

Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Jasa Pengobatan Tradisional

Robby Nurtresna¹⁾

Universitas Primagraha¹⁾ robbynurtresna7@gmail.com¹

ABSTRAK

Mahalnya pengobatan medis merupakan salah satu faktor meningkatnya masyarakat yang berobat ke jasa pengobatan tradisional, khususnya masyarakat menengah kebawah. Berdasarkan hal tersebut di atas, peneliti perlu memberikan informasi mengenai perlindungan konsumen jasa pengobatan tradisional di Tabib M Luqman, dilihat dari kepemilikan Surat Izin Praktek (SIP) pada pelaku usaha, obat-obatan yang diberikan pada konsumen, perlakuan pengobatan yang dilakukan pelaku usaha kepada konsumen, serta pertanggung jawaban pelaku usaha terhadap konsumen. Semua informasi diberikan agar terpenuhinya hak konsumen atas informasi tentang perlindungan konsumen terhadap jasa pengobatan tradisional. Metode penelitian yang digunakan adalah empiris dengan pendekatan normatif. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer yaitu data yang diperoleh dari pihak-pihak yang berkaitan dan terlibat dalam penelitian ini yaitu Pelaku Usaha, Konsumen Jasa Pengobatan Tradisional (Tabib) M. Luqman di Kota Serang dan Dinas Kesehatan Kota Serang. Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh dari studi kepustakaan. Berdasarkan hasil penelitian terhadap Jasa Pengobatan Tradisional Tabib M Luqman, pelaksanaan perlindungan konsumen atas hak konsumen di jasa pengobatan tradisional Tabib M Luqman Kota Serang belum sepenuhnya dilaksanakan, karena sering kali konsumen tidak mendapatkan kepastian hukum dan keterbukaan terhadap informasi serta akses untuk mendapatkan pertanggungjawaban terhadap jasa pengobatan tradisional. Bahwa tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian yang diderita konsumen pada umumnya memberikan ganti rugi yang dapat dilakukan dalam bentuk pemberian uang, perawatan kesehatan dan pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Kata Kunci

Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999; Undang-Undang Kesehatan Nomor 36 Tahun 2009

219

PENDAHULUAN

Perlindungan konsumen belum mengakar dalam diri setiap masyarakat, sehingga berbagai bentuk kerugian konsumen dan pelanggaran-pelanggaran yang banyak dilakukan oleh pelaku usaha tidak diproses lebih lanjut dan terabaikan begitu saja. Kerugian-kerugian yang dialami oleh konsumen tersebut dapat timbul sebagai akibat dari adanya hubungan hukum perjanjian antara pelaku usaha dengan konsumen, maupun akibat dari adanya perbuatan melanggar hukum yang dilakukan oleh pelaku usaha. Teknologi terbaik dibidang kesehatan tidak sepenuhnya dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada seluruh masyarakat. Hal ini yang menjadi salah satu alasan masyarakat beralih kepada pelayanan

tradisional. Menurut Survei Sosial Ekonomi Nasional (Susenas) pada tahun 2004, sebanyak 72,44% masyarakat Indonesia melakukan pengobatan sendiri, dimana 32,87% menggunakan obat tradisional dan 39,57% memilih cara pengobatan tradisional.

Mahalnya pengobatan medis merupakan salah satu faktor meningkatnya masyarakat yang berobat ke jasa pengobatan tradisional, khususnya masyarakat menengah kebawah. Dengan biaya yang relatif lebih murah, pelaku usaha jasa pengobatan tradisional menjanjikan kesembuhan berbagai jenis penyakit dalam jangka waktu yang cepat, aman, tidak berbahaya, tidak mengandung risiko, atau efek samping dalam berbagai promosi yang ditawarkannya. Hal ini lebih jelas menarik minat masyarakat untuk berobat ke jasa pengobatan tradisional. Berdasarkan data tersebut, dapat dilihat bahwa tingkat kepercayaan masyarakat terhadap jasa pengobatan tradisional makin besar, namun hal ini tidak dibarengi dengan pengetahuan hukum yang cukup tentang hak dan kewajiban antara konsumen dan pelaku usaha, sehingga jika suatu waktu terjadi kerugian yang dialami oleh konsumen maka tidak ada upaya hukum yang dilakukan dan hanya dibiarkan begitu saja. Hak konsumen yang diabaikan oleh pelaku usaha perlu dicermati secara seksama. Pada era globalisasi dan perdagangan bebas saat ini, banyak bermunculan berbagai macam produk barang atau layanan jasa yang di pasarkan kepada konsumen di Kota Serang, baik promosi, iklan, maupun penawaran secara langsung. Oleh karena itu, sudah sepatutnya dilakukan perlindungan terhadap konsumen jasa pengobatan tradisional, karena antara konsumen dan pelaku usaha dalam jasa pengobatan tradisional terdapat hubungan hukum yang mengakibatkan adanya hak dan kewajiban pada masing-masing pihak dimana dalam hal kewajiban akan menimbulkan tanggung jawab.

Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya akan disebut UUPK) disebutkan, hak konsumen adalah hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan mengkonsumsi barang dan jasa. Dikaitkan dalam pasal 46 ayat (1) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan disebutkan bahwa setiap tenaga kesehatan yang menjalankan praktek dibidang pelayanan kesehatan wajib memiliki izin. Pentingnya perlindungan hukum bagi konsumen terhadap berbagai permasalahan-permasalahan yang terjadi dan bagaimanakah mencari penyelesaiannya, maka penulis tertarik meneliti bagaimana Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Jasa Pengobatan Tradisional (Tabib) di Tinjau Menurut Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen *Jo* Undang-Undang No.36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan di Tabib M Luqman Kota Serang.

TINJAUAN PUSTAKA

Konsumen dan Pelaku Usaha

Istilah konsumen berasal dari ahli bahasa dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument/konsument* (Belanda). Pengertian dari *consumer* atau *consument* itu tergantung dalam posisi mana ia berada. Secara harafiah arti kata *consumer* adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang. Tujuan penggunaan barang/jasa nanti menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut. Begitu pula Kamus Bahasa Inggris-Indonesia memberi arti kata *consumer* sebagai pemakai atau konsumen. Pengertian konsumen menurut Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) adalah pemakai barang/jasa yang tersedia dalam bermasyarakat bagi kepentingan diri sendiri, keluarga atau orang lain dan tidak untuk diperdagangkan kembali. Pasal 1 butir 2 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan batasan-batasan dengan menyebutkan bahwa “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.

Hukum Perlindungan Konsumen

Menurut ketentuan Pasal 1 ayat (1) UUPK ditentukan pengertian Perlindungan Konsumen yaitu segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Menurut AZ. Nasution dalam buku Kristiyanti, Perlindungan Konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang/jasa konsumen di dalam kehidupan bermasyarakat.

Hak Konsumen

Mengenai hak konsumen diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dari keseluruhan hak-hak konsumen terlihat bahwa ada beberapa hak yang dibutuhkan untuk memenuhi kepentingan-kepentingan konsumen antara lain sebagai berikut: 1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang/jasa; 2) Hak untuk memilih dan mendapatkan barang/jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan; 3) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang/jasa; 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang/jasa yang digunakan; 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut; 6) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen; 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif; 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan penggantian apabila barang/jasa tidak diterima, tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya; 9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Hak-hak konsumen sebagaimana disebutkan dalam Pasal 4 UUPK lebih luas dari pada hak-hak dasar konsumen sebagaimana pertama kali dikemukakan oleh Presiden Amerika Serikat J.F. Kennedy di depan kongres pada tanggal 15 Maret 1962 yaitu terdiri atas: 1) Hak memperoleh keamanan; 2) Hak memilih; 3) Hak mendapat informasi; 4) Hak untuk didengar

Bagaimanapun ragamnya rumusan hak-hak konsumen yang telah dikemukakan, namun secara garis besar dapat dibagi dalam tiga hak yang menjadi prinsip dasar, yaitu: 1) Hak yang dimaksud untuk mencegah konsumen dari kerugian, baik kerugian personal, maupun kerugian harta kekayaan; 2) Hak untuk memperoleh barang/jasa dengan harga yang wajar; 3) Hak untuk memperoleh penyelesaian yang patut terhadap permasalahan yang dihadapi. Oleh karena ketiga hak atau prinsip dasar tersebut merupakan himpunan beberapa hak konsumen sebagaimana diatur dalam UUPK, maka hal tersebut sangat esensial bagi konsumen, sehingga dapat dijadikan atau merupakan prinsip perlindungan hukum bagi konsumen di Indonesia. Apabila konsumen benar-benar akan dilindungi, maka hak-hak konsumen yang harus dipenuhi, baik oleh pemerintah maupun oleh produsen, karena pemenuhan hak-hak konsumen tersebut akan melindungi kerugian konsumen dari berbagai aspek.

