



## Pengaruh Persaingan Usaha Tidak Sehat terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen dalam Kondisi Pandemi Covid-19

Verda Raseindriyasari Bidjaksono<sup>1</sup>, Teddy Prima Anggriawan<sup>2</sup>, Aldira Mara Ditta Caesar Purwanto<sup>3</sup>

Faculty of Law, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Indonesia, E-mail: [20071010261@student.upnjatim.ac.id](mailto:20071010261@student.upnjatim.ac.id)

### Abstrak

Dampak negatif yang dibawa dari pandemi Covid-19 memberikan permasalahan pada perlindungan hak terhadap konsumen. Hal tersebut terjadi saat akses mereka terhadap barang dan jasa kebutuhan dasar sudah buruk dampak dari praktik ekonomi yang tidak adil dan menyebabkan terjadinya persaingan usaha yang tidak sehat. Dalam Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4 yang mengatur tentang Hak Konsumen. Di masa pandemi Covid-19 menimbulkan berbagai macam dampak yang seiring sejalan dengan era disrupsi menyebabkan konsumen berada di posisi yang lemah. Dalam menangani kasus pandemi Covid-19 tidak hanya diatur oleh legislasi atau perundang-undangan nasional, tetapi juga oleh hukum Hak Asasi Manusia (HAM), khususnya yang telah diakui secara resmi oleh negara. Kegiatan tersebut memberikan implikasi terhadap pelaksanaan pengawasan persaingan usaha yang dilakukan oleh Komisi Pengawas Persaingan Usaha (KPPU).

**Kata Kunci :** *Perlindungan Konsumen, Persaingan Usaha Tidak sehat, Covid-19*

### Abstract

*The negative impact of the Covid-19 pandemic has caused problems with the protection of consumer rights. This happens when their access to basic goods and services is poor as a result of unfair economic practices and causes unfair business competition. In Law No.8 of 1999 concerning Consumer Protection Article 4 which regulates consumer rights. During the Covid-19 pandemic, it has caused various impacts that go hand in hand with the era of disruption, causing consumers to be in a weak position. In dealing with the Covid-19 pandemic case, it is not only regulated by national legislation or legislation, but also by human rights law, especially those that have been officially recognized by the state. These activities have implications for the implementation of business competition supervision carried out by the Business Competition Supervisory Commission (KPPU).*

**Keywords :** *Consumer Protection, Unfair Business, Covid-19*

## PENDAHULUAN

Corona atau Covid-19 merupakan virus yang telah menyebar hampir ke seluruh negara. Virus yang menyebabkan penderitanya terkonfirmasi virus ini dapat menyebabkan kematian.

---

Received April 30, 2023; Revised Mei 30, 2023; Accepted Juni 06, 2023

\* Verda Raseindriyasari Bidjaksono, [20071010261@student.upnjatim.ac.id](mailto:20071010261@student.upnjatim.ac.id)

## ***Pengaruh Persaingan Usaha Tidak Sehat terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen dalam Kondisi Pandemi Covid-19***

Pada 2 Maret 2020, virus ini mulai datang kehadirannya di Indonesia dan seiring berjalannya waktu, virus ini semakin menyebarluas dan menghasilkan angka kematian yang semakin bertambah. Meningkatnya kasus positif Covid-19 dan kematian tersebut, membuat pemerintah dan masyarakat untuk melakukan tindakan maksimal dalam meminimalisir penyebaran virus Covid-19. Pemerintah juga menindaklanjuti dan memberikan himbauan kepada seluruh masyarakat Indonesia untuk menerapkan protokol kesehatan, seperti memakai masker saat berpergian, mencuci tangan, dan membawa handsanitizer. Kemudian diikuti kebijakan pemerintah dengan adanya pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat (PPKM) dan pembatas sosial berskala besar (PSBB).

Pandemi atau wabah global Covid-19 tidak hanya sebagai krisis kesehatan global, tetapi lebih dari itu yang merupakan krisis kemanusiaan global dengan dampak merusak yang luar biasa di segala sektor kehidupan, mulai dari hilangnya hak atas hidup hingga dalam jumlah yang besar dan cepat, kerugian ekonomi, gangguan keamanan sosial dan dunia pendidikan, ketersediaan pangan, hilangnya pekerjaan, hingga berkurangnya fungsi institusi negara (pelayanan publik yang berkurang, pemilu tertunda, atau terbatasnya fungsi pengadilan).

Akibatnya tidak hanya terhadap angka infeksi maupun kematian yang terus meningkat, fenomena tersebut juga telah berimbas hampir pada semua aspek kehidupan seperti perekonomian hingga hukum. Sektor ekonomi di saat pandemi Covid-19 mengakibatkan semakin mempersulit kehidupan masyarakat,. Di masa pandemi Covid19 memberikan dampak pada jumlah pengangguran yang naik secara tajam yang disebabkan oleh ketidakmampuan perusahaan untuk berproduksi, sehingga PHK menjadi salah satu cara untuk membuat perusahaan berjalan di era pandemi Covid-19.

