

## **Penerapan Protokol Kesehatan Covid-19 di Pusat Perbelanjaan Kota Bandung dalam Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen**

**Fiorida Mathilda<sup>1</sup>, Carolina Magdalena Lasambouw<sup>2</sup>, Patricia Gita Naully<sup>3</sup>**

### **Abstract**

*This study aims to determine the implementation of the COVID-19 health protocol and the level of knowledge of consumers and business actors at shopping centers in the city of Bandung regarding their rights and obligations during the COVID-19 pandemic. This study used an empirical normative method. Data was collected by means of observation, questionnaires and literature study and then analyzed using qualitative descriptive methods. The results showed that >70% of consumers knew their rights and obligations, but 36.4% of consumers did not wash their hands/use hand sanitizer before entering and after leaving the shopping center, 21.2% did not access the Peduli Lindungi application, and 46.8% did not keep their distance when shopping or using the elevator. Consumers only receive their rights as stated in Article 4 of the UUPK but do not carry out their obligations as stated in Article 8 of the UUPK and the Decree of the Minister of Health of the Republic of Indonesia Number HK.01.07/MENKES/382/2020. On the other hand, almost all business actors know their rights and obligations and carry out their obligations by providing various facilities for the implementation of the COVID-19 health protocol. Business actors have carried out their obligations as stated in Article 7 of the UUPK and the Decree of the Minister of Health of the Republic of Indonesia Number HK.01.07/MENKES/382/2020. The shortage of business actors in shopping centers in Bandung is not carefully selecting consumers who can and cannot enter the shopping center so that the COVID-19 health protocol has not been implemented optimally.*

*Keywords: consumer protection; COVID-19; shopping center*

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan protokol kesehatan COVID-19 dan tingkat pengetahuan konsumen serta pelaku usaha di pusat perbelanjaan kota Bandung mengenai hak dan kewajibannya selama masa pandemi COVID-19. Penelitian ini menggunakan metode normatif empiris. Data dikumpulkan dengan cara observasi, penyebaran kuesioner dan studi kepustakaan lalu dianalisis menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa > 70% konsumen mengetahui hak dan kewajibannya, namun 36,4% konsumen tidak mencuci tangan / menggunakan *handsanitizer* sebelum masuk dan sesudah keluar dari pusat perbelanjaan, 21,2% tidak mengakses aplikasi Peduli Lindungi, dan 46,8% tidak menjaga jarak saat berbelanja atau menggunakan *lift*. Konsumen hanya menerima haknya sebagaimana tercantum dalam Pasal 4 UUPK namun tidak menjalankan kewajibannya yang tertulis dalam Pasal 8 UUPK dan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/382/2020. Di sisi lain, hampir semua pelaku usaha mengetahui hak dan kewajibannya serta menjalankan kewajibannya dengan menyediakan berbagai fasilitas untuk penerapan protokol kesehatan COVID-19. Pelaku usaha sudah menjalankan kewajibannya yang tercantum dalam Pasal 7 UUPK dan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/382/2020. Kekurangan pelaku usaha di pusat perbelanjaan kota Bandung adalah tidak seksama menyeleksi konsumen yang bisa dan tidak bisa masuk ke dalam pusat perbelanjaan sehingga protokol kesehatan COVID-19 masih belum diterapkan secara maksimal.

Kata kunci: COVID-19, Perlindungan konsumen, Pusat perbelanjaan

---

<sup>1</sup> Program Studi Keuangan dan Perbankan Politeknik Negeri Bandung, Jl. Gegerkalong Hilir, Ciwaruga, Kec. Parongpong, Kabupaten Bandung Barat, Jawa Barat 40559 Indonesia, fiorida.mathilda@polban.ac.id

<sup>2</sup> Program Studi Akuntansi Politeknik Negeri Bandung, Jl. Gegerkalong Hilir, Ciwaruga, Kec. Parongpong, Kabupaten Bandung Barat, Jawa Barat 40559 Indonesia, carolina.magdalen@polban.ac.id

