PERLINDUNGAN KONSUMEN JASA PRAKTIK TERAPI *CHIROPRACTIC* BERDASARKAN UNDANG UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

(Skripsi)

Oleh:

Ado Rasaki Ananda Yonisawera
NPM 2012011233

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2024

ABSTRAK

PERLINDUNGAN KONSUMEN JASA PRAKTIK TERAPI *CHIROPRACTIC* BERDASARKAN UNDANG UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Oleh

Ado Rasaki Ananda Yonisawera

Salah satu bentuk upaya pelaksanaan kesehatan di Indonesia adalah jenis layanan pengobatan tradisional termasuk *chiropractic* (kiropraktik). *Chiropractic* adalah sebuah disiplin ilmu kesehatan yang berfokus pada diagnosis, perawatan, dan untuk memanipulasi persendian di tubuh sebagai pencegahan gangguan tulang belakang. Penelitian ini bertujuan untuk bagaimanakah pengaturan perlindungan konsumen jasa terapi *chiropractic* serta apa upaya hukum yang dapat ditempuh oleh pengguna jasa terapi *chiropractic* apabila terjadi kerugian.

Penelitian ini menggunakan pendekatan yang bersifat normatif empiris. Tipe penelitian ini adalah penelitian hukum deskriptif dan data yang digunakan merupakan data sekunder. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini ialah studi kepustakaan dan wawancara, serta analisis data yang digunakan adalah analisis data kualitatif.

Hasil penelitian dan pembahasan menyatakan bahwa perlindungan konsumen jasa c*hiropractic* sebagai konsumen jasa kesehatan mempunyai hak dan kewajiban diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang dimana hak dan kewajibannya harus terpenuhi. *Chiropractic* masuk dalam kategori pelayanan kesehatan tradisional yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. Pelayanan dan penyelenggaraan kesehatan tradisional diatur secara rinci pada Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan dan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 15 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Tradisional Komplementer. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tidak menyebutkan secara spesifik hak dan kewajiban pasien, namun karena pasien adalah konsumen jasa kesehatan, maka hak dan kewajibannya juga mengikuti hak dan kewajiban konsumen secara menyeluruh. Upaya yang dapat ditempuh konsumen pengguna jasa terapi *chiropractic* ada dua yaitu melalui penyelesaian secara litigasi ataupun non litigasi. Penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui mekanisme yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen, yakni melalui mekanisme penyelesaian sengketa di dalam pengadilan ataupun di luar pengadilan salah satunya yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Chiropractic, Upaya Hukum

PERLINDUNGAN KONSUMEN JASA PRAKTIK TERAPI CHIROPRACTIC BERDASARKAN UNDANG UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Oleh
ADO RASAKI ANANDA YONISAWERA

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar Sarjana

SARJANA HUKUM

Pada

Bagian Hukum Keperdataan

Fakultas Hukum Universitas Lampung

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2024

Judul	: **Perlindungan Konsumen Jasa Praktik Terapi Chiropractic Berdasarkan Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**
Nama Mahasiswa	: Ado Rasaki Ananda Yonisawera
Nomor Pokok Mahasiswa	: 2012011233
Bagian	: Hukum Keperdataan
Fakultas	: Hukum

MENYETUJUI

1. Komisi Pembimbing

Dr. Sepriyadi Adhan S, S.H., M.H.
NIP. 197309291998021001

Dewi Septiana, S.H., M.H.
NIP. 198009192005012003

2. Ketua Hukum Bagian Keperdataan

Dr. Ahmad Zazili, S.H., M.H.
NIP. 197404132005011001

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : **Dr. Sepriyadi Adhan S, S.H., M.H.**

Sekretaris/Anggota : **Dewi Septiana, S.H., M.H.**

Penguji Utama : **Dr. Ahmad Zazili, S.H., M.H.**

2. Dekan Fakultas Hukum

Dr. Muhammad Fakih, S.H., M.S.
NIP 196412181988031002

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : **13 September 2024**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ado Rasaki Ananda Yonisawera
Nomor Induk Pokok : 2012011233
Bagian : Hukum Keperdataan
Fakultas : Hukum

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul "**Perlindungan Konsumen Jasa Praktik Terapi Chiropractic Berdasarkan Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**" adalah benar-benar hasil karya sendiri dan bukan hasil plagiat sebagaimana telah diatur dalam Pasal 43 ayat (2) dan Pasal 44 ayat (1) huruf G Peraturan Rektor Universitas Lampung Nomor 02 Tahun 2024.

Bandar Lampung,

Ananda Yonisawera
NPM. 201201123

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Ado Rasaki Ananda Yonisawera, lahir di Jakarta pada tanggal 31 Maret 2001 merupakan anak kedua dari tiga bersaudara dari pasangan Bapak Joniwan Putra dan Ibu Wernita. Penulis mengawali pendidikan di Sekolah Dasar (SD) Negeri 08 Dukuh Pagi hingga tahun 2013, kemudian melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 24 Jakarta hingga tahun 2016, lalu melanjutkan ke jenjang selanjutnya pada Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 113 Jakarta hingga tahun 2019. Pada tahun 2020 penulis terdaftar sebagai mahasiswa dari Fakultas Hukum Universitas Lampung melalui jalur penerimaan Seleksi Bersama Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SBMPTN).

Selama menempuh pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Lampung, penulis mengikuti Kuliah Kerja Nyata (KKN) Periode I tahun 2023 selama 40 hari di Desa Cipta Waras, Kecamatan Gedung Surian, Kabupaten Lampung Barat. Selama perkuliahan, penulis juga aktif berorganisasi yaitu sebagai anggota di Bidang Kominfo UKM-F MAHKAMAH, serta sebagai anggota di Bidang PSDM Himpunan Mahasiswa Hukum Perdata (HIMA PERDATA). Penulis menyelesaikan skripsi sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Hukum Pada Fakultas Hukum Universitas Lampung.

MOTO

"…Jika Allah menolongmu, maka tidak ada yang (dapat) mengalahkanmu"
(QS. Al-Imran:160)

"Dunia bukanlah ajang perlombaan, tak perlu khawatir tentang hal-hal yang belum kamu dapatkan. Sebab rezeki sudah tertakar, dan tidak akan pernah tertukar."
(Ado Rasaki Ananda Yonisawera)

PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT, karena atas karunia rahmat dan hidayah-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, dan dengan segala kerendahan hati kupersembahkan skripsi ini kepada:

Ibuku, Ibuku, Ibuku, dan Ayahku,

Bunda Wernita dan Ayah Joniwan Putra

Yang senantiasa membesarkan, mendidik, membimbing, mendukung, menyayangi, serta memotivasiku dalam situasi apapun. Terima kasih setinggi-tingginya atas cinta dan kasih sayang, pengorbanan, kerja keras, perjuangan, dan doa-doa kalian yang tak pernah putus untukku, ayah dan bunda yang terus mendorong saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Karena tidak ada suksesnya anakmu tanpa restu kalian. Semoga kelak apa yang selalu kalian doakan untukku dapat saya wujudkan serta di ridhai oleh Allah SWT dan bermanfaat baik di dunia maupun di akhirat nanti.

SANWACANA

Alhamdulillahirabbil'alamin. Segala puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul "**Perlindungan Konsumen Jasa Praktik Terapi Chiropractic Berdasarkan Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**" sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Lampung.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, saran, dan dukungan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Dr. M. Fakih, S.H., M.S. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Lampung.
2. Bapak Dr. Ahmad Zazili, S.H., M.H. selaku Ketua Bagian Hukum Keperdataan Fakultas Hukum Universitas Lampung Sekaligus Sebagai Dosen Pembahas I yang telah banyak memberikan koreksi, masukan, dan kritik yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini;
3. Bapak M. Wendy Trijaya, S.H., M.Hum. selaku Sekretaris Bagian Hukum Keperdataan Fakultas Hukum Universitas Lampung.
4. Bapak Dr. Sepriyadi Adhan S, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing I yang sangat baik karena telah banyak membantu penulis dengan penuh kesabaran, ketersediaan meluangkan waktunya, mencurahkan segenap pemikirannya, memberikan bimbingan, saran dan kritik dalam membimbing penulis sehingga proses penyelesaian skripsi ini dapat berjalan dengan baik.
5. Ibu Dewi Septiana, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing II yang sangat baik karena telah banyak membantu penulis dengan penuh ketelitian, kesabaran, ketersediaan meluangkan waktunya, mencurahkan segenap pemikirannya, memberikan bimbingan, saran dan kritik dalam membimbing penulis sehingga proses penyelesaian skripsi ini dapat berjalan dengan baik
6. Bapak Harsa Wahyu Ramdhan, S.H., M.H. yang telah banyak memberikan koreksi, masukan, dan kritik yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini;

7. Ibu Hj. Aprilianti, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membantu penulis atas arahan yang telah diberikan selama menempuh pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Lampung;
8. Seluruh dosen dan karyawan/ti Fakultas Hukum Universitas Lampung yang penuh dedikasi dalam memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis, serta segala bantuan secara teknis maupun administratif yang diberikan kepada penulis selama menempuh pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Lampung;
9. Kakak dan adikku tercinta Ayesha Yonisawera dan Waziira Ananda Yonisawera, Terima kasih sudah membantu, memotivasi, dan menghibur penulis selama ini. Semoga kita semua selalu dalam lindungan Allah, dan mampu membawa kebanggaan untuk keluarga, bangsa dan agama;
10. Rekan-rekan terdekat penulis, Haikal Ramzy, Satrio Anantama, Farhan Dirga, Romando Gunawan, Rangga Ardi, Jofran Rasyid, Zyad Virgian, yang telah menjadikan suasana rantau seperti di rumah sendiri serta memberikan warna-warni dalam menjalani fase perkuliahan. Semoga pertemanan ini akan selalu terjaga sampai kita semua mencapai kesuksesan;
11. Keluarga besar Djakom Hukum, Altoof, Kipe, Joni, Maigel, Juan, Sandro, Evan, Farel dan teman-teman yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang selalu membersamai sejak awal perkuliahan serta memberikan hiburan, semangat, dukungan, dan kebahagiaan kepada penulis;
12. Kawan-kawan seperjuangan penulis yaitu Ghozi, Beto, Aulia F, Mona, dan teman-teman yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Terimakasih atas waktu kita semua bersama dalam menyelesaikan tugas, bercerita, serta pengalaman;
13. Kawan-kawan SMA penulis yaitu Revi, Rizky, Mamat, Tedi, Iqbal yang telah menjadi tempat pulang, berbagi cerita, pengalaman, dan tawa bagi penulis sejak bangku SMA;
14. Talitha Nabilah Muksin, selaku sahabat penulis. Terima kasih karena selalu mendukung, membantu, mendorong, dan menemani penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga bahagiamu selalu dicukupkan.

15. Teman-Teman KKN Desa Cipta Waras, Abu, Rizqa, Lubna, Rika, Chania. Terima kasih telah memberikan kesan dan pengalaman yang sangat berharga selama 40 Hari bersama dalam kegiatan KKN.
16. Seluruh Mahasiswa/i Fakultas Hukum Angkatan 2020, terima kasih telah memberikan banyak pengalaman dan pertemanan yang sangat berkesan;
17. Almamater yang penulis banggakan, Fakultas Hukum Universitas Lampung yang telah memberi banyak pelajaran ilmu juga hidup, pertemanan, dan pengalaman yang membuat penulis menjadi dewasa dalam berfikir dan bertindak;
18. Semua pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung dalam penulisan skripsi dan perjalanan di fase perkuliahan penulis yang tidak dapat disebutkan satupersatu, terima kasih atas semua kontribusinya.

