

TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA TOKO OBAT TERHADAP KONSUMEN DI KOTA KENDARI

Siti Misnar Abdul Jalil¹, Sabri Guntur², Guswan Hakim³

Universitas Lakidende Unaaha^{1,2}

Universitas Halu Oleo³

*Korespondensi : sitimisnar25@gmail.com

Abstract

The distribution of these drugs is carried out through pharmacies and drug stores that have official permits, the mechanism for regulating the distribution of drugs to consumers with this procedure is an effort by the government to prevent drug abuse in the community. In general, the public knows that pharmacies and drug stores both sell drugs, but according to the rules, drug stores are only allowed to sell over-the-counter and limited over-the-counter drugs, and are not allowed to sell hard drugs. The high cost of medical treatment and the price of drugs at the pharmacy have resulted in the price being raised by several percent for the price of drugs, service fees or packaging prices, making people tend to prefer drug stores to buy the same drugs, at a cheaper price. Moreover, with the economic conditions of our society, many of whom still live below the poverty line and coupled with the economic crisis that our nation is currently experiencing. Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection has provided a new discourse in the relationship that occurs in drug service activities. The ongoing relationship of drug users by consumers starting from producers-drugstores-pharmacies, consumers have a broad impact on the consequences of violations of the Consumer Protection Law, both for consumers and the transaction process. The responsibility of drugstore business actors to consumers in Kendari City is to provide compensation in the form of a refund or replacement of goods of the same type or equivalent value and to provide compensation for other losses experienced by Drugstore Consumers. This is in accordance with Law Number 8 of 1999, Article 19 paragraph (2) concerning Consumer Protection and based on Article 1 paragraph 14 of Government Regulation of the Republic of Indonesia Number 51 of 2009 concerning pharmaceutical work. The form of dispute resolution between drugstore business actors and consumers in Kendari City is through non-litigation channels. Dispute resolution is attempted as much as possible in a family manner between the parties to the case.

Keywords: Responsibility, Business Actors, Drug Stores

Abstrak

Pendistribusian obat-obatan ini dilakukan melalui apotek dan toko obat yang memiliki izin resmi, mekanisme pengaturan pendistribusian obat sampai ke konsumen dengan tata cara demikian ini, merupakan upaya pemerintah dalam mencegah penyalahgunaan obat di masyarakat. Secara umum masyarakat tahu bahwa apotek dan toko obat, kedua-duanya menjual obat, namun menurut aturan toko obat hanya di perbolehkan menjual golongan obat bebas dan bebas terbatas, dan tidak diperbolehkan untuk menjual golongan obat keras. Mahalnya biaya berobat ke dokter dan harga obat di apotek mengakibatkan harganya dinaikkan beberapa persen untuk harga obat, jasa pelayanan atau harga kemasan menjadikan masyarakat cenderung lebih memilih toko obat untuk membeli obat

Siti Misnar Abdul Jalil, Guswan Hakim, Sabri Guntur

yang sama, dengan harga yang lebih murah. Apalagi dengan kondisi perekonomian masyarakat kita yang masih banyak hidup di bawah garis kemiskinan dan ditambah lagi dengan krisis ekonomi yang sedang di alami oleh bangsa kita sekarang ini. Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah memberi wacana baru dalam hubungan yang terjadi pada aktivitas pelayanan obat. Hubungan yang berkelanjutan dari pengguna obat oleh konsumen mulai dari produsen-toko obat-apotek, konsumen memberi dampak luas bagi konsekuensi pelanggaran Undang Undang Perlindungan Konsumen, baik terhadap konsumen maupun proses transaksi. Tanggung jawab pelaku usaha pemilik toko obat terhadap konsumen di Kota Kendari adalah memberikan ganti rugi berupa pengembalian uang atau penggantian barang yang sejenis atau setara nilainya serta memberikan kompensasi terhadap kerugian lainnya yang dialami oleh Konsumen Toko Obat. Hal ini sesuai dengan undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 pasal 19 ayat (2) tentang Perlindungan Konsumen dan berdasarkan pasal 1 ayat 14 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 tentang pekerjaan kefarmasian. Bentuk penyelesaian sengketa antara pelaku usaha toko obat dengan konsumen di kota Kendari adalah melalui jalur non litigasi. Penyelesaian sengketa sedapat mungkin diupayakan secara kekeluargaan antara pihak yang berperkara.

Kata kunci : Tanggung Jawab, Pelaku Usaha, Toko Obat

PENDAHULUAN

Pembangunan dibidang kesehatan adalah upaya untuk memenuhi salah satu hak dasar rakyat, yaitu hak untuk memperoleh akses atas kebutuhan pelayanan kesehatan yang baik, selain itu juga pembangunan di bidang kesehatan di pandang suatu investasi dalam kaitannya dengan mendukung sumber daya manusia, sehingga sangat menentukan dalam keberhasilan pembangunan nasional. Sebab bagaimanapun besarnya modal yang kita miliki, adanya sumber daya alam yang melimpah, serta teknologi yang moderen, tetapi tanpa didukung oleh sumber daya manusia yang terampil dan memiliki kesehatan yang baik, dalam konteks sehat jasmani maupun rohani, maka pembangunan akan mengalami hambatan, bahkan sasaran yang di cita-citakan tidak terwujud. Kebutuhan masyarakat yang memerlukan pelayanan kesehatan dari waktu ke waktu mengalami peningkatan sehingga perlu di imbangi dengan peningkatan pelayanan kesehatan yang maksimal, melalui tenaga kesehatan yang ahli dibidangnya.