Kondisi pandemi Covid-19 juga memberikan dampak pada kenaikan harga alat kesehatan dan obat-obatan. Kenaikan harga ini bahkan bisa mencapai tiga kali lipat dari harga biasanya sebelum pandemi Covid-19 terjadi. Hal ini tentunya akan menyulitkan masyarakat yang tidak berkecukupan dari segi finansial dan juga berakibat pada meningkatnya risiko penularan Covid-19. Beberapa produk yang dibutuhkan masyarakat yang mengalami kenaikan harga seperti handsanitizer yang biasa dijual dengan harga Rp. 6000,- perbotol, sejak adanya Covid-19 melambung menjadi Rp. 65.000,- perbotol, masker yang sebelumnya memiliki harga Rp. 40.000,- per box, namun setelah adanya Covid-19 melambung hingga Rp. 100.000,- per box, selain itu suplemen vitamin C yang juga diburu oleh masyarakat sehingga barang tersebut menjadi langka dan susah dicari dimana-mana.

Kenaikan harga ini disebabkan karena beberapa hal yakni adanya penimbunan dan permainan harga yang dilakukan oleh oknum-oknum yang tidak bertanggungjawab, selain itu kenaikan harga ini juga dinilai sebagai bentuk dari berjalannya mekanisme pasar yang berhubungan dengan mekanisme harga<sup>1</sup>. Beberapa sampel konkret di lapangan terkait dampak Covid-19 di bidang ekonomi adalah banyaknya pelanggaran ekonomi yang merugikan serta

---

<sup>1</sup> Mohammad Faisol Soleh, 'Penimbunan Alat Pelindung Diri pada Masa Pandemi Covid-19: Kajian Hukum Pidana Bidang Perlindungan Konsumen' (2020) 3 Undang: Jurnal Hukum.[1-31].  
<https://ujh.unja.ac.id/index.php/home/article/view/128/34>).

melanggar etika dan hukum. Salah satu di antaranya adalah permasalahan dalam bidang perlindungan konsumen, yaitu banyaknya pokok dan kebutuhan ekonomi pada masa pandemi justru membuat sebagian orang menjadi *panic buying*<sup>2</sup> menimbun barang untuk keperluan pokok, ataupun dijual dengan harga setinggi mungkin dan lain sebagainya. Kondisi ini memicu ketegangan di masyarakat sehingga mengakibatkan banyak masyarakat yang merasa membutuhkannya namun tidak dapat tercukupi karena kelangkaan barang yang ada.

Pandemi Covid-19 sebagai krisis kesehatan dan ekonomi sekaligus berdampak langsung dengan kehidupan dan penghidupan banyak orang termasuk mengubah pola produksi, distribusi, dan konsumsi barang atau jasa. Singkatnya pandemi ini merugikan baik produsen maupun konsumen dengan efek yang berbeda. Secara umum perubahannya terpola bahwa para konsumen lebih mengutamakan pembelian barang-barang kebutuhan dasar seperti makanan, sembako, obat-obatan, dan alat-alat higienis. Lebih menggunakan perdagangan digital lewat transaksi internet, mengandalkan produk-produk lokal, dan adanya kesadaran rasional lebih tinggi dalam berbelanja<sup>3</sup> ini merupakan konsekuensi dimana rantai produksi (supply chain) barang secara global terganggu dan toko atau pasar harus tutup atau operasinya terbatas. Pola perubahan sikap dan perilaku konsumen semacam ini juga terjadi di Indonesia, termasuk peningkatan kesadaran rasional dalam berbelanja (mempertimbangkan aspek kesehatan pelestarian lingkungan, atau aspek etis lainnya) berdasarkan sebuah survei. Perubahan pola sikap dan perilaku konsumen bisa bersifat positif dimana kesadaran rasional mereka meningkat, tetapi di lain pihak bisa dimanfaatkan para pelaku bisnis hitam yang hanya mengejar keuntungan ekonomi dengan melakukan penumpukan barang dan menjualnya dengan harga meroket, atau bahaya penipuan atau kejahatan lewat dunia cyber.

Hukum persaingan usaha merupakan perwujudan dari munculnya UU Nomor 5 Tahun 1999 untuk mengatur masalah persaingan antara pelaku usaha dan larangan praktek monopoli dan persaingan usaha tidak sehat. Pembangunan hakikatnya adalah upaya mewujudkan Indonesia yang maju, mandiri, sejahtera berkeadilan berdasarkan Pancasila dan tujuan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945. Dalam menghadapi dampak dari pandemi Covid-19 terhadap persaingan usaha yang tidak sehat, berbagai hal yang dilakukan oleh Pemerintah untuk mengatasi kesulitan dan rintangan agar tidak terjadinya penimbunan obat-obatan dan alat kesehatan yang merugikan banyak masyarakat Indonesia.