Bandar Lampung,
Penulis

Ado Rasaki Ananda Yonisawera

DAFTAR ISI

ABSTRAK ..... **i**
COVER DALAM ..... **ii**
PERSETUJUAN ..... **iii**
PENGESAHAN ..... **iv**
PERNYATAAN ..... **v**
RIWAYAT HIDUP ..... **vi**
MOTO ..... **vii**
PERSEMBAHAN ..... **viii**
SANWACANA ..... **ix**
DAFTAR ISI ..... **xii**

I. PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 5
1.3 Ruang Lingkup Permasalahan 5
1.4 Tujuan Penelitian 5
1.5 Kegunaan Penelitian 6

II. TINJAUAN PUSTAKA **7**
2.1 Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen 7
2.1.1 Pengertian Perlindungan Konsumen 7
2.1.2 Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen 9
2.1.3 Pihak-Pihak yang Terkait dalam Perlindungan Konsumen 12
2.1.4 Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha 15
2.2 Tinjauan Umum Perjanjian 21
2.2.1 Pengertian dan Dasar Hukum Perjanjian 21
2.2.2 Unsur-Unsur Perjanjian 22
2.2.3 Asas-Asas Perjanjian 23
2.2.4 Prestasi dan Wanprestasi 25
2.3 Tinjauan Umum Tanggung Jawab 27
2.3.1 *Product Liability* 27

2.3.2 *Profesional Liability* 27
2.4 Tinjauan Umum Pengobatan Tradisional 28
2.4.1 Pengertian Pelayanan Kesehatan Tradisional Komplementer 28
2.4.2 Pengertian Griya Sehat 28
2.4.3 Pengertian Tenaga Kesehatan Tradisional 29
2.4.4 Pengertian *Chiropractic* 29
2.5 Kerangka Pikir 31

III. METODE PENELITIAN 32
3.1 Jenis Penelitian 32
3.2 Tipe Penelitian 33
3.3 Pendekatan Masalah 33
3.4 Data dan Sumber Data 34
3.4.1 Data Sekunder 34
3.5 Metode Pengumpulan Data 35
3.5.1 Studi Kepustakaan 35
3.5.2 Wawancara 35
3.6 Pengolahan Data 35
3.7 Analisis Data 36

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 37
4.1 Pengaturan Perlindungan Perlindungan Konsumen Jasa Terapi *Chiropractic* 37
4.1.1 Landasan Hukum 38
4.1.2 Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terapi *Chiropractic* 43
4.1.3 Syarat dan Prosedur Praktik Terapi *Chiropractic* 50
4.2 Upaya Yang Ditempuh Konsumen Pengguna Jasa *Chiropractic* Yang Mengalami Kerugian 54
4.2.1 Melalui Penyelesaian Secara Litigasi 55
4.2.2 Melalui Penyelesaian Secara Non-Litigasi 57

V. PENUTUP 65
5.1 Kesimpulan 65
5.2 Saran 66

DAFTAR PUSTAKA

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia kesehatan di Indonesia tiap tahunnya terus mengalami peningkatan yang sangat pesat dan signifikan, terutama dalam bidang pengobatan. Biaya kesehatan menjadi cukup mahal sehingga menjadi berat ditanggung oleh masyarakat dengan kemampuan ekonomi menengah kebawah. Sedangkan bagi masyarakat yang memang berkemampuan, hal ini tidak menjadi masalah dalam memilih pelayanan kesehatan. Masyarakat yang kurang atau bahkan tidak berkemampuan akan memilih pelayanan kesehatan mereka secara alternatif atau tradisional.

Pengobatan tradisional pengertiannya tercantum dalam Pasal 1 Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 15 Tahun 2018 tentang Pelayanan Kesehatan Tradisional Komplementer yang menjelaskan bahwa pengobatan tradisional adalah pengobatan dan/atau perawatan dengan cara, obat dan pengobatnya yang mengacu kepada pengalaman, keterampilan turun temurun, dan atau pendidikan/pelatihan, dan diterapkan sesuai dengan norma yang berlaku dalam masyarakat.

Pengobatan tradisional di Indonesia juga diatur dalam Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan dalam Pasal 479 yang menyatakan bahwa pelayanan kesehatan tradisional merupakan pelayanan kesehatan yang dilakukan berdasarkan pada pengetahuan, keahlian, dan/atau nilai yang bersumber dari kearifan lokal.. Terapi komplementer dan alternatif termasuk di dalamnya seluruh praktik dan ide yang didefinisikan oleh pengguna sebagai pencegahan atau pengobatan penyakit atau promosi kesehatan dan kesejahteraan.

Mengenai pengertian Pelayanan Kesehatan Tradisional Komplementer diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 15 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Tradisional Komplementer. Terapi

komplementer adalah cara penanggulangan penyakit yang dilakukan sebagai pendukung kepada Pengobatan Medis Konvensional atau sebagai pengobatan pilihan lain diluar pengobatan medis yang konvensional.[1]

Berkaitan dengan penyelenggaraan kesehatan tradisional komplementer, tentunya masyarakat diberikan kesempatan seluas-luasnya untuk memilih upaya penyelenggaraan kesehatan.[2] Jenis pengobatan komplementer tradisional alternatif yang dapat diselenggarakan secara sinergi dan terintegrasi harus ditetapkan oleh Menteri Kesehatan setelah melalui pengkajian.[3] Apabila sebagian masyarakat memilih menggunakan pelayanan kesehatan tradisional komplementer guna mencapai kesembuhan yang diderita, tentu itu adalah haknya. Oleh karena itu, Pemerintah dengan sistem kesehatan nasional, melakukan upaya pelaksanaan kesehatan yang bersifat merata, terpadu dan menyeluruh serta dapat diterima dan menjangkau berbagai macam lapisan masyarakat luas, untuk meraih derajat kesehatan yang maksimal.[4]

Dalam bentuk upaya pelaksanaan kesehatan di Indonesia terdapat berbagai macam jenis Pengobatan tradisional yakni Pelayanan kesehatan Tradisional Komplementer yang terdapat berbagai macam pilihan, salah satunya *chiropractic*. *Chiropractic*, atau kiropraktik, adalah sebuah disiplin ilmu kesehatan yang berfokus pada diagnosis, perawatan, dan pencegahan gangguan mekanik pada sistem muskuloskeletal, terutama tulang belakang. Terapi ini dilakukan tanpa menggunakan obat kimia sintetik atau operasi bedah. Kata *chiropractic* berasal dari bahasa Yunani yakni "*Chiro*" memiliki arti tangan dan "*Practic*" yang memiliki arti praktik, maka dari itu terapi *chiropractic* merupakan salah satu pekerjaan di bidang jasa, yang mana dalam melakukan pekerjaan ini membutuhkan keterampilan penyalur jasa sebagai chiropractor kepada pemakai jasa sebagai klien atau pasien.

---

[1] Zulfa Rufaida, Sri Wardini Puji Lestari, Dyah Permata Sari, 2018, *Terapi Komplementer*, hlm. 2.

[2] Harani Fitryan, 2015, *Perlindungan Konsumen Ditinjau Dari Pengobatan Tradisional Ramuan dan Keterampilan Di Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru, Jurnal Online Mahasiswa Universitas Riau, Vol. 2, No. 1*, hlm. 2.

[3] Zainal Abidin, 2019, *Terapi Komplementer Solusi Cerdas Optimalkan Kesehatan*,

[4] Bahder Johan Nasution, 2005, *Hukum Kesehatan Pertanggungjawaban Dokter*, PT. Rineke Cipta, Jakarta, hlm 2.

Dalam terapi *chiropractic* terdapat beberapa layanan yang disediakan oleh terapis *chiropractic* yang disebut sebagai chiropractor, *chiropractic* dikenal dapat mengobati pergerakan sendi yang terbatas akibat riwayat trauma dengan tekanan secara langsung menggunakan tangan mereka sendiri pada tulang sendi yang mengalami cedera yakni seperti sakit punggung dan leher, nyeri panggul, nyeri lengan, nyeri bahu, nyeri kaki dan nyeri pinggul.[5] Terapi *chiropractic* merupakan upaya tata cara yang dilakukan oleh terapis yang sudah menjalani pendidikan untuk membuka praktik yakni chiropractor.

Pada praktiknya, di Indonesia terdapat kasus *chiropractic* yang merugikan konsumen salah satunya dalam kasus yang disampaikan oleh Ibnu Benhadi selaku dokter Spesialis Bedah Saraf yaitu pernah ada seseorang pasien dengan masalah tulang belakang yang meleset, hal tersebut terjadi karena pasien berani menjalankan praktik *chiropractic* tanpa menunjukan rontgen tulang belakang yang meleset dari tempat seharusnya.[6] Dalam hal ini chiropractor tersebut melanggar Pasal 500 ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan yang meyatakan bahwa tenaga medis dan tenaga kesehatan memberikan Pelayanan Kesehatan Tradisional harus melaksanakan upaya terbaik sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan dan standar prosedur operasional, serta kebutuhan pasien/klien.

Chiropractic first klinik terapi yang diduga telah melakukan malpraktik yang menyebabkan hilangnya nyawa Allya Siska Nadya (33) pada Agustus 2015 lalu. Awal peristiwa itu terjadi saat korban baru saja menjalani perawatan di klinik tersebut pada Agustus 2015 lalu. Saat itu, korban mengeluh mengalami sakit di bagian leher karena selama ini Allya Siska mempunyai kelainan tulang belakang yang disebut Kyphosis. Keluarga baru melaporkan kasus ini 10 hari setelah Allya meninggal dunia. Rosita menerangkan, keluarga sudah mendatangi *Chiropractic First* untuk meminta pertanggung jawaban dari Dokter Rendall tenaga medis yang

---

[5] Fadhli Rizal Makarim, "*Fakta yang Harus Diketahui Tentang Terapi Chiropractic*" https://www.halodoc.com/artikel/fakta-yang-harus-diketahui-tentang-terapi-chiropractic diakses pada tanggal 02 Oktober 2023, Pukul 22.34 WIB

[6] Lulu Lukyani, "*4 Manfaat Chiropractic untuk Kesehatan yang Terbukti secara Ilmiah*", https://www.kompas.com/sains/read/2023/01/09/140200823/4-manfaat-chiropractic-untuk-kesehatan. diakses pada tanggal 02 Oktober 2023, Pukul 23.10 WIB.

menangani Allya. Namun, pihak klinik menyatakan kalau Rendal sudah tidak lagi bertugas di klinik tersebur per bulan November 2015.

Chiropractor yang tidak memiliki izin praktik dan tidak memiliki gelar pendidikan profesi sebagai terapis dikhawatirkan dapat menyebabkan cedera atau hal fatal lainnya yang tidak diinginkan, sehingga hasilnya tidak sesuai ekspektasi konsumen. Dalam menggunakan upaya pelayanan kesehatan tradisional komplementer dalam hal *chiropractic*, Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang No. 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan yang menyatakan bahwa Pelayanan Kesehatan adalah segala bentuk kegiatan dan/ atau serangkaian kegiatan pelayanan yang diberikan secara langsung kepada perseorangan atau masyarakat untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/atau paliatif. Selain itu, konsumen sebagai pengguna jasa terapi *chiropractic* banyak yang tidak mengetahui mengenai *Standard Operating Procedure* (SOP) yang seharusnya dilakukan oleh chiropractor sebagai terapis.