<sup>3</sup> Program Studi D4 Teknologi Laboratorium Medis Universitas Jenderal Achmad Yani, Jl. Terusan Jenderal Sudirman, Cimahi, Jawa Barat 40531 Indonesia, patricia.gita@lecture.unjani.ac.id

## Pendahuluan

*Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)* adalah sindrom pernafasan akut parah yang disebabkan oleh *Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus 2 (SARS CoV-2)*. Covid-19 dapat menular melalui droplet yang keluar saat seseorang sedang berbicara, bersin ataupun batuk (van Doremalen and others 2020). Kasus Covid-19 di Indonesia ditemukan pertama kali pada awal tahun 2020. Jumlah kasusnya terus meningkat hingga pertengahan tahun 2021. Pada bulan Juli 2021, terdapat lebih dari 3 juta orang yang terkonfirmasi Covid-19. Angka kematian akibat kasus tersebut juga meningkat lebih dari 27% dibandingkan bulan sebelumnya (Litbangkes and others 2021).

Guna mencegah peningkatan jumlah kasus Covid-19, pemerintah Indonesia telah menerapkan beberapa kebijakan antara lain Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM). Kebijakan tersebut berpengaruh negatif pada perekonomian negara karena mayoritas pusat perbelanjaan tutup sementara dan waktu operasional super market serta mini market dibatasi (Retno Sari Dewi 2020). Seiring berjalannya waktu, pemerintah mulai memberikan kebebasan pada masyarakat untuk melakukan aktivitas di pusat perbelanjaan namun dengan beberapa syarat yaitu pelaku usaha wajib menerapkan protokol kesehatan Covid-19 yang diatur dalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/382/2020 (selanjutnya disebut Kemenkes No. HK.01.07/MENKES/382/2020) (Indonesia 2020) dan baik pelaku usaha maupun konsumen wajib mendapatkan vaksinasi Covid-19 (Indonesia 2021).

Konsumen adalah setiap orang yang menggunakan barang atau jasa bagi kepentingan sendiri atau orang lain dan tidak untuk diperdagangkan. Dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UU No. 8/1999) terdapat delapan hak konsumen, salah satunya adalah hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa. Pelaku usaha adalah setiap orang atau badan usaha yang berbentuk badan hukum atau bukan badan hukum yang didirikan dan berkegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Dalam Pasal 7 UU No. 8/1999 terdapat tujuh kewajiban pelaku usaha, salah satunya adalah menjamin mutu barang atau jasa yang diperdagangkan. Pusat perbelanjaan merupakan pelaku usaha yang menjual jasa sehingga perlu menerapkan protokol kesehatan Covid-19 untuk menjamin keselamatan konsumen dari penularan Covid-19 (Putra 2021).

Penerapan protokol kesehatan Covid-19 di pusat perbelanjaan merupakan wujud dari perlindungan konsumen. Kondisi tersebut dapat tercapai jika pelaku usaha dan konsumen mengetahui hak serta menjalankan kewajiban masing-masing. Terdapat tiga penelitian sebelumnya yang melaporkan bahwa beberapa pelaku usaha dan konsumen melakukan pelanggaran protokol kesehatan. Pada tahun 2021 terdapat penelitian mengenai penerapan protokol kesehatan Covid-19 pada salah satu restoran di Bali dan ditemukan adanya pelanggaran yang dilakukan konsumen (Putra 2021). Di tahun yang sama Arifin dkk. melakukan penelitian serupa di salah satu mall yang berada di Makasar dan ditemukan pula pelanggaran serupa (Arifin and others 2021). Penelitian selanjutnya yang dilakukan di *cafe shop* kota Pontianak melaporkan adanya pelanggaran terhadap protokol kesehatan Covid-19 oleh konsumen dan pelaku usaha (Ramadania 2022). Hasil beberapa penelitian tersebut

sudah cukup memberikan informasi mengenai penerapan protokol kesehatan Covid-19 namun penelitian tersebut hanya menggunakan satu sampel penelitian dan belum mengulas penerapan protokol kesehatan Covid-19 di pusat perbelanjaan kota Bandung.

