

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

1.1 Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen merupakan upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen. Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU Perlindungan Konsumen), perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.¹³ Perlindungan terhadap konsumen merupakan suatu hal yang penting karena lajunya tingkat pertumbuhan teknologi dan ilmu pengetahuan yang merupakan faktor utama penggerak bagi produktivitas dan efisiensi produsen atas barang dan jasa yang dihasilkan dalam rangka mencapai tujuan atau sasaran usaha, yang mana hal tersebut memunculkan berbagai macam transaksi seperti kontrak pembuatan barang, waralaba, imbal beli dan lain sebagainya. Sehingga adanya upaya-upaya untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen ini merupakan sesuatu hal yang penting terlebih di Indonesia sendiri mengingat bagaimana kompleksnya permasalahan mengenai perlindungan konsumen ini.¹⁵ Perlindungan terhadap konsumen dapat bersifat preventif (pencegahan) dan represif (penyelesaian sengketa). Preventif dilakukan melalui regulasi dan edukasi konsumen,

¹³ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Sinar Grafika, 2022).

sedangkan represif dilakukan melalui pengaduan dan penyelesaian sengketa baik melalui litigasi maupun non-litigasi seperti mediasi atau arbitrase.

Di Indonesia saat ini telah memiliki lembaga non pemerintah yang diberi kewenangan untuk melakukan perlindungan konsumen kepada masyarakat di Indonesia yakni LPKSM. Lembaga ini lahir untuk menjamin hak hak dan memberikan perlindungan konsumen dari pelaku-pelaku usaha yang nakal dalam segala aktivitas jual beli maupun juga dalam bentuk investasi. Pasal 44 ayat (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa tugas dari LPKM adalah :

- 1) Menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa
- 2) Memberikan nasihat kepada konsumen yang memerlukannya bekerja sama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen.
- 3) membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen
- 4) melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.¹⁴

¹⁴ Muhammad Zulhidayat, "Anomali Kewenangan Lpksm Dalam Mengajukan Gugatan Perlindungan Konsumen Di Indonesia," *Mu'amalah : Jurnal Hukum Ekonomi Syariah* 2, no. 1 (June 28, 2023): 79, <https://doi.org/10.32332/muamalah.v2i1.6964>.

2.1.1 Tinjauan Umum Tentang Analisis Yuridis

Analisis yuridis merupakan suatu pendekatan dalam penelitian hukum yang bertujuan untuk memahami, mengevaluasi, dan menjelaskan permasalahan hukum dengan merujuk pada norma-norma hukum yang berlaku. Metode ini sangat penting dalam konteks hukum, karena membantu peneliti dan praktisi hukum untuk mengidentifikasi isu-isu hukum yang relevan, menganalisis data hukum, serta memberikan rekomendasi atau solusi terhadap permasalahan yang dihadapi. Analisis yuridis memiliki peran yang sangat penting dalam berbagai bidang, termasuk dalam penelitian hukum, pembuatan kebijakan, dan praktik hukum. Dengan melakukan analisis yuridis, para peneliti dan praktisi hukum dapat memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pengembangan hukum dan perlindungan hak-hak individu. Analisis yuridis adalah metode yang esensial dalam penelitian hukum yang memungkinkan peneliti untuk memahami dan mengevaluasi permasalahan hukum secara mendalam. Dengan mengikuti langkah-langkah yang sistematis, analisis yuridis dapat memberikan wawasan yang berharga bagi

pengembangan hukum dan perlindungan hak-hak individu. Melalui referensi yang relevan, peneliti dapat memperdalam pemahaman mereka tentang analisis yuridis dan aplikasinya dalam konteks hukum yang lebih luas.¹⁵ Dalam konteks penelitian ini, pendekatan analisis yuridis digunakan untuk mengkaji kebijakan Kepala BPOM yang melarang dokter mengulas produk skincare dengan menelusuri keterkaitannya terhadap hak konsumen, kewenangan BPOM, serta etika profesi kedokteran.

2.1.2 Tinjauan Umum Tentang Dokter

Dokter merupakan seseorang yang memiliki pengetahuan dibidang kedokteran dan juga memiliki hak dan kewajiban untuk mengamalkan atau mempraktikkan ilmu dan keterampilannya kepada Masyarakat. Dokter adalah setiap orang yang sudah memiliki ijazah dokter, dokter spesialis, dokter super spesialis, dan juga sub spesialis atau konsultan kedokteran. Berdasarkan pada peraturan yang berlaku yaitu pada pasal 1 angka 11 Undang-Undang Nomor 9 tahun 2004 tentang praktik kedokteran dokter adalah suatu pekerjaan yang

¹⁵ “877127802-Buku-Metode-Penelitian-Hukum-Dr-Muhaimin-1,” n.d.

dilaksanakan berdasarkan suatu keilmuan, kompetensi yang diperoleh melalui Pendidikan yang berjenjang, dan kode etik yang bersifat melayani Masyarakat.