Perawatan *chiropractic* ini diawali dengan mendapatkan *informed consent* dari pasien, chiropractor melakukan tanya jawab dan menjelaskan dengan jelas tentang pemeriksaan, diagnosis, prosedur terapi, risiko dari prosedur hingga menjawab pertanyaan pasien sehingga membantu pasien dalam membuat keputusan. Persetujuan medis atau *informed consent* adalah persetujuan yang diberikan kepada pasien, sebagaimana diatur dalam pasal 34 huruf (a) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis.[7] Pasal ini menyatakan bahwa *informed consent* adalah persetujuan yang diberikan oleh pasien atau keluarganya berdasarkan penjelasan tentang tindakan medis yang akan dilakukan. *Informed consent* mencakup aturan yang mengatur perilaku dokter dalam berinteraksi dengan pasien, membentuk hubungan yang dikenal sebagai hubungan dokter-pasien.[8]

Dalam kasus ini, tenaga medis yang melakukan malpraktik hingga hilangnya nyawa pasien tersebut adalah warga negara asing. Dalam Pasal 248 Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan menyebutkan bahwa tenaga kesehetan

---

[7] Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis
[8] Sang Gede Purnama, 2016, *Modul Etika Dan Hukum Kesehatan: Informed Consent*.

warga negara asing yang akan menjalankan praktik di Indonesia harus mengikuti evaluasi kompetensi.

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan disebutkan di atas, penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai perlindungan yang diberikan kepada konsumen pengguna jasa *chiropractic* serta upaya hukum preventif dan represif dapat dilakukan oleh pemerintah mengingat belum adanya perlindungan konsumen atas jasa yang diberikan chiropractor kepada pengguna jasa *chiropractic* di Indonesia, maka penulis menarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **"Perlindungan Konsumen Jasa Praktik Terapi *Chiropractic* Berdasarkan Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen"**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis uraikan diatas, maka dapat dirumuskan masalah hukum sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pengaturan perlindungan konsumen jasa terapi *chiropractic*?
2. Apakah upaya hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen jasa terapi *chiropractic* yang mengalami kerugian?

1.3 Ruang Lingkup Permasalahan

Ruang lingkup dari penelitian ini terdiri dari ruang lingkup keilmuan dan ruang lingkup objek kajian. Ruang lingkup keilmuan dalam penelitian ini adalah hukum keperdataan, khususnya hukum perlindungan konsumen, serta ruang lingkup objek kajiannya yaitu perlindungan hukum terhadap konsumen jasa praktik terapi *chiropractic*. Ruang Lingkup lokasi penelitian adalah Bandar Lampung.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui, memahami, dan menganalisa pengaturan perlindungan konsumen jasa terapi *chiropractic*.
2. Menganalisis upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen jasa terapi *chiropractic* jika terjadi kerugian.

1.5 Kegunaan Penelitian

Kegunaan dari penelitian skripsi ini adalah sebagai berikut.

1. Kegunaan Teoritis

   Secara teoritis penelitian ini berguna sebagai salah satu upaya untuk memberikan pemahaman baru bagi konsumen serta pelaku usaha dalam menjalankan hak dan kewajibannya.

2. Kegunaan Praktis
   a. Upaya untuk pengembangan pengetahuan hukum dan kemampuan bagi peneliti dalam lingkup hukum keperdataan khusunya berkaitan dengan hukum perlindungan konsumen.
   b. Sumbangan pikiran, yaitu sebagai bahan bacaan dan sumber informasi mengenai hukum perlindungan konsumen bagi pihak-pihak yang memerlukan khususnya bagi mahasiswa di bagiab Hukum Keperdataan Fakultas Hukum Universitas Lampung.
   c. Sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Lampung.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen

2.1.1 Pengertian Perlindungan Konsumen

Untuk menjaga dan menjamin keseimbangan antara konsumen dan pelaku usaha, diperlukan perangkat peraturan yang dapat memberikan perlindungan hukum bagi konsumen. Perlindungan terhadap konsumen diperlukan karena pada umunya konsumen berada pada posisi yang lebih lemah dalam hubungan dengan pelaku usaha/produsen, baik secara ekonomi, tingkat pendidikan, atau daya kemampuan, daya bersaing, maupun dalam posisi tawar menawar.[9]

Pasal 1 ayat (1) UUPK menjelaskan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Pasal tersebut cukup memadai, kalimat yang menyatakan "segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum", diartikan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang oleh pengusaha yang merugikan konsumen.

Tujuan yang ingin dicapai dalam perlindungan konsumen dapat dibagi dalam 3 (tiga) bagian utama yang terdapat dalam UUPK, yaitu:

1. Pasal 3 huruf c UUPK yang menjelaskan bahwa memberdayakan konsumen dalam memilih, menentukan barang dan/atau jasa yang dibutuhkannya, dan menuntut hak-haknya;
2. Pasal 3 huruf d UUPK yang menyatakan bahwa menciptakan system perlindungan konsumen yang memuat unsur-unsur kepastian hukum, keterbukaan informasi, dan akses untuk mendapatkan informasi tersebut;

---

[9] Khristine Agustina, 2010, *Perlindungan Konsumen Dalam Karcis Parkir*, Jakarta: Fakultas Hukum Universitas Indonesia, hlm. 18.

3. Pasal 3 huruf e yang menjelaskan bahwa mengembahkan kesadaran pelaku usaha mengenai perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap jujur dan bertanggung jawab.

Perlindungan konsumen merupakan suatu hal yang sangat diperlukan untuk terus dilakukan karena berhubungan dengan upaya mensejahterakan masyarakat dalam kaitannya dengan semakin berkembangnya transaksi pada zaman modern saat ini.

Dengan memperhatikan kepentungan dan kebutuhan konsumen di berbagai negara, khususnya di negara-negara berkembang, harus diakui bahwa konsumen yang mengalami kondisi ketidakseimbangan ekonomi, tingkat pendidikan, daya tawar menawar, dan dengan memperhatikan bahwa pada dasarnya konsumen mempunyai hak terhadap produk yang tidak berbahaya, juga mempunyai hak untuk memajukan pembangunan sosial ekonomi dan perlindungan lingkungan dengan adil dan bekesinambungan, maka rambu-rambu perlindungan konsumen ini mempunyai tujuan sebagai berikut.[10]

1. Membantu pemerintah mencapai dan mempertahankan perlindungan yang memadai bagi masyarakat sebagai konsumen;
2. Memfasilitasi pola produksi dan distribusi yang responsif terhadap kebutuhan konsumen;
3. Membuat kode etik produksi serta distribusi barang dan jasa kepada konsumen;
4. Membantu pemerintah untuk mencegah praktik bisnis yang kotor dari seluruh pelaku usaha secara nasional dan internasional yang berdampak pada konsumen;
5. Memfasilitasi pembuatan lembaga konsumen independent;
6. Mewujudkan kerjasama internasional dalam bidang perlindungan konsumen;
7. Membangun kondisi pasar yang memberikan kesempatan kepada konsumen dengan pilihan yang luas dengan harga yang murah;

---

[10] M. Sadar, Moh. Taufik Makarao, Habloel Mawadi, 2012, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Jakarta: Akademia), hlm. 21.

8. Meningkatkan konsumsi yang berkelanjutan.

2.1.2 Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen didasarkan pada sejumlah asas dan tujuan yang telah dipercaya bisa memberikan arahan dalam penerapannya secara praktis. Adanya asas dan tujuan yang jelas, hukum perlindungan konsumen memiliki dasar pijakan yang benar-benar kuat. Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama yang didasarkan lima asas relevan dalam pembangunan nasioanal, dimana sebelumnya tekah disebutkan bahwa tujuan dari UUPK adalah melindungi kepentingan konsumen, dan disatu sisi menjadi acuan bagi pelaku usaha untuk meningakatkan kualitasnya.

Asas perlindungan konsumen adalah perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Perlindungan konsumen di Indonesia diselenggarakan berdasarkan lima asas yang relevan dalam pembangunan nasional yang dijelaskan dalam Pasal 2 UUPK, yaitu:

1. Asas manfaat

   Asas manfaat merupakan asas untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya untuk kepentungan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan. Asas ini menghendaki bahwa pengaturan dan penegak hukum perlindungan konsumen tidak dimaksudkan untuk menempatkan salah satuj pihak diatas pihak lain atau sebaliknya, tetapi untuk memberikan apa yang menjadi hak dari masing-masing pihak, produsan dan konsumen. Dengan demikian, diharapkan bahwa penegakkan hukum dan pengaturan perlindungan konsumen bermanfaat bagi seluruh lapisan masyarakat dan bagi kehidupan berbangsa.
2. Asas keadilan

   Dimaksudkan agar partisipasi seluruh masyarakat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha dengan adil dalam memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya. Asas ini menghendaki bahwa melalui penegakkan hukum dan pengaturan

perlindungan konsumen, konsumen dan pelaku usaha dapat berlaku adil melalui perolehan hak dan melaksanakan kewajiban secara seimbang. Oleh karena itu, undang-undang mengatur sejumlah hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha (produsen).

3. Asas keseimbangan

   Asas ini dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materil dan spiritual. Asas keseimbangan menghendaki agar konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah mendapatkan manfaat yang seimbang dari penegakkan hukum dan pengaturan perlindungan konsumen. Seluruh pihak mendapatkan perlindungan atas kepentingannya secara adil dan setara, tidak ada yang lebih besar.[11]

4. Asas keamanan dan keselamatan

   Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan. Asas ini menghendaki adanya jaminan hukum bahwa konsumen akan memperoleh manfaat dari produk yang dikonsumsi/dipakainya, dan sebaiknya bahwa produk itu tidak akan mengancam ketentraman dan keselamatan jiwa dan harta bendanya. Karena itu, undang-undang membebankan sejumlah kewajiban yang harus dipatuhi oleh produsen dalam memproduksi dan mengedarkan produknya.

5. Asas kepastian hukum[12]

   Asas kepastian hukum dimaksudkan agar, baik pelaku usaha maupun konsumen manaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum. Artinya undang-undang ini mengharpkan bahwa aturan-aturan tentang hak dan kewajiban yang terkandung didalam undang-undang ini harus diwujudkan dalam kehidupan sehari-hari sehingga masing-masing

---

[11] Janus Sidabolok, 2010, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti), hlm. 31.

[12] *Ibid*.

pihak memperoleh keadilan. Negara bertugas dan menjamin terlaksananya undang-undang ini sesuai dengan bunyinya. [13]Setiap peraturan perundang-undangan yang mengatur hubungan antara pelaku usaha dan konsumen harus mengacu dan mengikuti kelima asas tersebut, karena dijunjung tinggi dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen. Perlindungan yang diberikan terhadap konsumen bermacam-macam, dapat berupa perlindungan ekonomi, sosial, politik.

Lingkup perlindungan konsumen tidak diberikan kepada konsumen saja, akan tetapi diberikan juga kepada pelaku usaha. Konsep perlindungan konsumen diberikan dengan tujuan untuk mencapai keseimbangan baik bagi konsumen maupun pelaku usaha. Tujuan dari adanya regulasi perlindungan konsumen terdapat pada Pasal 3 UUPK, yaitu:

1. meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
2. mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari ekses negative pemakaian barang dan/atau jasa;
3. meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknyasebagai 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;
6. meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Ketentuan-ketentuan tentang tujuan perlindungan konsumen tersebut sangat memberi manfaat terhadap hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen

---

[13] *Ibid,* hlm.33.

dimana hubungan antara pelaku usaha dan konsumen akan berjalan baik dalam hal melakukan transaksi jual beli.

