

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS HUKUM**

Terakreditasi Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi
Nomor: BAN-PT No. 143/SK/BAN-PT/AK-IST/PT/IV/2022

**ANALISIS YURIDIS PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS
PENGATURAN PROTOKOL KESEHATAN DI TOKO SWALAYAN X
BERDASARKAN UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

SKRIPSI

OLEH

**Geraldo Adrian Stanis
NPM : 6051901046**

Dosen Pembimbing :

Dr. Aluisius Dwi Rachmanto, S.H., M.Hum.



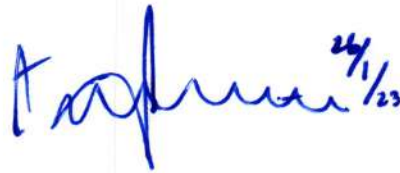
Penulisan Hukum

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

2023

Telah disidangkan pada Ujian
Penulisan Hukum Fakultas Hukum
Universitas Katolik Parahyangan

Pembimbing



Dr. Aluisius Dwi Rachmanto, S.H., M.Hum.

Dekan,



Dr.iur. Liona Nanang Supriatna, S.H., M.Hum.



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 : Geraldo Adrian Stanis

NPM : 6051901046

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

“Analisis Yuridis Perlindungan Konsumen Atas Pengaturan Protokol Kesehatan di Toko Swalayan X Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”

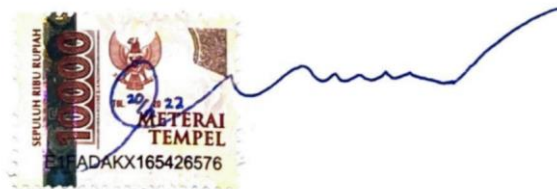
Adalah sungguh-sungguh merupakan karya ilmiah/Karya Penulisan Hukum yang telah saya susun dan selesaikan atas dasar upaya, kemampuan dan pengetahuan akademik Saya pribadi, dan sekurang-kurangnya tidak dibuat melalui dan atau mengandung hasil dari tindakan-tindakan yang:

- 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, 20 Desember 2022
Mahasiswa penyusun Karya Ilmiah/Karya Penulisan Hukum



Geraldo Adrian Stanis
6051901046

ABSTRAK

Pandemi Covid-19 di Indonesia membawa dampak besar bagi kehidupan manusia terutama di tempat dan fasilitas umum. Toko Swalayan X sebagai pelaku usaha penyedia jasa dan perdagangan harus membuat pengaturan protokol kesehatan untuk melindungi konsumen berdasarkan UUPK. Pengaturan protokol kesehatan harus sesuai dengan Kemenkes No. 382/2020 dan Semendag No. 12/2020. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perlindungan konsumen Toko Swalayan X atas pengaturan protokol kesehatan berdasarkan UUPK dan menganalisis bila pengaturan protokol kesehatan pada Toko Swalayan X tidak melindungi konsumen berdasarkan UUPK. Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum Yuridis-Normatif yang mengelaborasi antara UUPK, Kemenkes No. 382/2020, dan Semendag No. 12/2020 dengan pengaturan protokol kesehatan Toko Swalayan X. Toko Swalayan X harus membuat pengaturan protokol kesehatan yang sesuai standar hukum positif dan bila ada pengaturan protokol kesehatan Toko Swalayan X yang tidak sesuai dengan standar dan tidak terjadi *complain handling* yang baik maka sengketa akan diteruskan kepada Satuan Tugas Covid-19 pemerintah dan apabila masih tidak memuaskan dapat melakukan gugatan perbuatan melawan hukum berdasarkan KUHPerdara.

Kata Kunci: Pengaturan protokol kesehatan, Toko Swalayan X, UUPK, Kemenkes 382/2020, Semendag 12/2020

Kata Pengantar

Dengan memanjatkan ucapan syukur ke hadirat Tuhan yang Maha Kuasa, oleh karena berkat dan rahmat-Nya penulis berhasil menyelesaikan Penulisan Hukum yang berjudul “**Analisis Yuridis Perlindungan Konsumen Atas Pengaturan Protokol Kesehatan di Toko Swalayan X Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**” yang dibuat sebagai salah satu kelengkapan untuk menyelesaikan Program Pendidikan Sarjana Program Studi Ilmu Hukum Universitas Katolik Parahyangan. Segala puji dan kemuliaan bagi Tuhan penulis haturkan kepada-Nya. Hanya karena begitu besar dan berlimpahnya berkat yang dianugerahkan-Nya, penulis dapat merasakan segala kemurahan, kerahiman, dan pertolongan Tuhan melalui perantaraan pihak-pihak yang membantu penulis.

Ungkapan terima kasih, penghargaan, dan rasa hormat yang setinggi-tingginya kepada **Bapak Dr. Aluisius Dwi Rachmanto, S.H, M.Hum.** selaku pembimbing dalam seminar proposal maupun penulisan hukum penulis. Beliau tidak hanya meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya tetapi lebih dari itu beliau memotivasi, menginspirasi, dan memberikan teladan baik selama penulis menempuh studi di FH UNPAR sehingga penulis berhasil melalui segala rintangan dengan selamat.