Kewajiban Konsumen

Mengenai kewajiban konsumen telah diatur dalam Pasal 5 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, antara lain: 1) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang/jasa demi keamanan dan keselamatan; 2) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang/jasa; 3) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati; 4) Mengikuti penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif yang merupakan tata cara penelitian yang menghasilkan data deskriptif yaitu yang dinyatakan oleh responden secara tertulis atau lisan dan perilaku nyata. Data yang diperoleh berupa peraturan-peraturan, literatur-literatur yang ada hubungannya dengan perlindungan konsumen, dipadukan dengan pendapat responden, dicari pemecahannya dan kemudian dapat ditarik kesimpulannya. Selanjutnya data yang diperoleh tersebut dianalisis dengan menggunakan metode analisis kualitatif yaitu metode analisis data yang mengelompokkan dan menyeleksi data yang diperoleh dari penelitian lapangan menurut kualitas dan kebenarannya, kemudian dihubungkan dengan teori, asas, dan kaidah-kaidah hukum yang diperoleh dari studi kepustakaan sehingga diperoleh jawaban dari masalah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Jasa Pengobatan Tradisional di Tabib M Luqman Kota Serang

Pelaksanaan perlindungan konsumen terhadap jasa pengobatan tradisional dalam prakteknya sering dihadapkan dengan kendala-kendala. Dalam hal pelaksanaan perlindungan konsumen, sering kali konsumen tidak mendapatkan kepastian hukum dan keterbukaan terhadap informasi serta akses untuk mendapatkan informasi mengenai jasa pengobatan tradisional. Berdasarkan hal tersebut Tabib M Luqman telah melanggar perbuatan yang dilarang sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 8 ayat (1) bagian (f) Undang- Undang Perlindungan Konsumen “tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan, atau promosi penjualan barang/jasa tersebut”. Pelaku usaha pengobatan tradisional Tabib M Luqman telah memberikan keterangan yang tertera pada brosur yaitu “Dalam waktu singkat 5 hari ada perubahan total”, pada kenyataan tersebut membawa dampak negatif pada konsumen yang tertarik atas jaminan kesembuhan yang diberikan. Larangan terhadap pelaku usaha tersebut dalam UUPK membawa akibat bahwa pelanggaran atas larangan tersebut telah dikualifikasikan sebagai perbuatan melanggar hukum, sehingga dapat dikenakan sanksi. Bagi pelaku usaha yang terlanjur telah membuat keterangan atau iklan yang melanggar ketentuan Pasal 8, pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat (1) dan ayat (2) dilarang memperdagangkan barang/jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran, sesuai dengan ketentuan Pasal 8 ayat (4) UUPK.

Tanggung jawab pelaku usaha atas konsumen mengenai informasi diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen No.8 Tahun 1999 Pasal 7 butir (b), yang berbunyi: “Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang/jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan barang/jasa Tanggung jawab perdata berdasarkan perbuatan melanggar hukum yang diiringi oleh Pasal 1365, Pasal 1366 KUH Perdata Jo Pasal 1367 KUH Perdata memberikan penjabaran lebih lanjut yaitu perbuatan melanggar hukum bukan saja disebabkan oleh kesalahan melainkan juga karena kelalaian atau ketidak hati-hatian pelaku usaha dalam memberikan jasa pengobatan tradisional. Sedangkan apabila dalam suatu proses produksi terhadap produk yang dihasilkan ditentukan suatu unsur kesalahan atau kelalaian oleh pelaku usaha maka pelaku usaha bertanggung jawab penuh atas pemberian ganti rugi kepada konsumen yang dirugikan baik materil maupun imaterial termasuk perawatan kesehatan dan pemberian santunan (Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen No.8 tahun 1999). Tanggung jawab perdata adalah tanggung jawab pelaku usaha terhadap jasa pengobatan tradisional di dalam memenuhi janjinya kepada konsumen untuk memberikan hasil yang terbaik kepada konsumen, tanggung jawab ini berkenaan dengan pemenuhan prestasi.