2.1.3 Pihak-Pihak yang Terkait dalam Perlindungan Konsumen

2.1.3.1 Konsumen

Konsumen secara umum adalah pihak yang mengkonsumsi suatu produk. Istilah konsumen berasal dari bahasa asing, consumer (Inggris); dan consumenten (Belanda). Menurut kamus hukum Dictionary of Law Complete Edition konsumen merupakan pihak yang memakai atau menggunakan barang dan jasa, baik untuk kepentingan diri sendiri maupun kepentingan orang lain.[14]

Konsumen adalah setiap orang atau pihak pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain bahkan makhluk hidup yang lain dengan tujuan untuk tidak diperdagangkan. Dengan kata lain, sebagian besar konsumen adalah pengguna akhir dari suatu barang atau jasa. Bila pembelian bertujuan untuk dijual kembali, maka pembeli tersebut adalah konsumen antara atau yang biasa dikenal dengan distributor atau pengecer. Karena itu, jelas bahwa yang dimaksud dengan konsumen itu adalah orang pemakai terakhir dari suatu produk barang dan jasa. Dalam pengertian bahwa produk yang dibelinya adalah untuk dikonsumsi olehnya sendiri dan tidak untuk diperjuabelikan kembali.

Unsur-unsur konsumen dalam rumusan tersebut sebagai berikut.

1. Setiap orang

   Setiap orang merupakan perseorangan dan tidak termasuk badan hukum maupun pribadi hukum
2. Pemakai barand dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat

   Barang dan/atau jasa yang dimaksud dapat diperoleh di tempat umum, misalnya pasa, supermarket maupun toko.
3. Untuk kepentingan diri sendiri, keluaraga, orang lain, ataupun makhluk hidup lain

---

[14] M. Marwan dan Jimmy P, 2009, *Kamus Hukum*, (Surabaya: Reality Publisher), hlm. 378

Barang dan/atau jasa tersebut digunakan, dipakai, dimanfaatkan tidak untuk keperluan konsumen, keluarga konsumen, atau orang lain.

4. Tidak untuk diperdagangkan
   Baramg dan/atau jasa digunakan, dipakai, dimanfaatkan tidak untuk keperluan komersil

2.1.3.2 Pelaku Usaha

Kata produsen berasal dari Bahasa belanda yaitu *producent*,[15] dalam Bahasa Inggris *producer* yang berarti penghasil. Produsen sering diartikan sebagai pengusaha yang menghasilkan barang dan jasa. Dalam pengertian ini, termasuk didalamnya pembuat, grosir, leveransir, dan pengecer professional, yaitu setiap orang atau badan yang ikut serta dalam penyediaan baranf dan jasa hingga ke tangan konsumen.[16]

Pelaku usaha juga sering didefinisikan sebagai pengusaha yang menghasilkan barang dan jasa. Jasa bukanlah suatu barang, melainkan suatu proses atau aktivitas yang tidak berwujud. Zeithaml dan Bitner menjelaskan bahwa jasa adalah seluruh aktivitas ekonomi dengan output selain produk dalam pengertian fisik, dikonsumsi dan diproduksi secara bersamaan, dan memberikan nilai tambah dan secara prinsip tidak berwujud (*intangible*) bagi pembeli pertamanya.[17]

Berdasarkan definisi diatas, jasa pada dasarnya adalah sesuatu yang memiliki ciri-ciri sebagai berikut.

1. Sesuatu yang tidak berwujud, tetapi dapat memenuhi kebutuhan konsumen;
2. Proses produksi jasa dapat menggunakan atau tidak menggunakan bantuan suatu produk fisik;
3. Jasa tidak mengakibatkan peralihan haka tau kepemilikan;
4. Terdapat interaksi antara oenyedia jasa dengan pengguna jasa.[18]

---

[15] N.H.T. Siahaan, 2010, *Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, (Jakarta: Panta Rei), hlm. 28.

[16] Janus Sidabolok, Op.Cit., hlm. 16.

[17] M Rizka, *Konsep Pemasaran*, (http://repository.unpas.ac.id/12064/5/BAB%20II.pdf), diakses pada Rabu tanggal 29 November 2023, pukul 11.52 WIB

[18] Irwan Sahaja, *Pengertian Jasa*, (http://irwansahaja.blogspot.com/2013/05/pengertian jasa-karakteristik-jasa-dan.html), diakses pada Rabu tanggal 29 November 2023, pukul 11.57 WIB

Sifat professional merupakan syarat mutlak dalam menuntut pertanggungjawaban dari pelaku usaha. Pelaku usaha merupakan setiap perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun secara bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.[19]

Pengertian pelaku usaha yang bermakna luas tersebut akan memudahkan konsumen menuntut ganti kerugian. Konsumen yang merasa dirugikan akibat penggunaan produk tidak begitu kesulitan dalam menemukan kepada siapa tuntutan akan diajukan, karena banyak pihak yang dapat digugat, namun akan lebih baik lagi jika seandainya UUPK tersebut memberikan rincian dalam *directive* (pedoman bagi masyarakat Uni Eropa), sehingga konsumen akan dapat lebih mudah untuk menentukan kepada siapa akan mengajukan tuntutan jika dirugikan.[20] Sebagai penyelenggara kegiatan usaha, pelaku usaha adalah pihak yang harus bertanggungjawab atas akibat-akibat negative berupa kerugian yang ditimbulkan oleh usahanya terhadap pihak ketiga, yaitu konsumen, sama seperti seorang produsen.

2.1.3.3 Pemerintah

Tanggung jawab pemerintah dalam melakukan pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen dimaksudkan untuk memberdayakan konsumen agar hak-haknya tetap terpenuhi. Tanggung jawab pemerintah dalam melakukan pengawasan penyelenggaraan perlindungan konsumen juga menjadi bagian penting dalam upaya membangun kegiatan usaha yang positif dan dinamis, sehingga hak-hak konsumen tetap bisa diperhatikan para pelaku usaha.[21]

Upaya pemerintah untuk melindungi konsumen dari produk yang merugikan dapat diimplementasikan dengan cara mengatur, mengawasi, serta mengendalikan produksi, distribusi, dan peredaran produk sehingga konsumen tidak dirugikan, baik kesehatannya maupun keuangannya.

---

[19] Pasal 1 Ayat (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999
[20] Abdul Halim Barkatullah, 2010, *Hak-Hak Konsumen*, (Bandung: Nusa Media), hlm. 38.
[21] *Ibid.*

2.1.4 Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha

Hubungan hukum merupakan hubungan antara subjek hukum yang didasarkan oleh ketentuan hukum yang dapat menimbulkan ikatan hak dan kewajiban.[22] Pada hubungan hukum, hak dan kewajiban dijamin oleh hukum. Kemudian, hak dan kewajiban timbul karena adanya peristiwa hukum.[23]

Hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen terjadi ketika konsumen setuju atas informasi produk, syarat dan ketentuan yang tertera dan melakukan transaksi jual beli. Sejak terjadinya transaksi jual beli timbul hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen yang didasarkan oleh perjanjian.

Perjanjian antara pelaku usaha dan konsumen merupakan perjanjian yang sah dan berlaku sebagai undang-undang bagi kedua pihak hal ini dapat didasarkan oleh Pasal 1338 KUH Perdata.

2.1.4.1 Hak Konsumen

Hak konsumen sebagaimana tertuang dalam Pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999 adalah sebagai berikut:

1. Hak atas kenyamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa;
2. Hak utuk 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/jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/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;

---

[22] Wahyu Sasongko, 2013, *Dasar-Dasar Ilmu Hukum*, Bandar Lampung: Universitas Lampung, hlm. 52.

[23] Aris Prio Agus Santoso dkk, 2022, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta: Pustaka Baru Press, hlm. 41.

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 semestinya;
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya. Konsekuensi yuridis dari UUPK sebagai *the umbrella rule* dalam sistem pengaturan perlindungan konsumen.[24]

Disamping hak-hak dalam Pasal 4, terdapat hak-hak konsumen yang dirumskan dalam pasal-pasal berikutnya, khususnya dalam Pasal 7 yang mengatur tentang kewajiban pelaku usaha.

Presiden John F. Kenedy mengemukakan ada empat hak konsumen yang harus dilindungi yaitu:[25]

1. Hak memperoleh keamanan

   Aspek ini ditujukan pada perlindungan konsumen dari pemasaran barang dan/atau jasa yang membahayakan keselamatan konsumen. Pada posisi ini, intervensi, tanggung jawab pemerintah dalam rangka menjamin keselamatan dan keamanan konsumen sangat penting.
2. Hak memilih

   Bagi konsumen, hak memilih merupakan hak prerogatif konsumen apakah ia akan kembali membeli atau tidak membeli suatu barang dan/atau jasa. Oleh karena itu, tanpa ditunjang oleh hak untuk mendapatkan informasi yang jujur, tingkat pendidikan yang patut, dan penghasilan yang memadai, maka hak ini tidak akan banyak artinya
3. Hak mendapatkan informasi

   Hak ini mempunyai arti yang sangat fundamental bagi konsumen bila dilihat dari sudut kepentingan dan kehidupan ekonominya. Setiap keterangan

---

[24] Wahyu Sasongko. 2007, *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandar Lampung: Universtas Lampung, hlm.62-63.

[25] Zulham, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, hlm. 45.

mengenai suatu barang yang akan dibelinya atau akan mengikat dirinya, haruslah diberikan selengkap mungkin dan dengan penuh kejujuran.

4. Hak untuk didengar

   Hak ini dimaksudkan untuk menjamin konsumen bahwa kepentingannya harus diperhatikan dan tercermin dalam kebijaksanaan pemerintah, termasuk turut didengar dalam pembentukan kebijaksanaan tersebut. Selain itu, konsumen juga harus didengar setiap keluhnya dan harapannya dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dipasarkan oleh produsen atau pelaku usaha.

Selain hak-hak yang disampaikan John F. Kennedy diatas (didepan kongres pada tanggal 15 Maret 1962) ada penambahan empat hak dasar konsumen oleh Organisasi Konsumen Sedunia (*International Organisation of Consumer Union*-IOCU):[26]

1. Hak untuk memperoleh kebutuhan hidup;
2. Hak untuk memperoleh ganti rugi;
3. Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen;
4. Hak untuk memperoleh lingkungan yang bersih dan sehat.

Empat hak dasar ini diakui secara internasional. Dalam perkembangannya organisasi-organisasi konsumen yang tergabung dalam *The International Organization of Consumer Union* (IOCU) menambahkan lagi beberapa hak, seperti hak mendapatkan pendidikan konsumen, hak mendapatkan ganti kerugian, dan hak mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat. Hak tersebut diatas merupakan hak yang sudah melekat bagi siapapun yang berkedudukan sebagai konsumen, sekaligus sebagai subjek. Dengan demikian merupakan suatu kebebasan bagi konsumen untuk mempresentasikan hak-hak tersebut di dalam suatu wadah atau kelompok.