Undang Undang Kesehatan Nomor 23 Tahun 1992 Tentang kesehatan di uraikan tentang pentingnya peningkatan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya dan harus di capai oleh seluruh rakyat secara merata, maka pemerintah perlu diikut sertakan dalam usaha-usaha kesehatan, misalnya dalam hal produksi, penyediaan, penyimpanan, pendistribusian, serta dalam hal pengawasan obat-obatan yang beredar di masyarakat. Pendistribusian obat-obatan ini dilakukan melalui apotek dan toko obat yang memiliki izin resmi, mekanisme pengaturan pendistribusian obat sampai ke konsumen dengan tata cara demikian ini, merupakan upaya pemerintah dalam mencegah penyalahgunaan obat di masyarakat. Secara umum masyarakat tahu bahwa apotek dan toko obat, kedua-duanya menjual obat, namun menurut aturan toko obat hanya di perbolehkan menjual golongan obat bebas dan bebas terbatas, dan tidak diperbolehkan untuk menjual golongan obat keras. Ada tiga penggolongan obat yang harus di ketahui oleh masyarakat, yakni;

1. Obat keras yaitu golongan obat yang hanya dapat dibeli di apotek dengan resep dokter dan dapat di ulangi tanpa resep baru jika obat tersebut dinyatakan boleh di ulang. Obat yang di

- golongan jenis ini di tandai dengan lingkaran yang berwarna merah bergaris tepi hitam dan huruf berwarna hitam yang di tulis ditengahnya. Pada kemasan tertentu biasanya di tulis juga “harus dengan resep dokter”. Obat keras dikatakan golongan obat daftar G (berasal dari kata *gevaarlijk* atau bahaya).
2. Obat bebas terbatas yaitu obat untuk penyakit yang pengobatannya dapat dilakukan sendiri oleh pemakai dan tidak dianggap begitu membahayakan selama mengikuti peraturan. Obat jenis ini dapat dibeli di apotek dan toko obat tanpa resep dokter. Obat bebas terbatas disebut obat-obat daftar W (berasal dari kata *waarschuwing* atau peringatan). Obat jenis ini ditandai dengan lingkaran berwarna dasar biru bergaris tepi hitam dan sering diikuti peringatan “awas obat keras”.
 3. Obat bebas yaitu pada dasarnya sama dengan golongan obat bebas, yakni dapat dibeli di toko-toko obat atau apotek tanpa resep dokter, obat jenis ini ditandai dengan lingkaran berwarna dasar hijau bergaris tepi hitam.

Berdasarkan Permenkes No.917/MENKES/PER/X/1993 tentang wajib daftar obat jadi, penggolongan obat dimaksudkan untuk meningkatkan keamanan dan ketetapan penggunaan serta pengamanan distribusi yang terdiri dari obat bebas, obat bebas terbatas dan obat keras. Meskipun golongan obat bebas dan bebas terbatas dapat di peroleh secara bebas di toko-toko obat, akan tetapi pelaku usaha dalam hal ini pemilik toko obat harus memberikan informasi yang jelas kepada konsumen mengenai dosis, cara dan aturan pemakaian, indikasi, efek samping, serta cara penyimpanannya. Informasi yang jelas sangat di perlukan bagi konsumen untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan, dengan penggunaan obat yang tidak sesuai dengan penyakit yang di deritanya. Dalam hal ini terdapat kasus di kota kendari, ada seorang ibu yang membeli obat penurun panas untuk anaknya di salah satu toko obat di kota kendari. Pelaku usaha dalam hal ini pemilik toko obat yang melayani ibu tersebut tidak memberikan informasi yang jelas mengenai dosis, cara dan aturan penggunaan obat tersebut. Akibatnya, setelah mengkonsumsi obat tersebut, anak itu mengalami alergi obat yang mengakibatkan badan anak tersebut bengkak-bengkak dan gatal-gatal. Pemberian informasi ini sering kali di sepelekan oleh pelaku usaha pemilik toko obat, mereka menganggap bahwa masyarakat sudah cukup cerdas untuk mengetahui dampak dari penggunaan obat tersebut. Obat adalah salah satu barang yang tidak asing lagi bagi semua kehidupan yang ada di muka bumi, baik untuk manusia yang paling banyak mengkonsumsi maupun bagi hewan yang hidup di darat maupun di air. Masyarakat adalah konsumen atau pengguna obat tersebut. Masyarakat indonesia masih banyak yang belum bisa mengenyam pendidikan seperti yang diharapkan pemerintah terutama masyarakat yang hidup jauh dari gemerlap perkotaan.

Pelaku usaha dalam hal ini pemilik toko obat harus memberikan informasi yang jelas atau keterangan kandungan dari sebuah produk obat yang di jualnya. Walaupun dalam kemasan obat tersebut telah terdapat informasi yang jelas, tetapi pada kenyataannya informasi tersebut belum semua mampu di pahami oleh konsumen terutama masyarakat kelas bawah yang tingkat pendidikannya kurang, serta tidak bisa memahami bahasa farmasi atau kedokteran. Selain contoh di atas terdapat pula contoh lain, yakni seorang ibu dengan keluhan sakit lambung di beri tablet *mylanta* oleh pemilik toko obat, namun ia tidak di beri informasi bahwa tablet tersebut harus dikunyah dulu sebelum di telan. Akibatnya, tablet tersebut keluar lagi bersama *faces* masih dalam keadaan utuh. Dan penyakitnyapun tidak kunjung sembuh. Toko obat hanya diperbolehkan menjual golongan obat bebas dan golongan obat bebas terbatas, dan tidak di perbolehkan untuk menjual