Dalam menjalankan pelayanan medis terdapat dua pihak yang saling berhubungan yaitu adalah dokter selaku pemberi pelayanan dan pasien selaku penerima pelayanan. Dokter memiliki hak dan kewajiban kepada pasien untuk melakukan praktik kedokteran, hak dan kewajiban tersebut diatur dalam Undang-Undang nomor 29 tahun 2004 tentang praktik kedokteran pada pasal 51 ayat menjelaskan bahwa dokter dalam menjalankan tugasnya memiliki kewajiban sebagai berikut :

- a. Memberikan pelayanan medis sesuai dengan standar profesi dan standar prosedur operasional serta kebutuhan medis pasien

Merujuk pasien ke dokter lain yang mempunyai keahlian atau kemampuan yang lebih baik apabila tidak mampu melakukan suatu pemeriksaan atau pengobatan

- b. Merahasiakan segala sesuatu yang diketahuinya tentang pasien, bahkan juga setelah pasien tersebut meninggal dunia.
- c. Melakukan pertolongan darurat atas dasar perikemanusiaan, kecuali bila yakin pada orang lain yang bertugas dan mampu melakukannya
- d. Menambah ilmu pengetahuan dan mengikuti perkembangan ilmu kedokteran.

Adapun Hak Dokter dalam melaksanakan praktik kedokterannya mempunyai hak sebagai berikut :

1. Memperoleh perlindungan hukum sepanjang melaksanakan tugas sesuai dengan standar profesi dan standar prosedur operasional.
2. memberikan pelayanan medis menurut standar profesi dan standar prosedur operasional.
3. Memperoleh informasi yang lengkap dan jujur dari pasien atau keluarganya.
4. Menerima imbalan jasa.¹⁶

¹⁶ Andi Baji Sulolipu and Susilo Handoyo, "Perlindungan Hukum Terhadap Profesi Dokter Dalam Penyelesaian Sengketa Medis Berdasarkan Prinsip Keadilan," *Jurnal Projudice* 1, no. 1 (2019): 60–82.

2.1.3 Tinjauan Umum Tentang Review Produk

Review Produk merupakan ulasan atau penilaian terhadap suatu produk diberikan oleh konsumen berdasarkan pengalaman pengguna atau pengulas yang telah mencoba dan menggunakannya. *Review* produk merupakan suatu ulasan yang terdapat dalam media belanja online maupun offline yang dapat memudahkan konsumen memilih, mendapatkan informasi dan meningkatkan minat pembelian. Tujuan dari *review* produk adalah untuk memberikan informasi yang detail dan subjektif atas suatu produk berupa penjelasan terkait kualitas, kelebihan, dan kekurangan dari produk tersebut sebelum para konsumen ini membelinya.¹⁷

Dengan adanya *review* suatu produk tersebut para calon konsumen ini bisa mempertimbangkan suatu produk yang akan dibelinya berdasar pada kebutuhan, ekspektasi dan biaya dari produk tersebut. *Review* produk berasal dari berbagai sumber, seperti pengguna yang telah memakai produk tersebut, pengulas profesional yang menguji berbagai aspek produk, serta influencer atau pihak yang bekerja sama dengan produsen untuk memberikan pendapat mereka mengenai produk tersebut.

¹⁷ Ita Rahmawaty, Lailatus Sa'adah, and Linda Musyafaah, "Pengaruh Live Streaming Selling, Review Product, Dan Discount Terhadap Minat Beli Konsumen Pada E-Commerce Shopee," *Jurnal Riset Entrepreneurship* 6, no. 2 (2023): 80–93.

