yang mungkin terjadi adalah ketika usaha untuk meraih keuntungan itu dilakukan dengan mengabaikan kepentingan konsumen. Oleh karena itu kesejahteraan masyarakat sebagai konsumen, terutama konsumen apotik itu harus dijamin dengan adanya suatu ketentuan tersendiri. Mengenai hal ini pemerintah mengeluarkan suatu ketentuan yaitu Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam hal ini penulis mencoba mengkaji penerapan undang-undang ini pada bisnis apotek, yaitu bagaimana Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 perlindungan konsumen memberikan perlindungan kepada konsumen pengguna jasa *apotek* khususnya mengenai sistem penyimpanan obat yang baik di kota Surabaya.

Dalam Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diatur beberapa hal penting mengenai perlindungan terhadap konsumen. Diantaranya kewajiban-kewajiban bagi pelaku usaha untuk menjamin mutu produk jasa mereka agar tidak merugikan konsumen. Selain itu dalam Undang-Undang ini juga diatur adanya Badan Penyelesaian

Sengketa Konsumen (BPSK) yang akan membantu para konsumen untuk menuntut pelaku usaha yang merugikan mereka, dan cara penuntutannya dibuat sedemikian rupa sehingga lebih efektif dan efisien.

Seiring dengan diberlakukannya Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen maka hak-hak konsumen sudah dapat diperjuangkan dengan dasar hukum yang telah disahkan tersebut. Secara umum pun kemudian dikenal adanya empat hak konsumen yang sifatnya universal, yaitu:

1. hak untuk mendapatkan keamanan;
2. hak untuk mendapatkan informasi;
3. hak untuk memilih
4. hak untuk didengar

Keempat hak tersebut kemudian diadopsi dalam pasal 4 Undang-Undang No. 8 tahun 1999 yang mengatur hak-hak konsumen antara lain:

1. Hak atas kenyamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan barang dan/atau jasa;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;

5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
8. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen lahir dilatarbelakangi dengan adanya fenomena bahwa sampai saat ini konsumen masih dirugikan, baik terhadap barang, jasa maupun lingkungan yang dikonsumsinya. Sebagaimana kita ketahui bahwa di negara-negara berkembang, kedudukan antara pelaku usaha dengan konsumen terasa tidak seimbang, pelaku usaha memiliki kekuatan dalam menentukan aturan dalam usaha yang lebih besar dibandingkan dengan konsumen. Kondisi demikian ini lebih diperparah lagi dengan ketidaktahuan konsumen akan hak-haknya terhadap barang dan jasa yang ditawarkan. Dalam konteks inilah, maka relevansi undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen semakin terasa.

Sejak disahkannya UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada April 1999, usaha untuk menyebarluaskan pentingnya perlindungan konsumen telah banyak dilakukan oleh berbagai pihak, baik oleh pemerintah sendiri maupun oleh lembaga-lembaga swasta yang terkait erat dengan perlindungan konsumen.

Fakta di lapangan menunjukkan bahwa kerugian yang diderita konsumen masih saja terjadi. Demikian juga dengan pengaduan yang dilakukan masyarakat berkaitan dengan jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha yang tidak sesuai dengan standar yang telah diatur, masih terus berlangsung. Ditambah lagi kenyataan bahwa dalam sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha, seringkali pelaku usaha dapat lolos dari jeratan hukum. Hal ini dikarenakan mekanisme penyelesaian sengketa konsumen kurang jelas dan belum terbentuknya lembaga penyelesaian sengketa konsumen.

Di satu sisi, konsumen belum menyadari sepenuhnya akan hak yang telah diberikan UU perlindungan konsumen kepada mereka. Padahal, di dalam UU tersebut serangkaian hak yang menjadi milik konsumen telah diatur secara jelas dan tegas. Kurangnya kesadaran masyarakat inilah yang menyebabkan hak-haknya selaku konsumen seringkali terabaikan oleh konsumen sendiri maupun oleh pelaku usaha. Hal ini timbul akibat kurang tersosialisasinya UU No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Kesadaran yang relatif rendah dari masyarakat sendiri menyebabkan konsumen di Indonesia terbiasa atau dikondisikan untuk menjadi manusia yang patuh dan taat sehingga produsen sebagai penyedia jasa sebagai pelaku usaha dapat dengan leluasa memanfaatkan kelemahan-kelemahan konsumen, sehingga memunculkan berbagai kasus yang merugikan konsumen.

