

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN**

**FAKULTAS HUKUM**

Terakreditasi Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan  
Tinggi

*Nomor : 429/SK/BAN-PT/Akred/S/XI/2014*

**ANALISIS PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS JASA PROFESI  
APOTEKER BERDASARKAN UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN  
KONSUMEN NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN  
KONSUMEN**

OLEH

**INDRA SINURAT**

**NPM : 2012200109**

PEMBIMBING

Prof. Dr. Johannes Gunawan, S.H., LL.M.



Penulisan Hukum

Disusun Sebagai Salah Satu Kelengkapan  
Untuk Menyelesaikan Program Pendidikan Sarjana  
Program Studi Ilmu Hukum

2019

Telah disidangkan pada Ujian  
Penulisan Hukum Fakultas Hukum  
Universitas Katolik Parahyangan

Pembimbing



Prof. Dr. Johannes Gunawan, S.H., LL.M.

Dekan,

Dr. Tristam Pascal Moeliono, S.H., M.H., LL.M.



## PERNYATAAN INTEGRITAS AKADEMIK

Dalam rangka mewujudkan nilai-nilai ideal dan standar mutu akademik yang setinggi-tingginya, maka Saya, Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan yang beranda tangan di bawah ini:

Nama : INDRA SINURAT

NPM : 2012 200 109

Dengan ini menyatakan dengan penuh kejujuran dan dengan kesungguhan hati dan pikiran, bahwa karya ilmiah / karya penulisan hukum yang berjudul:

**“ANALISIS PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS JASA PROFESI APOTEKER BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”**

Adalah sungguh-sungguh merupakan karya ilmiah /Karya Penulisan Hukum yang telah saya susun dan selesaikan atas dasar upaya, kemampuan dan pengetahuan akademik Saya pribadi, dan sekurang-kurangnya tidak dibuat melalui dan atau mengandung hasil dari tindakan-tindakan yang:

- Secara tidak jujur dan secara langsung atau tidak langsung melanggar hak-hak atas kekayaan intelektual orang lain, dan atau
- Dari segi akademik dapat dianggap tidak jujur dan melanggar nilai-nilai integritas akademik dan itikad baik;

Seandainya di kemudian hari ternyata bahwa Saya telah menyalahi dan atau melanggar pernyataan Saya di atas, maka Saya sanggup untuk menerima akibat-akibat dan atau sanksi-sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku di lingkungan Universitas Katolik Parahyangan dan atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pernyataan ini Saya buat dengan penuh kesadaran dan kesukarelaan, tanpa paksaan dalam bentuk apapun juga.

Bandung, 03 Januari 2020

Mahasiswa penulisan Karya Ilmiah/ Karya Penulisan Hukum



2012 200 109

## **ABSTRAK**

Penelitian ini menganalisis mengenai jasa profesi apoteker berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Apoteker merupakan sarjana farmasi yang telah lulus pendidikan profesi dan telah mengucapkan sumpah berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan berhak melakukan pekerjaan kefarmasian di Indonesia sebagai Apoteker. Apoteker dalam melaksanakan hak dan kewajibannya harus dengan itikad baik dan penuh tanggung jawab. Apoteker harus selalu memperhatikan kepentingan pasien demi menjaga dan melindungi hak-hak pasien. Apoteker harus mempertahankan dan meningkatkan mutu mengenai pekerjaan kefarmasian sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta memberikan kepastian hukum terhadap pasien dan masyarakat serta terhadap tenaga kefarmasian itu sendiri.

Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan hukum ini adalah metode penelitian yuridis normatif, yaitu menganalisis peraturan terkait dan menjelaskan untuk menemukan jawaban atas permasalahan yang akan diteliti dalam penelitian ini.

Hasil dari penelitian ini adalah kedudukan dari apoteker dalam UUPK. Penulis menganalisa apoteker memenuhi semua unsur dari pelaku usaha dalam UUPK. Dalam tanggung jawab jasa profesional, pelaku usaha dalam memberikan jasanya bertujuan untuk mencari nafkah. Pelaku usaha jasa profesional dalam menjalankan profesinya dibutuhkan pelatihan dan keahlian khusus. Profesi apoteker merupakan profesi yang memerlukan keahlian, kemahiran, dan kecakapan sesuai standar mutu serta memerlukan pendidikan profesi, sebagaimana disebutkan dalam Pasal 36 Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2009. Profesi apoteker memiliki kedudukan sebagai pelaku usaha jasa profesional di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen karena sesuai dengan Pasal 1 Angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat, rahmat dan kasih karuniaNya Penulis dapat menyelesaikan penulisan hukum yang berupa skripsi dengan judul:

