

## PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM PERJANJIAN JUAL BELI ALAT KESEHATAN

Septian Adi<sup>1</sup>, Martika Dini Syaputri<sup>2</sup>

Fakultas Hukum, Universitas Katolik Darma Cendika  
Jl. Dr. Ir. H. Soekarno No.201, Jawa Timur 60117  
Email penulis: dini@ukdc.ac.id

### Abstrak

Covid 19 yang melanda Indonesia pada awal tahun 2020 secara tidak langsung berpengaruh terhadap peningkatan permintaan masyarakat terhadap alat kesehatan. Permintaan yang tinggi yang tidak diimbangi dengan ketersediaan yang mencukupi berpeluang merugikan masyarakat, misalnya dengan menaikkan harga yang tidak sesuai dengan ketentuan hingga terjadinya ingkar janji atau wanprestasi dengan tidak mengirimkan barang sesuai dengan yang diperjanjikan. Oleh karenanya melalui penelitian ini mencoba untuk menganalisis mengenai apa saja yang menjadi hak dan kewajiban bagi konsumen dalam melakukan perjanjian jual beli serta upaya hukum yang dapat dilakukan apabila terjadi wanprestasi. Dengan menggunakan metode penelitian yuridis normatif dapat disimpulkan bahwa hak dan kewajiban konsumen pada dasarnya telah diatur dalam UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam UU tersebut sudah secara jelas menguraikan hak dan kewajiban yang harus dipenuhi. Sehingga ketika terjadinya sengketa berupa wanprestasi, pada dasarnya dapat dilakukan upaya hukum litigasi maupun non litigasi yang sebaiknya telah diatur dalam substansi dari perjanjian jual beli yang dilakukan.

**Kata Kunci:** Wanprestasi, Perjanjian, Konsumen.

### Abstract

*Covid 19 that hit Indonesia in early 2020 indirectly affected the increase in public demand for medical devices. High demand that is not matched by sufficient availability has the opportunity too harm the community, for example by increasing prices that are not in accordance with the provisions until there is a breach of promise or default by not delivering goods as agreed. Therefore, this research tries to analyze what are the rights and obligations for consumers in making a sale and purchase agreement as well as legal remedies that can be taken in the event of a default. By using a normative juridical research method, it can be concluded that the rights and obligations of consumers have basically been regulated in Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection. The law clearly outlines the rights and obligations that must be fulfilled. Do that when a dispute occurs in the form of default, basically litigation and non litigation legal remedies can be carried out which should have been regulated in the substance of the sale and purchase agreement made.*

**Keywords:** Default, Agreement, Consumer.

### PENDAHULUAN

Wabah virus corona yang terjadi pada awal tahun 2020 di Indonesia, secara tidak langsung berpengaruh terhadap meningkatnya permintaan pembelian alat kesehatan. Dengan ketersediaan alat kesehatan yang memadai dan sesuai dengan Standard Nasional Indonesia (SNI) dianggap mampu untuk menekan angka

penyebaran virus corona di Indonesia. Bahkan dengan meningkatnya permintaan, menjadikan perusahaan penyedia alat kesehatan tidak mampu untuk memenuhi permintaan konsumen.<sup>1</sup> Berdasarkan

---

<sup>1</sup> Vina Elvira, "Sejak Pandemi Permintaan Alat Kesehatan Dan Produk Farmasi Melonjak," *Kontan.Co.Id*, n.d.

informasi yang diperoleh dari media elektronik, bahwa ketidak mampuan perusahaan alat kesehatan di Indoensia dalam menyediakan alat kesehatan dikarenakan jumlah industri penyedia alat kesehatan di Indonesia masih sedikit sehingga kebutuhan alat kesehatan bagi masyarakat Indonesia masih bergantung pada import.

Meningkatnya jumlah permintaan alat kesehatan perlu dilakukan antisipasi agar aktivitas jual beli yang dilakukan tidak merugikan salah satu pihak. Bahkan berdasarkan data dari Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan (PPATK) menyebutkan bahwa pada saat wabah corona banyak dimanfaatkan dalam melakukan pencucian uang di luar negeri dengan modus pengadaan alat kesehatan. Tidak hanya untuk melakukan pencucian uang, bahkan sulitnya mendapatkan alat kesehatan pada saat wabah corona juga dimanfaatkan oleh pedagang yang ingin mencari keuntungan besar dengan menaikkan harga alat kesehatan lebih tinggi dari harga normal. Permintaan barang yang tinggi dengan tidak diimbangi oleh ketersediaan alat kesehatan yang dibutuhkan masyarakat, menjadikan terjadinya kegagalan pasar. Sehingga masyarakat perlu memahami dengan benar mengenai pentingnya perjanjian jual beli terutama dalam hal jual beli alat kesehatan.