Dalam kesempatan ini pula, penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan selama penulis menjalani masa studi, serta kepada para pihak yang telah memungkinkan penulis menyelesaikan penulisan hukum ini,

1. Papah, Mamah dan Adik penulis yang selalu memberikan kasih sayang, dukungan, dan doa kepada penulis selama menempuh studi di FH UNPAR terkhusus dalam menyelesaikan penulisan hukum ini.
2. Seluruh keluarga besar penulis yang memberikan dukungan.
3. Bapak Prof. Dr. Johannes Gunawan, S.H., LL.M. dan Ibu Prof. Dr. Bernadette Mulyati Waluyo, S.H., M.Hum., C.N. yakni dosen penyeminar seminar proposal yang juga memberikan bimbingan selama penulisan hukum yang saya lakukan.
4. Ibu Yanly Gandawidjaja, S.H., M.H., Sp1. yakni dosen penguji dalam Sidang Ujian Penulisan Hukum Skripsi.
5. Bapak Agustinus Pohan S.H., M.S., yakni dosen wali penulis selama 7 semester lamanya penulis menempuh masa studi di FH UNPAR.
6. Ibu A.F. Elly Erawaty, S.H., LL.M., Ph.D. dan Bapak Aloysius Joni Minulyo, S.H., M.H. yakni dosen pengampu mata kuliah pilihan Hukum Ekonomi Internasional dan Hukum Sumber Daya Alam yang meskipun memiliki jumlah peserta sangat minim masih berkenan untuk membuka mata kuliah dan memberikan pengetahuan yang dimiliki beliau dalam bidang akademik maupun non-akademik di dalam maupun di luar proses belajar mengajar.
7. Ibu Theodora Pritadianing Saputri, S.H., LL.M. dan Ibu Grace Juanita yakni dosen pembimbing CM KPK FH UNPAR yang telah berkenan memberikan kepercayaan dan

kesempatan bagi saya untuk mengemban tanggung jawab dan menjadi bagian dalam CM KPK FH UNPAR yang baru dibentuk kembali.

8. Bapak Bagus Fauzan, S.H., M.H., Ibu Chrisse Calcaria Brahmama, S.H., M.Kn., dan Ibu Anna Anindita Nur Pustika, S.H., M.H. yang telah memberikan penulis kesempatan dalam kegiatan ko-kurikuler dan ekstra-kurikuler sehingga penulis memiliki pengalaman lebih dalam pengembangan diri penulis.
9. Jajaran Dekanat dan Tata Usaha FH UNPAR yang telah membantu kegiatan administrasi penulis selama kegiatan akademik maupun kemahasiswaan yang penulis ikuti sehingga selalu dilancarkan.
10. Tete Titin, Mas Rifky dan Pak Asep, yakni pekerya FH UNPAR yang dengan penuh keceriaan menyemangati dan membantu penulis untuk menggunakan ruangan di Gedung 2 sehingga penulis memiliki tempat yang nyaman untuk melakukan kegiatan kemahasiswaan dan menyelesaikan penulisan hukum ini selama di kampus.
11. Siska
12. Ibu Katherin Yohana dan Bapak Wismark Parluhutan Hutapea yang telah memberikan informasi lengkap kepada penulis untuk menyelesaikan penulisan ini.
13. Bapak Fakhrol Putra Sunandar, yang telah berkenan membatu memberikan perspektif berbeda untuk penulis saat melakukan penelitian dalam upaya penyelesaian tulisan ini.
14. Himpunan Mahasiswa Program Studi Ilmu Hukum dan Court Monitoring KPK FH UNPAR yang telah menjadi wadah penulis untuk mengembangkan kemampuan *soft skill* selama menempuh studi di Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan.
15. Teman-teman di Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan.
16. Kakak- kakak dan teman seperbimbingan penulis dalam Bim Skripsi Ganjil 2223 d/h Bimbingan Proposal G2122 yakni Kak Alia, Kak Shae, Kak Revira, dan Zenni.
17. Teman-teman SMA penulis dalam Grup Chital yakni Rio, Rino, Frans, Ivan, Ales, Deka, Jovannie, Ardy, Emka dan Vinval.
18. Kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan studi di Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan.

Akhir kata dengan segala kerendahan hati, semoga karya ini bermanfaat bagi setiap orang yang membacanya.

Bandung, Januari 2023

Penulis,

Geraldo Adrian Stanis

DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan	1
PERNYATAAN INTEGRITAS AKADEMIK	2
ABSTRAK	3
Kata Pengantar	4
DAFTAR ISI.....	6
BAB I PENDAHULUAN	8
1. Latar Belakang	8
2. Identifikasi Masalah	16
3. Tujuan dan Manfaat Penelitian	17
3.1. Tujuan Penelitian	17
3.2. Manfaat Penelitian	17
4. Metode Penulisan	17
4.1. Metode Penelitian	17
4.2. Sumber Data Primer.....	18
4.3. Sumber Data Sekunder.....	18
5. Sistematika Penulisan.....	18
BAB II PERLINDUNGAN KONSUMEN DI MASA PANDEMI BERDASARKAN UNDANG- UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN	20
1. Definisi Hukum Perlindungan Konsumen	20
2. Asas dan Tujuan.....	21
3. <i>Adresat</i> Pengaturan	22
3.1. Pelaku Usaha.....	23
3.2. Konsumen	23
4. Hubungan Hukum	23
4.1. <i>Pre-Purchase</i>	24
4.2. <i>Post-Purchase</i>	24
5. Pengaturan Perlindungan Konsumen	24
5.1. <i>Legislation</i>	24
5.2. <i>Voluntary Self Regulation</i>	25
6. Perlindungan Konsumen di Masa Pandemi	25
6.1. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor Hk.01.07/Menkes/382/2020 Tahun 2020 tentang Protokol Kesehatan bagi Masyarakat di Tempat dan Fasilitas Umum dalam Rangka Pencegahan dan Pengendalian <i>Corona Virus Disease</i> 2019 (Covid-19)	26