**“ANALISIS PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS JASA PROFESI APOTEKER BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN“.**

Dalam proses penyusunan penelitian ini pastinya Penulis tidak terlepas dari hambatan-hambatan yang dialami. Namun, berkat dukungan, doa, kritik dari beberapa pihak, maka Penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini, Penulis juga akan mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. **Tuhan Yesus Kristus** atas segala kasih karunia dan rahmatNya yang telah diberikan kepada Penulis sehingga Penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik;
2. **Bapak GP. Sinurat, Ibu A. br. Sihombing, beserta ketiga saudara laki-laki saya**, selaku keluarga Penulis yang telah memberikan dukungan, motivasi, doa, serta telah menjadi sumber kekuatan dan inspirasi bagi Penulis;
3. **Bapak Prof. Dr. JOHANNES GUNAWAN, S.H., LL.M.**, selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, pikiran, serta tenaga yang dengan sabar membimbing Penulis dalam menyelesaikan penelitian ini;
4. **Ibu Prof. Dr. BERNADETTE MULYATI WALUYO, S.H., M.H., CN., dan Bapak ALUISIUS DWI RACHMANTO, S.H., M.Hum.** selaku dosen penguji yang sudah meluangkan waktunya untuk menghadiri sidang skripsi Penulis, serta memberikan saran dan masukan atas penulisan hukum ini;

5. **Ibu Dr. Niken Savitri, S.H., MCL.** selaku dosen wali Penulis yang telah membantu dan membimbing Penulis untuk berproses selama masa studi Penulis di Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan;
6. **Bapak Dr. Tristam Pascal Moeliono, S.H., LL.M.,** selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan;
7. **Novita Arlini br. Samosir, S.Kep., Ners.** selaku kekasih Penulis yang selalu mendukung dan memberi penghiburan kepada Penulis selama penyelesaian skripsi ini;
8. **Michael Yan Reza Maurinze** selaku sahabat Penulis yang selalu memberikan dukungan dan doa kepada Penulis selama penyelesaian skripsi ini.

Akhir kata, Penulis menyadari bahwa di dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Akan tetapi, Penulis berharap bahwa penulisan hukum ini dapat menjadi sumbangsih pemikiran bagi para mahasiswa.

Hormat saya,

Indra Sinurat

## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	I
♦ BAB I PENDAHULUAN.....	1
1. Latar Belakang Masalah .....	1
2. Rumusan Masalah.....	8
3. Tujuan Penelitian .....	8
4. Metode Penelitian .....	8
5. Sistematika Penelitian.....	10
♦ BAB II PERLINDUNGAN KONSUMEN BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN.....	12
1. Tinjauan Hukum Perlindungan Konsumen Secara Umum.....	12
1. 1. Latar Belakang Hukum Perlindungan Konsumen .....	12
1. 2. Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen.....	14
1. 3. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen .....	16
2. Pihak-pihak dalam Hukum Perlindungan Konsumen.....	17
2.1. Konsumen .....	17
2. 1. 1. Pengertian Konsumen .....	17
2. 1. 2. Hak Konsumen .....	19
2. 1. 3. Kewajiban Konsumen.....	21
2. 2. Pelaku Usaha.....	21
2. 2. 1. Pengertian Pelaku Usaha .....	21
2. 2. 2. Hak Pelaku Usaha.....	23
2. 2. 3. Kewajiban Pelaku Usaha .....	23
3. Tanggung Jawab Pelaku usaha .....	25
3. 1. Tanggung Jawab Kontraktual .....	26
3. 2. Tanggung Jawab Pemberi Jasa .....	27
3. 3. Tanggung Jawab Langsung.....	28
3. 4. Tanggung Jawab Profesional .....	29
♦ BAB III TINJAUAN UMUM JASA PROFESI APOTEKER .....	31
1. Pengertian Apoteker.....	31
2. Hak Apoteker .....	32
3. Kewajiban Apoteker .....	33
4. Tugas dan Kewenangan Apoteker .....	37
5. Standar Pelayanan Kefarmasian Pemberian Obat Oleh Apoteker .....	40
6. Kelalaian .....	42
♦ BAB IV ANALISIS PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS JASA PROFESI APOTEKER BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN.....	44