Perjanjian adalah suatu perikatan antara dua orang atau lebih yang membuatnya sehingga perjanjian adalah sumber perikatan. Suatu perjanjian dinamakan juga persetujuan, karena dua orang atau lebih itu sepakat untuk melakukan sesuatu. Suatu perikatan adalah suatu hubungan antara dua orang atau lebih dimana pihak yang lain berkewajiban untuk memenuhi tuntutan, demikian juga sebaliknya. Untuk mewujudkan suatu perjanjian yang telah disepakati bersama, para pihak yang terikat dalam perjanjian dapat melaksanakan isi perjanjian sebagaimana

mestinya. Menurut Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata bahwa seluruh persetujuan yang dibuat secara sah berlaku bagi undang-undang yang membuatnya, asal tidak bertentangan dengan kesusilaan dan ketertiban hukum. Ketentuan pada pasal tersebut yang dimaksud bahwa para pihak diberi suatu kebebasan membuat ataupun tidak membuat suatu perjanjian, dengan menentukan isi perjanjian berserta persyaratan-persyaratan yang bentuk perjanjiannya bisa dilakukan secara tertulis ataupun secara lisan. Perjanjian yang dapat dibatalkan adalah sepanjang perjanjian tersebut belum atau tidak dibatalkan pengadilan, maka perjanjian yang bersangkutan masih terus berlaku.

Selain mengatur mengenai perjanjian, dalam KUH Perdata juga mengatur mengenai wanprestasi yang diatur dalam pasal 1238 KUH Perdata yang menyebutkan bahwa salah satu pihak dalam suatu perjanjian melakukan kelalaian baik disengaja maupun tidak disengaja dalam memenuhi kewajiban yang telah disepakati dalam perjanjian yang telah dibuat sehingga mengakibatkan kerugian pada pihak lainnya. Wanprestasi merupakan salah satu bentuk dari kegagalan suatu perjanjian yang disebabkan oleh faktor internal, dimana pada kondisi tertentu suatu prestasi tidak berjalan dengan semestinya sehingga menimbulkan kewajiban untuk melakukan ganti rugi sesuai dengan yang diatur dalam pasal 1236 KUH Perdata.<sup>2</sup> Berdasarkan pada hal tersebut, maka para pihak dalam melakukan perjanjian perlu benar-benar melaksanakan prestasinya sehingga tidak menimbulkan kerugian bagi orang lain maupun diri sendiri.

Dalam hal ingkar janji perjanjian, pada dasarnya dapat dilakukan oleh kedua belah pihak baik pihak penjual maupun pihak pembeli. Sehingga apabila terjadi

---

<sup>2</sup> Agus Yudha Hernoko, *Hukum Perjanjian Asas Proporsionalitas Dalam Kontrak Komersial* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2010).

wanpreastasi, maka pihak yang dirugikan berhak untuk mendapatkan perlindungan hukum. Berdasarkan pengertiannya, perlindungan hukum merupakan suatu tindakan dalam upaya untuk memberikan perlindungan dan pertolongan kepada orang atau badan hukum dengan menggunakan perangkat hukum yang tersedia.<sup>3</sup> Berdasarkan pengertian tersebut bahwa setiap orang maupun badan hukum memiliki hak untuk memperoleh perlindungan sebagai upaya dalam mempertahankan dan memperoleh hak yang seharusnya dimiliki. Artinya bahwa perlindungan yang diberikan tidak selalu berkaitan dengan hak konsumen sebagai pembeli namun juga dimungkinkan perlindungan bagi pelaku usaha sebagai penjual.

Namun penelitian yang sedang dibahas lebih menekankan pada perlindungan konsumen, dimana pada saat wabah virus corona kebanyakan masyarakat atau konsumen yang banyak mengalami kerugian atau membutuhkan perlindungan hukum pada saat melakukan transaksi jual beli alat kesehatan. UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU PK) hadir sebagai penyeimbang dimana konsumen diasumsikan sebagai pihak yang lemah karena pemahaman tentang kesadaran akan hak-hak masih rendah sehingga menjadi peluang bagi pelaku usaha untuk melakukan penipuan yang merugikan konsumen.<sup>4</sup> Sehingga melalui UU PK ini diharapkan mampu menjadi pedoman dalam memberikan perlindungan hukum bagi para konsumen.

Berdasarkan pada latar belakang tersebut diatas, maka dalam penelitian ini akan membahas mengenai beberapa rumusan masalah, yakni:

1. Bagaimana hak dan kewajiban konsumen dalam perjanjian jual beli alat kesehatan?
2. Bagaimana upaya hukum yang dilakukan oleh konsumen apabila terjadi wanprestasi dalam jual beli alat kesehatan?

## METODE PENELITIAN

Agar dapat menjawab rumusan masalah, maka dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian yuridis normative. Dalam penelitian ini akan meneliti dan mempelajari norma yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan. Data primer diperoleh dengan melakukan pengkajian dan analisis terdapat peraturan perundang-undangan yang berlaku seperti UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan KUH Perdata, sedangkan data sekunder diperoleh dari pengkajian dan analisis terhadap literatur maupun jurnal yang membahas mengenai perlindungan konsumen di Indonesia. Dengan demikian dapat menemukan jawaban atas permasalahan yang diajukan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hak dan Kewajiban Konsumen dalam Perjanjian Jual Beli Alat Kesehatan

Alat Kesehatan merupakan komponen penting di samping tenaga kesehatan dan obat dalam fasilitas pelayanan kesehatan. Terkhususnya di era pandemi virus corona saat ini, keberadaan alat kesehatan memiliki peran penting untuk membantu masyarakat dalam mediagnosis suatu virus atau penyakit, meringankan atau mencegah penyakit, kelainan keadaan badan atau gejalanya pada manusia dengan tujuan untuk menyelamatkan jiwa, memulihkan atau memelihara kesehatan seseorang. Pasal 1 Butir 5 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan maupun PP No 72 Tahun 1998 tentang Pengamanan Sediaan Farmasi dan Alat Kesehatan menjelaskan Alat kesehatan adalah

<sup>3</sup> Philipus M. Hadjon, *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia* (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2011).