Tanggung jawab perdata berdasarkan perbuatan melanggar hukum yang diiringi oleh Pasal 1365, Pasal 1366 KUH Perdata dan Pasal 1367 KUH Perdata memberikan penjabaran lebih lanjut yaitu perbuatan melanggar hukum bukan saja disebabkan oleh kesalahan melainkan juga karena kelalaian atau ketidak hati-hatian pelaku usaha dalam memberikan jasa pengobatan tradisional. Sedangkan apabila dalam suatu proses produksi terhadap produk yang dihasilkan ditentukan suatu unsur kesalahan atau kelalaian oleh pelaku usaha maka pelaku usaha bertanggung jawab penuh atas pemberian ganti rugi kepada konsumen yang dirugikan baik materiil maupun immaterial termasuk perawatan kesehatan dan pemberian santunan (Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen No.8 tahun 1999).

Tanggung jawab pidana adalah tanggung jawab yang dimiliki oleh pelaku usaha atas jasa pengobatan yang diberikan telah dengan sengaja merugikan konsumen atas kesehatan dan keselamatan konsumen terhadap jasa pengobatan tradisional untuk memperoleh keuntungan yang sebesar-besarnya. Tanggung jawab pidana tersebut didasarkan pada tanggung jawab jasa pengobatan tradisional yang diberikan tidak terdapat atau tidak ditemukan adanya penyimpangan kegiatan yang mengatur mengenai standar mutu, kesehatan tubuh dan keamanan jiwa dalam memakai jasa pengobatan tersebut. Dalam hal tersebut sebagaimana diatur dalam instrumen hukum pidana yang dimaksud sebagian telah tersedia dalam Peraturan Perundang-undangan di Negara kita baik yang terdapat dalam KUH Perdata maupun di luar KUH Perdata dapat dikenakan sanksi pidana sebagaimana pemenuhan tanggung jawab akibat pelanggaran kegiatan standarisasi. Menurut KUH Perdata Pasal 204 menyatakan:

- a. Barang siapa menjual, menawarkan, menyerahkan atau membagi-bagikan barang/jasa yang diketahui membahayakan nyawa atau kesehatan orang lain, padahal sifat itu berbahaya itu tidak diberi tahu, diancam dengan pidana paling lama 15 tahun.
- b. Jika perbuatan itu membuat orang meninggal, yang bersalah diancam dengan pidana penjara seumur hidup atau pidana penjara selama waktu tertentu paling lama 20 tahun.

Tanggung jawab administrasi merupakan suatu tanggung jawab dimana pemerintah turut serta mengatur birokrasi apabila terdapat masalah dalam penerbitan suatu barang/jasa, apabila terdapat dampak negatif dari pemakaian barang/jasa tersebut. Tanggung jawab pemerintah dalam hal ini berkaitan dengan tindakan penutupan tempat usaha, pencabutan izin apabila terdapat jasa pengobatan yang melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan. Menurut Pasal 60 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa “Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) berwenang menjatuhkan sanksi administrasi terhadap pelaku usaha yang melanggar Pasal 19 ayat (2) dan ayat (3) tentang tanggung jawab pelaku usaha dalam hal ganti rugi di mana yang dimaksud pada ayat (1) pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang/jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan, dapat berupa pengembalian atau penggantian barang/jasa yang sejenis atau setara nilainya, perawatan kesehatan dan pemberian santunan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Untuk pemberian ganti rugi di laksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi maka sanksi berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp. 200.000.000. berdasarkan Pasal 3 huruf (d)

Undang-Undang No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan: “Perlindungan konsumen bertujuan menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi”.