1. Kedudukan Apoteker Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.....	44
2. Kedudukan Konsumen Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.....	46
3. Penyelesaian dan Penerapan Sanksi Bila Terjadi Kesalahan Pengobatan ( <i>medication error</i> ) yang dilakukan Apoteker Pada Pasien Selaku Konsumen .....	49
♦ BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	55
1. Kesimpulan.....	55
2. Saran.....	57
♦ Daftar Pustaka .....	58

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang

Pengertian hukum perlindungan konsumen berdasarkan literatur, ditemukan dua istilah mengenai hukum mengenai konsumen, yakni hukum konsumen (*consumers law*) dan hukum perlindungan konsumen. Terkait kedua istilah tersebut, terdapat silang pendapat oleh para ahli perihal apakah kedua istilah ini merupakan cabang hukum yang identik. Di satu sisi, terdapat ahli yang berpendapat bahwa hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen adalah satu kesatuan yang bertujuan untuk memastikan perlindungan hukum bagi konsumen dari kegiatan yang eksploitatif yang dilakukan oleh produsen. Salah satu ahli yang berpendapat demikian adalah Robert Lowe yang dikutip oleh Celina Tri Siwi Kristianti dalam bukunya yang berjudul Hukum Perlindungan Konsumen, yakni:<sup>1</sup>

*“...rules of law which recognize the bargaining weakness of the individual consumer and which ensure that weakness is not unfairly exploited.”*

Disisi lain, Az. Nasution berpendapat bahwa hukum perlindungan konsumen merupakan bagian hukum konsumen yang merupakan cabang hukum yang ruang lingkupnya lebih luas. Pendapat tersebut didasari oleh pemahaman bahwa hukum konsumen adalah cabang hukum yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur, dan mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen.<sup>2</sup> Az. Nasution

---

<sup>1</sup>Celina Tri Siwi Kristianti, Hukum Perlindungan Konsumen, Sinar Grafika, Jakarta, 2017, hlm. 13

<sup>2</sup>Pendapat Az. Nasution mengenai sifat mengatur dalam hukum konsumen ini dikritisi oleh Celina Tri Siwi Kristiyanti dalam bukunya yang berjudul Hukum Perlindungan Konsumen. Menurutnya, sifat dari hukum konsumen yang dijelaskan oleh Az. Nasution tidak hanya bersifat mengatur saja. Hal ini didasari kepada ketentuan hukum memaksa dalam Pasal 383 KUHP sehingga memenuhi syarat untuk dimasukkan dalam wilayah hukum perlindungan konsumen. Ketentuan dalam pasal 383 KUHP tersebut berbunyi “Diancam dengan pidana penjara paling lama satu tahun empat bulan, seorang penjual yang berbuat curang terhadap pembeli; 1) karena sengaja menyerahkan barang lain daripada yang ditunjuk untuk dibeli, 2) mengenai jenis keadaan atau banyaknya barang yang diserahkan dengan menggunakan tipu muslihat”. Sumber: *Id.*

kemudian menyimpulkan pengertian hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen sebagai:<sup>3</sup>

“Hukum konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen, di dalam pergaulan hidup.”

Sedangkan hukum perlindungan konsumen didefinisikan sebagai:<sup>4</sup>

“Keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalahnya dengan para penyedia barang dan/atau jasa konsumen.”

Mochtar Kusumaatmadja turut memberikan pendapat mengenai apa yang dimaksud dengan hukum perlindungan konsumen, yakni:<sup>5</sup>

“Keseluruhan asas-asas serta kaidah hukum yang mengatur mengenai hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu dengan yang lain”

UUPK dalam Pasal 1 Angka 1 menjelaskan bahwa perlindungan konsumen adalah segala sesuatu yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Pengertian tersebut berarti hukum perlindungan konsumen adalah seperangkat hukum yang diciptakan oleh lembaga pemerintahan untuk memberikan perlindungan hukum dan jaminan kepastian hukum bagi konsumen dari kegiatan pelaku usaha yang merugikan konsumen. Penekanan terhadap perlindungan bagi konsumen tersebut bukan berarti UUPK tidak melindungi kepentingan para pelaku usaha, apalagi keberadaan pelaku usaha turut berperan dalam perekonomian negara.<sup>6</sup>

Pembangunan kesehatan sebagai salah satu upaya pembangunan nasional diarahkan guna tercapainya kesadaran, kemauan, dan kemampuan untuk

---

<sup>3</sup>Az. Nasution, Suatu Pengantar Hukum Perlindungan Konsumen, Daya Widya, Jakarta, 2000, hlm. 23.