<sup>4</sup> Abd Haris Hamid, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia* (Makasar: Sah Media, 2017).

instrumen, aparatus, mesin dan/atau implan yang tidak mengandung obat yang digunakan untuk mencegah, mendiagnosis, menyembuhkan dan meringankan penyakit, merawat orang sakit, memulihkan kesehatan pada manusia, dan/atau membentuk struktur dan memperbaiki fungsi tubuh.

Dalam pelaksanaan perjanjian jual beli alat kesehatan melibatkan banyak pihak yang saling berinteraksi satu dengan lainnya dengan berbagai macam kepentingan perbedaan-perbedaan tujuan, pandangan, pendapat dari masing-masing pihak akan dapat berpotensi menimbulkan konflik. Konflik tersebut harus segera diselesaikan dengan cara yang tepat untuk meminimalisir pengaruh buruk terhadap keberhasilan jual beli alat kesehatan yang dikenal memiliki kompleksitas yang tinggi dan rumit serta menimbulkan persepsi bahwa kedudukan antara penyedia barang sebagai penjual atau distributor dan pihak konsumen dalam hal ini rumah sakit atau dokter tidak proporsional. Kedudukan antara pihak penjual dan rumah sakit sebagai konsumen atau kostumer adalah sejajar dan sebagai mitra kerja.

Pemerintah telah melakukan upaya preventif dalam menanggulangi kelangkaan alat kesehatan maupun lonjakan harga alat kesehatan pada saat wabah corona. Upaya yang dilakukan antara lain dengan mengeluarkan beberapa kebijakan dalam mendukung penanganan corona, diantaranya adalah:

- a. SE Kepala Lembaga Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah No. 3 Tahun 2020 tentang Pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa dalam Rangka Percepatan Penanganan Covid 19. Dimana SE ini diterbitkan dalam rangka menindaklanjuti instruksi Presiden yang dijadikan pedoman dalam pengadaan barang/jasa pada saat corona.

- b. SE Kepala Badan Pengawas Keuangan dan Pembangunan No. 6/K/D2/2020 tentang Tata Cara Review oleh Aparat Pengawas Intern Pemerintah (APIP) atas Pengadaan Barang/Jasa dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona. Kebijakan ini juga sebagai pelaksana dari instruksi Presiden dimana bertujuan untuk memberikan keterangan lebih detail bagi APIP mengenai pokok-pokok dalam melaksanakan review terhadap pengadaan barang/jasa untuk percepatan penanganan corona.

Dalam melakukan review terhadap pengadaan barang/jasa alat kesehatan terhadap hal penting diantaranya adalah:<sup>5</sup>

- a. Memastikan bahwa setiap kegiatan dalam rangka pengadaan barang/jasa untuk percepatan penanganan covid telah sesuai dengan daftar identifikasi kebutuhan dalam masyarakat;
- b. Memastikan bahwa pengadaan barang/jasa dalam rangka persepatan penanganan corona dilakukan oleh penyedia yang memiliki kompetensi dan pengalaman;
- c. Memastikan bahwa alat kesehatan yang disediakan oleh penyedia telah memiliki izin edar;
- d. Memastikan penyedia menyediakan Analisa harga pasar yang rasional;
- e. Memastikan bahwa barang yang dibayarkan sesuai dengan surat pesanan dan diterima sesuai dengan jangka waktu yang telah disepakati;
- f. Pelaksanaan pekerjaan oleh penyedia dilakukan setelah adanya Surat Penunjukkan Penyedia Barang/Jasa (SPPBJ) dan Surat Perintah Mulai Kerja (SPMK);

---

<sup>5</sup> Monita, "Mengenal Klasifikasi, Jenis Dan Regulasi Terkait Pengadaan Alat Kesehatan Dalam Rangka Melakukan Pengawasan Dan Mencegah Adanya Fraud/Kecurangan Di Masa Pandemi Covid 19," 2020.

- g. Memastikan bahwa tim pelaksana kegiatan memiliki kompetensi dan sumber daya teknis serta adanya persetujuan dalam penyediaan barang/jasa; dan
- h. Memastikan semua pihak yang terlibat membuat dan menandatangani Pakta Integritas pengadaan Barang/Jasa dan sebelum proses pembayaran PPK dengan memperhatikan pelaksanaan serah terima barang/jasa.

Berdasarkan hal tersebut diatas menunjukkan keseriusan pemerintah agar alat kesehatan yang dibutuhkan masyarakat dapat dilakukan sesuai dengan prosedur yang tepat dan benar. Meskipun demikian, di tengah masyarakat masih banyak terjadi ketidak sesuaian dalam jual-beli alat kesehatan. Untuk mengantisipasi hal-hal yang tidak diinginkan, maka hubungan hukum berupa jual-beli dilakukan dengan menggunakan suatu perjanjian antara penjual dan pembeli. Perjanjian jual beli yang dibuat kedua belah pihak akan menjadi undang-undang atau aturan bagi pembuatnya. Artinya bahwa konsekuensi dalam suatu perjanjian akan secara otomatis berlaku bagi para pihak. Oleh karena itu, dalam Menyusun perjanjian jual beli, terutama alat kesehatan klausul pengaturannya harus jelas.