golongan obat keras, akan tetapi masih ada toko obat yang berani menjual obat, yang tergolong dalam golongan obat keras. Namun hal ini sering kali di sepelekan oleh pelaku usaha pemilik toko obat, dengan masih adanya toko obat yang menjual golongan obat keras. Banyaknya permasalahan mengenai peredaran obat-obat kesehatan di Indonesia. Salah satunya adalah masalah penjualan dan peredaran obat-obat kesehatan yang telah kadaluwarsa. Obat-obat ini dijual dan diedarkan oleh pelaku usaha sebagai pemilik toko obat. Pihak konsumen banyak mengalami kerugian karena telah membeli dan mengkonsumsi obat-obat kadaluwarsa ini. Salah satu kasusnya terjadi adalah seorang kakek merasa penglihatannya agak terganggu, kemudian kakek tersebut pergi membeli obat di toko obat. Obat yang diberi oleh pemilik toko obat tersebut adalah obat tetes, obat tetes mata yang telah ia beli langsung di teteskan ke matanya tanpa berfikir panjang. Hasilnya, setelah itu ia justru tidak bisa melihat. Setelah diusut ternyata obat tetes mata yang dipakainya itu sudah kadaluwarsa. Itulah penggunaan obat yang telah kadaluwarsa. Salah satu petaka yang bisa muncul akibat pemakaian obat, karena sudah rusak maupun kadaluwarsa adalah zat aktif pada obat yang rusak bisa berubah bentuk, bahkan menjadi racun. Sedangkan untuk obat yang kadaluwarsa, aktivitas dan daya sembuhnya akan menurun dan bisa juga obat itu sudah rusak. Obat kadaluwarsa bukan hanya sekedar bisa berkurang guna dan manfaatnya, tapi akan mendatangkan bahaya. Baik obat kadaluwarsa maupun obat rusak, sama-sama dapat menimbulkan petaka. Untuk mengantisipasi dampak obat kadaluwarsa dan obat rusak, biasanya membeli obat di tempat yang bisa dipercaya. Dampak lain yang ditimbulkan oleh penggunaan obat yang sudah kadaluwarsa, misalnya saja terjadi resistensi. Potensi obat yang digunakan sudah menurun sehingga tak mampu lagi membunuh tuntas mikroba yang ada. Tapi justru mikroba tersebut akan semakin kebal dan tangguh.

Penggunaan obat yang sudah rusak juga tidak begitu banyak bedanya, sama-sama bisa menimbulkan bahaya. Misalnya saja pada penderita hipertensi yang selalu minum obat pengendali tekanan darah setiap hari. Bila suatu saat ia minum obat yang dibeli sendiri ternyata sudah rusak, maka kemampuan kerja obat itu bisa hilang atau berkurang. Akibatnya, penderita mengira tekanan darahnya sudah membaik, padahal justru tidak terkontrol lagi. Dalam kondisi seperti ini, tidak menutup kemungkinan akan terjadi *stroke*. Karena itu lebih baik bila akan mengkonsumsi obat selalu diperhatikan dulu keadaannya. Apakah masih baik keadaan fisiknya, tidak lembab, warnanya masih seperti biasa, dan tidak ada perubahan bau. Selain itu, perhatikan juga label kemasannya, jangan-jangan sudah terlewat masa pakainya. Mahalnya biaya berobat ke dokter dan harga obat di apotek mengakibatkan harganya dinaikkan beberapa persen untuk harga obat, jasa pelayanan atau harga kemasan menjadikan masyarakat cenderung lebih memilih toko obat untuk membeli obat yang sama, dengan harga yang lebih murah. Apalagi dengan kondisi perekonomian masyarakat kita yang masih banyak hidup di bawah garis kemiskinan dan ditambah lagi dengan krisis ekonomi yang sedang di alami oleh bangsa kita sekarang ini.

Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah memberi wacana baru dalam hubungan yang terjadi pada aktivitas pelayanan obat. Hubungan yang berkelanjutan dari pengguna obat oleh konsumen mulai dari produsen-toko obat-apotek, konsumen memberi dampak luas bagi konsekuensi pelanggaran Undang Undang Perlindungan Konsumen, baik terhadap konsumen maupun proses transaksi. Merupakan hak konsumen untuk mendapatkan yang terbaik dari kontribusi yang dikeluarkannya. Dengan adanya undang-undang ini konsumen memiliki celah untuk menuntut pelaku usaha, baik secara materil maupun formil. Menurut ketentuan hukum, Undang Undang Perlindungan Konsumen tidak dapat dijalankan bila tidak ada

perubahan perilaku, tidak hanya konsumen, tetapi juga pelaku usaha dan aparat pemerintah. Sulitnya, kebiasaan konsumen kita ketika berhadapan dengan pelaku usaha cenderung bersifat menerima, walaupun hak-haknya sebagai konsumen diinjak-injak. Apa berani konsumen yang menderita dampak negatif akibat mengkonsumsi obat yang tidak sesuai dengan penyakit yang dideritanya, lalu berteriak atau menulis surat pembaca di koran-koran dan lain sebagainya bila mengalami penderitaan yang sangat merugikan dirinya.

Dengan adanya Undang-undang Perlindungan Konsumen, perilaku konsumen seperti ini harus di ubah. Konsumen sudah memiliki pijakan hukum untuk menuntut manakala hak-haknya dilanggar oleh pelaku usaha. Salah satu kasus yang menghebohkan Kota Kendari adalah puluhan pelajar di Kota Kendari kehilangan kesadaran akibat mengkonsumsi pil Tramadol dan PCC yang diduga para pelajar mendapatkannya dari Toko Obat yang ada di Kota Kendari. Kepala Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Tenggara Asrun Tombili mengatakan saat ini jumlah korban penyalahgunaan obat PCC (*Paracetamol Caffeine Carisoprodol*). Sehingga dari penjelasan tersebut diatas, menghadirkan persoalan hukum tentang bagaimanakah tanggung jawab hukum pelaku usaha toko obat terhadap kerugian konsumen di kota Kendari.

TINJAUAN PUSTAKA

Konsumen

Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), pengertian konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan (Pasal 1 ayat 2). Sedangkan Undang Undang Nomor 5 Tahun 1999 Tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat (UU LPM PUTS) memberikan pengertian bahwa konsumen adalah setiap pemakai barang dan / atau jasa, baik untuk kepentingan sendiri maupun kepentingan orang lain. Selanjutnya dari dua pengertian yang dikemukakan tersebut, terdapat dua pengertian atau jenis konsumen yaitu:

1. Konsumen yang menggunakan barang atau jasa untuk keperluan komersial.
2. Konsumen yang menggunakan barang atau jasa untuk keperluan diri sendiri/keluarga dan non komersial.