Selain hak-hak yang disebutkan itu, ada juga hak untuk dilindungi dari akibat negative persaingan usaha yang curang. Hal ini berjalan dari pertimbanga, kegiatan

---

[26] Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2015, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Grafindo Persada, hlm.39

bisnis yang dilakukan oleh pengusaha sering dilakukan secara tidak jujur, yang dalam hukum dikenal sebagai terminologi "persaingan curang" atau *unfair competition*. Dalam hukum positif Indonesia, masalah dalam persaingan curang (dalam bisnis) ini diatur secara khusus pada Pasal 382 Kitab Undang-Undang Hukum Pidana, yang selanjutnya diberlakukan juga Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktik Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat. Ketentuan-ketentuan ini sebenarnya diperuntukkan bagi sesame pelaku usaha dam nukan bagi konsumen langsung. Dengan demikian, kompetisi tidak sehat di antara mereka pada jangka Panjang pasti akan berdampak negatif bagi konsumen itu sendiri.[27]

2.1.4.2 Kewajiban Konsumen

Kewajiban konsumen dijelaskan dalam Pasal 8 UU No. 8 Tahun 1999, yaitu:

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang telah disepakati;
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

2.1.4.3 Hak Pelaku Usaha

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga menjelaskan mengenai hak dan kewajiban pelaku usaha. Dalam pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen dijelaskan bahwa Hak pelaku usaha adalah:

1. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Hak ini merupakan kebalikan dari kewajiban konsumen
2. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik. Hak ini bukan hanya bagi pelaku usaha, karena negara

---

[27] Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2009, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, hlm. 32.

kita menganut sistem negara hukum, maka setiap orang berhak mendapat perlindungan hukum, termasuk pelaku usaha

3. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen. Hak untuk membela diri dibolehkan, asalkan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku
4. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Sudah sepantasnya, jika memang tidak terbukti bersalah, nama baik atau reputasinya direhabilitasi
5. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya. Hak-hak pelaku usaha yang terdapat di luar UUPK juga berlaku, sebagai konsekuensi logis dari UUPK yang merupakan peraturan payung (*the umbrella rule*). [28]

Kewajiban pelaku usaha, meliputi pemenuhan hak-hak yang dimiliki oleh konsumen, ditambah dengan kewajiban lainnya yang pada dasarnya untuk melindungi kepentingan konsumen. Adapun kewajiban pelaku usaha, yaitu:

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya. Kewajiban semacam ini juga berlaku bagi konsumen
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan. Kewajiban pelaku usaha ini merupakan timbal-balik dari hak konsumen
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif. UUPK memberikan ketentuan tegas tentang prinsip nondiskriminatif dalam perlakuan terhadap konsumen. Larangan bagi pelaku usaha untuk membeda-bedakan konsumen dalam memberikan pelayanan dan dilarang membeda-bedakan mutu pelayanan kepada konsumen;

---

[28] Wahyu Sasongko. Op., Cit, hlm. 64

4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku. Sudah sepantasnya pelaku usaha diwajibkan untuk menjaga dan mempertahankan mutu atau kualitas produknya.
5. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan. Dalam Penjelasan otentik atas ketentuan ini dinyatakan bahwa yang dimaksud dengan barang dan/atau jasa tertentu adalah barang dan/atau jasa yang dapat diuji atau dicoba tanpa mengakibatkan kerusakan atau kerugian. Dengan demikian, jika dapat mengakibatkan kerusakan atau kerugian, maka atas kerusakan atau kerugian yang muncul akibat dari diuji atau dicoba akan dibebankan kepada siapa, karena transaksi pembelian belum terjadi. Jika hal ini terjadi, berarti barang dan/atau jasa tersebut dapat mengakibatkan kerusakan. Oleh karena itu, sejak awal seharusnya sudah dirundingkan tentang kondisinya apakah mudah rusak atau tidak, sehingga ada kejelasan tentang risiko yang dapat terjadi, termasuk siapa yang akan bertanggung jawab
6. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Kewajiban ini merupakan timbal-balik dari hak konsumen
7. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang dterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian. Ketidaksesuaian barang yang diterima oleh konsumen dengan yang diperjanjikan terjadi, jika konsumen dan pelaku usaha tidak dapat bertemu secara langsung, misal pembelian barang melalui internet. Selain itu juga transaksi konsumen yang tidak sekaligus dengan penyerahan barang, misal pembelian barang dengan cara pesanan (*by order*).

2.1.4.4 Kewajiban Pelaku Usaha

Dalam pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menjelaskan mengenai kewajiban pelaku usaha adalah:

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;

2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
5. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
6. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
7. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

2.2 Tinjauan Umum Perjanjian

2.2.1 Pengertian dan Dasar Hukum Perjanjian

Dasar hukum perjanjian diatur pada Pasal 1313 KUH Perdata. Perjanjian merupakan suatu peristiwa di mana terdapat pihak yang berjanji kepada pihak lainnya kemudian saling mengikatkan diri untuk melaksanakan suatu hal. Dari peristiwa tersebut, timbul suatu hubungan antara dua orang yang dinamakan perikatan. Perjanjian itu menerbitkan suatu perikatan antara dua orang yang membuatnya.

Perikatan merupakan suatu hubungan hukum antara pihak satu dengan pihak lainnya, di mana pihak yang satu berhak menuntut sesuatu hal dari pihak lainnya (kreditur), lalu pihak yang berkewajiban untuk memenuhi tuntutan itu disebut dengan debitur.[29]

[29] I Ketut Oka Setiawan, 2020, *Hukum Perikatan*, Jakarta: Sinar Grafika, hlm 42

Hubungan hukum adalah hubungan antar subjek hukum menurut ketentuan hukum yang menimbulkan adanya ikatan hak dan kewajiban di antara pihak.[30] Dalam hal perikatan, maka akan timbul hak dan kewajiban di antara kedua belah pihak. Dalam buku III KUH Perdata mengatur mengenai perikatan, berdasarkan KUH Perdata terdapat dua perikatan yaitu, perikatan yang lahir dari perjanjian atau kontrak dan perikatan yang lahir karena undang-undang.

Jika dibandingkan antara perikatan dan perjanjian, perjanjian merupakan sumber perikatan selain undang-undang, perikatan juga masih abstrak karena pihak-pihak dikatakan melaksanakan suatu hal, sedangkan perjanjian merupakan sesuatu yang konkret karena pihak-pihak dikatakan melaksanakan suatu peristiwa tertentu.[31]

Perjanjian memiliki banyak jenis seperti perjanjian jual beli, perjanjian tukarmenukar, perjanjian sewa menyewa dan lainnya. Perjanjian jual beli yang diatur dalam Pasal 1457-1540 KUH Perdata merupakan bentuk perjanjian yang dilakukan orang tiap harinya, hanya saja hal ini tidak disadari pengaturannya terdapat dalam KUH Perdata. Perjanjian jual beli adalah memindahkan hak milik atas suatu barang dengan imbalan atau kontraprestasi berupa uang. Jika dalam perjanjian itu kontraprestasinya bukan uang maka itu bukan lagi perjanjian jual beli tetapi perjanjian tukar menukar.[32]

Dalam perjanjian terdapat dua bentuk yaitu perjanjian secara lisan atau tertulis. Perjanjian tertulis dapat digunakan sebagai alat bukti bila pihak-pihak dalam perjanjian mengalami perselisihan, selain itu perjanjian tertulis dapat digunakan untuk memenuhi syarat untuk adanya perjanjian itu.[33]

2.2.2 Unsur-Unsur Perjanjian

Perjanjian mempunyai unsur unsur sebagai berikut.

1. Unsur *Essensialia*

---

[30] Wahyu Sasongko, *Dasar-Dasar Ilmu Hukum*, *Loc. Cit.*

[31] I Ketut Oka Setiawan, *Loc.Cit.*

[32] Ahmadi Miru, *Hukum Perjanjian Penjelsan Makna Pasal-Pasal Perjanjian Bernama KUH Perdata*, Jakarta: Sinar Grafika, 2020, hlm. 3.

[33] I Ketut Oka Setiawan, *Op. Cit*., hlm.43

Unsur essensialia merupakan unsur yang harus ada dalam suatu perjanjian, tanpa adanya unsur ini suatu perjanjian dianggap tidak pernah terjadi. Contohnya dalam transaksi jual beli, harga dan barang yang telah disepakati antara pelaku usaha dan konsumen merupakan unsur essensialia.

2. Unsur *Naturalia*

   Unsur naturalia merupakan unsur yang diatur dalam undang-undang, tetapi kedua belah pihak boleh menghapus atau menggantinya. Jadi unsur ini memiliki sifat dianggap ada tanpa perlu diperjanjikan secara khusus oleh para pihak yang melakukan suatu perjanjian.[34] Misalnya, pelaku usaha wajib untuk menanggung biaya penyerahan atau konsumen wajib menanggung biaya pengambilan. Ketentuan ini diatur pada Pasal 1476 KUH Perdata yaitu "biaya penyerahan dipikul oleh pelaku usaha, sedangkan biaya pengambilannya dipikul oleh konsumen". Berdasarkan pasal tersebut maka menunjukan bahwa undangundang mengatur mengenai kebolehan bagi para pihak (pelaku usaha dan konsumen) untuk menentukan kewajiban mereka berbeda yang disebutkan dalam undang-undang.[35]

3. Unsur *Accidentalia*

   Unsur accidentalia ini sama dengan unsur naturalia dalam perjanjian yang sifatnya hanya tambahan dari para pihak. Undang-undang juga tidak mengatur tentang hal ini. Contohnya dalam suatu perjanjian jual beli, benda pelengkap tertentu dapat ditiadakan.

2.2.3 Asas-Asas Perjanjian

Perjanjian juga mempunyai asas-asas, yakni:

1. Asas Kebebasan Berkontrak

   Asas kebebasan berkontrak merupakan salah satu asas yang penting sebagai perwujudan dari kehendak bebas dari hak manusia. Dalam asas ini seseorang bebas untuk melakukan perjanjian, bebas mengenai hal yang diperjanjikan, dan bebas tentang menentukan bentuk dari kontraknya. Asas

---

[34] Lukman Santoso Az, 2019, *Aspek Hukum Perjanjian*, Yogyakarta: Penebar Media Pustaka, hlm. 12.

[35] I Ketut Oka Setiawan. *Op. Cit.*, hlm. 44.

ini diatur dalam Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata yaitu, "semua persetujuan yang dibuat secara sah maka berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya".

2. Asas Konsensualisme

   Dalam asas konsensualisme ditekankan bahwa suatu perjanjian lahir pada detik terjadinya kesepakatan atau persetujuan antara kedua belah pihak (konsensus) mengenai hal pokok yang menjadi objek perjanjian.[36] Ketentuan mengenai asas ini dapat dilihat pada Pasal 1320 ayat (1) KUH Perdata mengenai kesepakatan antar belah pihak.

3. Asas Kepribadian

   Asas kepribadian merupakan asas yang menentukan bahwa seseorang yang akan melakukan dan atau membuat kontrak hanya untuk kepentingan perseorangan. Ketentuan ini dapat dilihat pada Pasal 1315 dan Pasal 1340 KUH Perdata.

4. Asas Kepastian Hukum

   Dalam suatu perjanjian mengandung kepastian hukum, hal ini disebabkan kepastian ini terungkap dari kekuatan mengikat perjanjian. Perjanjian merupakan undang-undang bagi yang membuatnya. Ketentuan ini terdapat pada Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata yaitu, "semua perjanjian yang telah dibuat secara sah maka akan berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya".