<sup>4</sup>Az. Nasution, Konsumen dan Hukum, Jakarta: Sinar Harapan, 1995, hlm. 24.

<sup>5</sup>Shidarta, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006, hlm. 45.

<sup>6</sup>Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, Hukum Perlindungan Konsumen, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2014, hlm. 1.

hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya, sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomi.<sup>7</sup> Tenaga kesehatan dalam bidang kefarmasian adalah apoteker. Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian Pasal 21 angka 2 dijelaskan bahwa yang boleh melayani pemberian obat berdasarkan resep adalah apoteker.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian Pasal 1 angka 5 menyebutkan bahwa apoteker adalah sarjana farmasi yang telah lulus sebagai Apoteker dan telah mengucapkan sumpah jabatan Apoteker. Selain itu, apoteker adalah seseorang yang mempunyai keahlian dan kewenangan di bidang kefarmasian baik di apotek, rumah sakit, industri, dan bidang lain yang masih berkaitan dengan bidang kefarmasian. Apoteker Pengelola Apotek (APA) adalah apoteker yang telah diberi Surat Izin Praktek Apotek (SIPA).<sup>8</sup>

Berdasarkan Pasal 4 Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian, tanggung jawab apoteker ialah:<sup>9</sup>

- 1) Melindungi pasien dan masyarakat dalam hal pelaksanaan Pekerjaan Kefarmasian yang dilakukan oleh tenaga kefarmasian;
- 2) Mempertahankan dan meningkatkan mutu pekerjaan kefarmasian sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi; dan
- 3) Memberikan kepastian hukum bagi pasien, masyarakat, dan tenaga kefarmasian

Apoteker harus selalu memperhatikan kepentingan pasien demi menjaga dan melindungi hak-hak pasien. Begitu juga apoteker harus

---

<sup>7</sup> Pasal 3 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan

<sup>8</sup> Pasal 1 angka 22 Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian

<sup>9</sup> Pasal 4 Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian

mempertahankan dan meningkatkan mutu mengenai pekerjaan kefarmasian sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta memberikan kepastian hukum terhadap pasien dan masyarakat serta terhadap tenaga kefarmasian itu sendiri.

Pelayanan kefarmasian pada saat ini telah bergeser orientasinya dari obat ke pasien yang mengacu kepada pelayanan kefarmasian (*pharmaceutical care*). Kegiatan pelayanan kefarmasian yang semula hanya berfokus pada pengelolaan obat sebagai komoditi menjadi pelayanan yang komprehensif yang bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan perilaku untuk dapat melaksanakan interaksi langsung dengan pasien. Apoteker juga harus memahami dan menyadari kemungkinan terjadinya kesalahan pengobatan (*medication error*) dalam proses pelayanan. Oleh sebab itu apoteker dalam menjalankan praktek harus sesuai standar yang ada untuk menghindari terjadinya hal tersebut. Apoteker harus mampu berkomunikasi dengan tenaga kesehatan lainnya dalam menetapkan terapi untuk mendukung penggunaan obat yang rasional.<sup>10</sup> Apoteker di apotek dalam menjalankan profesinya harus berpedoman pada Standar Pelayanan Kefarmasian di apotek. Apoteker di apotek harus memberikan pelayanan yang profesional pada masyarakat sesuai Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek.

Berikut ini sebagai salah satu contoh kasus yang dimuat pada berita *online*, mengenai kelalaian yang pernah dilakukan salah satu apoteker yang ada di Indonesia. Ibunda dari pasien menuturkan, ia mengantarkan anaknya berobat ke dokter pada Kamis (20/11/2014) lalu karena sakit mata. Saat itu, ia diperiksa dokter dan diberi resep. Resep itu kemudian ia berikan ke apotek setempat. Setelah tiga hari kemudian, tepatnya Minggu (23/11/2014), Ibu pasien curiga karena setiap ditetes obat dari apotek tersebut, mata anaknya selalu menangis. Setelah melihat sampul obat tetes

---

<sup>10</sup> Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1027/MENKES/IX/2004 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek

tersebut, ia baru sadar karena tertulis tetes telinga. Namun, selama ini ia teteskan ke mata.<sup>11</sup>