Kepustakaan ilmu ekonomi, menggunakan berbagai istilah untuk kedua jenis konsumen tersebut. Untuk konsumen dengan tujuan komersial (konsumen komersial), digunakan istilah *intermediate consumer*, *intermediate buyer*, atau *consumer of the industrial market*. Sedangkan bagi konsumen pengguna barang atau jasa untuk keperluan diri sendiri, keluarga, dan atau rumah tangga (konsumen non komersial) digumakan istilah-istilah *ultimate consumer*, *ultimate buyer end user*, *final consumer* atau *consumer of the consumer market*.

Pelaku Usaha

Ketentuan Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) Pasal 1 butir 3 memberikan pengertian tentang pelaku usaha yaitu:

“Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha berbagai bidang ekonomi.”

Undang Undang Nomor 5 Tahun 1999 Tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat (UU LPM PUTS) Pasal 1 butir 5 memberikan pengertian yang hampir tidak ada perbedaan dari pengertian yang dikandung dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen. Adapun pengertiannya yaitu:

”Pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan berbagai kegiatan usaha dalam bidang ekonomi.”

Batasan yang diberikan oleh kedua Undang Undang diatas sangat luas. Karena pelaku usaha tidak hanya terbatas kepada pemilik perusahaan yang terdaftar sebagai badan hukum, tetapi pemilik perusahaan yang kecil-kecilpun , seperti pemilik toko, bengkel, pemilik warung sekalipun dapat digolongkan sebagai pelaku usaha. Dengan demikian berkaitan dengan kewajiban dan tanggung jawab pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Undang Undang Perlindungan Konsumen dan peraturan perundang-undangan lainnya, mereka tersebut tetap memiliki kewajiban dan tanggung jawab tertentu kepada konsumennya.

Hak dan Kewajiban Konsumen

Hak-hak konsumen berdasarkan Undang Undang Perlindungan Konsumen Pasal terkandung 9 (sembilan) hak-hak konsumen yaitu:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi 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 sengketa perlindungan konsumen secara teratur.
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar, jujur, serta tidak diskriminatif.
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Sebelum memperoleh hak konsumen juga dibebani dengan kewajiban sebagaimana yang terdapat dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) Pasal 5 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.

Ketentuan tentang kewajiban konsumen dalam Undang Uundang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dimaksudkan agar konsumen dapat memperoleh hasil yang optimal atas perlindungan atau kepastian hukum bagi dirinya sehingga apabila terjadi

penyalahgunaan yang dilakukan oleh pelaku usaha.

Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Pelaku usaha diberikan hak agar terindungi dari segala tindakan yang merugikan pelaku usaha. Hal ini diatur dalam Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) Pasal 6, hak-hak tersebut adalah sebagai berikut:

1. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
2. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.
3. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya didalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
4. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
5. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan lainnya.

Selanjutnya sebagai konsekuensi dari hak konsumen, maka pelaku usaha dibebankan kewajiban sebagai berikut:

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa, serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar, dan jujur serta tidak diskriminatif.
4. Menjamin mutu barang dan jasa yang diproduksi dan batal diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
5. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan atau mencoba barang dan atau garansi atas barang yang dibuat atau barang 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.

Menurut Gunawan Widjaja bahwa kewajiban-kewajiban tersebut merupakan manifestasi hak konsumen dalam sisi lain yang diharapkan untuk dapat menciptakan budaya tanggung jawab terhadap para pelaku usaha.

Perbuatan yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha

Undang-Undang Perlindungan Konsumen menetapkan tujuan perlindungan konsumen antara lain adalah untuk mengangkat harkat kehidupan konsumen, maka untuk maksud tersebut berbagai hal yang membawa akibat negatif dari pemakai barang dan / atau jasa harus dihindarkan dari aktivitas perdagangan pelaku usaha. Sebagai akibat untuk menghindari akibat negatif pemakai barang dan / atau jasa tersebut, maka undang-undang menentukan berbagai larangan sebagai berikut:

Pasal 8

- 1) Pelaku usaha di larang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang:
 1. Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang di persyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan;

2. Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih, atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau artikel barang tersebut;
 3. Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan, dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran dan sebenarnya;
 4. Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label, artikel, atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
 5. Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
 6. Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, artikel, keterangan, iklan, atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut;
 7. Tidak mencantumkan tanggal kadaluarsa atau jangka waktu penggunaan/ pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu;
 8. Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan “halal” yang dicantumkan dalam label;
 9. 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 dipasang/ dibuat;
 10. Tidak mencantumkan informasi dan/ atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- 2) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud.
 - 3) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar.
 - 4) Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat (1) dan ayat (2) dilarang memperdagangkan barang dan/ atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.

Pada intinya substansi pasal ini tertuju pada dua hal, yaitu larangan memproduksi barang dan/ atau jasa, dan larangan memperdagangkan barang dan/ atau jasa yang dimaksud. Larangan-larangan yang dimaksudkan ini, hakikatnya menurut Nurmadjito yaitu untuk mengupayakan agar barang dan / atau jasa yang beredar di masyarakat merupakan produk yang layak edar, antara lain asal-usul, kualitas sesuai dengan informasi pengusaha baik melalui label, atiket, iklan, dan lain sebagainya.

Berbeda dengan produk-produk lainnya, terhadap barang-barang yang berupa sediaan farmasi mendapat perlakuan khusus, karena kalau barang jenis ini rusak, cacat atau bekas, tercemar maka dilarang untuk diperdagangkan, walaupun disertai dengan informasi yang lengkap dan benar tentang barang tersebut. Sedangkan barang lainnya tetap dapat diperdagangkan asal disertai dengan informasi yang lengkap dan benar atas barang tersebut.

Larangan-larangan yang tertuju pada “produk” sebagaimana dimaksudkan di atas adalah untuk memberikan perlindungan terhadap kasehatan/ harta konsumen dari penggunaan barang dengan kualitas yang di bawah standar atau kualitas yang lebih rendah dari pada nilai harga yang di bayar. Dengan adanya perlindungan yang demikian, maka konsumen tidak akan diberikan barang dengan

kualitas yang lebih rendah daripada harga yang dibayarnya, atau yang tidak sesuai dengan informasi yang diperolehnya.