Kota Bandung dikenal sebagai destinasi wisata belanja karena memiliki banyak pusat perbelanjaan yang memasarkan produk-produk bermutu. Pada tahun 2019 tercatat ada sekitar 17 pusat perbelanjaan yang tersebar di kota Bandung (Statistik [n.d.]). Hingga saat ini masih jarang penelitian yang melaporkan kondisi penerapan protokol kesehatan Covid-19 di pusat perbelanjaan kota Bandung. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan protokol kesehatan Covid-19 dan tingkat pengetahuan konsumen serta pelaku usaha di pusat perbelanjaan kota Bandung terkait hak dan kewajibannya selama masa pandemi Covid-19.

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode normatif empiris. Penelitian dilakukan pada bulan Mei-Juli 2022. Sampel penelitian diambil menggunakan metode kuota sampling. Jumlah sampel yang digunakan adalah sepuluh pusat perbelanjaan. Sampel tersebut harus memenuhi kriteria inklusi yaitu terletak di kota Bandung, dikunjungi lebih dari 100 konsumen per hari, dan menyediakan berbagai macam kebutuhan mulai dari bahan makanan, *fashion*, elektronik, hingga arena bermain anak. Data dalam penelitian ini diperoleh melalui tiga metode, yaitu observasi, wawancara dan studi kepustakaan. Instrumen yang digunakan untuk mendapatkan data penelitian adalah kuesioner. Kuesioner berisikan sepuluh pertanyaan terkait hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha selama masa pandemi Covid-19. Kuesioner tersebut disebarakan menggunakan media *google form* kepada 250 orang konsumen dan sepuluh pelaku usaha di pusat perbelanjaan kota Bandung. Data penelitian dianalisis menggunakan metode deskriptif kualitatif.

### **Hasil dan Pembahasan**

#### **Penerapan Protokol Kesehatan Covid-19 oleh Konsumen dan Pelaku Usaha di Pusat Perbelanjaan Kota Bandung**

Untuk mengetahui tingkat kepatuhan konsumen dalam menerapkan protokol kesehatan Covid-19 di pusat perbelanjaan, kuesioner telah disebarakan kepada 250 orang konsumen yang ditemui di sepuluh pusat perbelanjaan kota Bandung (tabel 1). Hasil pengolahan data kuesioner menunjukkan bahwa ada beberapa protokol kesehatan Covid-19 yang tidak dilakukan oleh beberapa konsumen, yaitu mencuci tangan atau menggunakan *handsanitizer* sebelum dan sesudah berbelanja (36,4%), mengukur suhu tubuh (8,8%), mengakses aplikasi Peduli Lindungi sebelum masuk ke dalam pusat perbelanjaan (21,2%), menjaga jarak saat sedang berbelanja atau pun di dalam *lift* (46,8%), menggunakan pintu yang berbeda saat masuk dan keluar pusat perbelanjaan (15,6%) serta vaksinasi Covid-19 (5,2%). Alasan konsumen tidak melakukan hal tersebut adalah merasa sesak, malas, lupa, dan takut divaksinasi.