Pemilik apotek Budi Rosari meminta maaf karena terjadi kesalahan yang dilakukan oleh apotekernya yang memberikan obat dalam resep pasien. Pihak dokter sudah benar memberikan resep obat, namun apotekernya yang salah membaca resep, mengingat komposisi obat tersebut terbilang sama, hanya fungsinya yang berbeda.<sup>12</sup>

Nyonya Susilowati yang baru saja melahirkan, mengalami koma selama 2 (dua) hari. Setelah diadakan pemeriksaan ternyata pasien tersebut salah mengkonsumsi obat. Seharusnya pasien minum obat yang mengandung methylergotamyne, salah satu fungsinya adalah untuk mengontrol pendarahan pasca melahirkan/persalinan dan mempercepat kembalinya kandungan (uterus) ke arah normal, sedangkan obat yang diberikan oleh pihak apotek adalah obat yang mengandung glibenclamide, yang berfungsi untuk menurunkan kadar gula darah (untuk penderita diabetes). Pasien koma disebabkan oleh karena tubuh pasien tidak mampu mengatasi dengan cara mengeluarkan hormon yang menaikkan kadar gula darah, sebab pasien bukan penderita diabetes.<sup>13</sup>

Pengertian pelaku usaha menurut Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Menurut penjelasan Pasal 1 angka 3 Undang-Undang

---

<sup>11</sup><http://lampung.tribunnews.com/2014/11/23/breaking-news-apoteker-tak-sengaja-salah-ambil-obat> diakses pada tanggal 16 November 2018 pukul 20.38 WIB

<sup>12</sup><http://batam.tribunnews.com/2012/05/22/pimpinan-klinik-budi-rosari-minta-maaf> diakses pada tanggal 16 November 2018 pukul 21.16

<sup>13</sup><http://farmasetika.com/2017/11/01/beberapa-kasus-kesalahan-pemberian-obat-yang-berakibat-fatal> diakses pada tanggal 19 November 2018 pukul 11.40

Perlindungan Konsumen, pelaku usaha yang termasuk dalam pengertian tersebut meliputi perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor, dan lain-lain.

Pengertian pelaku usaha menurut Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut dapat dijabarkan menjadi beberapa unsur/syarat, yaitu:<sup>14</sup>

1. Bentuk atau wujud dari pelaku usaha adalah
  - ◆ Orang perorangan, yaitu setiap individu yang melakukan kegiatan usahanya secara seorang diri
  - ◆ Badan usaha, adalah kumpulan individu yang secara bersama-sama melakukan kegiatan usaha. Badan usaha dapat dikelompokkan ke dalam dua kategori, yaitu:
    - Badan hukum
    - Bukan badan hukum
2. Kegiatan usaha tersebut harus didasarkan pada perjanjian
3. Di dalam berbagai bidang ekonomi.

Pengertian konsumen menurut ketentuan Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan itu sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Pada umumnya sebuah produk sebelum sampai ke tangan konsumen terlebih dahulu melalui suatu proses distribusi yang cukup panjang, mulai dari produsen, distributor, agen, pengecer, hingga akhirnya sampai di tangan konsumen, sehingga di bidang ekonomi dikenal dua jenis konsumen, yaitu konsumen akhir dan konsumen antara. Konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk. Sedangkan konsumen antara adalah konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses produksi suatu produk lainnya.

---

<sup>14</sup>Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Berdasarkan pengertian konsumen menurut ketentuan Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen dapat disimpulkan bahwa syarat-syarat konsumen adalah:<sup>15</sup>

- ◆ Pemakaian barang dan/atau jasa, baik memperolehnya melalui pembelian maupun secara cuma-cuma;
- ◆ Pemakaian barang dan/atau jasa untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain dan makhluk hidup lain;
- ◆ Tidak untuk diperdagangkan

Berdasarkan Pasal 8 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dapat disimpulkan bahwa apoteker di apotek harus menjalankan praktek kefarmasian sesuai standar yang berlaku, yaitu Standar Pelayanan Kefarmasian di apotek menurut Kepmenkes RI Nomor 1027/MENKES/SK/IX/2004 sehingga masyarakat terhindar dari pelayanan yang tidak profesional.

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, penulis melakukan penelitian ilmiah dengan judul “**Analisis Perlindungan Konsumen Atas Jasa Profesi Apoteker Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**”.