Teori Due Care

Teori ini menerangkan tentang kewajiban produsen terhadap konsumen didasarkan pada gagasan bahwa produsen dan konsumen tidak saling sejajar dan bahwa kepentingan-kepentingan konsumen sangat rentan terhadap tujuan-tujuan produsen yang dalam hal ini mengetahui pengetahuan dan keahlian yang tidak dimiliki konsumen. Karena produsen berada dalam posisi yang lebih menguntungkan, mereka berkewajiban untuk menjamin bahwa kepentingan-kepentingan konsumen tidak dirugikan oleh produk yang mereka tawarkan. Pandangan due care ini juga menyatakan bahwa konsumen harus bergantung pada keahlian produsen, maka produsen tidak hanya berkewajiban untuk memberikan produk yang sesuai klaim yang dibuatnya, namun juga wajib berhati-hati untuk mencegah orang lain tidak terluka oleh produk tersebut sekalipun. Produsen menolak pertanggungjawaban ini bila mereka gagal memberikan perhatian yang seharusnya bisa dilakukan dan perlu dilakukan untuk mencegah agar orang lain tidak dirugikan oleh penggunaan suatu produk. Jasa pengobatan tradisional memegang peranan penting pada teori ini.

Adapun kelemahan yang didapat dari teori ini adalah tidak adanya metode yang jelas untuk menentukan seseorang atau produsen telah memberikan perhatian yang memadai. Kemudian, asumsi bahwa produsen mampu menemukan resiko-resiko yang muncul dalam penggunaan sebuah produk sebelum konsumen membeli dan menggunakannya. Pada kenyataannya dalam masyarakat dengan inovasi teknologi yang tinggi, produk-produk baru yang kerusakannya tidak bisa di deteksi sebelum dipakai selama beberapa tahun dan akan terus disalurkan ke pasar. Teori ini menggambarkan bahwa produsen adalah pihak yang mengambil keputusan-keputusan penting bagi konsumen, setidaknya dalam kaitannya dengan tingkat resiko yang layak diterima konsumen.

Teori Social Cost

Teori ini menegaskan bahwa produsen bertanggung jawab atas semua kekurangan produk dan setiap kekurangan yang dialami konsumen dalam memakai barang/jasa tersebut. walaupun teori ini menguntungkan untuk konsumen, rupanya sulit mempertahankannya juga. Kritis yang dapat diungkapkan sebagai berikut:

- a. Teori social cost tampaknya kurang adil, karena menganggap orang bertanggung jawab atas hal-hal yang tidak diketahui atau tidak bisa dihindarkan.
- b. Membawa kerugian ekonomis, bila teori ini dipraktekkan maka produsen terpaksa harus mengambil asuransi terhadap kerugian dan biaya asuransi itu bisa menjadi begitu tinggi, sehingga tidak terpicul lagi oleh banyak produsen.

Adapun tanggung jawab lainnya terhadap konsumen, yaitu:

- a. Kualitas produk, dimaksudkan bahwa produk sesuai dengan yang dijanjikan oleh produsen (melalui iklan atau informasi lainnya) dan apa yang secara wajar boleh diharapkan oleh konsumen. Konsumen berhak atas produk yang berkualitas, karena konsumen membayar untuk itu. Produsen berkewajiban untuk menyampaikan produk yang berkualitas, misalnya produk yang tidak kadaluwarsa (bila ada batas waktu seperti obat-obatan atau makanan).
- b. Harga, dimaksudkan harga yang adil merupakan sebuah topik etika yang sudah tua. Karena itu, masalah harga pun menjadi suatu kenyataan ekonomis sangat kompleks yang ditentukan oleh banyak faktor sekaligus, namun masalah ini diakui mempunyai implikasi etis yang penting. Harga merupakan buah hasil perhitungan faktor-faktor seperti biaya produksi, ditambah tentu laba yang wajar. Dalam sistem ekonomi yang bebas, sepiantas lalu rupanya harga yang adil adalah hasil akhir