6.2. Surat Edaran Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2020 Tentang Pemulihan Aktivitas Perdagangan yang Dilakukan pada Masa Pandemi <i>Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)</i> dan <i>New Normal</i>	28
7. Sengketa Konsumen.....	30
8. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	30
8.1. Mediasi.....	30
8.2. Arbitrase.....	31
8.3. Konsiliasi	31
BAB III TINJAUAN UMUM TENTANG PENGATURAN PROTOKOL KESEHATAN TOKO SWALAYAN X	32
1. Protokol Kesehatan	32
2. Protokol Kesehatan Toko Swalayan X.....	34
2.1. Toko Swalayan X.....	34
2.2. Konsumen	37
2.3. Satuan Tugas Covid-19 Toko Swalayan X	38
2.4. Pekerja.....	40
BAB IV ANALISIS YURIDIS PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS PENGATURAN PROTOKOL KESEHATAN DI TOKO SWALAYAN X BERDASARKAN UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN	42
1. Analisis Perlindungan Konsumen Toko Swalayan X atas Pengaturan Protokol Kesehatan Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen	42
1.1. <i>Pre-Purchase</i>	43
1.2. <i>Post-Purchase</i>	55
2. Analisis bila Pengaturan Protokol Kesehatan pada Toko Swalayan X Tidak Melindungi Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen	56
2.1. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	57
2.2. Satuan Tugas Covid-19.....	58
BAB V PENUTUP	61
1. Kesimpulan	61
2. Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA	65
1. Buku	65
2. Jurnal dan Disertasi	65
3. Peraturan Perundang-Undangan.....	66
4. Internet	66
5. Sumber Lain.....	67

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Selama masa Pandemi *Corona Virus Disease 2019* yang selanjutnya disebut (Covid-19) berbagai upaya telah dilakukan bersama-sama baik oleh pemerintah maupun swasta untuk mencegah penularan virus yang semakin merebak dan merenggut banyak korban jiwa. Indonesia adalah negara hukum¹ dan negara hukum sebagaimana dikemukakan oleh Plato dalam *Nomoi*, diselenggarakan dengan baik apabila didasarkan pada pengaturan hukum yang baik², lebih lanjut dikemukakan oleh Aristoteles bahwa suatu negara yang baik ialah negara yang diperintah dengan konstitusi dan berkedaulatan hukum³. Oleh karena itu, Indonesia perlu membentuk instrumen hukum yang dapat digunakan untuk mencapai tujuan negara. Tujuan negara dalam hal ini dapat diartikan sebagai visi negara yang secara umum ditunjukkan untuk menciptakan kesejahteraan, kemakmuran, dan kebahagiaan bagi rakyatnya (*bonum publicum, common good, common wealth*).⁴

Tujuan Negara Republik Indonesia dirumuskan dan dituangkan dalam Pembukaan maupun rumusan pasal dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Amandemen ke IV berdasarkan Pancasila sebagai sumber dari segala sumber hukum. Menurut Mochtar Kusumaatmadja tujuan negara dijalankan oleh pemerintah melalui instrumen-instrumen hukum sebagai salah satu sarana yang berfungsi untuk menjaga ketertiban, memberikan kepastian hukum, serta sarana untuk pembaharuan masyarakat.⁵ Maka dari itu, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan sebagaimana diubah oleh Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2019 dan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2022, produk hukum Indonesia idealnya merepresentasikan tujuan dari negara.

¹ Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945.

² Azhary, Negara Hukum, Bulan Bintang, Jakarta, 1992, hlm. 66.

³ Ridwan HR, Hukum Administrasi Negara, Rajawali Pers, Depok, 2018, hlm. 2.

⁴ I Gde Pantja Astawa, et.al., Memahami Ilmu Negara dan Teori Negara, PT Refika Aditama, Bandung, 2015, hlm. 45.

⁵ Tim Pengajar PIH, Pengantar Ilmu Hukum, Materi Perkuliahan Pengantar Ilmu Hukum, FH Unpar, 2020, hlm. 117.

Pada 4 Maret 2022 pemerintah melaporkan bahwa jumlah yang sudah divaksinasi dosis kedua sebanyak 146.577.204 (seratus empat puluh enam juta lima ratus tujuh puluh tujuh ribu dua ratus empat) orang atau 70,38 (tujuh puluh koma tiga puluh delapan) persen dari total target sasaran vaksinasi⁶. Meskipun demikian sampai saat ini pemerintah tetap melaksanakan Protokol Kesehatan bagi masyarakat selama beraktivitas di tempat dan fasilitas umum berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/382/2020 Tentang Protokol Kesehatan bagi Masyarakat di Tempat dan Fasilitas Umum dalam Rangka Pencegahan dan Pengendalian *Corona Virus Disease* 2019 (Covid-19) yang selanjutnya disebut Kemenkes No. 382/2020.

Kemenkes No. 382/2020 diundangkan karena dalam menghadapi adaptasi kebiasaan baru menuju masyarakat yang produktif dan aman terhadap Covid-19, diperlukan penataan penyelenggaraan berbagai kegiatan dengan prioritas kesehatan masyarakat; tempat dan fasilitas umum merupakan salah satu lokus masyarakat beraktivitas yang akan mendukung keberlangsungan perekonomian, namun berpotensi menjadi lokus penyebaran Covid-19 sehingga diperlukan protokol kesehatan dalam pelaksanaan kegiatan di tempat dan fasilitas umum.⁷ Pengundangan Kemenkes No. 382/2020 merupakan salah satu perlindungan yang diberikan kepada masyarakat agar mendapatkan kepastian hukum selama berkegiatan di ruang publik serta tempat dan fasilitas umum.