Selain itu, dalam penyusunan perjanjian jual beli alat kesehatan juga harus mengacu pada asas-asas yang berlaku. Diantaranya adalah:

- a. Kebebasan berkontrak.

Asas kebebasan berkontrak diatur dalam pasal 1338 KUH Perdata dimana dalam pokoknya menerangkan bahwa setiap perjanjian yang dibuat secara sah, maka akan menjadi undang-undang bagi para pihak yang membuatnya. Kebebasan yang dimaksud dapat berupa membuat atau tidak membuat perjanjian; melakukan suatu perjanjian dengan siapapun yang

cakap hukum; dapat menentukan substansi perjanjian, bagaimana pelaksanaannya serta persyaratan penyusunan perjanjian yang dilakukan dan menentukan bentuk perjanjian, apakah dilakukan secara tertulis maupun lisan. Dalam asas ini menunjukkan bahwa terdapat kebebasan bagi para pihak selama tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku maupun tidak merugikan salah satu pihak. Salah satu hal yang dapat diatur dalam suatu perjanjian adalah dalam hal penyelesaian sengketa yang timbul. Para pihak memiliki kebebasan untuk menentukan jalur dalam penyelesaian sengketa, apakah dilakukan secara litigasi maupun non litigasi.

- b. Konsensualisme.

Asas ini diatur dalam pasal 1320 KUH Perdata, dimana salah satu syarat sahnya suatu perjanjian adalah apabila terjadinya suatu kesepakatan para pihak. Dengan adanya kesepakatan sudah dapat dijadikan dasar untuk dijadikan suatu perjanjian. Kesepakatan merupakan syarat pertama dan utama dalam melihat sah tidaknya suatu perjanjian. Kesepakatan terjadi apabila antara kedua belah pihak sepakat atau setuju dan memiliki kehendak yang sama untuk melakukan hal tertentu (jual-beli alat kesehatan). Pernyataan kehendak dapat dikategorikan menjadi 5 (lima) hal utama yakni: Bahasa yang sempurna dan tertulis; Bahasa yang sempurna dan lisan; Bahasa yang tidak sempurna namun dapat dipahami oleh pihak lain; Bahasa isyarat dan sikap diam yang dapat dipahami dan dimengerti oleh pihak lain.

- c. Kepastian hukum.

Asas ini diatur dalam pasal 1338 KUH Perdata dimana dinyatakan bahwa para pihak memiliki

kewajiban dalam mematuhi dan menghormati isi dari perjanjian yang telah dibuat, dimana perjanjian yang telah dibuat oleh para pihak tersebut menjadi suatu undang-undang bagi para pihak. Bahwa undang-undang merupakan suatu aturan yang wajib dipatuhi dan terdapat sanksi apabila tidak dilakukan. Perjanjian yang dibuat secara tertulis akan lebih memiliki kapstian hukum, hal ini karena Indonesia merupakan negara yang berdasarkan pada hukum. Selain itu, dibuat perjanjian secara tertulis juga dapat digunakan sebagai alat bukti apabila terjadi sengketa.

d. Itikad baik.

Asas itikad baik diatur dalam pasal 1338 ayat (3) KUH Perdata dimana kedua belah pihak memiliki keharusan untuk menjalankan isi dari perjanjian yang telah dibuat dengan didasarkan pada kepercayaan dan kemampuan para pihak. Selain itu, itikad baik dalam suatu perjanjian juga memiliki arti lainnya yakni: a) memiliki itikad baik artinya suatu perjanjian yang dibuat dengan memperhatikan norma kepatuhan dan kesusilaan yang ada di masyarakat; dan b) itikad baik menunjukkan pada suatu perjanjian di buat di dasari oleh batin yang tulus dan tidak bertujuan untuk melakukan kecurangan.

Berdasarkan pada asas-asas dalam penyusunan perjanjian tersebut diatas, maka akan dapat meminimalisasi terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan oleh kedua belah pihak yang dapat menyebabkan tidak terlaksananya suatu kewajiban. Ada beberapa hal yang menjadi sebab tidak dapat terlaksananya suatu kewajiban dalam suatu perjanjian yang telah dibuat misalnya wanprestasi, *force majeure*, maupun keadaan yang sulit. Dalam penelitian ini di fokuskan pada kelalaian pihak penjual (wanprestasi). Kelalaian dalam pemenuhan kewajiban dalam suatu perjanjian jual beli alat

kesehatan dapat berupa: a) tidak memenuhi kewajiban; b) telah melakukan kewajiban namun tidak sesuai dengan yang diperjanjikan; dan c) terlambat dalam melakukan kewajibannya<sup>6</sup>.

Sebelum melakukan perjanjian jual beli alat kesehatan, para pihak harus mengetahui beberapa tahapan mulai dari persiapan hingga pelaksanaan yang meliputi tahap pra kontraktual, tahap kontraktual dan tahap pasca kontraktual<sup>7</sup>. Tahap pra kontraktual atau pra perjanjian dilakukan dengan cara melakukan negosiasi terlebih dahulu sebagai upaya untuk mencapai kesepakatan antara kedua belah pihak. Hasil negosiasi kemudian dilakukan dokumentasi untuk di susun menjadi MoU. MoU bukan sebagai perjanjian, namun hanya sebagai pegangan bagi para pihak untuk dapat masuk pada tahap selanjutnya yakni penyusunan perjanjian. Pada tahap kontraktual dilakukan dengan membuat draf perjanjian, melakukan koreksi draft oleh para pihak dan melakukan penandatanganan perjanjian. Tahap terakhir yakni tahap pasca kontraktual yang meliputi pelaksanaan, dimana para pihak dapat memperoleh hak dan menjalankan kewajiban dari substansi perjanjian yang telah di buat. Penafsiran, bahwa isi perjanjian yang telah dibuat oleh kedua belah pihak mampu dipahami dan dimengerti oleh kedua belah pihak. Penyelesaian sengketa, dimana penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui jalur litigasi maupun non litigasi.