## I. Rumusan Masalah

- (1) Apa saja bentuk kerugian yang dialami konsumen selama pandemi Covid-19 yang merupakan hak konsumen dan bagaimana upaya perlindungan konsumen sebagai

---

<sup>2</sup> Liputan6.Com, "Ketua Pusat Krisis: Panic Buying Muncul karena Kecemasan Akan Wabah Corona Covid19", <https://www.liputan6.com/health/read/4208375/ketua-pusat-krisis-panic-buying-muncul-karena-kecemasan-akan-wabah-corona-covid-19>, 22/3/2020, diakses 10/6/2020.

<sup>3</sup> Accenture, How COVID-19 will permanently change consumer behaviour (April 2020); PWC, Evolving Priorities: COVID-19 rapidly reshapes consumer behavior.

## ***Pengaruh Persaingan Usaha Tidak Sehat terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen dalam Kondisi Pandemi Covid-19***

pemenuhan HAM di masa pandemi covid-19, serta upaya apa yang dilakukan dalam menangani permasalahan dalam persaingan usaha yang tidak sehat

### **II. Tujuan**

Untuk mengetahui latar belakang terjadinya masalah praktek monopoli yang dilakukan oleh para pelaku usaha yang melanggar Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 di masa pandemi Covid-19,

### **III. Manfaat**

- 1.) Untuk menambah ilmu dan pengetahuan bagi para pembaca
- 2.) Dapat membantu memecahkan masalah dan menghadapi situasi ketika menemukan peristiwa monopoli atau kecurangan dalam usaha.

## **PEMBAHASAN**

### **I. Tinjauan Pustaka**

#### **I.1 Pengertian Monopoli**

Monopoli merupakan masalah yang menjadi perhatian utama dalam setiap pembahasan pembentukan hukum persaingan. Monopoli itu sendiri sebetulnya bukan merupakan suatu kejahatan atau bertentangan dengan hukum, apabila diperoleh dengan cara-cara yang fair dan tidak melanggar hukum. Oleh karenanya monopoli itu sendiri belum tentu dilarang oleh hukum persaingan, akan tetapi justru yang dilarang adalah perbuatan-perbuatan dari perusahaan yang memiliki posisi monopoli untuk menggunakan kekuatannya di pasar bersangkutan yang biasa disebut sebagai praktik monopoli. Suatu perusahaan dikatakan telah melakukan monopoli jika pelaku usaha mempunyai kekuatan untuk mengeluarkan atau mematikan perusahaan lain, dan syarat kedua, pelaku usaha tersebut telah melakukannya atau mempunyai tujuan untuk melakukannya<sup>4</sup>.

Pengertian monopoli secara umum adalah jika ada satu pelaku usaha (penjual) ternyata merupakan satu-satunya penjual bagi produk barang dan jasa tertentu, dan pada pasar tersebut tidak terdapat produk substitusi terdekat (pengganti). Akan tetapi karena perkembangan jaman, maka jumlah satu kurang relevan dengan kondisi riil di lapangan, karena ternyata banyak usaha industri yang terdiri lebih dari satu perusahaan mempunyai perilaku seperti monopoli<sup>5</sup>.

---

<sup>4</sup> disampaikan oleh Hakim Douglas dalam perkara: US v Griffith 334 U.S.100.

<sup>5</sup> Monopoli tidak hanya terjadi pada sisi penawaran (*supply*) saja, tetapi ada juga monopoli pada sisi permintaan (*demand*) yang kemudian disebut sebagai *monopoly of demand* (monopsoni), dan *monopoly of demand* ini hanya dapat dilakukan oleh suatu kelompok pelaku usaha (*a group of sellers*) yang secara bersama-sama membuat keputusan tentang produksi maupun harga. Dalam perkembangan selanjutnya pengertian monopoli ini dapat dilihat dari berbagai sudut pandang, monopoli sebagai suatu struktur pasar, monopoli dapat pula dipakai untuk menggambarkan suatu posisi dari pelaku usaha dan monopoli sebagai suatu struktur pasar, monopoli dapat pula dipakai untuk menggambarkan suatu posisi dari pelaku usaha dan monopoli dipakai untuk menggambarkan kekuatan pelaku usaha untuk menguasai penawaran, menentukan dan memanipulasi harga

Sedangkan berdasarkan Pasal 1 angka 1 UU No. 5 Tahun 1999 yang dimaksud dengan monopoli adalah :

“Penguasaan atas produksi dan atau pemasaran barang dan atau atas penggunaan jasa tertentu oleh satu pelaku usaha”

Apabila istilah monopoli tersebut hanya mencakup struktur pasar dengan satu pemasok atau penerima di pasar bersangkutan, dan dengan mengingat kecilnya jumlah monopoli jenis tersebut dalam ekonomi secara riil atau nyata, maka ketentuan Pasal 1 angka 1 UU No. 5 Tahun 1999 tidaklah begitu berarti dan kurang penting.