Penyelesaian Sengketa Konsumen

Berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku penyelesaian sengketa dapat ditempuh dengan dua pilihan yaitu melalui pengadilan dan diluar pengadilan berdasarkan pilihan secara sukarela dari para pihak yang bersengketa. Jadi, para pihak bebas menentukan penyelesaian sengketa konsumennya, bisa melalui pengadilan atau diluar pengadilan. Sehubungan dengan penyelesaian sengketa konsumen ini, berdasarkan penjelasan Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) Pasal 45 ayat (2) menyatakan bahwa penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud ayat ini, tidak menutup kemungkinan penyelesaian damai oleh para pihak yang bersengketa. Pada setiap tahap diusahakan untuk menggunakan penyelesaian damai oleh kedua belah pihak yang bersengketa. Yang dimaksud dengan penyelesaian secara damai adalah penyelesaian yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersengketa (pelaku usaha dan konsumen) tanpa melalui pengadilan atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan tidak bertentangan dengan undang-undang ini.

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan dalam Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) Pasal 47 menegaskan bahwa penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan, diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita konsumen. Dalam hal ini untuk bentuk jaminan yang dimaksud berupa kenyataan tertulis yang menerangkan bahwa ia tidak akan mengulang kembali perbuatan yang telah merugikan konsumen tersebut. Penyelesaian konsumen diluar pengadilan ini hanya dapat diajukan oleh seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan.

Pengertian Toko Obat

Toko obat adalah orang atau badan hukum yang memiliki izin untuk menyimpan obat-obat bebas dan obat-obat bebas terbatas untuk di jual secara eceran di tempat tertentu sebagaimana tercantum dalam surat izin. Selanjutnya Apotek adalah tempat pengabdian dan praktek profesi farmasi, tempat di lakukan kegiatan kefarmasian. Kegiatan bisnis yang dilakukan di sini, memberikan ciri khusus yang sangat berbeda dibanding dengan usaha bentuk lain, walaupun tujuan akhir sama-sama untuk mendapatkan keuntungan yang sebesar-besarnya. Perbedaan nyata yang terlihat tidak saja pada kekhususan barang yang di perjual belikan yakni obat-obatan, perbekalan farmasi ataupun alat kesehatan lainnya tetapi juga dari segi persyaratan sahnya penjualan, besarnya resiko penggunaan barang tidak tepat, aturan pemakaian, dan perbedaan dalam hal standar maksimal harga penjualan. Jika diperbandingkan dengan toko obat, usaha di apotek jelas pula berbeda walaupun secara umum masyarakat tahu bahwa keduanya menjual obat. Menurut aturannya, toko obat hanya diperbolehkan menjual golongan obat bebas dan bebas terbatas.

Obat adalah bahan atau panduan bahan-bahan yang siap digunakan untuk mempengaruhi atau menyelidiki sistem fisiologi atau keadaan patologi dalam rangka penetapan diagnosis, pencegahan, penyembuhan, pemulihan, peningkatan kesehatan dan kontrasepsi (Undang-Undang Kesehatan No. 23 tahun 1992).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini bersifat yuridis atau dengan menggunakan tipe penelitian hukum. Penelitian hukum adalah suatu proses untuk menemukan aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, maupun doktrin-doktrin hukum guna menjawab isu hukum yang dihadapi. Dalam suatu penelitian, termasuk penelitian hukum sebagai cara kerja keilmuan salah satunya ditandai dengan penggunaan metode. Penelitian dalam kaitannya dengan penulisan skripsi ini termasuk kategori jenis penelitian hukum normatif yang disebut juga penelitian hukum doctrinal. Dalam penelitian hukum ini, acapkali hukum dikonsepkan sebagai apa yang tertulis dalam peraturan perundang-undangan atau hukum dikonsepkan sebagai kaidah atau norma yang merupakan patokan berperilaku manusia yang dianggap pantas. Untuk lebih menggambarkan tentang animo masyarakat dalam pemilihan tokoh obat sebagai tempat untuk membeli obat di Kota Kendari maka dalam penelitian ini juga menggunakan bantuan data empiris agar penelitian ini berangkat dari analisis kejadian di masyarakat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tanggung Jawab atau liability/aanprakelijkheid adalah teori untuk menentukan siapa yang harus bertanggung gugat membayar suatu bentuk kompensasi atau ganti rugi atas suatu perbuatan melawan hukum dari peristiwa hukum atau tindakan hukum. Tanggung Jawab pada hakekatnya terdiri dari 2 aspek yaitu: tanggungjawab yang bersifat kewajiban yang harus dilaksanakan sebaik-baiknya (*responsibility*); dan tanggungjawab ganti-rugi (*liability*) yaitu kewajiban untuk memberikan ganti-rugi kepada pihak yang dirugikan. Dalam hukum Tanggung Jawab ganti-rugi dapat timbul karena cedera janji/wanprestasi (kontraktual), atau karena perbuatan melanggar hukum atau karena adanya perundang-undang yang mewajibkan. Tanggung Jawab ganti-rugi dalam KUHPerdara karena perbuatan yang menimbulkan kerugian pada seseorang atau barang orang lain, umumnya didasarkan pada adanya kesalahan (*fault*). Pada Tanggung gugat ganti-rugi yang timbul karena peraturan perundang-undangan seperti dikemukakan diatas, tidak diperlukan adanya unsur kesalahan (disebut *strict* atau *objective liability*). Perkembangan pengertian Perbuatan melanggar hukum tidak dimaknai hanya perbuatan yang bertentangan dengan undang-undang saja. Tetapi berbuat atau tidak berbuat yang melanggar hak orang lain atau bertentangan dengan kewajiban orang yang berbuat atau tidak berbuat, bertentangan dengan kesusilaan maupun sifat berhati-hati sebagaimana patutnya di dalam lalu lintas masyarakat. Dengan demikian terdapat 4 kriteria perbuatan melawan hukum:

1. Bertentangan dengan kewajiban hukum si pelaku;
2. Melanggar hak subyektif orang lain;
3. Melanggar kaidah tata susila;
4. Bertentangan dengan asas kepatutan, ketelitian, serta sikap hati-hati yang seharusnya dimiliki seseorang dalam pergaulan dengan sesama warga masyarakat atau terhadap harta orang lain.