Dalam hal pengadaan alat kesehatan pada masa pandemi dimana banyak alat kesehatan yang sulit disediakan, sangat berpotensi terjadinya wanprestasi dalam bentuk keterlambatan dalam penemuan kewajiban. Oleh

<sup>6</sup> Agus Yudha Hernoko, *Hukum Perjanjian Asas Proporsionalitas Dalam Kontrak Komersial*.

<sup>7</sup> Lukman Santoso, *Hukum Perikatan: Teori Hukum Dan Teknis Pembuatan Kontrak, Kerjasama Dan Bisnis* (Malang: Setara Press, 2016).

karena itu sangat penting bagi para pihak untuk melakukan kesepakatan mengenai pengadaan barang/jasa alat kesehatan. Pada dasarnya tidak ada ketentuan baku dalam penyusunan perjanjian jual beli alat kesehatan, namun paling tidak dokumen perjanjian jual beli memuat mengenai identitas penjual dan pembeli; besaran biaya dan cara pembayaran; syarat dan ketentuan antara penjual dan pembeli; sanksi; penyelesaian perselisihan; masa berlaku perjanjian dan ketentuan penutup.

Berdasarkan hal tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa klausul dalam perjanjian jual beli kurang lebih memuat mengenai:

1. Klausul ketentuan teknis. Klausul ini memuat mengenai kewajiban pembeli untuk memenuhi standar teknis yang dibutuhkan untuk alat-alat Kesehatan;
2. Klausul biaya. Klausul ini memuat mengenai biaya yang dikenai bagi pembeli termasuk mengenai biaya jaminan;
3. Klausul denda keterlambatan. Klausul ini diperuntukan bagi pihak penjual yang menjadi bagian dari proses bisnis perusahaan.

Teori *due care* menyatakan bahwa kewajiban penjual kepada pembeli tidak sejajar dan kepentingan konsumen pada posisi rentan dibanding dengan pihak penjual yang memiliki pengetahuan dan keahlian.<sup>8</sup> Dalam hal jual beli alat kesehatan, biasanya perjanjian jual beli di buat dengan klausul baku, dimana penjual telah mempersiapkan dan menetapkan terlebih dahulu isi dari perjanjian jual beli yang kemudian di diskusikan dengan pihak pembeli. Ciri dari klausula baku dalam perjanjian jual beli antara lain: a) perjanjian dibuat oleh pihak yang kedudukannya lebih kuat; b) tidak ada keterlibatan pihak pembeli dalam penentuan isi perjanjian; c) dibuat dalam bentuk tertulis; d) pihak pembeli wajib

memenuhi ketentuan dalam isi perjanjian.<sup>9</sup>

UU Perlindungan Konsumen telah menentukan apa saja yang menjadi hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha. Adapun hak konsumen antara lain:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang/jasa;
- b. Hak untuk memilih dan mendapatkan barang/jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta adanya jaminan;
- c. Hak memperoleh informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi barang/jasa;
- d. Hak mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa secara baik;
- e. Hak untuk di dengar pendapat dan keluhannya atas barang/jasa;
- f. Hak mendapat pembinaan dan Pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlukan atau dilayani secara benar, jujur dan tidak diskriminatif;
- h. Hak memperoleh kompensasi, ganti rugi maupun penggantian apabila barang/jasa yang diterima tidak sesuai dengan yang diperjanjikan.

Selain itu, konsumen juga wajib mematuhi kewajiban yang diatur dalam UU Perlindungan Konsumen diantaranya:

- a. Wajib membaca atau mengikuti petunjuk maupun informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang/jasa;
- b. Wajib memiliki itikad baik dalam melakukan transaksi jual beli;
- c. Wajib melakukan pembayaran sesuai dengan nilai tukar yang disepakati; dan
- d. Wajib mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara baik.

Sebagai bentuk antisipasi hal-hal yang tidak diinginkan, sebaiknya dalam

<sup>8</sup> Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2013).

<sup>9</sup> Zulham.

perjanjian juga dimuat mengenai keadaan kahar, yakni keadaan diluar kekuasaan salah satu pihak sehingga mengakibatkan pihak tersebut tidak dapat melaksanakan kewajiban. Keadaan kahar dapat berupa:

- a. keadaan yang ditimbulkan akibat bencana alam, seperti banjir, gempa, gunung Meletus, kebakaran maupun tanah longsir;
- b. huru-hara, perang, pemberontakan, pemogokan dan pandemic;
- c. adanya kebijakan pemerintah dibidang moneter maupun peraturan perundang-undangan.