### **I.II Perjanjian Penetapan Harga (Price Fixing Agreement)**

Perjanjian penetapan harga merupakan salah satu strategi yang dilakukan oleh para pelaku usaha yang bertujuan untuk menghasilkan laba yang setinggi-tingginya. Dengan adanya penetapan harga yang dilakukan di antara pelaku usaha (produsen atau penjual), maka akan meniadakan persaingan dari segi harga bagi produk yang mereka jual atau pasarkan, yang kemudian dapat mengakibatkan surplus konsumen yang seharusnya dinikmati oleh pembeli atau konsumen dipaksa beralih ke produsen atau penjual. Kekuatan untuk mengatur harga, pada dasarnya merupakan perwujudan dari kekuatan menguasai pasar dan menentukan harga yang tidak masuk akal<sup>6</sup>. Persaingan antar pelaku usaha dapat didasarkan pada kualitas barang, pelayanan atau servis dan harga. Namun demikian, persaingan harga adalah salah satu bentuk persaingan yang paling gampang untuk diketahui. Persaingan dalam harga akan menyebabkan terjadinya harga pada tingkat yang serendah mungkin, sehingga memaksa perusahaan memanfaatkan sumber daya yang ada seefisien mungkin. Sebaliknya, dengan adanya perjanjian penetapan harga, para pelaku usaha yang terlibat dalam perjanjian penetapan harga kemungkinan dapat mendiktekan atau memaksakan harga yang diinginkan secara sepihak kepada konsumen, di mana biasanya harga yang didiktekan kepada konsumen merupakan harga yang berada di atas kewajaran. Bila hal tersebut dilakukan oleh setiap pelaku usaha yang berada di dalam pasar yang bersangkutan, hal ini dapat membuat konsumen tidak memiliki alternatif kecuali harus menerima barang dan harga yang ditawarkan oleh pelaku usaha yang telah melakukan perjanjian penetapan harga tersebut<sup>7</sup>. Pasal 5 ayat (1) UU No. 5 Tahun 1999 merumuskan bahwa :

“Pelaku usaha dilarang membuat perjanjian dengan pelaku usaha pesaingnya untuk menetapkan harga atas suatu barang atau jasa yang harus dibayar oleh konsumen atau pelanggan pada pasar bersangkutan yang sama”

---

<sup>6</sup> Philip Areeda, *Antitrust Analysis, Problems, Text, Case, op.cit*, hal 135.

<sup>7</sup> Lenmart Ritter et al, *EC Competition Law, A Practitioner's Guide*, Kluwer Law Internasional, Second ed., 2000, hal 142

## ***Pengaruh Persaingan Usaha Tidak Sehat terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen dalam Kondisi Pandemi Covid-19***

Apabila dilihat dari rumusannya, maka pasal yang mengatur mengenai penetapan harga ini dirumuskan secara per se illegal, sehingga penegak hukum dapat langsung menerapkan pasal ini kepada pelaku usaha yang melakukan perjanjian penetapan harga tanpa harus mencari alasan-alasan mereka melakukan perbuatan tersebut atau tidak perlu membuktikan apakah perbuatan tersebut menimbulkan terjadinya praktik monopoli atau persaingan usaha tidak sehat atau tidak.

### **I.III Kesejahteraan Masyarakat dan Konsumen Sebagai Tujuan Utama Kebijakan Persaingan**

Perlindungan konsumen dan persaingan merupakan dua hal yang saling berhubungan dan saling mendukung. Harga murah, kualitas tinggi dan pelayanan yang baik merupakan tiga hal yang fundamental bagi konsumen dan persaingan merupakan cara terbaik untuk menjaminkannya. Oleh karena itu, hukum persaingan tentu harus sejalan atau mendukung hukum perlindungan konsumen. Efisiensi ekonomi meningkatkan kekayaan, termasuk kekayaan konsumen, konsumen dalam arti luas adalah masyarakat, melalui penggunaan sumber daya yang lebih baik. Beberapa ahli berpendapat bahwa maksimalisasi kesejahteraan konsumen harus menjadi satu-satunya tujuan utama dari kebijakan persaingan, yang mereka maksudkan biasanya adalah perusahaan seharusnya tidak dapat menaikkan harganya serta bahkan seharusnya mencoba untuk menurunkannya supaya lebih kompetitif (yaitu dapat menjual produknya). Konsumen pun biasanya lebih diuntungkan apabila mutu, ketersediaan dan pilihan barang dapat ditingkatkan.

### **I.IV Hak Asasi Manusia**

Di Indonesia penggunaan kata-kata Hak Asasi Manusia (HAM) sudah sangat luas digunakan, bahkan juga sudah diresmikan dengan adanya Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia. Seiring dengan perkembangan masyarakat, maka terjadi pula perubahan dalam sikap produsen atau pelaku usaha. Oleh karena itu kualitas konsumen makin meningkat, maka produsen mengubah strategi bisnisnya dan bukan lagi product – oriented policy, tetapi menjadi consumer – oriented policy, yaitu kebijakan pemasaran yang didasarkan pada pertimbangan bahwa apa yang dihasilkan oleh produsen harus sesuai dengan tuntutan, kriteria dan kepentingan konsumen.