Kaidah peraturan perundang-undangan tentang protokol kesehatan yang telah menjadi hukum positif di Indonesia dan bagian dari sistem hukum Indonesia sehingga perlu ditegakkan demi terwujudnya efektivitas hukum, yakni kemampuan kaidah hukum mempengaruhi kegiatan manusia dalam berkehidupan sehari-hari yang berakar dalam kemauan manusia yang bersangkutan⁸. Dalam hal ini hukum mempunyai pengaruh langsung terhadap lembaga kemasyarakatan yang berarti bahwa terdapat hubungan

⁶ Sehat Negeriku – Biro Komunikasi & Pelayanan Publik Kementerian Kesehatan RI, Vaksinasi Dosis 2 Telah Mencapai 70,38% dari Target Sasaran Vaksinasi Nasional, dikutip dari <https://sehatnegeriku.kemkes.go.id/baca/rilis-media/20220304/0239463/vaksinasi-dosis-2-telah-mencapai-7038-dari-target-sasaran-vaksinasi-nasional/>, pada hari Senin, 4 April 2022, Pukul 19.09 WIB.

⁷ Konsiderans Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/382/2020 Tahun 2020 Tentang Protokol Kesehatan Bagi Masyarakat di Tempat dan Fasilitas Umum dalam Rangka Pencegahan dan Pengendalian Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) (“Kemenkes No. 382/2020”).

⁸ Supra note 5, hlm. 55.

yang langsung antara hukum dengan perubahan sosial.⁹ Keadaan ini berbanding lurus dengan konsepsi yang dikemukakan oleh *Dean Roscoe Pound* yakni *law as a tool for social engineering*¹⁰, dan terdapat kaitan yang erat antara efektivitas hukum dengan peran yang dimiliki oleh hukum untuk merekayasa keadaan sosial yang ada di masyarakat dan penegakan sebagai upaya untuk mencapai tujuan negara terkhusus dalam keadaan pandemi yang sedang dihadapi saat ini.

Selain harus ditegakkan sebagai hukum positif, protokol kesehatan saat ini juga sudah menjadi kebiasaan dan keharusan yang dilakukan oleh sebagian masyarakat di Indonesia. Hal ini dilakukan untuk melindungi diri sendiri agar terhindar dari kemungkinan infeksi yang diakibatkan oleh Virus SARS-CoV-2 ini. Protokol kesehatan perlu untuk dilakukan karena Virus SARS-CoV-2 bukan ditularkan oleh hewan melainkan menular antar manusia, terutama orang-orang terdekat melalui cipratan liur (*droplet*) yang dikeluarkan seseorang dari mulut atau hidung ketika bersin, bahkan berbicara dan *droplet* tersebut dapat menempel pada benda di sekitar, maka apabila benda yang tertempel oleh *droplet* tersebut tersentuh akan berpotensi menjadi jalur transmisi penularan Covid-19 jika menyentuh hidung, mulut, dan mata.¹¹

Protokol kesehatan yang dilaksanakan untuk memutus rantai penyebaran Virus SARS-CoV-2 dilakukan antara lain dengan penerapan *physical distancing*, memakai masker, mencuci tangan dengan sabun, menggunakan *handsanitizer*/ disinfektan, menghindari berjabat tangan, menghindari pertemuan atau berdiri dalam antrean panjang, menghindari menyentuh benda di area publik, menghindari menggunakan transportasi umum/transportasi *online*, menghindari menyentuh wajah, memakai sarung tangan, dan menjaga jarak ± 2 meter dari orang lain ketika di luar rumah. Berdasarkan nilai rata-rata dari perilaku di atas, indeks perilaku ketaatan menunjukkan bahwa semakin tinggi usia responden maka semakin taat responden dalam berperilaku memenuhi himbauan. Hal ini diduga karena semakin tinggi usia responden, maka semakin tinggi tingkat kekhawatiran terhadap dampak pandemi pada dirinya.¹²

⁹ Soerjono Soekanto, Pokok-Pokok Sosiologi Hukum, Rajawali Pers, Depok, 2019, hlm. 124.

¹⁰ Wila Chandrawila Supriadi, Sosiologi Hukum, Buku Panduan Kuliah Semester Genap/Ganjil, FH UNPAR, 2002, hlm. 40.

¹¹ Bidang Perubahan Perilaku Satgas Penanganan Covid-19, Pedoman Perubahan Perilaku Penanganan Covid-19, Satgas Penanganan Covid-19, Jakarta, 2020, hlm. 5.

¹² Subdirektorat Indikator Statistik, Hasil Survei Sosial Demografi Dampak Covid-19, BPS RI, Jakarta, 2020, hlm. 22.

Sistem ekonomi yang dianut oleh Indonesia adalah sistem sosialisme pasar¹³ karena kini dapat dikatakan hampir semua negara tidak lagi menganut sistem ekonomi pasar secara total¹⁴. Dengan demikian di Indonesia sangat dimungkinkan bagi orang perseorangan atau badan usaha untuk melakukan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi di Indonesia dan hanya beberapa sektor ekonomi yang sifatnya tertutup. Sektor jasa dan perdagangan bukan merupakan sektor yang tertutup dan dikuasai secara penuh oleh negara. Regulasi yang berkaitan dengan kegiatan usaha pun cenderung diatur secara umum sehingga memberikan keleluasaan yang lebih bagi para pelaku usaha untuk berusaha di Indonesia. Pemerintah berdasarkan Undang-Undang Dasar Tahun 1945 sebagai konstitusi memberikan intervensi dalam perekonomian, antara lain untuk mencapai kepentingan publik, kesejahteraan masyarakat umum dan mengarahkan pelaku usaha menjalankan usaha atau bisnisnya secara etis maupun yuridis melakukan *fair trading*, atau berbisnis secara sehat, tidak curang¹⁵. Dengan sistem ekonomi tersebut, persaingan usaha sangat dimungkinkan terjadi di masyarakat dan menjadi dorongan untuk menggerakkan perekonomian.