Dalam praktik perjanjian jual beli alat kesehatan juga dilakukan oleh perusahaan yang bergerak dibidang distributor alat kesehatan selaku pihak penjual yang banyak melakukan perjanjian jual beli dengan dokter praktik maupun pihak rumah sakit sebagai pihak pembeli. Salah satu contoh hak dan kewajiban antara penjual dan pembeli yang tercantum dalam klausul syarat dan ketentuan dalam perjanjian jual beli adalah sebagai berikut:

Penjual memiliki hak:

- a. menerima pembayaran atas pembelian barang sesuai dengan total harga dan waktu yang tercantum di dalam konfirmasi pesanan;
- b. memperoleh ijin, keleluasaan akses dan pendampingan untuk memasuki tempat lokasi tujuan pengiriman tersebut, sehingga dapat melakukan instalasi dan perawatan berkala sampai barang tersebut berfungsi dengan baik.

Penjual memiliki kewajiban:

- a. menyediakan dan menginstalasi barang sampai dapat beroperasi dengan baik sesuai dengan apa yang tercantum pada konfirmasi pesanan ini
- b. menjamin pembeli bahwa tidak ada pihak manapun yang berhak dan ikut mengaku mempunyai hak atas barang ini

- c. mengirimkan barang sesuai spesifikasi dalam konfirmasi pesanan sesuai dengan waktu yang telah disepakati
- d. bertanggung jawab atas keselamatan barang sampai dengan diterima oleh pembeli
- e. menyediakan kelengkapan spare part barang yang dibutuhkan selama masa garansi
- f. memberikan jaminan purna jual selama jangka waktu minimal 5 tahun

Pembeli memiliki hak:

- a. menerima barang dari penjual sesuai dengan spesifikasi yang tercantum
- b. mendapatkan jaminan keamanan, kualitas dan kuantitas barang yang dipesan
- c. mendapatkan layanan tambahan yang diperjanjikan seperti instalasi, testing dan pelatihan
- d. mendapatkan layanan purnajual sesuai dengan ketentuan garansi

Pembeli memiliki kewajiban:

- a. membantu dan memastikan ijin dan keleluasaan penjual dan atau memperoleh mandate daripadanya untuk memasuki tempat dan akses ke lokasi untuk melakukan instalasi dan perawatan
- b. Membantu memastikan tersedianya tempat berupa ruangan yang sesuai dengan standard kebutuhan alat yang memadahi pada lokasi
- c. Membantu memastikan barang tidak berpindah tangan sebelum melunasi sesuai dengan kesepakatan
- d. Memastikan kepada penjual bahwa biaya operasional termasuk biaya listrik, air dan film.

Pengaturan mengenai sanksi diatur mengenai hal-hal berikut:

- a. Pembeli wajib melakukan semua pembayaran melalui rekening perusahaan, pembayaran dianggap tidak sah atau tidak melakukan pembayaran
- b. Apabila pembeli lalai melakukan pembayaran, kelalaian cukup



dibuktikan dengan lewatnya waktu dan tidak disebabkan oleh force majeure, maka untuk setiap hari keterlambatan pembeli wajib membayar denda keterlambatan sebesar 1% dari harga barang oleh pembeli kepada penjual

- c. Untuk setiap keterlambatan pembayaran oleh pembeli setelah melewati jangka waktu 7 hari kalender, maka penjual akan melayangkan surat pemberitahuan. Penjual akan melayangkan surat somasi kepada pembeli sampai 3 kali dengan jarak waktu antar surat somasi adalah 7 hari kalender

### **Upaya Hukum Konsumen Apabila Terjadi Wanprestasi**

Perlindungan terhadap konsumen merupakan salah satu kajian hukum yang paling dinamis baik dari sisi hukum positif maupun hukum Islam. Hal ini terjadi karena Hukum Perlindungan Konsumen bersinggungan langsung dengan aktifitas perekonomian yang berkembang secara signifikan seiring dengan perkembangan zaman dan kemajuan teknologi. Perlindungan konsumen merupakan bagian yang tidak dapat terpisahkan dari kegiatan bisnis yang sehat. Dalam kegiatan bisnis yang sehat terdapat keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen dengan pelaku usaha. Tidak adanya perlindungan yang seimbang menyebabkan konsumen berada pada posisi yang lemah, apalagi jika produk yang dihasilkan merupakan jenis produk yang terbatas, sehingga pelaku usaha dapat menyalahgunakan posisinya yaitu dengan cara memonopoli produksi dan pemasaran, hal ini tentu saja akan sangat merugikan konsumen.

Perlindungan konsumen bertujuan untuk memberikan kenyamanan antara pelaku usaha dengan konsumen dengan cara mengatur hubungan yang harmonis antara keduanya, dalam kegiatan

bertransaksi sering sekali terjadi kesalahan, salah satunya adalah penjual produk yang rusak atau cacat. Adanya Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Cacat Produk Perkembangan pesat kegiatan dunia usaha berkat kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, tampaknya merupakan pendorong utama terciptanya doktrin-doktrin baru dalam kajian hukum termasuk salah satunya adalah bentuk tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen pada produk cacat yang telah dibeli atau dikonsumsi konsumen.