Pengabaian perlindungan konsumen dan persaingan usaha yang tidak sehat dapat terjadi terampasnya HAM seseorang. HAM merupakan seperangkat yang melekat pada hakikat dan keberadaan manusia sebagai makhluk Tuhan dan merupakan sebuah anugerah-Nya yang wajib dihormati. Sedangkan pelanggaran HAM merupakan setiap perbuatan seseorang atau sekelompok orang termasuk aparat negara baik disengaja maupun tidak disengaja atau kelalaian, membatasi, dan mencabut HAM seseorang atau kelompok orang yang dijamin oleh UU ini, dan tidak mendapatkan atau dikhawatirkan tidak akan memperoleh penyelesaian hukum yang adil dan benar berdasarkan mekanisme hukum

yang berlaku. Apabila kedaulatan Hukum diletakkan dan berpijak pada kedaulatan rakyat, maka kedaulatan hukum bukanlah ditujukan semata-mata untuk kepentingan masyarakat dan pelanggaran hak-hak dasar atau pelanggaran HAM tidak dapat ditolerir di dalam suatu negara hukum. Pelanggaran HAM yang terdapat dalam instrumen-instrumen Internasional selalu dikaitkan dengan elemen keterlibatan negara karena memang subyek penanggungjawab HAM adalah negara. Pelanggaran HAM dipahami tidak melulu yang berupa tindakan, tetapi juga berupa pendiaman dimana pelanggaran dilakukan oleh individu yang bukan aparat negara, namun negara melalui aparatnya tidak melakukan tindakan apapun, baik preventiv maupun represif.

## II. Hasil Pembahasan

Krisis Covid-19 memiliki dampak yang luas dan terjadi perubahan yang begitu mendadak pada perilaku persaingan usaha dan perlindungan konsumen. Aturan yang dikeluarkan oleh pemerintah di era pandemi ini telah memaksa banyak orang untuk tinggal di rumah dan menyebabkan lonjakan penggunaan internet. Sejumlah besar konsumen mengalami kesusahan dengan tingkat yang lebih tinggi yang disebabkan oleh pengalaman langsung atau ketakutan akan dampak kesehatan, ekonomi, dan sosial dari krisis, dan rentan terhadap eksploitasi komersial<sup>8</sup>. Di samping itu para pelaku usaha banyak yang melakukan kecurangan terhadap obat-obatan dan alat kesehatan, dengan menaikkan harga obat-obatan dan alat kesehatan serta melakukan penimbunan terhadap obat-obatan dan alat kesehatan juga yang berakibat terjadinya kelangkaan terhadap suatu barang.

Selain itu, penutupan perbatasan, pembatasan perjalanan dan langkah-langkah jarak sosial telah membatasi permintaan konsumen untuk layanan seperti akomodasi, perjalanan dan acara skala besar, sementara permintaan untuk produk lain tetap menjulang tinggi. Kelangkaan yang dirasakan karena barang-barang penting dan pecahnya rantai pasokan telah menyebabkan pembelian produk di toko dan apotek seperti pembelian pembersih tangan, disinfektan, masker wajah, obat-obatan, terjadi pemberlakuan batasan item. Meningkatnya kebutuhan pokok mengakibatkan kelangkaan sehingga sulit untuk diperoleh, belum lagi kasus-kasus terhadap meningkatnya korban Covid-19, dan permintaan pokok pun semakin naik. Di sisi lain, banyak juga para penjual yang memanfaatkan kondisi tersebut dengan menjual kebutuhan pokok dengan harga yang mahal dan tidak seharusnya, dengan tujuan agar memperoleh keuntungan dan memperkaya diri dengan menjual kebutuhan pokok dan obat-obatan serta alat kesehatan lainnya dengan harga di atas rata-rata. Hal tersebut menimbulkan banyak perbincangan, apakah dianggap wajar dengan memberikan harga setinggi itu untuk

---

<sup>8</sup> Retno Sari Dewi, 'Perlindungan Konsumen Di Era Pandemi Virus Corona', Jurnal Fakultas Hukum Universitas Tulungagung

## ***Pengaruh Persaingan Usaha Tidak Sehat terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen dalam Kondisi Pandemi Covid-19***

suatu produk yang jika tidak saat masa pandemi akan mudah untuk di dapatkan dengan harga yang sangat terjangkau?