B. Rumusan Masalah

Bertitik tolak dari uraian yang telah penulis kemukakan dalam latar belakang masalah di atas dengan ruang lingkup pada bisnis Apotek di Kota Surabaya, berikut pembahasan dan analisisnya:

1. Bagaimana bentuk pertanggungjawaban pihak apotek apabila terjadi kerugian oleh konsumen akibat kelalaian pelaku usaha apotek?
2. Apa bentuk kerugian konsumen apotek akibat penyimpanan obat yang kurang baik?

C. Tujuan Penelitian

Pada dasarnya tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisa bentuk-bentuk kerugian yang dialami konsumen Apotek.
2. Mengetahui dan menganalisa upaya hukum yang bisa digunakan oleh konsumen Apotek atas kerugian yang dialami akibat penyimpanan obat yang kurang baik setelah berlakunya UU No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi instansi yang terkait dengan perlindungan konsumen, bagi pelaku usaha, bagi konsumen, disiplin ilmu hukum khususnya mengenai Hukum perlindungan konsumen

serta bagi penulis sendiri. Secara lebih terinci manfaat penulisan ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Karya tulis diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu hukum, khususnya hukum perlindungan konsumen.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi konsumen apotik, penulisan ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran konsumen apotek agar bersikap kritis terhadap pelaku usaha yang melakukan penyimpangan mengenai obat yang di perjual belikan. Selain itu juga agar konsumen, dengan pemahaman demikian menjadi tidak hanya sekedar tahu akan hak dan kewajibannya dalam rangka penegakan perlindungan konsumen, tetapi juga memacu melaksanakannya.

b. Bagi pelaku Usaha Apotek

Karya tulis ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran pelaku usaha Apotik terhadap hak-hak konsumen dalam upaya peningkatan mutu pelayanan terhadap konsumen. Karya tulis ini juga diharapkan dapat meluruskan persepsi keliru dari sebagian pelaku usaha bahwa Undang-Undang Perlindungan Konsumen merupakan upaya menghambat perkembangan dunia usaha.

c. Bagi peneliti selanjutnya

Dapat digunakan sebagai bahan acuan atau perbandingan bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk membahas bidang kajian yang

sama yaitu perlindungan hukum terhadap konsumen sesuai dengan UU No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

E. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dalam memahami penulisan skripsi ini maka penulis akan menyajikannya dengan bentuk sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I. PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian serta sistematika penulisan yang digunakan.

BAB II. TINJAUAN TEORITIS

Dalam bab ini berisi mengenai tinjauan umum tentang pengertian konsumen dan pelaku usaha, hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha, pengertian apotek, prinsip-prinsip pertanggung jawaban, latar belakang dan dasar perlindungan hukum konsumen, tujuan perlindungan konsumen, tinjauan tentang perjanjian dan wanprestasi, tinjauan umum tentang kelalaian, ketentuan pencantuman klausula baku dan tanggung jawab pelaku usaha apotek dalam penyelesaian sengketa dengan konsumen.

BAB III. METODE PENELITIAN

Cara yang digunakan oleh penulis untuk mengadakan proses penelitian terhadap obyek beserta tahap-tahap dalam penulisan skripsi.

BAB IV. HASIL PENELITIAN

Dalam bab ini akan diuraikan tentang permasalahan pokok yang dibahas penulis yang dimulai dari gambaran pelaku usaha apotek di kota Surabaya, bentuk-bentuk kerugian yang dialami konsumen pengguna apotek, upaya hukum yang dilakukan konsumen pengguna apotek, dan bentuk pertanggungjawaban pelaku usaha apotek apabila terjadi kerugian yang dialami oleh konsumen.

BAB V. PENUTUP

Dalam bab terakhir ini akan mencakup dua sub bab yaitu kesimpulan dan saran. Kesimpulan merupakan gambaran singkat dari keseluruhan materi-materi mencerminkan judul skripsi. Sedangkan saran merupakan *statement* penulis yang dimaksudkan untuk kepentingan bersama.