Dalam hubungan akad jual beli maka kedua belah pihak dibebankan hak dan kewajiban. Kewajiban utama pelaku usaha adalah menyerahkan barangnya dan menanggungnya. Menyerahkan barang artinya memindahkan penguasaan atas barang yang dijual dari tangan penjual (pelaku usaha) kepada pembeli (konsumen), oleh karena itu penjual (pelaku usaha) masih wajib menyerahkan barang yang dijualnya kepada pembeli. Penyerahan dapat dilakukan bersamaan dengan pembayaran dari pembeli (konsumen), atau dalam waktu yang hampir sama, tetapi selalu terbuka kemungkinan untuk melakukan penyerahan pada waktu yang berbeda dengan saat tercapainya kesepakatan. Dalam pasal 4 dan 5 UU No 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen mengenai hak dan kewajiban konsumen dan penjual. Dari berbagai macam-macam hak tersebut pelaku usaha harus memenuhi hak-hak konsumen apalagi pelaku usaha telah melakukan wanprestasi terhadap konsumen, maka pada pasal 4 ayat (8) mengatakan bahwa, hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Sesungguhnya setiap perusahaan harus memiliki tanggung jawab sosial (*corporate social responsibility*) yaitu

kepedulian dan komitmen moral perusahaan terhadap kepentingan masyarakat, terlepas dari kalkulasi untung dan rugi perusahaan. Tanggung jawab tersebut yakni tanggung jawab perusahaan terhadap kesejahteraan bagi lingkungan dan masyarakat. Pada hakikatnya, tanggung jawab sosial perusahaan terhadap konsumen merupakan kepentingan perusahaan itu sendiri guna merebut kepercayaan publik yang kemudian bergerak ke arah pemetikan hasil dari kepercayaan publik tersebut. Pengaturan perlindungan konsumen tidak dimaksudkan untuk mematikan ataupun melemahkan usaha dan aktivitas pelaku usaha, tetapi justru sebaliknya, sebab perlindungan konsumen diharapkan mampu mendorong iklim dan persaingan usaha yang sehat.

Dalam UU PK pada pasal 23 mengatur mengenai hak konsumen untuk melakukan gugatan kepada pihak penjual apabila melakukan Tindakan berupa menolak dan/atau tidak memberi tanggapan, dan/atau tidak memenuhi ganti kerugian atas tuntutan konsumen. Ganti kerugian yang diatur dalam UU PK merupakan bentuk *lex specialis* dari KUH Perdata. Pada UU PK, beban pembuktian akan dibebankan kepada pihak yang dirugikan dalam hal ini adalah pihak konsumen, tetapi demi hukum beban pembuktian dialihkan kepada pihak penjual sebagai pihak pelaku usaha<sup>10</sup>. Mengingat bahwa jual beli alat Kesehatan dilakukan atas dasar perjanjian yang telah dibuat sebelumnya, maka penyelesaian sengketa juga telah diatur dalam klausul perjanjian jual beli tersebut. Biasanya, apabila terjadi sengketa atau wanprestasi yang dilakukan oleh kedua belah pihak dapat diselesaikan secara kekeluargaan. Dimungkinkan juga penyelesaian sengketa dilakukan secara litigasi.

<sup>10</sup> Gunawan Wijaya dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003).

Terdapat kelemahan dan kelebihan dalam penyelesaian sengketa terkait dengan jual beli jika dilakukan secara litigasi. Penyelesaian sengketa yang dilakukan secara litigasi akan membutuhkan waktu yang cukup lama dengan biaya yang tidak sedikit, namun memiliki kepastian hukum yang tidak diragukan lagi. Tetapi apabila sengketa yang berkaitan dengan jual beli atau hubungan bisnis, maka jalur non litigasi dapat ditempuh dimana jalur non litigasi dapat menggunakan konsiliasi maupun mediasi yang lebih berkekeluargaan. Sehingga hubungan baik masih dapat dijalankan antara pihak penjual dan pembeli. Penyelesaian sengketa secara litigasi didasarkan pada gugatan yang diajukan oleh salah satu pihak, sedangkan penyelesaian sengketa secara non litigasi dapat dilakukan dengan beberapa cara diantaranya negosiasi, konsolidasi, mediasi dan arbitrase.<sup>11</sup>

Antara keempat model penyelesaian sengketa non litigasi dapat dibedakan bahwa negosiasi merupakan bentuk atau model penyelesaian sengketa yang dilakukan secara damai antara kedua belah pihak tanpa adanya pihak ketiga yang ikut campur dalam penyelesaian sengketa tersebut. Mediasi dan konsiliasi merupakan model penyelesaian sengketa antara kedua belah pihak, namun di damping oleh pihak ketiga yang dilakukan secara damai. Sedangkan arbitrase merupakan lembaga yang dibentuk oleh lembaga non negara dengan tujuan untuk dapat membantu dalam menyelesaikan sengketa secara cepat<sup>12</sup>.

Sebagai upaya mengantisipasi adanya tindakan yang merugikan pihak pembeli

<sup>11</sup> Wahyu Simon Tampubolon, "Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau Dari Undang-Undang Konsumen," *Jurnal Ilmiah Advokasi* 4, no. 1 (2016): 53–61, <https://doi.org/10.1111/socf.12355>.