Persaingan tidak sehat menurut Pasal 1 angka 6 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktik Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat adalah persaingan antar pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan produksi dan pemasaran barang atau jasa yang dilakukan secara tidak jujur atau perbuatan melawan hukum yang menghambat persaingan usaha dan merugikan para konsumen juga. Tindakan seperti ini digunakan oleh para pelaku usaha yang tidak jujur agar memegang posisi dan monopoli dengan mencegah calon pesaing dan mencari keuntungan untuk diri sendiri secara tidak wajar. Di masa Covid-19 merupakan peluang yang tepat bagi mereka untuk melakukan kegiatan monopoli tersebut, karena di masa pandemi dengan banyaknya orang yang terkena virus Covid-19 membuat para konsumen yang membutuhkan obat-obatan dan alat kesehatan. Dari berbagai kasus yang terjadi selama masa pandemi yang melanda sebagaimana diuraikan diatas yang juga berdampak pada pelanggaran hak-hak konsumen sebagaimana yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4, yang meliputi bentuk pelanggaran hak konsumen selama pandemi virus corona, seperti :

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa.
- b. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa.
- c. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang atau jasa yang digunakan.
- d. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- e. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

Efek negatif dari pandemi Covid-19 juga memeperparah perlindungan hak-hak konsumen ketika akses mereka terhadap barang dan jasa kebutuhan dasar sudah buruk akibat praktek-praktek monopoli dan ekonomi yang tidak adil. Perubahan pola sikap dan perilaku ini tentu saja bersifat umum dan bergantung pada konteks sosial di mana dipengaruhi oleh akses terhadap teknologi atau konteks kekuatan ekonomi suatu masyarakat, tetapi kecenderungannya mengarah pada pola-pola konsumsi tersebut<sup>9</sup>. Perlindungan konsumen bukanlah hanya tugas pemerintah, tetapi para pelaku usaha ikut andil dalam melindungi konsumen. Dan para pelaku usaha diminta untuk agar tidak memanfaatkan situasi seperti masa pandemi ini sebagai suatu kesempatan untuk mencari keuntungan dan memperkaya diri. Disini pemerintah berperan dalam membentuk peraturan dan penegakan hukum melalui beberapa aktivitas pengawasan barang, namun pelaku usaha juga berperan penting untuk berkomitmen pada aturan perlindungan konsumen.

---

<sup>9</sup> Papang Hidayat, Op.Cit



Di Indonesia penggunaan kata-kata Hak Asasi Manusia (HAM) sudah sangat luas digunakan, bahkan juga sudah diresmikan dengan adanya Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia. Seiring dengan perkembangan masyarakat, maka terjadi pula perubahan dalam sikap produsen atau pelaku usaha. Oleh karena itu kualitas konsumen makin meningkat, maka produsen mengubah strategi bisnisnya dan bukan lagi product – oriented policy, tetapi menjadi consumer – oriented policy, yaitu kebijakan pemasaran yang didasarkan pada pertimbangan bahwa apa yang dihasilkan oleh produsen harus sesuai dengan tuntutan, kriteria dan kepentingan konsumen.

Pengabaian perlindungan konsumen dan persaingan usaha yang tidak sehat dapat terjadi terampasnya HAM seseorang. HAM merupakan seperangkat yang melekat pada hakikat dan keberadaan manusia sebagai makhluk Tuhan dan merupakan sebuah anugerah-Nya yang wajib dihormati. Sedangkan pelanggaran HAM merupakan setiap perbuatan seseorang atau sekelompok orang termasuk aparat negara baik disengaja maupun tidak disengaja atau kelalaian, membatasi, dan mencabut HAM seseorang atau kelompok orang yang dijamin oleh UU ini, dan tidak mendapatkan atau dikhawatirkan tidak akan memperoleh penyelesaian hukum yang adil dan benar berdasarkan mekanisme hukum yang berlaku. Apabila kedaulatan Hukum diletakkan dan berpijak pada kedaulatan rakyat, maka kedaulatan hukum bukanlah ditujukan semata-mata untuk kepentingan masyarakat dan pelanggaran hak-hak dasar atau pelanggaran HAM tidak dapat ditolerir di dalam suatu negara hukum<sup>10</sup>. Pelanggaran HAM yang terdapat dalam instrumen-instrumen Internasional selalu dikaitkan dengan elemen keterlibatan negara karena memang subyek penanggungjawab HAM adalah negara. Pelanggaran HAM dipahami tidak melulu yang berupa tindakan, tetapi juga berupa pendiaman dimana pelanggaran dilakukan oleh individu yang bukan aparat negara, namun negara melalui aparatnya tidak melakukan tindakan apapun, baik preventif maupun represif.