- dari perkembangan daya-daya pasar. Kesan spontan adalah harga yang adil dihasilkan oleh tawarmenawar sebagaimana dilakukan di pasar tradisional, dimana konsumen sampai pada maksimum harga yang mau konsumen pasang. Transaksi terjadi bila maksimum dan minimum itu bertemu. Dalam hal ini mereka dipengaruhi oleh para konsumen dan produsen lain dan harga yang mau mereka bayar. Jika produsen menawarkan barangnya dengan harga lebih murah, tentu saja konsumen akan pindah ke tempat itu. Harga bisa dianggap adil karena disetujui oleh semua pihak yang terlibat dalam proses pembentukannya.
- c. Pengemasan dan pemberian label, dimaksudkan pengemasan produk dan label yang ditempelkan pada produk merupakan aspek bisnis yang semakin penting. Selain bertujuan melindungi produk dan memungkinkan mempergunakan produk dengan mudah, kemasan berfungsi juga untuk mempromosikan produk, terutama di era toko swalayan sekarang. Pengemasan dan label dapat menimbulkan juga masalah etis, tuntutan etis yang pertama ialah informasi yang disebut pada kemasan benar. Kemudian tuntutan lain yang diperoleh dari pengemasan ini adalah tidak boleh menyesatkan konsumen.

KESIMPULAN

Pelaksanaan perlindungan konsumen atas hak konsumen jasa pengobatan tradisional Di Kota Serang belum sepenuhnya dilaksanakan, hal ini karena sering kali konsumen tidak mendapatkan kepastian hukum dan keterbukaan terhadap informasi serta akses untuk mendapatkan pertanggung jawaban terhadap jasa pengobatan tradisional. Kemudian dalam hal ketentuan ini pelaku masih belum bisa bertanggung jawab atas hak yang seharusnya didapat oleh konsumen. Upaya yang dapat ditempuh dalam memberikan perlindungan konsumen terhadap hak konsumen jasa pengobatan tradisional adalah pelaku usaha harus lebih memperhatikan hak-hak konsumen serta memberikan informasi yang jelas, jujur dan benar mengenai jasa pengobatan tradisional. Hendaknya konsumen dalam memilih jasa pengobatan harus memperhatikan prinsip kehati-hatian dengan cara melihat Surat Izin Pengobatan Tradisional (SIPT) yang dimiliki jasa pengobatan tersebut dan jaminan mutu barang/jasa. Pemberian sanksi harus lebih dipertegas terhadap pelaku usaha yang tidak memenuhi atau melanggar ketentuan perundang-undangan. Cara lain yang dapat ditempuh melalui pengadilan sesuai dengan ketentuan hukum.

Tanggung jawab pelaku usaha terhadap hak konsumen jasa pengobatan tradisional Di Kota Serang dijelaskan dalam Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian yang diderita konsumen pada umumnya memberikan ganti rugi atas kerusakan pencemaran dan kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang/jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan, dengan ketentuan bahwa ganti rugi tersebut dapat dilakukan dalam bentuk pemberian uang, perawatan kesehatan dan pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Selain itu, Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa beban pembuktian mengenai kesalahan telah dibebankan kepada pihak pelaku usaha, namun hal tersebut tidak mempermudah konsumen dalam mengajukan gugatan hukum kepada pelaku usaha dalam proses peradilan. Dengan demikian, pelaku usaha harus memenuhi hak-hak konsumen agar terlaksananya tanggung jawab pelaku usaha itu sendiri.

REFERENSI

- Abdullah, I. B. (1990). *Menggugat Hak: Panduan Konsumen Bila Dirugikan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Amperawati, E. D. (2022). E-Commerce Consumer Satisfaction Analysis: A Study on the Shopee Platform. *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)*, 5(1),

938-951.