5. Asas Kepatutan

   Dalam asas kepatutan ini tindakan yang dilakukan harus pantas dan patut. Ketentuan mengenai asas ini dapat dilihat pada Pasal 1339 KUH Perdata yaitu, "suatu perjanjian tidak hanya mengikat untuk hal tegas yang dinyatakan di dalamnya, tetapi untuk segala sesuatu yang menurut sifat perjanjian, diharuskan adanya kepatutan, kebiasaan atau undang-undang.

---

[36] I Ketut Oka Setiawan. *Op. Cit.*, hlm. 46.

2.2.4 Prestasi dan Wanprestasi

2.2.4.1 Prestasi

Prestasi merupakan kewajiban yang harus dipenuhi para pihak dalam suatu kontrak. Prestasi pokok tersebut dapat berwujud benda, tenaga atau keahlian, dan tidak berbuat sesuatu.[37]

Berikut ini, syarat keabsahan perikatan dikaitkan dengan prestasi:

1. Prestasi itu harus dapat ditentukan (*bepaalbaar*).
   Dalam hal ini prestasi harus dapat ditentukan tetapi syarat ini hanya penting untuk perikatan yang dilahirkan dari persetujuan. Suatu perjanjian tidak sah jika prestasinya tidak dapat ditentukan sama sekali. Misalnya perjanjian untuk membangun rumah tanpa keterangan lebih lanjut. Dalam menentukan prestasi tidak harus dilakukan seketika atau secara langsung, bisa juga ditentukan nanti, sebagai contoh, dalam perjanjian jual beli, harga barang dapat ditentukan saat barang tersebut diserahkan kepada konsumen.
2. Prestasi tidak boleh bertentangan dengan undang-undang, ketertiban umum dan kesusilaan yang baik.
   Syarat mengenai hal ini dapat ditemukan dalam Pasal 1335 KUH Perdata "Suatu persetujuan tanpa sebab atau yang telah dibuat karena sesuatu sebab yang palsu atau terlarang tidak mempunyai kekuatan". Prestasi yang bertentangan dengan suatu sebab terlarang diatur dalam Pasal 1337 KUHPerdata yang menyatakan bahwa "Suatu sebab adalah terlarang oleh undang-undang atau berlawanan dengan kesusilaan baik atau ketertiban umum".
3. Tidak dapat disyaratkan bahwa prestasi dapat dijalankan atau dipenuhi.
   Prestasi memang dapat dilaksanakan atau dipenuhi dengan sendirinya namun untuk prestasi tertentu tidak mungkin. Sebagai contoh pengangkutan dengan kapal laut ke Manado dalam waktu 2 hari. Dalam hal ini dapat dikatakan tidak diperbolehkan untuk memperjanjikan suatu prestasi yang tidak mungkin dapat dijalankan atau dipenuhi.

---

[37] Ahmadi Miru*, Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak, Loc.Cit.*

4. Tidak dapat disyaratkan bahwa prestasi harus dapat dinilai dengan uang.
   Sebagian ahli di bidang hukum berpendapat apabila debitur ingkar maka ia dapat dikenakan ganti kerugian berupa uang. Namun, ada pendapat dalam ilmu hukum yang mengatakan bahwa ganti rugi tidak selalu harus berupa uang, melainkan juga dapat berupa sesuatu yang memiliki nilai ekonomis.

2.2.4.2 Wanprestasi

Prestasi yang tidak terlaksana dinamakan dengan wanprestasi. Wanprestasi merupakan tidak terpenuhinya perjanjian yang terjadi secara sengaja maupun tidak sengaja. Wanprestasi yaitu kelalaian yang terjadi akibat tidak melaksanakan apa yang telah diperjanjikan sebelumnya atau melakukan sesuatu yang dilarang menurut perjanjian.

Berikut ini, bentuk Wanprestasi:

1. Memenuhi prestasi tetapi tidak tepat waktu.
   Memenuhi prestasi tetapi tidak tepat waktu artinya salah satu pihak melaksanakan prestasi yang ada namun tidak melaksanakan pada waktu yang diperjanjikan (tidak tepat waktu/terlambat).
2. Tidak memenuhi prestasi.
   Dalam hal tidak memenuhi prestasi, artinya pihak tidak hanya terlambat melaksanakan prestasi, tetapi juga tidak bisa lagi dijalankan. Hal semacam ini disebabkan karena:
   a. Pemenuhan prestasi tidak mungkin lagi untuk dilaksanakan karena barangnya telah musnah;
   b. Prestasi kemudian sudah tidak berguna lagi, karena saat penyerahan mempunyai arti yang sangat penting. Misalnya, pesanan gaun pengantin untuk dipakai pada waktu perkawinan, apabila tidak diserahkan pada waktu sebelum perkawinan, maka penyerahan kemudian tidak mempunyai arti lagi.
3. Memenuhi prestasi tetapi tidak sempurna.
   Memenuhi prestasi tetapi tidak sempurna, artinya pihak telah melaksanakan prestasi yang ada namun terdapat prestasi lainnya yang tidak dipenuhi sehingga prestasinya cacat atau tidak sempurna.

2.3 Tinjauan Umum Tanggung Jawab

2.3.1 Product Liability

Prinsip tanggung jawab mutlak dalam konteks hukum perlindungan konsumen secara umum digunakan untuk menjerat pelaku usaha, khususnya produsen yang produknya merugikan konsumen, azas tanggung jawab produk (Product Liability) ini didefenisikan bahwa produsen wajib bertangung jawab atas kerugian yang diderita konsumen atas penggunaan produk yang dipasarkannya. Pada prakteknya tuntutan atas dasar product liability ini dapat didasarkan pada tiga hal:

1. Melanggar jaminan (*breach of warranty*), misalnya khasiat / cita rasa tidak sesuai dengan yang tertera dalam kemasan produk. Pelanggaran jaminan yang berkaitan dengan jaminan dalam konteks barang yang dihasilkan atau dijual oleh produsen / pelaku usaha tidak mengandung cacat. Pengertian cacat bisa terjadi dalam konstruksi barang (*constructions defect*), design (*design defect*) dan / atau pelebelan (*lebeling defect*).
2. Ada unsur kelalaian (*negligence*), yaitu produsen lalai memenuhi standard pembuatan produk yang baik. Kelalaian dapat dinyatakan terjadi bila pelaku usaha / produsen yang dituntut gagalmembuktikan bahwa ia telah berhati-hati dalam membuat, menyimpan, mengawasi, memperbaiki , memasang lebel atau mendistribusikan suatubarang.
3. Menerapkan aturan tentang tanggung jawab mutlak (*strict liability*).

2.3.2 Profesional Liability

Menurut Komar Kantaatmadja, tanggung jawab profesional (*profesional liability*) merupakan tanggung jawab hukum (*legal liability*) dalam hubungannya dengan jasa profesional yang diberikan kepada klien. Sejalan dengan tanggung jawab produk, tanggung jawab profesional ini timbul karena para penyedia jasa profesional tidak memenuhi perjanjian yang disepakati dengan klien atau akibat kelalaian penyedia jasa tersebut yang mengakibatkan terjadinya kerugian / perbuatan melawan hukum. Jenis jasa yang diberikan dalam hubungan antara profesional dengan kliennya dapat dibedakan dalam beberapa hal:

1. Jasa yang diperjanjikan menghasilkan sesuatu (*resultaat verbintenis*), sebagai contoh jasa profesional dokter gigi, bertanggung jawab atas hasil kerja yang diminta pasiennya;
2. Jasa mengupayakan sesuatu (*inspannings verbintenis*), jasa seorang advokat yang sedang menangani perkara secara etik dilarang menjanjikan hasil kemenangan dalam menangani perkara di pengadilan. Dalam konteks ini, tanggung jawab profesional hanya mengupayakan agar kepentingan hukum kliennya dapat dilindungi seoptimal mungkin.

2.4 Tinjauan Umum Pengobatan Tradisional

2.4.1 Pengertian Pelayanan Kesehatan Tradisional Komplementer

Terapi komplementer dikenal dengan terapi erapi komplementer dikenal dengan terapitradisional yang digabungkan dalam pengobatanmodern. Komplementer adalah penggunaan terapitradisional ke dalam pengobatan modern.[38] Pelayanan Kesehatan Tradisional Komplementer merupakan penerapan kesehatan tradisional yang memanfaatkan ilmu biomedis dan biokultural dalam penjelasannya serta manfaat dan keamanannya terbukti secara ilmiah. Pengertian mengenai Pelayanan Kesehatan Tradisional Komplementer juga diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 15 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Tradsisional Komplementer yang menjelaskan bahwa Pelayanan Kesehatan Tradisional adalah pengobatan dan/atau perawatan dengan cara dan obat yang mengacu pada pengalaman dan keterampilan turun temurun secara empiris yang dapat dipertanggungjawabkan dan diterapkan sesuai dengan norma yang berlaku di masyarakat. Lalu menjelaskan juga bahwa Pelayanan Kesehatan Tradisional Komplementer adalah penerapan kesehatan tradisional yang memanfaatkan ilmu biomedis dan biokultural dalam penjelasannya serta manfaat dan keamanannya terbukti secara ilmiah.

2.4.2 Pengertian Griya Sehat

Griya sehat diartikan sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tradisional komplementer. Griya sehat juga didefinisikan sebagai fasilitas pelayana kesehatan

---

[38] M. Andrews, K.M. Angone, J.V. Cray, J.A. Lewis, P.H. Johnson, 1999, *Nurse's Handbook of Alternative and Complementary Therapies.* Pennsylvania: Springhouse,

tradisional yang dapat memberikan kemudahan-kemudahan akses masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan tradisional, yang memberikan layanan promotif dan preventif untuk meningkatkan kebugaran dan juga oekayanan kuratif dan rehabilitative. Saat ini di Indonesia banyak terdapat fasilitas pelayanan tradisional griya sehat, tetapi tidak semua Griya Sehat yang berada di masyarakat telah sesuai dengan syarat-syarat yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Griya Sehat diharapkan bisa memberikan pelayanan kesehatan tradisional komplementer yang mengutamakan pelayanan kesehatan promotif dan preventif yang dilakukan oleh tenaga kesehatan tradisional.

2.4.3 Pengertian Tenaga Kesehatan Tradisional

Permenkes Nomor 15 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Tradisional Komplementer mendefinisikan tenaga kesehatan tradisional sebagai orang yang mengabadikan diri dalam bidang kesehatan tradisional serta memiliki pemgetahuan dan/atau keterampilan melalui pendidikan di bidang kesehatan traidisional yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan.