Virus Corona menyerang semua orang tak pandang bulu, tetapi dampak pandemi Covid-19 memiliki efek yang berbeda terhadap kelompok-kelompok tertentu, mereproduksi struktur politik, sosial, dan ekonomi yang timpang. Perlu diingat bahwa langkah-langkah darurat atau luar biasa negara untuk merespon pandemi Covid-19, atau kondisi darurat lainnya, tidak hanya ditentukan dan diatur oleh legislasi atau perundang-undangan nasional, tetapi juga oleh hukum HAM internasional, khususnya yang telah diratifikasi atau diakui secara resmi oleh negara bersangkutan. Jaminan perlindungan hak-hak asasi ini juga penting pada perlindungan hak-hak konsumen. Pandemi Covid-19 di banyak negara telah membuka peluang bagi praktik-praktik bisnis yang tidak adil, dan sangat merugikan para konsumen dengan efek merugikan lebih besar bagi kelompok konsumen rentan. Praktik semacam itu mengharuskan pemerintah dan agen perlindungan konsumen untuk waspada terhadap para penjual yang curang dan melakukan intervensi untuk melindungi konsumen secara efektif<sup>11</sup>.

<sup>10</sup> Wiwik Pratiwi, Negara Hukum, Pemenuhan Perlindungan Konsumen dan HAM (Telaah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen) (2020) Volume 01, No. 01 J-PeHI: Jurnal Penelitian Hukum Indonesia.[37]. <https://ejournal.undaris.ac.id/index.php/jph>,

<sup>11</sup> COVID-19: Firmer action needed to better protect consumers' (UNCTAD, 08 April 2020) dalam Papang Hidayat, *ibid*

## ***Pengaruh Persaingan Usaha Tidak Sehat terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen dalam Kondisi Pandemi Covid-19***

Pada dasarnya hubungan antara produsen dengan konsumen merupakan hubungan yang bersifat ketergantungan, artinya produsen tidak bisa berdiri sendiri memproduksi barang tanpa memikirkan bagaimana pemasarannya. Demikian juga sebaliknya, konsumen tidak dapat hanya berpandangan karena memiliki uang lalu bebas untuk menentukan pilihannya. Prinsip kemitraan antara produsen – konsumen mutlak saling membutuhkan, sebagai konsekuensinya masing-masing mempunyai hak kewajiban.

Berbagai isu hak-hak konsumen juga merupakan masalah hak asasi manusia, seperti hak-hak terhadap barang dan jasa pelayanan kebutuhan pokok, non – diskriminasi, atau kebebasan berekspresi konsumen. Ini artinya mekanisme perlindungan konsumen juga berkaitan dengan mekanisme perlindungan hak asasi manusia yang telah terinstitusionalisasikan di Indonesia. Mekanisme HAM nasional ini salah satunya Komnas HAM (Komisi Nasional Hak Asasi Manusia) atau lembaga independen negara lainnya (Ombudsman, Komnas Anti Kekerasan Terhadap Perempuan, dan lainnya). Lembaga-lembaga formal non-yudisial tersebut memiliki kewenangan untuk memberikan penilaian dan rekomendasi kepada pemerintah atas suatu kebijakan atau praktik-praktik terkait perlindungan dan pemenuhan hak-hak pekerja, khususnya bila terjadi secara sistematis dan struktural.

Penting untuk dicatat bahwa mekanisme-mekanisme pemulihan hak tersebut bersifat komplementer dan bukan merupakan substitusi bagi yang lain. Selain mekanisme yudisial dan non-yudisial untuk merespon dugaan pelanggaran hak-hak konsumen yang merupakan pelanggaran HAM, juga terdapat beberapa sarana penekan di badan-badan internasional terkait hak-hak konsumen sebagai konsekuensi ratifikasi internasional oleh Indonesia. Penegasan akses terhadap mekanisme HAM ini juga diatur oleh Pasal 7 (ayat 1) dari UU HAM yang menyatakan bahwa “Setiap orang berhak untuk menggunakan semua upaya hukum nasional dan forum internasional atas semua pelanggaran hak asasi manusia yang dijamin oleh hukum Indonesia dan hukum Internasional mengenai hak asasi manusia yang telah diterima negara Republik Indonesia.

Tindakan pencegahan yang dilakukan KPPU agar mencegah adanya kecurangan dalam penjualan obat-obatan dan alat kesehatan dalam masa Covid-19 dan tidak mengakibatkan praktek monopoli dan persaingan usaha tidak sehat adalah dengan inisiatif melakukan monitoring terhadap pelaku usaha yang berpotensi melakukan tindakan persaingan usaha tidak sehat dan melakukan klarifikasi terhadap laporan adanya persaingan usaha tidak sehat yang diterima dari pelapor. Prosedur penanganan perkara di KPPU diatur dalam BAB VII Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 Pasal 38 sampai dengan Pasal 46 dan Peraturan Komisi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Tata Cara Penanganan Perkara sebagai pelaksanaan BAB VII KPPU. Dalam permasalahan yang terjadi di masa Covid-19 KPPU dianjurkan untuk melakukan pengawasan secara ketat kepada para pelaku usaha yang menguasai lebih dari satu atau lebih tahapan vertikal sehingga tidak mengarahkan pelaku usaha memiliki posisi dominan di pasar bersangkutan, serta memberikan sanksi yang berat terhadap pelaku usaha yang terbukti mengakibatkan persaingan usaha tidak sehat sebagai bentuk represif dan preventif.