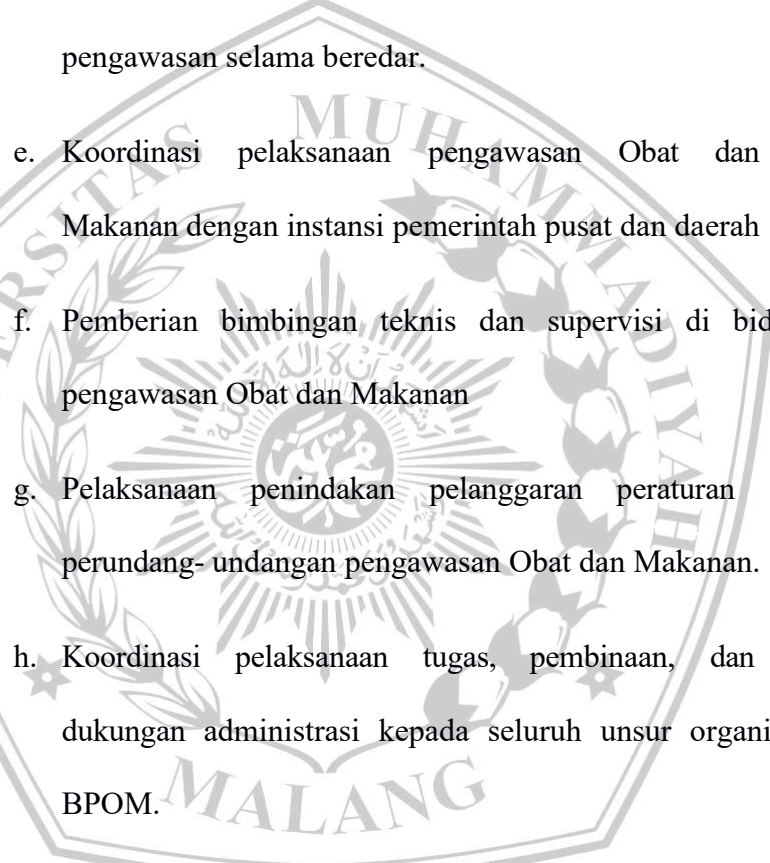
2.1.4 Tinjauan Umum Tentang BPOM

Badan Pengawasan Obat dan Makanan atau disebut juga dengan BPOM merupakan sebuah Lembaga di Indonesia yang bertugas mengawasi peredaran obat dan makanan. Badan pengawasan obat dan makanan merupakan suatu Lembaga non kementerian yang menjalankan urusan pemerintahan di bidang pengawasan obat dan makanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Obat dan makanan terdiri dari obat, bahan obat, narkotika, psikotropika, prekursor, zat adiktif, obat tradisional, suplemen Kesehatan dan kosmetik.¹⁸

Berdasarkan pada pasal 3 peraturan presiden nomor 80 tahun 2017 tentang pengawasan obat dan makanan, BPOM memiliki fungsi utama dalam menjalankan pengawasan obat dan makanan yaitu:

- a. Penyusunan kebijakan nasional di bidang pengawasan Obat dan Makanan.
- b. Pelaksanaan kebijakan nasional di bidang pengawasan Obat dan Makanan.

¹⁸ Agata Pransiska Launde, Novie Pioh, and Welly Waworundeng, "Tugas Dan Fungsi Badan Pengawas Obat Dan Makanan Dalam Melindungi Kesehatan Masyarakat Di Kota Manado (Studi Kasus Tentang Penggunaan Bahan Makanan Berbahaya Di Kota Manado)," *Jurnal Eksekutif* 2, no. 5 (2020).

- 
- c. Penyusunan dan penetapan norma, standar, prosedur, dan kriteria sebelum pengawasan dan selama beredar.
 - d. Pelaksanaan pengawasan sebelum beredar dan pengawasan selama beredar.
 - e. Koordinasi pelaksanaan pengawasan Obat dan Makanan dengan instansi pemerintah pusat dan daerah
 - f. Pemberian bimbingan teknis dan supervisi di bidang pengawasan Obat dan Makanan
 - g. Pelaksanaan penindakan pelanggaran peraturan perundang-undangan pengawasan Obat dan Makanan.
 - h. Koordinasi pelaksanaan tugas, pembinaan, dan dukungan administrasi kepada seluruh unsur organisasi BPOM.
 - i. Pengelolaan barang milik/kekayaan negara yang menjadi tanggung jawab BPOM

BPOM yang merupakan suatu badan yang bersifat independen yang memiliki pengertian bahwa tidak memihak kepada pihak produsen sebagai pihak pemberi barang dan jasa,

pihak pemerintah dan juga pihak Masyarakat sebagai konsumen yang memakai barang dan jasa, yang mana tidak hanya tugas dan fungsi saja yang dijalankan oleh BPOM, akan tetapi BPOM juga memiliki tujuan yaitu adalah menampung semua aduan Masyarakat yang berhubungan dengan mutu dan keamanan serta permasalahan, aspek legalitas produk OMKABA (obat, makanan dan zat berbahaya) agar dilakukan pemecahan masalah secara tepat dan efisien melalui prosedur dan tata cara yang telah ada.