Toko swalayan merupakan salah satu usaha yang dikualifikasi sebagai sektor jasa dan perdagangan. Toko swalayan pertama di Indonesia adalah Badan Usaha Milik Negara, Perseroan Terbatas *Department Store* Indonesia yang resmi beroperasi pada 15 Agustus 1966 yang dikenal dengan Sarinah.¹⁶ Sebelumnya di Indonesia hanya ada pasar tradisional yang sudah beroperasi lama, toko kelontong, dan penjual daging yang menjajakan dagangan eceran.¹⁷ Sistem jual beli yang terjadi dalam toko swalayan pun tidak terbatas pada persetujuan dalam mana pihak yang satu menyanggupi penyerahan barang, sedangkan pihak yang lain menyanggupi membayar harga yang sudah ditentukan untuk barang itu¹⁸ sebagaimana dilakukan di pasar tradisional melainkan

¹³ Sistem Sosialisme Pasar adalah sistem ekonomi yang merupakan gabungan antara unsur-unsur dalam perekonomian pasar dan perekonomian sosialis.

¹⁴ Elly Erawati, Ilmu Ekonomi & Sistem Ekonomi, Materi Perkuliahan Hukum Ekonomi, FH Unpar, 2021, hlm. 8.

¹⁵ Elly Erawaty, Bab I Pendahuluan, Materi Perkuliahan Hukum Kompetisi, FH Unpar, 2021, hlm. 4

¹⁶ PT Sarinah (Persero), Tentang Kami Sejarah Sarinah, diakses dari <https://sarinah.co.id/sejarah#:~:text=Sarinah%20sendiri%20diambil%20dari%20nama,pengasuh%20menginspirasi%20penyematan%20nama%20tersebut.&text=Sarinah%20didirikan%20pada%2017%20Agustus,beroperasi%20pada%2015%20Agustus%201966>, pada hari Rabu 16 Februari 2022 pukul 17.53 WIB.

¹⁷ Nurhajati Kurnia, et.al., Perintis Ritel Modern Indonesia Memoar Pendiri Grup HERO, Penerbit Yayasan Kurnia Jakarta, Jakarta, 2003, hlm. 99.

¹⁸ J. C. Breemer, Pengetahuan Tentang Perniagaan dan Hukum Dagang (Tanja Jawab), Noordhoff-Kolff N. V., Jakarta, 1954, hlm. 31.

jauh lebih kompleks. Dalam rentang waktu kurang lebih 55 tahun beroperasinya Sarinah sebagai pelopor bisnis toko swalayan di Indonesia, toko swalayan di Indonesia semakin berkembang dan diterima oleh masyarakat. Dengan adanya kemajuan teknologi yang ada sekarang ini, sistem penjualan toko swalayan pun terus berubah, salah satunya dengan menggunakan mekanisme *online* untuk menyesuaikan kebutuhan perkembangan zaman. Mekanisme *online* tersebut dilakukan melalui aplikasi yang disediakan oleh toko swalayan sendiri, layanan *WhatsApp*, ataupun aplikasi yang disediakan oleh pihak ketiga seperti *GrabMart*. Meskipun demikian jumlah penjualan dari mekanisme *online* masih belum dapat mengubah kebiasaan konsumen dalam berbelanja langsung ke toko swalayan selama ini.

Fenomena masyarakat dalam berbelanja di toko swalayan saat ini bukan hanya berdasarkan fungsi yang memang sejak dulu dilakukan yaitu sebagai: upaya pemenuhan kebutuhan secara rutin; mendapatkan barang dengan harga terbaik; mendapatkan barang dari merek terbaik yang ada di pasaran, melainkan terdapat juga unsur emosional yakni: rekreasi; *refreshing*; aktivitas relaksasi dan beristirahat; serta kesempatan untuk melihat-lihat dikualifikasi sebagai tujuan masyarakat pergi ke toko swalayan.¹⁹ Dengan demikian, kebiasaan belanja konsumen yang selalu berkembang memiliki peran penting dalam evolusi toko swalayan berskala besar.²⁰ Karenanya faktor emosional merupakan faktor yang esensial bagi konsumen untuk mengunjungi toko swalayan. Maka dari itu lingkungan belanja yang nyaman, aman, dan sehat merupakan salah satu faktor penentu dan pendorong konsumen untuk mengunjungi toko swalayan.²¹

Keadaan yang sedemikian kompleks mengharuskan konsumen berada pada posisi yang rentan, karena pelaku usaha tetap memiliki *bargaining position* lebih baik. Pelaku usaha mungkin bertindak sewenang-wenang dan melanggar hak yang seharusnya dimiliki oleh konsumen dalam upaya menjalankan usahanya. Apabila keadaan

¹⁹ Yongki Surya Susilo (Direktur Riteler dan Business Development, A. C. Nielsen Indonesia), Trend Perilaku Konsumen Ritel, INTIPESAN Indonesia Retail Conferences, Hotel Borobudur Jakarta, 24 Agustus 2005, hlm. 5.

²⁰ Anirban Sengupta, Emergence of Modern Indian Retail: An Historical Perspective, International Journal of Retail & Distribution Management Vol. 36 No. 9, 2008, diakses dari <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/09590550810890939/full/pdf?title=emergence-of-modern-indian-retail-an-historical-perspective>, pada hari Senin 21 Februari 2022 pukul 13.32 WIB, hlm. 695.