- Amperawati, E. D. (2022). Review of Using Instagram Social Media as a Promotional Media on Online Shop Trustworth. id. *Enrichment: Journal of Management*, 12(2), 1328-1337.
- Amperawati, E. D., Krisnanda, R., Astuti, W., & Triatmanto, B. (2022, December). Kinerja Layanan Hotel Bintang Empat Kota Bandung-Jawa Barat Di Era New Normal. In *Seminar Nasional Kepariwisata (SENORITA)# 3 2022*.
- Amperwati, E. D. (2020). Optimalisasi Reputasi Perusahaan Melalui Kinerja Layanan Hotel Di Industri Hospitalitas.
- Amperwati, E. D., Astuti, W., & Triatmanto, B. (2020). The role of service performance mediating the effect of management commitmenet to service quality structure on reputation of hospitality industry companies in West Java. *Management Science Letters*, 10(12), 2870-2874.
- Bustomi, T., Turmudzi, D., & Chaidir, J. (2020, March). Implementation Strategy of Village Fund Distribution Policy: Development of Rural in Serang District. In *International Conference on Public Administration, Policy and Governance (ICPAPG 2019)* (pp. 228-238). Atlantis Press.
- Chaidir, J. (2022). Algorithm Design in the Procurement of Manpower with a Specific Time Work Agreement (Case Study at PT. Professional Indonesia Lantera Raga). *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)*, 5(2), 10304-10315.
- Chaidir, J. (2022). Management of Village Funds for Development in Serang District (Case Study in Teluk Terate Village). *PINISI Discretion Review*, 5(2), 417-426.
- Chaidir, J. (2022). *Model Problem Based Learning Dalam Pembelajaran Menulis Teks Eksplanasi Berpola Kausalitas Dan Hubungannya Dengan Berpikir Kritis Peserta Didik Kelas VIII SMPN 1 Kramatwatu* (Doctoral dissertation, Perpustakaan Pascasarjana).
- Dwi, P. (2008). *Penyelesaian Sengketa Konsumen*. Jakarta: Garuda.
- Gunawan, W., & Yani, A. (2005). *Seri Bisnis Alternatif Penyelesaian Sengketa*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Hadad, T., & Nasution, A. Z. (2001). *Hukum Perlindungan Konsumen suatu Pengantar*. Yogyakarta: Diadit Media.
- Kania, D. (2022). Komitmen Organisasi Dan Kinerja Karyawan pada Hotel Grandia Bandung. *Bisman (Bisnis dan Manajemen): The Journal of Business and Management*, 5(1), 95-105.
- Kania, D., & Mudayat, M. (2022). Kinerja karyawan hotel bintang 4 dan bintang 5 di Bandung Raya. *Jurnal Integrasi Sumber Daya Manusia*, 1(1), 1-20.
- Karim, F. (2002). *Panduan Kerja Sentra Pengembangan dan Penerapan Pengobatan Tradisional (Sentra P3T)*. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Kristiyanti, C. T. S. (2008). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT. Sinar Grafika.
- Miru, A., & Yodo, S. (2011). *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Nasution, A. Z. (1995). *Konsumen dan Hukum: Tinjauan Sosial Ekonomi dan Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: Sinar Harapan.
- Regiasa, T. (2022). Pengaruh Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Kapur Pada PT. Surya Besindo Sakti Di Kabupaten Serang. *DESANTA (Indonesian of Interdisciplinary Journal)*, 3(1), 268-276.
- Saebani, B. A. (2008). *Metode Penelitian Hukum*. Bandung: Pustaka Setia.
- Shiratina, A., Indika, D. R., Komariyah, I., Kania, D., & Solihin, E. H. (2020). Pemasaran Online Melalui Penerapan Iklan Secara Digital. *Jurnal Sains Manajemen*, 2(1), 15-23.
- Shofie, Y. (1999). *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-instrumen Hukumnya*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Siahaan, N. H. T., Sudirman, A., & Nugroho, Y. W. (2005). *Hukum Konsumen: Perlindungan Konsumen dan Tanggungjawab Produk*. Jakarta: Panta Rei.
- Soekanto. (2010). *Pengantar Penelitian Hukum*. Universitas Indonesia. Jakarta.

- Subekti, R., & Tjitrosudibio, R. (1990). *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*. Jakarta: Pradnya Paramita.
- Widjaja, G., & Yani, A. (2003). *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Wira, S. (2007). *Panduan Layanan Konsumen*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Wirtadipura, D. (2021). Pengaruh Kompetensi, Kompensasi dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada UPT SDN Cilayang Guha. *DESANTA (Indonesian of Interdisciplinary Journal)*, 2(1), 183-192.
- Wirtadipura, D. (2022). Pengaruh Kepemimpinan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Serang. *DESANTA (Indonesian of Interdisciplinary Journal)*, 3(1), 354-363.
- Wirtadipura, D. (2022). Pengaruh Perencanaan dan Koordinasi Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Serang. *DESANTA (Indonesian of Interdisciplinary Journal)*, 2(2), 323-332.
- Wirtadipura, D., Madhakomala, R., & Supriyati, Y. (2020). The Evaluation Impact Program of Open Selection on High Leadership Position Career Employee in Banten Provincial Government.