## **2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut dapat dirumuskan permasalahan yang akan diteliti sebagai berikut:

---

<sup>15</sup>Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

1. Bagaimana perlindungan konsumen atas jasa apoteker berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?
2. Bagaimana perlindungan konsumen jika apoteker dalam pelayanan kefarmasian tidak sesuai dengan Standar Pelayanan Kefarmasian berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?

### **3. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang akan dicapai dalam penelitian adalah

1. Untuk mengetahui dan memahami perlindungan konsumen atas jasa apoteker berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
2. Untuk mengetahui dan memahami perlindungan konsumen jika apoteker dalam pelayanan kefarmasian tidak sesuai dengan Standar Pelayanan Kefarmasian berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

### **4. Metode Penelitian**

Untuk meneliti permasalahan hukum yang akan dikaji, Penulis akan menggunakan metode penelitian yuridis normatif. Penelitian yuridis normatif adalah penelitian yang difokuskan untuk mengkaji penerapan kaidah-kaidah atau norma-norma dalam hukum positif.<sup>16</sup> Mengingat penelitian ini akan membahas perlindungan konsumen atas jasa profesi apoteker, maka metode ini dipilih karena permasalahan yang akan diteliti dikaitkan dengan peraturan perundang-undangan dan konsep yang ada dalam hukum.

---

<sup>16</sup> Johnny Ibrahim, Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif, Bayumedia Publishing, Malang, 2013, hlm. 295.

Metode penelitian yuridis normatif yang akan digunakan serta berbagai bahan hukum di atas maka penelitian ini akan berbentuk penelitian analisis deskriptif. Pertama-tama, dengan cara analisis deskriptif ini maka diperlukan pendekatan terhadap penelitian yang akan penulis lakukan ini. Penelitian yang dimaksud adalah pendekatan perundang-undangan (*statute approach*). Pendekatan ini menekankan kepada telaah lebih mendalam atas ketentuan-ketentuan yang tertulis dalam sebuah peraturan perundang-undangan.<sup>17</sup> Pendekatan ini menjadi dasar bagi penulis untuk menganalisis aturan terkait dan menjelaskan untuk menemukan jawaban atas permasalahan yang akan diteliti dalam penelitian ini.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan melakukan pengkajian data-data sekunder yang diperoleh dari bahan hukum sebagai berikut:

- a. Bahan hukum primer, yakni bahan hukum yang bersifat mengikat. Bahan ini terdiri dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian, dan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1027/MENKES/IX/2004 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek.
- b. Bahan hukum sekunder, yakni bahan hukum yang memberikah pemahaman lebih dalam mengenai bahan primer yang telah disebutkan di atas. Bahan ini terdiri dari buku teks yang ditulis oleh para ahli hukum yang berpengaruh seperti Hukum Tentang Perlindungan Konsumen karangan Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, Hukum Perlindungan Konsumen karangan Eli Wuria Dewi, Hukum Perlindungan Konsumen dan Prinsip-Prinsip Perlindungan Bagi Konsumen Di Indonesia karangan Ahmadi Miru. Selain buku teks

---

<sup>17</sup>Peter Mahmud Marzuki, Penelitian Hukum, Prenadamedia Group, Jakarta, 2015, hlm.142.

tersebut, sumber hukum sekunder lain yang digunakan adalah jurnal hukum, makalah ilmiah, artikel, dan berita terkait.

- c. Bahan hukum tersier, yakni bahan hukum yang memberikan petunjuk atau pemahaman terhadap bahan hukum primer dan sekunder. Bahan hukum tersier yang digunakan adalah kamus hukum, ensiklopedia, dan tesaurus.

## **5. Sistematika Penelitian**

Dalam penulisan hukum ini akan dibagi ke dalam lima bab. Gambaran masing-masing bab adalah sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi uraian tentang latar belakang masalah yang mendasari pentingnya diadakan penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penulisan yang digunakan, serta sistematika penulisan.

### **BAB II PERLINDUNGAN KONSUMEN BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Bab ini berisi uraian tentang penjelasan mengenai hukum perlindungan konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

### **BAB III TINJAUAN UMUM TENTANG JASA PROFESI APOTEKER**

Bab ini berisi uraian singkat mengenai jasa profesi apoteker, wewenang, dan tanggung jawab profesi apoteker.

### **BAB IV ANALISIS PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS JASA PROFESI APOTEKER BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Bab ini berisi analisis hukum terhadap perlindungan konsumen atas jasa profesi apoteker berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan dan saran dari hasil permasalahan yang sebelumnya telah dibahas oleh penulis