Peran yang diberikan oleh BPOM dalam melakukan perlindungan terhadap konsumen ada 2 bagian pokok yaitu melakukan Tindakan preventif dan Tindakan represif. Tindakan preventif dilakukan dengan cara membuat Sistem Pengawasan Obat dan Makanan (SISPOM) dan membentuk BPPOM di provinsi yang tersebar di Indonesia. Melakukan tindakan represif dilakukan dengan cara membuat Pelaksana Tugas BPOM baik itu berupa Pengujian, Penyidikan, Riset dan Informasi Obat dan Makanan serta UPLK (Unit Pengaduan Layanan Konsumen). Melalui Tindakan tersebut BPOM dapat mengambil Langkah yang tegas terhadap beredarnya pelanggaran yang terjadi pada obat dan makanan, Tindakan yang dilakukan oleh BPOM dalam menyikapi hal tersebut dapat berupa pencabutan izin edar, penarikan produk

beredar, hingga dilakukan penyelidikan apabila terdapat indikasi pelanggaran unsur pidananya.¹⁹

1.2 Pengaturan Tentang Perlindungan Terhadap Konsumen

Perlindungan mengenai konsumen terdapat dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen terdapat dalam pasal 3 (d), pasal 4 huruf (c), pasal 8, pasal 9 huruf (j).

1) Pasal 3

Perlindungan konsumen bertujuan:

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
2. mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan / atau jasa;
3. meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
4. menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
5. menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;

¹⁹Tyrsa Tesalonika Tambuwun, "Peranan Badan Pengawas Obat Dan Makanan (Bpom) Dalam Perlindungan Konsumen Yang Mengandung Zat Berbahaya," *Lex Privatum* 8, no. 4 (2020).

6. meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang, menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

2) Pasal 4

Hak konsumen adalah:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa;
2. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian;
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/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-

undangan lainnya.

3) Pasal 8 ayat (1)

(1) Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang:

- a. Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang diprasyarkan dan ketentuan peraturan perundang undangan;
- b. tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut;
- c. tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;
- d. tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
- e. tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
- f. tidak sesuai dengan janji dinyatakan dalam label, etiket keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut;
- g. tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka

waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu;

h. tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan "halal" yang dicantumkan dalam label;

i. tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus di pasang/dibuat;

j. tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

4) Pasal 9 ayat (1)

(1) Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar, dan/atau seolah-olah:

a. Barang tersebut telah memenuhi dan/atau memiliki potongan harga, harga khusus, standar mutu tertentu, gaya atau mode tertentu, karakteristik tertentu, sejarah atau guna tertentu;

- b. barang tersebut dalam keadaan baik dan/atau baru;
- c. barang dan/atau jasa tersebut telah mendapatkan dan/atau memiliki sponsor, persetujuan, perlengkapan tertentu, keuntungan tertentu, ciri-ciri kerja atau aksesori tertentu;
- d. barang dan/atau jasa tersebut dibuat oleh perusahaan yang mempunyai sponsor, persetujuan atau afiliasi;
- e. barang dan/atau jasa tersebut tersedia;
- f. barang tersebut tidak mengandung cacat tersembunyi;
- g. barang tersebut merupakan kelengkapan dari barang tertentu;
- h. barang tersebut berasal dari daerah tertentu;
- i. secara langsung atau tidak langsung merendahkan barang dan/atau jasa lain;
- j. menggunakan kata-kata yang berlebihan, seperti aman, tidak berbahaya, tidak mengandung risiko atau efek sampingan tanpa keterangan yang jelas.
- k. menawarkan sesuatu yang mengandung janji yang belum pasti.

1.3 Pengaturan Tentang Praktik Kedokteran

Undang-Undang nomor 29 tahun 2004 tentang praktik kedokteran Pasal 51 Dokter atau dokter gigi dalam melaksanakan praktik kedokteran mempunyai kewajiban:

- a. memberikan pelayanan medis sesuai dengan standar profesi dan standar prosedur operasional serta kebutuhan medis pasien.

- b. merujuk pasien ke dokter atau dokter gigi lain yang mempunyai keahlian atau kemampuan yang lebih baik, apabila tidak mampu melakukan suatu pemeriksaan atau pengobatan.
- c. merahasiakan segala sesuatu yang diketahuinya tentang pasien, bahkan juga setelah pasien itu meninggal dunia.
- d. melakukan pertolongan darurat atas dasar perikemanusiaan, kecuali bila ia yakin ada orang lain yang bertugas dan mampu melakukannya.
- e. menambah ilmu pengetahuan dan mengikuti perkembangan ilmu kedokteran atau kedokteran gigi.