²¹ Val Clulow, Winning the Retail Customer, Materi Perkuliahan Australian Centre for Retail Studies Diploma in Retail Studies, Department of Marketing Faculty of Business and Economics MONASH Distance Education, Churchill, 1996, hlm. 4.

demikian terjadi secara terus menerus konsumen akan mudah untuk dirugikan dan tidak mendapatkan perlindungan hukum.

Setiap pelaku usaha dalam menjalankan usahanya harus menggunakan “*goodwill*”, sebagai akibat baik dari nama dan hubungan (*relatives*) serta caranya mengatur jalannya perusahaan, pemilihan tempat menjalankan perusahaan dan sebagainya yang semuanya baik dan teratur.²² Pelaku usaha idealnya menjalankan usahanya dengan itikad baik, yaitu menunjukkan sikap batin yang: jujur; terbuka (tidak ada yang disembunyikan dan digelapkan); tulus ikhlas; sungguh-sungguh, sesuai dengan martabat sebagai manusia.²³ Dengan demikian merupakan suatu keharusan bagi pelaku usaha untuk melakukan *goodwill* dan itikad baik tersebut. Meskipun sebelumnya pelaku usaha toko swalayan harus mengakomodasi kenyamanan untuk konsumen, akan tetapi keadaan pandemi memaksa pelaku usaha toko swalayan untuk melakukan skema manajemen *consumer-centric* lebih dari yang pernah ada sebelumnya agar tetap dapat bersaing²⁴.

Usaha memberikan perlindungan konsumen Indonesia sudah dimulai sejak 1970-an yang diprakarsai oleh Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) yang dapat diklasifikasikan sebagai Lembaga Swadaya Masyarakat pada 1973. Gerakan ini tergolong responsif terhadap keadaan yang ada karena mendahului Resolusi Dewan Ekonomi dan Sosial Perserikatan Bangsa-Bangsa (ECOSOC) No. 2111 Tahun 1978 tentang Perlindungan Konsumen.²⁵ Selain faktor tersebut, pemikiran untuk membentuk peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen dipengaruhi oleh Komitmen Pemerintah Indonesia melalui berbagai kesepakatan internasional seperti *General Agreement on Trade and Tariff* (GATT), *Asean Free Trade Area* (AFTA) dan lain-lain.²⁶ Selain menyeimbangkan posisi antara pelaku usaha dan konsumen, perlindungan konsumen diharapkan dapat mendorong iklim usaha sehat serta mendorong lahirnya perusahaan tangguh dalam menghadapi persaingan usaha dengan menyediakan barang/jasa yang berkualitas.²⁷ Akan tetapi pemerintah pada masa itu

²² Soekardono, *Hukum Dagang Indonesia Jilid I (bagian pertama)*, Penerbit Dian Rakyat, Jakarta, 1981, hlm. 32-33.

²³ Johannes Gunawan, *Itikad Baik dalam Hukum Kontrak Modern*, Pusat Studi Hukum Universitas Katolik Parahyangan, Bandung, 1990, hlm. 4.

²⁴ The Nielsen Company (US), *Covid-19: Tracking the Impact on Media and Consumer Behaviour*, diakses dari <https://www.nielsen.com/us/en/insights/article/2020/covid-19-tracking-the-impact-on-fmcg-and-retail/>, pada hari Sabtu 19 Februari 2022 pukul 15.01 WIB.

²⁵ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2014, hlm. 4.

²⁶ Id. hlm. 7-8.

²⁷ Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Visimedia, Jakarta, 2008, hlm. 2.

masih belum bergerak untuk membuat alas peraturan perundang-undangan tentang perlindungan konsumen.

Untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu adanya peningkatan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuhkembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab²⁸. Salah satu tanggung jawab pelaku usaha toko swalayan selama masa Pandemi Covid-19 adalah menegakkan protokol kesehatan sebagaimana diatur dalam Kemenkes No. 382/2020 sebagai hukum positif. Penerapan Protokol Kesehatan yang dilakukan oleh toko swalayan merupakan keharusan karena bersifat *dwingendrecht*.

Berdasarkan pemaparan fenomena tersebut, penulis memiliki ketertarikan untuk melakukan penelitian tentang penerapan protokol kesehatan selama pandemi di Toko Swalayan X berdasarkan peraturan perundang-undangan tentang protokol kesehatan. Toko Swalayan X merupakan Badan Hukum berbentuk Perseroan Terbatas milik swasta ternama di daerah Jawa Barat. Toko Swalayan X memiliki jumlah total 84 (delapan puluh empat) toko yang menjalankan operasional dan tersebar di kota besar Jawa Barat serta sudah memulai ekspansi ke daerah Jawa Tengah. Sebagai salah satu *leader* dalam bisnis toko swalayan daerah Jawa Barat, Toko Swalayan X menjadi salah satu pilihan utama masyarakat.²⁹

Jawa Barat memiliki luas wilayah 35.377,76 km² (tiga puluh lima ribu tiga ratus tujuh puluh tujuh koma tujuh puluh enam kilometer persegi)³⁰ dengan jumlah penduduk berdasarkan Sensus Penduduk pada bulan September tahun 2020 sebanyak 48.274,2 ribu jiwa dengan kepadatan penduduk 1.365 jiwa/km² (seribu tiga ratus enam puluh lima jiwa per kilometer persegi).³¹ Kota Bandung merupakan Ibukota Provinsi Jawa Barat memiliki luas wilayah 167,31 km² (seratus enam puluh tujuh koma tiga puluh satu kilometer persegi)³² dengan jumlah penduduk berdasarkan Sensus Penduduk pada bulan September tahun 2020 sebanyak 2.444,16 ribu jiwa dengan kepadatan penduduk

²⁸ Konsiderans huruf d Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

²⁹ Hasil wawancara dengan Wismark Hutapea pada 29 Juli 2022.