Mariam Darus Badruzaman mengatakan bahwa syarat- syarat yang harus ada untuk menentukan suatu perbuatan sebagai perbuatan melawan hukum adalah sebagai berikut:

1. Harus ada perbuatan. Yang dimaksud dengan perbuatan ini baik yang bersifat positif maupun yang bersifat negatif, artinya setiap tingkah laku berbuat atau tidak berbuat;
2. Perbuatan itu harus melawan hukum;

3. Ada kerugian;
4. Ada hubungan sebab akibat antara perbuatan melawan hukum itu dengan kerugian;
5. Ada kesalahan;

Jika syarat-syarat tersebut diterapkan dalam perkara kerugian yang dialami keluarga Kosumen Obat yang berasal dari pembelian di toko obat di Kota Kendari, maka analisisnya sebagai berikut:

1. Adanya Suatu Perbuatan

Suatu perbuatan melawan hukum diawali oleh suatu perbuatan dari si pelakunya. Untuk dapat bertanggung maka pelakunya harus subyek hukum yang memenuhi syarat untuk dapat dimintai pertanggungjawaban. Hukum mengenal subyek hukum Orang dan subyek hukum badan Hukum yang terdiri dari subyek hukum BH privat dan subyek hukum BH Publik seperti Negara.

Ditinjau dari segi hukum perusahaan, Toko Obat adalah badan Usaha Privat yang tanggungjawabnya pada pemilik Toko Obat berbeda dengan produsen obat yang kebanyakan adalah Badan Hukum Privat. pemilik Toko Obat sebagai subyek hukum dapat melakukan perbuatan hukum perdata atau perbuatan perdata dapat mempunyai hak kebendaan (hak obyektif) dan mempunyai hak perorangan (hak subyektif) dan dapat memikul tanggung jawab menurut hukum perdata (tanggung jawab perdata).

Seperti telah dijelaskan diatas bahwa untuk menentukan apakah telah terjadi perbuatan melanggar hukum maka unsur perbuatan harus terpenuhi untuk menentukan telah terjadi perbuatan melanggar hukum. Umumnya diterima anggapan bahwa perbuatan yang dimaksudkan, adalah perbuatan baik berbuat sesuatu (aktif) maupun tidak berbuat sesuatu (pasif). Oleh karena itu, terhadap perbuatan melanggar hukum tidak ada unsur “persetujuan atau kata sepakat” dan tidak ada juga unsur “causa yang diperbolehkan” sebagaimana yang terdapat dalam kontrak”. Dalam perkara over dosis obat atau konsumsi Obat PCC yang menimbulkan kerugian pada Konsumen Obat di Kota Kendari. Pelaku Usaha Tokoh obat berdasarkan pasal 1 ayat 14 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 tentang pekerjaan kefarmasian mempunyai peran sebagai sarana yang memiliki izin untuk menyimpan obat-obat bebas dan obat-obat bebas terbatas untuk dijual secara eceran. berdasarkan peran tersebut maka Toko Obat ketika menyimpan obat-obat dan menjual secara eceran obat telah melakukan suatu perbuatan Hukum.

2. Perbuatan Tersebut Melanggar Hukum

Perbuatan yang dilakukan tersebut haruslah melawan hukum. unsur melawan hukum ini diartikan dalam arti yang seluas-luasnya, yakni meliputi hal-hal sebagai berikut:

1. Perbuatan yang melanggar Undang Undang yang berlaku;
2. Yang melanggar hak orang lain yang dijamin oleh hukum si pelaku;
3. Perbuatan yang bertentangan dengan kewajiban hukum si pelaku;
4. Perbuatan yang bertentangan dengan kesusilaan (*geode zeden*);
5. Perbuatan yang bertentangan dengan sikap yang baik dalam bermasyarakat untuk memperhatikan kepentingan orang lain (*indruist tegen de zorgvuldigheid, welke in het maatschappelijk verkeer betaamt ten aanzien van ander person of goed*)

Pelaku Usaha Tokoh obat berdasarkan pasal 1 ayat 14 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 tentang pekerjaan kefarmasian mempunyai peran atau perbuatan sebagai sarana yang memiliki izin untuk menyimpan obat-obat bebas dan obat-obat bebas terbatas

untuk dijual secara eceran. berdasarkan Peraturan pemerintah tetang Kefarmasian maka Toko Obat mempunyai kewenangan hanya untuk menyimpan obat-obat bebas dan obat-obat bebas terbatas dan menjual secara eceran obat. suatu perbuatan melanggar hukum terjadi ketika peran Tokoh obat yang diberikan oleh PP tersebut diatas tidak sesuai lagi dengan kewenangannya yaitu menjual obat diluar obat-obat bebas dan obat-obat bebas terbatas. Selain kewenangan Toko Obat yang diatur di dalam pasal 1 ayat 14 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 tentang pekerjaan kefarmasian, Pelaku Usaha Toko Obat Berdasarkan UU Perlindungan Konsumen mempunyai kewajiban berdasarkan Pasal 7 UUPK. adapun 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.

Selain kewajiban yang harus dilaksanakan oleh pelaku Usaha, pelaku usaha dalam UUPK dilarang untuk melakukan perbuatan sebagaimana pasal 8 UUPK yaitu:

1. Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang:
 - 1) tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - 2) tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut;
 - 3) tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;
 - 4) tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
 - 5) tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
 - 6) tidak sesuai dengan janji dinyatakan dalam label, etiket keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut;
 - 7) tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu;
 - 8) tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan "halal" yang dicantumkan dalam label;
 - 9) 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;

- 10) tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
2. Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud.
3. Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar.
4. Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat (1) dan ayat (2) dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.