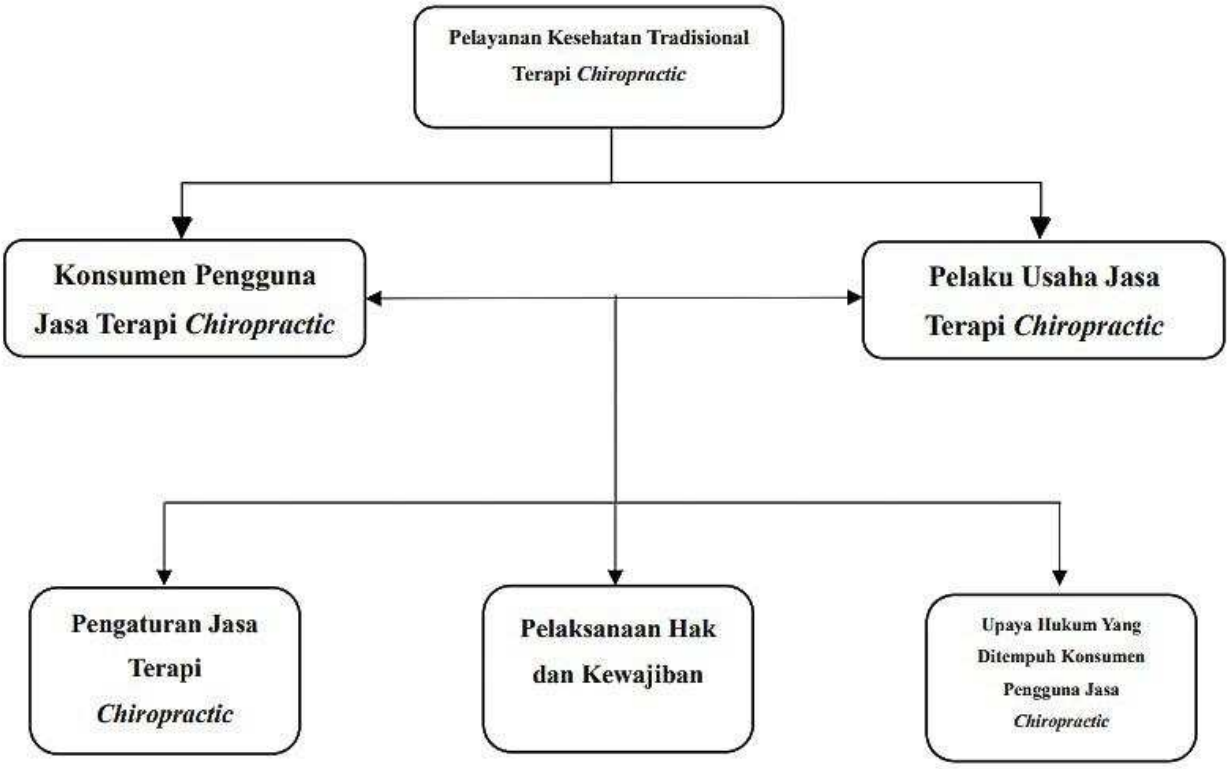
Telah ditegaskan pada regulasi tersebut bahwa tenaga kesehatan tradisional merupakan orang yang terampil pada bidang kesehatan tradisional melalui pendidikan, dan dibuktikan dengangan dimilikinya surat tanda registrasi sebagai tenaga kesehatan tradisional. Tenaga kesehatan tradisional berbeda dengan penyehat tradisional, pelayanan kesehatan tradisional bisa dilaksanakan oleh tenaga kesehatan tradisional dan bisa juga dilaksanakan oleh penyehat tradisional.

2.4.4 Pengertian *Chiropractic*

Terapi *chiropractic* adalah perawatan terapeutik yang dilakukan menggunakan tangan chiropractor dengan tujuan memanipulasi persendian di tubuh. Chiropractic adalah perawatan kesehatan yang berkaitan dengan diagnosa, perawatan dan pencegahan penyakit-penyakit pada sistem neuromuskuloskeletal dan dampak dari penyakit-penyakit ini terhadap kesehatan secara umum.Spinal manipulationatau terapi manipulatif tulang belakang adalah teknik yang dilakukan menggunakan tangan atau alat untuk memberikan dorongan yang

terkontrol pada tulang belakang. Chiropractor merupakan praktisi terlatih yang mempunyai lisensi untuk dapat menggunakan tangannya untuk memeriksa dan melakukan terapi *chiropractic*. Seorang chiropractor dilatih untuk merawat dan merehabilitasi kondisi Kesehatan yang berhubungan dengan tulang, otot, dan persendian. Selain itu, seorang chiropractor juga memberi saran kepada konsumennya tentang nutrisi, pola makan, dan gaya hidup tertentu.

2.5 Kerangka Pikir



Keterangan:

Berdasarkan kerangka pikir diatas, penulis tertarik untuk melakukan sebuah penelitian untuk mengkaji dan membahas bagaimana pengaturan jasa terapi praktik *chiropractic* di Indonesia. Kemudian mengkaji pelaksanaan hak dan kewajiban konsumen/pasien pengguna jasa terapi *chiropractic* dan pelaku usaha/terapis *chiropractic*. Hak dan kewajiban ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dan dengan adanya aturan tersebut, jika terjadi kerugian atau malpraktik yang dialami oleh konsumen/pasien, maka pasien dapat menjalankan upaya-upaya hukum jika ada tindakan dari terapis yang tidak sesuai dengan standar pelayanan profesi dan standar prosedur operasional.

III. METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan pendekatan yang digunakan untuk mencapai tujuan tertentu. Penggunaan metode memungkinkan untuk menemukan berbagai alternatif penyelesaian suatu permasalahan yang dihadapi. Setelah mengidentifikasi masalah yang akan diteliti, kemudian melakukan pendekatan terhadap masalah tersebut. Selanjutnya, menentukan metode yang akan diterapkan. Proses ini meliputi teknik pencarian, pengumpulan, analisis, dan pengolahan data yang relevan. Dalam konteks penelitian hukum, metode penelitian adalah cara sistematis untuk melakukan studi mengenai hukum dan peraturan yang berlaku.[39] Terkait dengan penelitian untuk menyusun skripsi ini, aspek-aspek metode penelitian yang digunakan meliputi jenis penelitian, tipe penelitian, pendekatan masalah, data dan sumber data, pengumpulan data, pengolahan data, serta analisis data. Untuk itu, metode yang akan digunakan secara rinci dijelaskan dalam uraian berikut.

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum normatf-empiris, pada penelitian ini dilakukan dengan mengkaji pelaksanaan atau implementasi suatu ketentuan hukum positif (perundang-undangan) secara faktual pada setiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam masyarakat guna mencapai tujuan yang telah ditentukan.[40] Pengkajian ini bertujuan untuk memastikan apakah hasil penerapan pada peristiwa hukum *in concerto* tersebut sesuai atau tidak dengan ketentuan peraturan perundang-undang sehingga dapat dilihat tercapai tujuannya atau tidak.[41] Penelitian ini dikaji dan ditinjau melalui hukum normatif yaitu undang-undang dan peraturan mengenai *chiropractic.*

---

[39] Abdulkadir Muhammad, 2004, *Hukum dan Penelitian Hukum*, (Bandung: Citra Aditya Bakti) hlm. 57

[40] *Ibid.*

[41] *Ibid.* hlm. 53

3.2 Tipe Penelitian

Berdasarkan permasalahan pokok bahasan yang telah dijelaskan diatas, maka tipe penelitian yang akan digunakan adalah penelitian hukum deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan dengan menyajikan gambaran lengkap tentang fenomena hukum dan/atau keadaan hukum yang berlaku serta mendeskripsikan karakteristik dari fakta-fakta yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti.[42] Penjelasan dan penelitian ini ditujukkan untuk memberikan gambaran atau deskripsi lengkap, jelas, dan sistematis mengenai sinkronisasi norma pengaturan perlindungan konsumen pengguna jasa terapi *chiropractic* dan menjelaskan secara detail upaya hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen pengguna jasa terapi *chiropractic*.

3.3 Pendekatan Masalah

Metode pendekatan masalah dideskripsikan sebagai suatu proses pemecahan atau penyelesaian masalah melalui tahap-tahap yang telah ditentukan, sehingga mencapai tujuan pada penelitian. Penelitian ini akan menggunakan pendekatan masalah dengan metode pendekatan perundang-undangan (*statue approach*).

Di dalam penelitian ini penulis akan mengkaji tentang peraturan-peraturan terkait dengan pengaturan *chiropractic* serta mendeskripsikan upaya hukum yang dapat ditempuh konsumen pengguna jasa *chiropractic.*

Penulis akan melihat suatu hukum sebagai norma atau das sollen yang dimana dalam pembahasan masalah dalam penelitian ini menggunakan bahan-bahan hukum (baik hukum yang tertulis maupun tidak tertulis atau bahan hukum primer, sekunder, maupun tersier) dan melihat hukum sebagai kenyaataan sosial atau das sein karena dalam penelitian ini diambil langsung dan diperoleh dari lokasi penelitian.

---

[42] *Ibid.* hlm. 50

3.4 Data dan Sumber Data

Sumber data merupakan sesuatu hal yang penting dalam proses penelitian yang akan dilakukan. Dalam penelitian ini, sumber data dalam hal ini merujuk pada subjek dari mana suatu data diperoleh. [43] Penelitian yang akan dilakukan menggunakan data sekunder yaitu:

3.4.1 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dengan melakukan penelitian kepustakaan yang berkaitan dengan pokok bahasan bersumber pada perundangundangan. Buku literatur hukum, dan bahan hukum tertulis lainnya yang terdiri dari:

3.4.1.1 Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang berasal dari semua aturan hukum yang dibentuk dan/atau dibuat secara resmi oleh lembaga negara, dan/atau lembaga/badan pemerinatahan yang mempunyai kekuatan hukum. Dalam penelitian ini bahan hukum primer yang digunakan yaitu:

1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlidungan Konsumen
3. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan
4. Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2012 tentang Sistem Kesehatan Nasional
5. Permenkes Nomor 15 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Tradisional Komplementer

3.4.1.2 Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder merupakan bahan hukum pendukung terhadap bahan hukum primer dalam suatu proses penelitian yang diperoleh dari studi kepustakaan yang terdiri dari buku-buku literatur hukum, jurnal, makalah yang berkaitan dengan penelitian ini.

---

[43] *Ibid*. hlm. 60

3.4.1.3 Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier adalah bahan hukum yang digunakan untuk menjelaskan lebih detail terhadap bahan hukum primer dan sekunder yang bersumber seperti Kamus Besar Bahasa Indonesia, artikel-artikel ilmiah, dan bahan lainnya yang berkaitan dengan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini.

3.5 Metode Pengumpulan Data

Data yang yang akan dikumpulkan dan diperoleh dengan menggunakan metode pengumpulan data:

3.5.1 Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan (*library research*) adalah pengkajian informasi tertulis mengenai hukum yang berasal dari berbagai sumber dan dipublikasikan dengan dilakukan untuk memperoleh data sekunder yaitu melakukan serangkaian kegiatan studi dokumentasi dengan cara mengutip literatur-literatur, mengkaji peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan permasalahan yang akan dibahas.[44]

3.5.2 Wawancara

Wawancara adalah kegiatan pengumpulan data yang bersumber langsung dari responden penelitian di lapangan dengan lebih dalam dan berkualitas.[45] Wawancara dilakukan di salah satu Klinik Chiropractic yang ada di Lampung dan menyiapkan beberapa pertanyaan yang akan diajukan kepada narasumber yaitu Alit Nugroho selaku pemilik sekaligus terapis di Klinik Terapi Sehat Kretek Lampung, Endri Prastetyo selaku terapis di Klinik Andang Sehat Lampung, serta Simon selaku pemilik sekaligus terapis di KS Bone Lampung.