Pelaku usaha yang menguasai satu atau lebih tahapan vertikal harus tetap berpedoman pada Undang-Undang untuk menciptakan iklim usaha yang sehat<sup>12</sup>.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

1. Selama pandemi virus Covid-19 ini, perlindungan hukum terhadap konsumen cenderung lemah. Banyak hak konsumen belum diberikan sebagaimana diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
2. Perlindungan hak konsumen di masa pandemi belum secara otomatis dimaknai sebagai bagian perlindungan hak asasi manusia.
3. Ketidakjujuran para pelaku usaha yang memanfaatkan masa pandemi Covid-19 ini sebagai acuan untuk mencari keuntungan yang besar.
4. KPPU melakukan tindakan pencegahan yang dilakukan agar tidak terjadi praktek monopoli dan persaingan usaha tidak sehat dengan inisiatif melakukan monitoring terhadap pelaku usaha yang memiliki potensi tindakan persaingan usaha tidak sehat dan melakukan klarifikasi terhadap laporan adanya persaingan usaha tidak sehat yang diterima dari pelapor. Penanganan perkara di KPPU diatur dalam BAB VII Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 Pasal 46 dan Peraturan Komisi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Tata Cara Penanganan Perkara sebagai pelaksana BAB VII KPPU.

### **Saran**

Perlu adanya amandemen Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, mengingat dinamika era global semakin cepat, transaksi di era ini mengandalkan digitalisasi maka kebutuhan konsumen akan kepastian hukum, keadilan, dan kemanfaatan diuntungkan dalam suatu aturan yang lebih komprehensif, serta memberikan efek jera pada para pihak yang merugikan konsumen. Pihak lembaga KPPU harus melakukan pengawasan secara ketat dan sanksi yang berat kepada pelaku usaha yang terbukti mengakibatkan persaingan usaha tidak sehat sebagai bentuk represif dan preventif. KPPU juga harus memberikan sosialisasi kepada pelaku usaha maupun konsumen untuk meningkatkan kesadaran untuk melaporkan pelanggaran atau dugaan pelanggaran UU Nomor 5 Tahun 1999.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Papang Hidayat, *Dampak Pandemi Covid-19 terhadap Hak-Hak Konsumen; Sebuah Panduan Akses terhadap Keadilan*, Modul ini diterbitkan atas dukungan dan kerjasama dengan Keiduitaan Besar Inggris Jakarta, September 2020

---

<sup>12</sup> DIPONEGORO LAW JOURNAL Volume 6, Nomor 2, Tahun 2017

***Pengaruh Persaingan Usaha Tidak Sehat terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen dalam Kondisi Pandemi Covid-19***

Suidaryatmo, *Huikuim dan Advokasi Konsumen* (PT. Citra Aditya Bakti 1999).

Viveik Sood, *Cyber Law Simplified* (New Delhi: Tata McGraw-Hill Publishing Company Limited 2002).

Abdul Gani, Hubungan Antara Politik, Hukum Asasi Dan Pembangunan Huikuim Indonesia, Makalah pada Simposium Dalam Rangka Dies Natalis XL Unair. 3 November 1999

Mohammad Faisal Soleh, 'Penimbunan Alat Pelindung Diri pada Masa Pandemi Covid-19: Kajian Hukum Pidana Bidang Perlindungan Konsumen' (2020) 3 Undang: Jurnal Hukum.[1-31]. <https://ujh.unja.ac.id/index.php/home/article/view/128/34>).

Liputan6.Com, "Ketua Pusat Krisis: Panic Buying Muncul karena Kecemasan Akan Wabah Corona Covid19", <https://www.liputan6.com/health/read/4208375/ketua-pusat-krisis-panic-buying-muncul-karena-kecemasan-akan-wabah-corona-covid-19>, 22/3/2020, diakses 10/6/2020.

Accenture, How COVID-19 will permanently change consumer behaviour (April 2020); PWC, Evolving Priorities: COVID-19 rapidly reshapes consumer behavior.

COVID-19: Firmer action needed to better protect consumers' (UNCTAD, 08 April 2020) dalam Papang Hidayat, *ibid*

DIPONEGORO LAW JOURNAL Volume 6, Nomor 2, Tahun 2017

Retno Sari Dewi, 'Perlindungan Konsumen Di Era Pandemi Virus Corona', Jurnal Fakultas Hukum Universitas Tulungagung

Wiwik Pratiwi, Negara Hukum, Pemenuhan Perlindungan Konsumen dan HAM (Telaah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen) (2020) Volume 01, No. 01 J-PeHI: Jurnal Penelitian Hukum Indonesia.[37]. <https://ejournal.undaris.ac.id/index.php/jph>,

Lenmart Ritter et al, *EC Competition Law, A Practitioner's Guide*, Kluwer Law Internasional, Second ed., 2000, hal 142