Pasal 9

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

- 1) barang tersebut telah memenuhi dan/atau memiliki potongan harga, harga khusus, standar mutu tertentu, gaya atau mode tertentu, karakteristik tertentu, sejarah atau guna tertentu;
- 2) barang tersebut dalam keadaan baik dan/atau baru;
- 3) barang dan/atau jasa tersebut telah mendapatkan dan/atau memiliki sponsor, persetujuan, perlengkapan tertentu, keuntungan tertentu, ciri-ciri kerja atau aksesori tertentu;
- 4) barang dan/atau jasa tersebut dibuat oleh perusahaan yang mempunyai sponsor, persetujuan atau afiliasi;
- 5) barang dan/atau jasa tersebut tersedia;
- 6) barang tersebut tidak mengandung cacat tersembunyi;
- 7) barang tersebut merupakan kelengkapan dari barang tertentu;
- 8) barang tersebut berasal dari daerah tertentu;
- 9) secara langsung atau tidak langsung merendahkan barang dan/atau jasa lain;
- 10) menggunakan kata-kata yang berlebihan, seperti aman, tidak berbahaya, tidak mengandung risiko atau efek sampingan tanpa keterangan yang lengkap;
- 11) menawarkan sesuatu yang mengandung janji yang belum pasti.

Berbagai perbuatan yang harus diperhatikan pelaku Usaha Toko Obat tersebut diatas, mewajibkan kepadanya untuk bertanggungjawab ketika kewajiban maupun larangan tersebut dalam UUPK dilanggar oleh Pelaku Usaha Toko Obat di Kota Kendari.

Penerapan Pasal 1365 KUHPertd. tentang Perbuatan Melawan Hukum, undang-undang dan yurisprudensi mensyaratkan agar pada pelaku haruslah mengandung unsur kesalahan (schuldement) dalam melaksanakan perbuatan tersebut. Dengan dicantulkannya syarat kesalahan dalam Pasal 1365 KUHPertdata pembuat Undang Undang berkehendak menekankan bahwa pelaku perbuatan melawan hukum, hanyalah bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkannya apabila perbuatan tersebut dapat dipersalahkan padanya. Suatu tindakan dianggap oleh hukum mengandung unsur kesalahan sehingga dapat dimintakan tanggung jawabnya secara hukum jika memenuhi unsur-unsur sebagai berikut:

1. Ada unsur kesengajaan;
2. Ada unsur kelalaian (*negligence, culpa*);

3. Tidak ada alasan pembenar atau alasan pemaaf (*rechtvaardigingsgrond*), seperti keadaan *overmacht*, membela diri, tidak waras, dan lain-lain.

Pelaku Usaha Tokoh obat berdasarkan pasal 1 ayat 14 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 tentang pekerjaan kefarmasian mempunyai peran atau perbuatan sebagai sarana yang memiliki izin untuk menyimpan obat-obat bebas dan obat-obat bebas terbatas untuk dijual secara eceran. berdasarkan Peraturan pemerintah tentang Kefarmasian maka Toko Obat mempunyai kewenangan hanya untuk menyimpan obat-obat bebas dan obat-obat bebas terbatas dan menjual secara eceran obat. suatu perbuatan melanggar hukum terjadi ketika peran Tokoh obat yang diberikan oleh PP tersebut diatas tidak sesuai lagi dengan kewenangannya yaitu menjual obat diluar obat-obat bebas dan obat-obat bebas terbatas.

Adanya kerugian (*schade*) bagi korban juga merupakan syarat agar gugatan berdasarkan Pasal 1365 KUHPerd. dapat dipergunakan. Berbeda dengan kerugian karena wanprestasi yang hanya mengenal kerugian materil, maka kerugian karena perbuatan melawan hukum di samping kerugian materil, yurisprudensi juga mengakui konsep kerugian immaterial yang juga akan dinilai dengan uang. Untuk kerugian dimaksudkan sebagai kerugian yang ditimbulkan oleh perbuatan melawan hukum. Kerugian ini dapat bersifat harta kekayaan dapat pula bersifat idiil. Kerugian harta kekayaan umumnya meliputi kerugian yang diderita oleh sipenderita dan keuntungan yang seharusnya ia peroleh. Kerugian yang bersifat idiil (immaterial) dapat berupa kerugian terhadap rasa ketakutan, sakit atau kehilangan kesenangan hidup. Undang Undang tidak secara lengkap mengatur mengenai ganti rugi yang timbul dari perbuatan melawan hukum. Oleh karena itu aturan yang dipakai untuk ganti rugi ini adalah dengan secara analogis menggunakan peraturan ganti rugi akibat wanprestasi dalam pasal 1243.1252 KUHPerd. Berdasarkan wawancara dengan Keluarga Korban maupun korban bahwa kerugian yang dialami terdiri dari kerugian Materiil yang terdiri dari biaya berobat/kedokter serta kehilangan pendapatan sebagai buruh sebesar Rp. 4.000.000,-/ perbulan serta Immaterial sebesar Rp. 17.500.000,- serta kerugian lainnya.

Hubungan kausal antara perbuatan yang dilakukan dengan kerugian yang terjadi juga merupakan syarat dari suatu perbuatan melawan hukum. Untuk hubungan sebab akibat ada 2 (dua) macam teori, yaitu (a) teori hubungan faktual dan (b) teori penyebab kira-kira.

1. Teori Hubungan Faktual

Hubungan sebab akibat secara factual (*causation in fact*) hanyalah merupakan masalah “fakta” atau apa yang secara factual telah terjadi. Setiap penyebab yang mengakibatkan timbulnya kerugian dapat merupakan penyebab secara faktual, asalkan kerugian (hasilnya) tidak akan pernah terdapat tanpa penyebabnya. Dalam hukum tentang perbuatan melawan hukum, sebab akibat jenis ini sering disebut dengan hukum mengenai “*sine qua non*”. Von Buri merupakan salah satu ahli hukum Eropa Kontinental yang sangat mendukung ajaran akibat faktual ini.

2. Teori Penyebab Kira-Kira

Teori ini bertujuan agar lebih praktis dan agar tercapainya elemen kepastian hukum dan hukum yang lebih adil, maka diciptakanlah konsep *proximate cause* atau sebab kira-kira. Proximate cause merupakan bagian yang paling membingungkan dan paling banyak pertentangan pendapat dalam hukum tentang perbuatan melawan hukum. Kadang-Kadang untuk penyebab jenis ini disebut juga dengan istilah *legal cause* atau dengan berbagai penyebutan

lainnya.