3.6 Pengolahan Data

Langkah yang selanjutnya setelah data-data sudah terkumpul, baik data primer maupun data sekunder dilakukan dengan pengolahan data yang dilakukan dengan cara:

---

[44] Tampil Anshari, 2017, *Metodologi Penelitian Hukum*. Medan: Pustaka Bangsa Press, hlm. 21

[45] Abdulkadir Muhammad, *Op. Cit*, hlm. 86

1. Seleksi Data, yaitu dengan memilik data mana yang sesuai dengan pokok permasalahan yang akan dibahas.
2. Pemeriksaan Data, yaitu dengan meneliti kembali data yang akan diperoleh mengenai kelengkapannya serta kejelasan.
3. Klasifikasi Data, yaitu dengan pengelompokkan data menurut pokok bahasan agar memudahkan dalam mendeskripsikannya.
4. Penyusunan Data, yaitu data disusun dengan menurut aturan yang sistematis sebagai hasil penelitian yang telah disesuaikan dengan jawaban permasalahan yang telah diajukan.

3.7 Analisis Data

Analisis penelitian merupakan bagian yang sangat penting dalam proses penelitian karena analisis terhadap data yang ada ini sangat berguna untuk memecahkan masalah penelitian dan mencapai tujuan akhir penelitian.[46] Dalam penelitian ini, analisis data dilakukan secara kualitatif, yaitu bahan hukum diuraikan secara bermutu dengan bentuk kalimat yang teratur, konsisten, logis, tidak tumpang tindih dan efektif, yang memudahkan penafsiran bahan hukum dan pemahaman hasil analisisnya.[47]

---

[46] Joko Subagyo, 2006, *Metode Penelitian (Dalam Teori Praktek)*, Jakarta: Rineka Cipta, hlm. 105

[47] Abdulkadir Muhammad, *Op. Cit*, hlm. 91

V. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada bab pembahasan, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut, yaitu:

1. C*hiropractic* masuk dalam kategori terapi alternatif atau terapi tradisional komplementer. Pengobatan tradisional adalah pengobatan dan/atau perawatan dengan cara, obat dan pengobatnya yang mengacu kepada pengalaman, ketrampilan turun temurun, dan/atau pendidikan/pelatihan, dan diterapkan sesuai dengan norma yang berlaku dalam masyarakat. Dengan demikian, karakteristik pengobatan tradisional terletak pada tiga faktor utama, yaitu cara, pengobat, dan obat. Pertama, hak dan kewajiban pasien sebagai konsumen jasa kesehatan diatur dalam Pasal 4-7 Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Cara pengobatan tradisional telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan yaitu pasal 160 yang menyebutkan cara pengobatan tradisional dibagi 2 yaitu menggunakan keterampilan dan menggunakan ramuan.

   Mengenai pengobat, pengobat dapat diartikan sebagai tenaga kesehetan. Didalam pasal 1 ayat 6 tenaga kesehatan dapat juga dikategorikan sebagai tenaga terampil dibidang kesehatan. Ketiga, obat dalam pengobatan tradisional menggunakan ramuan yang pengaturanya diawasi oleh Kementerian Kesehatan bekerjasama dengan BPOM terkait ramuan yang diperbolehkan. Hal ini tertuang dalam Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 25 Tahun 2021 Tentang Penerapan Cara Pembuatan Obat Tradisional Yang Baik.

   Perlindungan hukum terhadap korban malpraktik pengobatan tradisional telah diatur di dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. Kedua peraturan tersebut melindungan hak-hak keperdataan dari korban malpraktik. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan.

2. Penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui mekanisme yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen, yakni melalui mekanisme penyelesaian sengketa di dalam pengadilan ataupun di luar pengadilan. Ini merupakan bentuk upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen yang merasa dirugikan, mereka dapat mengajukan gugatan ke pengadilan atau menyelesaikan sengketanya di luar pengadilan termasuk ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

5.2 Saran

1. Dibentuknya peraturan pelaksana mengenai *chiropractic* yang memuat hak dan kewajiban antara penyedia jasa terapi dengan konsumennya, tanggung jawab secara perdata dan pidana penyedia jasa terapi.
2. Dilakukan pengawasan secara berkala dan berkelanjutan tentang hal yang dilakukan oleh pemerintah pusat yang akan berkoordinasi dengan pemerintah-pemerintah daerah terhadap tempat-tempat praktik terapi tradisional khususnya *chiropractic*. Bentuk pengawasan ini dapat dilakukan terhadap masalah perizinan, terutama mengenai iklan-iklan yang dapat menyesatkan pemikiran dan opini publik.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Abidin, Zainal. *Terapi Komplementer Solusi Cerdas Optimalkan Kesehatan*, 2019.

Andrews, Matthew dkk*., Nurse's Handbook of Alternative and Complementary Therapies*. Pennsylvania: Springhouse, 1999.

Chandrawila Supriadi, Wila*. Hukum Kedokteran*, Bandung: Mandar Maju, 2001.

Gede Purnama, Sang. *Modul Etika Dan Hukum Kesehatan: Informed Consent*, 2016.

Halim Barkatullah, Abdul*. Hak-Hak Konsumen*, Bandung: Nusa Media, 2010.

HR, Ridwan. 2016, *Hukum Administrasi Negara*, Jakarta, hlm. 266.

Johan Nasution, Bahder*. Hukum Kesehatan Pertanggungjawaban Dokter*, PT. Rineke Cipta, Jakarta, 2005.

Ketut Oka Setiawan, I. *Hukum Perikatan*, Jakarta: Sinar Grafika, 2020.

Kusnardi Mohammad dkk, *Hukum Tata Negara Indonesia*, Jakarta: Sinar Bakti, 2008.

Martokusumo, Sudikno*. Mengenai Hukum, Suatu Pengantar, Liberty*, Yogyakarta, 1999.

Marwan, M dkk, *Kamus Hukum*, Surabaya: Reality Publisher, 2009.

Miru, Ahmadi dkk, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Grafindo Persada, 2015.

Miru, Ahmadi. *Hukum Perjanjian Penjelsan Makna Pasal-Pasal Perjanjian Bernama KUH Perdata*, Jakarta: Sinar Grafika, 2020.

Muhammad, Abdulkadir*. Hukum dan Penelitian Hukum*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2004.

N.H.T. Siahaan, *Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, Jakarta: Panta Rei, 2010.

Nasution, Az. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, cct.2, Jakarta: Diadit Medua, 2001.

Notoatmojo, Soekidjo. *Etika dan Hukum Kesehatan*, Jakarta, Rineka Cipta, 2010.

Pohan, Masitah. *Tanggung Jawab Sosial Perusahaan Terhadap Buruh*, Medan: Pustaka Bangsa Press, 2011.

Prio Agus Santoso, Aris dkk, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2022.

Purwanto, Budhi . *Herbal dan Keperawatan Komplementer (Teori, Praktik, Hukum dalam Asuhan Keperawatan)*, 2013.

Raharjo, Satjipto. *Ilmu Hukum*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2000.

Rufaida, Zulfa dkk., *Terapi Komplementer*, 2018.

Sadar, M dkk. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Jakarta: Akademia, 2012.

Santoso Az, Lukman. *Aspek Hukum Perjanjian*, Yogyakarta: Penebar Media Pustaka, 2019.

Sasongko, Wahyu. *Dasar-Dasar Ilmu Hukum*, Bandar Lampung: Universitas Lampung, 2013.

----------. *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandar Lampung: Universtas Lampung, 2007.

Sidabolok, Janus. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2010.

Ta'adi, *Hukum Kesehatan*, Buku Kedokteran EGC, Jakarta, 2009.

Tri Siwi Kristiyanti, Celina. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, 2009.

Triwulan, Titik, dkk. *Perlindungan Hukum bagi Pasien*, Jakarta, Prestasi Pustaka, 2010.

Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013.

Jurnal

Agustina, Bunga. "*Kewenangan Pemerintah Dalam Perlindungan Hukum Pelayanan Kesehatan Tradisional Ditinjau dari Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan*". Jurnal Wawasan Hukum, Bandung: Sekolah Tinggi Hukum Bandung , Vol. 32 No. 1, Edisi Februari, 2015.

Anita, Niru, dkk. *Pelaksanaan Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara 5.2, 2018.

Diyatmika, dkk. *Pertanggungjawaban dan Penyelesaian Sengketa Konsumen Berkaitan Dengan Perdagangan Parsel*. Jurnal Analogi Hukum 2.3, 2020.

Fitryan, Harani. *Perlindungan Konsumen Ditinjau Dari Pengobatan Tradisional Ramuan dan Keterampilan Di Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru,* Jurnal Online Mahasiswa Universitas Riau, Vol. 2, No. 1, 2015.

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomo 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan

Peraturan Pemerintah No. 72 Tahun 2012 tentang Sistem Kesehatan Nasional

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis

Skripsi

Khristine Agustina, *Perlindungan Konsumen Dalam Karcis Parkir*, Jakarta: Fakultas Hukum Universitas Indonesia, 2010.

Muchsin, Achmad. *Perlindungan Hukum terhadap Pasien Sebagai Konsumen Jasa Pelayanan Kesehatan dalam Transaksi Terapeutik*, Pekalongan, STAIN: Jurnal Hukum Islam (JHI), Vol 7, No 1, 2009.

Muchsin, *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia. Surakarta*: Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, 2013.

Nikhio, Angel, dkk. *Penegakan hukum di Indonesia: Peran Pemerintah dalam Mewujudkannya*, Faculty of Law, Universitas Sebelas Maret, 2023.

Setiono*, Rule of Law (Supremasi Hukum)*. Surakarta: Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret.

Yuliati, *Kajian Yuridis Perlindungan Hukum Bagi Pasien Dalam Undang-Undang RI Nomor 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran Berkaitan dengan Malpraktik*, Malang: Fakultas Hukum Universitas Brawijaya, 2005.

Website

Ika Wijayanti, Ratih. "*Surat Izin Tempat Usaha Dikeluarkan oleh Siapa?*", https://www.idxchannel.com/milenomic/surat-izin-tempat-usaha-dikeluarkan-oleh-siapa-simak-penjelasannya diakses pada tanggal 13 Juli 2023 pukul 17.13 WIB.

Irwan Sahaja, Pengertian Jasa, (http://irwansahaja.blogspot.com/2013/05/pengertian jasa-karakteristik-

jasa-dan.html), diakses pada Rabu tanggal 29 November 2023, pukul 11.57 WIB

Lukyani, Lulu. "*4 Manfaat Chiropractic untuk Kesehatan yang Terbukti secara Ilmiah*", https://www.kompas.com/sains/read/2023/01/09/140200823/4-manfaat-chiropractic-untuk-kesehatan. diakses pada tanggal 02 Oktober 2023, Pukul 23.10 WIB.

Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, 2013, http://bahasa.kemdiknas.go.id/kbbi/ diakses pada tanggal 14 Juli 2024 Pukul 16.46 WIB

Rizal Makarim, Fadhli. "*Fakta yang Harus Diketahui Tentang Terapi Chiropractic*" https://www.halodoc.com/artikel/fakta-yang-harus-diketahui-tentang-terapi-chiropractic diakses pada tanggal 02 Oktober 2023, Pukul 22.34 WIBhttps://www.kbbi.co.id/arti-kata/profesi diakses pada 30 September 2023, Pukul 17.37 WIB.

Rizka, Konsep Pemasaran, *http://repository.unpas.ac.id/12064/5/BAB%20II.pdf*, diakses pada Rabu tanggal 29 November 2023, pukul 11.52 WIB

Safira Pitaloka, Putri, "*Cara Mendapatkan Izin Praktik Akupunktur, Lengkapi Dokumen Ini*", https://gaya.tempo.co/read/1768223/cara-mendapatkan-izin-praktik-akupunktur-lengkapi-dokumen-ini. diakses pada tanggal 12 Juli 2024, Pukul 19.12 WIB