<sup>12</sup> Rochani Urip Salami and Rahadi Wasi Bintoro, "Aletnatif Penyelesaian Sengketa Dalam Sengketa Transaksi Elektronik (E-Commerce)," *Jurnal Dinamika Hukum* 2, no. 4 (2008): 124–35.

serta upaya dalam melindungi hak konsumen, maka dalam UU PK juga membentuk Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) yang memiliki tugas sebagai berikut<sup>13</sup>:

2. memberi saran dan rekomendasi kepada pemerintah dalam penyusunan kebijakan dibidang perlindungan konsumen;
3. melakukan penelitian dan pengkajian terhadap peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen;
4. melaksanakan penelitian pada barang/jasa yang berkaitan dengan keselamatan konsumen;
5. mendorong terbentuknya lembaga perlindungan konsumen yang dilakukan secara mandiri oleh masyarakat;
6. melakukan sosialisasi melalui media terkait dengan perlindungan konsumen serta memperkenalkan sikap berperilaku kepada konsumen;
7. menerima pengaduan terkait dengan kerugian yang dialami oleh konsumen; dan
8. melakukan penelitian yang berkaitan dengan kebutuhan konsumen.

## SIMPULAN

Berdasarkan pada pembahasan yang telah diuraikan diatas, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

3. Bahwa dalam perjanjian jual beli alat kesehatan, pihak penjual biasanya telah membuat bentuk perjanjian dengan klausula baku. Apabila didalam perjanjian yang dibuat secara tertulis terhadap hal-hal yang merugikan konsumen, maka konsumen atau pembeli dapat melakukan negosiasi kepada pihak penjual. Hal ini sebagai bentuk

antisipasi jika terjadi hal-hal yang tidak diinginkan dikemudian hari. Dalam UU Perlindungan Konsumen telah mengatur mengenai hak dan kewajiban bagi konsumen, sehingga klausul perjanjian yang dibuat para pihak dapat disesuaikan dengan peraturan perundang-undangan tersebut. Bentuk kontrak jual beli alat-alat kesehatan yang digunakan merupakan kontrak jual beli tertulis dengan menggunakan standart kontrak baku yang sudah memenuhi segala ketentuan dalam KUH Perdata serta ketentuan lain yang memuat dengan jelas segala hal yang berkaitan dengan hak, kewajiban dan sudah mengakomodasi semua kepentingan para pihak.

4. Upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen alat kesehatan bisa dilakukan dengan 2 metode, yakni metode litigasi dan non litigasi. Dimana antara kedua jalur tersebut memiliki kelemahan dan kelebihan masing-masing. Namun dalam hal jual beli yang berkaitan erat dengan hubungan bisnis, maka biasanya apabila terjadi sengketa ataupun wanprestasi yang dilakukan oleh pihak penjual dan menimbulkan kerugian bagi pembeli sebagai konsumen, maka dilakukan dengan menggunakan metode non litigasi. Bahwa hubungan jual beli yang dilakukan didasarkan pada perjanjian yang telah dibuat sebelumnya, maka penting apabila klausul penyelesaian sengketa dimasukkan dalam perjanjian jual beli. Sehingga apa yang telah disepakati dalam perjanjian harus dilaksanakan.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis sampaikan ucapan terimakasih kepada para pihak yang ikut serta melancarkan penulisan artikel ini khususnya pihak Fakultas Hukum Universitas Katolik Darma Cendika yang

---

<sup>13</sup> Ahmad Fauzi and Ismail Koto, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Telah Dilanggar Haknya Melalui Jalur Litigasi Dan Non-Litigasi," *Yuridis* 9, no. 1 (2022): 13–26.

juga telah membimbing dan mengarahkan untuk dapat menyelesaikan penulisan jurnal ini. Selain itu, penulis juga menyampaikan terima kasih kepada penerbit atau pengelola jurnal yang bersedia untuk menjadi wadah bagi artikel ini untuk di publikasikan. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang terdapat dalam artikel. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun agar dapat bermanfaat bagi kita semua

#### DAFTAR PUSTAKA

- Agus Yudha Hernoko. *Hukum Perjanjian Asas Proporsionalitas Dalam Kontrak Komersial*. Jakarta: Prenadamedia Group, 2010.
- Elvira, Vina. "Sejak Pandemi Permintaan Alat Kesehatan Dan Produk Farmasi Melonjak." *Kontan.Co.Id*, n.d.
- Fauzi, Ahmad, and Ismail Koto. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Telah Dilanggar Haknya Melalui Jalur Litigasi Dan Non-Litigasi." *Yuridis* 9, no. 1 (2022): 13–26.
- Hadjon, Philipus M. *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2011.
- Hamid, Abd Haris. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Makasar: Sah Media, 2017.
- Monita. "Mengenal Klasifikasi, Jenis Dan Regulasi Terkait Pengadaan Alat Kesehatan Dalam Rangka Melakukan Pengawasan Dan Mencegah Adanya Fraud/Kecurangan Di Masa Pandemi Covid 19," 2020.
- Salami, Rochani Urip, and Rahadi Wasi Bintoro. "Aletnratif Penyelesaian Sengketa Dalam Sengketa Transaksi Elektronik (E-Commerce)." *Jurnal Dinamika Hukum* 2, no. 4 (2008): 124–35.
- Santoso, Lukman. *Hukum Perikatan: Teori Hukum Dan Teknis Pembuatan Kontrak, Kerjasama Dan Bisnis*. Malang: Setara Press, 2016.
- Tampubolon, Wahyu Simon. "Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau Dari Undang-Undang Konsumen." *Jurnal Ilmiah Advokasi* 4, no. 1 (2016): 53–61. <https://doi.org/10.1111/socf.12355>.
- Yani, Gunawan Wijaya dan Ahmad. *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003.
- Zulham. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Prenadamedia Group, 2013.