Berdasarkan teori faktual sudah jelas hubungan kausal antara perbuatan dengan kerugian. Perbuatan yang dilakukan oleh Toko Obat dikota Kendari dengan mengerdarkan bukan obat-obat Bebas telah mengakibatkan kerugian terhadap konsumen obat dikota Kendari.

Demikian halnya dengan pelaku usaha toko obat yang melakukan perbuatan melawan hukum dalam memberikan pelayanan dan menyebabkan kerugian bagi konsumen pengguna obat, maka pihak yang merasa dirugikan dapat menuntut ganti kerugian. Berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku penyelesaian sengketa dapat di tempuh dengan dua pilihan yaitu melalui pengadilan dan diluar pengadilan berdasarkan pilihan secara sukarela dari para pihak yang bersengketa. Jadi, para pihak bebas menentukan penyelesaian sengketa konsumennya, bisa melalui pengadilan atau diluar pengadilan. Sehubungan dengan penyelesaian sengketa konsumen ini, berdasarkan penjelasan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen (UUPK) Pasal 45 ayat (2) menyatakan bahwa penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud ayat ini, tidak menutup kemungkinan penyelesaian damai oleh para pihak yang bersengketa. Pada setiap tahap diusahakan untuk menggunakan penyelesaian damai oleh kedua belah pihak yang bersengketa. Yang dimaksud dengan penyelesaian secara damai adalah penyelesaian yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersengketa (pelaku usaha dan konsumen) tanpa melalui pengadilan atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan tidak bertentangan dengan Undang Undang ini.

Penyelesaian sengketa diluar pengadilan dalam Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) Pasal 47 menegaskan bahwa penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan, diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita konsumen. Penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan ini hanya dapat diajukan oleh seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Kiki (pemilik toko obat Surya) pada tanggal 22 November 2024, bahwa ada banyak konsumen yang komplain. Kebanyakan dari konsumen tersebut merasa obat yang dibeli tidak cocok dengan mereka sehingga menimbulkan alergi pada kulit (gatal-gatal), pusing-pusing, bahkan muntah-muntah. Hal ini disebabkan kebanyakan konsumen hanya membeli obat tanpa mengetahui obat apa yang cocok atau tidak cocok dengan kondisi tubuh mereka, sedangkan ada banyak jenis obat yang dijual di toko obat untuk satu jenis penyakit tertentu. Misalnya obat sakit kepala, ada banyak jenis obat sakit kepala. Tindakan yang diambil oleh Kiki dalam menghadapi konsumen yang komplain tersebut, yakni penyelesaian secara kekeluargaan. Dengan mengganti obat yang di beli atau dengan mengembalikan uang kepada konsumen yang merasa dirugikan. Hal ini diperkuat pula dengan hasil wawancara dengan Irma selaku pemilik toko obat Nirwana dan Mia pemilik toko obat Manjur Mujarap. Penulis berpendapat bahwa bentuk penyelesaian sengketa antara pelaku usaha toko obat dengan konsumen di Kota Kendari mengacu pada Pasal 45 ayat (2) menyatakan bahwa penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud ayat ini, tidak menutup kemungkinan penyelesaian damai oleh kedua belah pihak yang bersengketa. Yang dimaksud dengan penyelesaian secara damai adalah penyelesaian yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersengketa (pelaku usaha dan konsumen) tanpa melalui pengadilan atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan tidak bertentangan dengan Undang Undang.

Siti Misnar Abdul Jalil, Guswan Hakim, Sabri Guntur

KESIMPULAN

Tanggung jawab pelaku usaha pemilik toko obat terhadap konsumen di Kota Kendari adalah memberikan ganti rugi berupa pengembalian uang atau penggantian barang yang sejenis atau setara nilainya serta memberikan kompensasi terhadap kerugian lainnya yang dialami oleh Konsmen Toko Obat. Hal ini sesuai dengan undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 pasal 19 ayat (2) tentang Perlindungan Konsumen dan berdasarkan pasal 1 ayat 14 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 tentang pekerjaan kefarmasian. Bentuk penyelesaian sengketa antara pelaku usaha toko obat dengan konsumen di kota Kendari adalah melalui jalur non litigasi. Penyelesaian sengketa sedapat mungkin diupayakan secara kekeluargaan antara pihak yang berperkara.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Ahmad Yani dan Gunawan Widjaja 2003. *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*. PT.Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- Ardiansyah, Feri. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika, 2020.
- Badruzaman Mariam Darus, 2015, *Hukum Perikatan dalam KUH Perdata Buku Ketiga, Yurisprudensi, Doktrin, serta Penjelasan Bandung*: Citra Aditya Bakti; Bandung
- Bahder Johan Nasution. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2002.
- Djojodirdjo, M.A. Moegni, 1982 *Perbuatan Melawan Hukum*, cet.2, Pradnya Paramita, Jakarta
- Fuady, Munir, 2002. "Perbuatan Melawan Hukum", Citra Aditya Bakti, Bandung
- G. Huala Adolf. *Aspek-Aspek Hukum Perdagangan Internasional*. Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2004.
- Shidarta, 2006, *Hukum Perlindungan konsumen Indonesia*. Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta
- Nasution A.Z, 2001, *Konsumen dan Hukum*. Pustaka Sinar Harapan, Jakarta
- Yodo Sutarman Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Raja Grafindo Persada: Jakarta

Peraturan Perundang-Undangan :

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2017 tentang Apotek.
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgerlijk Wetboek).

Jurnal :

- Siregar, Abdul Rachman. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Apotek dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen." *Jurnal Hukum dan Kesehatan*, Vol. 5, No. 2, 2021, hlm. 45–60.
- Putri, Anisa. "Perlindungan Konsumen Terhadap Obat Kadaluarsa di Apotek." *Jurnal Rechtsvinding*, Vol. 8, No. 1, 2019, hlm. 77–91.