³⁰ Badan Pusat Statistik, Statistik Indonesia 2022, Badan Pusat Statistik, Jakarta, 2022, hlm. 10.

³¹ Id. hlm. 88-90.

³² BPS Kota Bandung, Infografik Luas Wilayah Kota Bandung, dikutip dari <https://bandungkota.bps.go.id/backend/images/Luas-Kota-Bandung-ind.jpg>, pada hari Selasa 8 Maret 2022 pukul 19.55 WIB.

14.608 jiwa/km² (empat belas ribu enam ratus delapan jiwa per kilometer persegi).³³ Pada tahun 2019, Kota Bandung dengan kepadatan penduduk 14.957 jiwa/km² merupakan wilayah terpadat ke-2 di Provinsi Jawa Barat³⁴

Perlu diketahui berdasarkan pembaruan data peta sebaran³⁵ terakhir Provinsi dari Kementerian Kesehatan tanggal 10 April 2022, di Jawa Barat terdapat 1.102.548 (satu juta seratus dua ribu lima ratus empat puluh delapan) kasus sebaran Covid-19 dan menjadikan Jawa Barat sebagai provinsi dengan jumlah kasus terbanyak kedua di bawah Daerah Khusus Ibukota Jakarta. Meskipun dengan keadaan demikian, berdasarkan hasil survei dengan metode *Convenience*, *Voluntary*, dan *Snowball Sampling* untuk mendapatkan respons partisipasi sebanyak-banyaknya oleh Badan Pusat Statistik Republik Indonesia pada 7-14 September 2020, responden mengaku bahwa hanya 1,69 (satu koma enam puluh sembilan) persen *mall/plaza/tempat perbelanjaan* yang dikunjunginya yang tidak menerapkan protokol kesehatan sama sekali³⁶ yang berarti hampir seluruh *mall/plaza/tempat perbelanjaan* yang dikunjunginya setidaknya sudah menerapkan salah satu protokol kesehatan. Lebih lanjut dalam survei tersebut:³⁷ 66,97 (enam puluh enam koma sembilan puluh tujuh) persen responden mengaku *mall/plaza/tempat perbelanjaan* yang dikunjunginya sudah menerapkan wajib jaga jarak; 77,68 (tujuh puluh tujuh koma enam puluh delapan) persen responden mengaku bahwa *mall/ plaza/tempat perbelanjaan* yang dikunjunginya sudah menerapkan mencuci tangan/menggunakan *handsanitizer*; 93,44 (sembilan puluh tiga koma empat puluh empat) persen responden mengaku bahwa *mall/plaza/tempat perbelanjaan* yang dikunjunginya sudah menerapkan memakai masker; dan 84,75 (delapan puluh empat koma tujuh puluh lima) persen responden mengaku bahwa *mall/plaza/tempat perbelanjaan* yang dikunjunginya sudah menerapkan pemeriksaan dengan *thermogun*.

³³ Badan Pusat Statistik, Infografik Kependudukan Kota Bandung, dikutip dari <https://bandungkota.bps.go.id/backend/images/Kependudukan-Kota-Bandung-2020-ind.jpg>, pada hari Selasa 8 Maret 2022 pukul 20.20 WIB.

³⁴ Publikasi Indikator Strategis Kabupaten/Kota Provinsi Jawa Barat 2019, Infografik Kepadatan Penduduk Kota Bandung 2019 dikutip dari <https://bandungkota.bps.go.id/backend/images/Kepadatan-Penduduk-Kota-Bandung-2019-ind.jpg>, pada hari Selasa 8 Maret 2022 pukul 20.28 WIB.

³⁵ Satuan Tugas Penganganan Covid-19, Peta Sebaran, dikutip dari <https://covid19.go.id/peta-sebaran>, pada hari Senin 11 April 2022 pukul 12.02 WIB.

³⁶ Subdirektorat Indikator Statistik, Perilaku Masyarakat di Masa Pandemi Covid-19, BPS RI, Jakarta, 2020, hlm. 20.

³⁷ Id. hlm. 23.

Pengaturan protokol kesehatan di Toko Swalayan yang disusun dan digunakan secara internal merupakan salah satu upaya melakukan perlindungan konsumen dengan melakukan pengaturan mandiri (*voluntary self regulation*) sebelum terjadinya konflik antara para pihak. Akan tetapi pengaturan mandiri tentang protokol kesehatan mungkin saja merugikan konsumen. Apabila konsumen dirugikan karena pelaku usaha dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disebut UUPK terdapat lembaga penyelesaian sengketa yang dimungkinkan untuk digunakan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen berdasarkan UUPK. Dengan demikian sengketa antara pelaku usaha dan konsumen memiliki opsi lain selain melalui proses litigasi. Berbeda dengan proses litigasi yang akan memberikan luaran *win-lose solution*, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi, arbitrase, atau konsiliasi³⁸ dipercaya dapat memberikan *win-win solution* dalam penyelesaian sengketa konsumen.

Atas apa yang sudah penulis uraikan dalam latar belakang, penulis akan melakukan penelitian dengan melakukan kajian lebih lanjut permasalahan-permasalahan tersebut dalam skripsi, dengan judul:

“Analisis Yuridis Perlindungan Konsumen atas Pengaturan Protokol Kesehatan di Toko Swalayan X Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”

2. Identifikasi Masalah

Sesuai dengan apa yang telah penulis uraikan dalam latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana perlindungan konsumen Toko Swalayan X atas pengaturan protokol kesehatan berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?
2. Bagaimana bila pengaturan protokol kesehatan pada Toko Swalayan X tidak melindungi konsumen berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?