1.4 Pengaturan Tentang Kode Etik Kedokteran

Pasal 6 Kode Etik Kedokteran

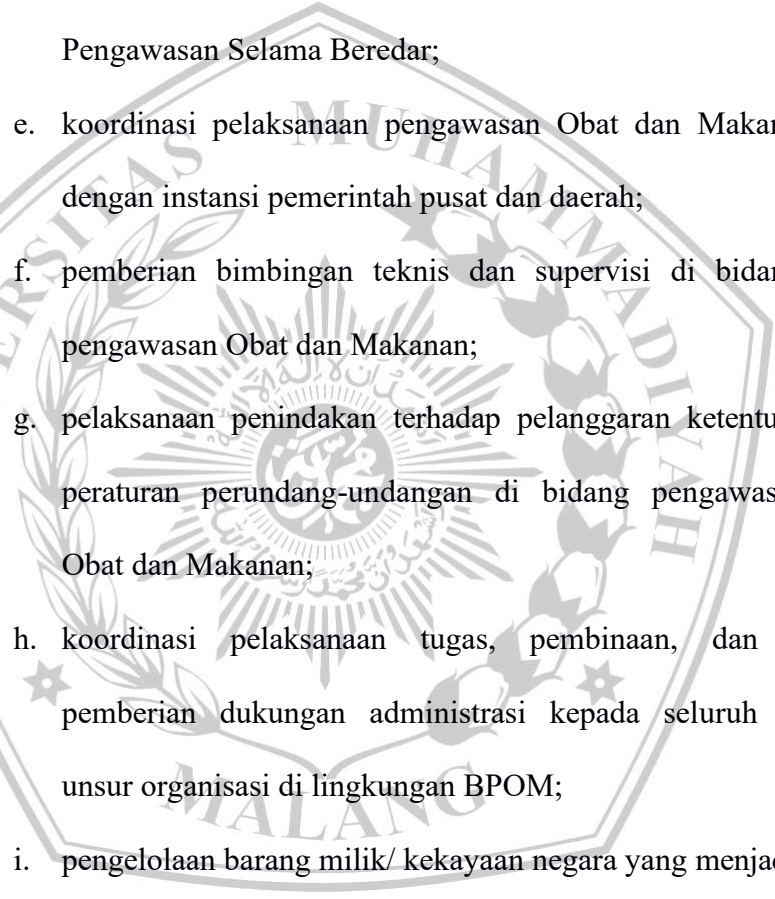
Setiap Dokter harus senantiasa berhati-hati dalam mengumumkan dan menerapkan setiap penemuan Teknik atau pengobatan baru yang belum diuji kebenarannya dan menimbulkan keresahan Masyarakat.

1.5 Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 Tentang Pengawasan Obat dan Makanan

1) Pasal 3

(1) Dalam melaksanakan tugas pengawasan Obat dan Makanan, BPOM menyelenggarakan fungsi:

- a. Penyusunan kebijakan nasional di bidang pengawasan Obat dan Makanan;

- 
- b. pelaksanaan kebijakan nasional di bidang pengawasan Obat dan Makanan;
 - c. penyusunan dan penetapan norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang Pengawasan Sebelum Beredar dan Pengawasan Selama Beredar;
 - d. pelaksanaan Pengawasan Sebelum Beredar dan Pengawasan Selama Beredar;
 - e. koordinasi pelaksanaan pengawasan Obat dan Makanan dengan instansi pemerintah pusat dan daerah;
 - f. pemberian bimbingan teknis dan supervisi di bidang pengawasan Obat dan Makanan;
 - g. pelaksanaan penindakan terhadap pelanggaran ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang pengawasan Obat dan Makanan;
 - h. koordinasi pelaksanaan tugas, pembinaan, dan pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unsur organisasi di lingkungan BPOM;
 - i. pengelolaan barang milik/kekayaan negara yang menjadi tanggung jawab BPOM;
 - j. pengawasan atas pelaksanaan tugas di lingkungan BPOM; dan
 - k. pelaksanaan dukungan yang bersifat substantif kepada seluruh unsur organisasi di lingkungan BPOM.

(2) Pengawasan Sebelum Beredar sebagaimana dimaksud pada

ayat (1) adalah pengawasan Obat dan Makanan sebelum beredar sebagai tindakan pencegahan untuk menjamin Obat dan Makanan yang beredar memenuhi standar dan persyaratan keamanan, khasiat/ manfaat, dan mutu produk yang ditetapkan.

(3) Pengawasan Selama Beredar sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah pengawasan Obat dan Makanan selama beredar untuk memastikan Obat dan Makanan yang beredar memenuhi standar dan persyaratan keamanan, khasiat/manfaat, dan mutu produk yang ditetapkan serta tindakan penegakan hukum.