³⁸ Pasal 52 huruf a Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

3.1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana perlindungan konsumen Toko Swalayan X atas pengaturan protokol kesehatan berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
2. Untuk mengetahui bagaimana bila pengaturan protokol kesehatan Toko Swalayan X tidak melindungi konsumen berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999.

3.2. Manfaat Penelitian

Diharapkan hasil dari penelitian ini yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian yang dilakukan oleh penulis dapat memberikan manfaat bagi perkembangan ilmu hukum, terutama dalam bidang Hukum Perlindungan Konsumen. Penelitian ini dapat menjadi salah satu tambahan bahan kepustakaan terhadap ilmu hukum terkait aspek substantif pengaturan protokol kesehatan di Toko Swalayan X.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini memiliki manfaat praktis secara umum terhadap masyarakat luas dalam perkembangan ilmu hukum. Secara khusus, penelitian ini dapat menjadi referensi tentang pengaturan protokol kesehatan di Toko Swalayan X.

4. Metode Penulisan

Perumusan tulisan ini akan dilakukan dengan metode Deskriptif-Normatif, yaitu pemaparan peraturan yang diperoleh sebagaimana adanya, kemudian dilanjutkan dengan analisis berdasarkan kerangka acuan yuridis sehingga dapat diambil kesimpulan yang relevan dengan tema pokok.

4.1. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah Yuridis-Normatif, dengan teori kebenaran koheren, dengan penulisan paragraf secara deduktif. Metode Yuridis-Normatif merupakan prosedur ilmiah hukum dari sisi normatif berdasarkan logika

yang dilakukan untuk menemukan kebenaran.³⁹ Kebenaran dalam metode penelitian hukum normatif meskipun tanpa proses pengujian ataupun verifikasi sudah dinyatakan *reliable*.⁴⁰

Metode penelitian tersebut akan mengelaborasi antara UUPK dan peraturan perundang-undangan tentang protokol kesehatan dengan pengaturan protokol kesehatan Toko Swalayan X. Pengaturan protokol kesehatan Toko Swalayan X akan diuji dengan hukum positif tentang perlindungan konsumen dan protokol kesehatan.

4.2.Sumber Data Primer

Data primer sebagai bahan yang sifatnya mengikat masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini. Data hukum primer merupakan semua produk atau dokumen hukum, seperti peraturan Perundang-undangan yang dibuat oleh pejabat berwenang yang memiliki kekuatan mengikat bagi para pihak yang membuatnya⁴¹ maka dari itu data hukum primer yang akan digunakan adalah UUPK peraturan perundang-undangan tentang protokol kesehatan, dan peraturan perusahaan Toko Swalayan X tentang Protokol Kesehatan.

4.3.Sumber Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari buku sebagai data pelengkap sumber data primer yang menjadi pisau analisis penelitian. Sumber data sekunder yang penulis gunakan adalah data-data yang diperoleh dengan melakukan kajian Pustaka (*library research*) seperti buku-buku ilmiah, jurnal, dan hasil penelitian lain yang relevan dengan pokok masalah di dalam penelitian ini.

5. Sistematika Penulisan

Penelitian ini nantinya akan dibagi ke dalam 5 (lima) bab yang masing-masing terdiri sebagai berikut:

³⁹ Johnny Ibrahim, *Teori dan Metodologi Hukum*, Bayu Media Publishing, Surabaya, 2005, hlm. 57.

⁴⁰ Johannes Gunawan, *Materi Kuliah Metode Penelitian Hukum*, Universitas Katolik Parahyangan, Bandung, Semester Gasal 2021/2022.

⁴¹ Elly Erawaty, *Bahasa Indonesia dan Kemahiran Hukum*, Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan, hlm. 10 (tidak dipublikasikan).

BAB I - PENDAHULUAN

Bagian ini akan diuraikan tentang latar belakang, identifikasi masalah, dan pembatasan dari masalah yang dikemukakan dalam tulisan ini. Bab ini juga merumuskan metode penelitian dalam meneliti permasalahan dan sistematika penulisan yang berisi kerangka penulisan setiap bab.

BAB II - PERLINDUNGAN KONSUMEN DI MASA PANDEMI BERDASARKAN UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 8 TAHUN 1999 PERLINDUNGAN KONSUMEN

Dalam bab ini akan dijabarkan mengenai standar perlindungan konsumen di Toko Swalayan berdasarkan UUPK dan peraturan perundang-undangan tentang protokol kesehatan.

BAB III - TINJAUAN UMUM TENTANG PENGATURAN PROTOKOL KESEHATAN TOKO SWALAYAN X

Dalam bab ini penulis akan memaparkan serta menjelaskan potret pengaturan protokol kesehatan di Toko Swalayan X.

BAB IV - ANALISIS YURIDIS PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS PENGATURAN PROTOKOL KESEHATAN DI TOKO SWALAYAN X BERDASARKAN UUPK

Dalam bab ini penulis akan menganalisis perlindungan konsumen atas pengaturan protokol kesehatan di Toko Swalayan X berdasarkan UUPK serta analisis bila pengaturan protokol kesehatan Toko Swalayan X tidak melindungi konsumen.

BAB V - PENUTUP

Dalam bab ini akan memuat kesimpulan dan saran. Melalui bab ini diharapkan ide yang dikemukakan oleh penulis dapat menyelesaikan masalah yang menjadi pokok pembahasan dalam penelitian.