**Tabel 1**  
**Penerapan Protokol Kesehatan Covid-19 oleh Konsumen di Pusat Perbelanjaan Kota Bandung**

Variabel	Jumlah (N)	Persen (%)
Konsumen	250	100
Menggunakan masker		
Ya	250	100
Tidak	0	0
Mencuci tangan/menggunakan <i>handsanitizer</i>		
Ya	159	63,6
Tidak	91	36,4
Mengukur suhu tubuh		
Ya	228	91,2
Tidak	22	8,8
Mengakses aplikasi Peduli Lindungi		
Ya	197	78,8
Tidak	53	21,2
Menjaga jarak		
Ya	133	53,2
Tidak	117	46,8
Masuk dan keluar dari pintu yang berbeda		
Ya	211	84,4
Tidak	39	15,6
Sudah vaksinasi		
Ya	237	94,8
Tidak	13	5,2

Dari sisi pelaku usaha, hasil kuesioner menunjukkan bahwa semua pusat perbelanjaan kota Bandung yang dijadikan sampel penelitian telah memenuhi kewajibannya dengan menyediakan tempat cuci tangan atau *handsanitizer*, alat pengukur suhu tubuh, *barcode* aplikasi Peduli Lindungi serta membedakan akses masuk dan keluar dari pusat perbelanjaan (Tabel 2, Gambar 1). Walaupun fasilitas tersebut disediakan, melalui hasil observasi terlihat bahwa pelaku usaha tidak dengan seksama menyeleksi konsumen yang bisa dan tidak bisa masuk ke dalam pusat perbelanjaan. Sebagai contoh, ada konsumen yang suhu tubuhnya tinggi tapi tetap dibiarkan masuk oleh satpam penjaganya. Ada pula konsumen yang tidak mengakses aplikasi Peduli Lindungi tapi tetap dibiarkan masuk. Jadi terlihat bahwa fasilitas tersebut disediakan hanya sebagai syarat untuk membuka pusat perbelanjaan tapi tidak ada kesungguhan untuk melindungi konsumen. Beberapa pusat perbelanjaan juga mengaku tidak membatasi jumlah pengunjung (40%) sehingga ada kemungkinan terjadi kerumunan saat berbelanja atau di dalam *lift* (20%) (Tabel 2). Ada pula pusat perbelanjaan yang tidak memiliki sirkulasi udara dan matahari yang baik (20%) serta tidak memasang media informasi tentang penggunaan masker, mencuci tangan, dan menjaga jarak di lokasi strategis (10%).

**Tabel 2**  
**Penerapan Protokol Kesehatan COVID-19 oleh Pelaku Usaha di Pusat Perbelanjaan Kota Bandung**

Variabel	Jumlah (N)	Persen (%)
Pelaku Usaha	10	100
Menyediakan tempat cuci tangan/ <i>handsanitizer</i>		
Ya	10	100
Tidak	0	0
Menyediakan alat pengukur suhu tubuh		
Ya	10	100
Tidak	0	0
Menyediakan barcode aplikasi Peduli Lindungi		
Ya	10	100
Tidak	0	0
Membatasi jumlah pengunjung		
Ya	6	60
Tidak	4	40
Membatasi pengguna lift		
Ya	8	80
Tidak	2	20
Menyediakan akses masuk dan keluar yang berbeda		
Ya	10	100
Tidak	0	0
Melakukan pembersihan dan disinfeksi gedung secara berkala		
Ya	10	100
Tidak	0	0
Mengoptimalkan sirkulasi udara dan sinar matahari		
Ya	8	80
Tidak	2	20
Memasang media informasi di lokasi-lokasi strategis		
Ya	9	90
Tidak	1	10

Hasil yang didapatkan dalam penelitian ini sejalan dengan beberapa penelitian sebelumnya. Penelitian yang dilakukan di salah satu restoran di Bali melaporkan bahwa pelaku usaha sudah berupaya untuk menerapkan protokol kesehatan Covid-19 namun terdapat beberapa hambatan, antara lain konsumen tidak mau menggunakan masker dan mengukur suhu tubuh (Putra 2021). Penelitian yang dilakukan di pusat perbelanjaan kota Makasar juga melaporkan hal serupa. Pelaku usaha sudah memenuhi kewajibannya namun konsumen masih tidak bisa menjaga jarak satu dengan yang lain (Arifin and others 2021).



Gambar 1. Beberapa Fasilitas yang Disediakan Pusat Perbelanjaan Kota Bandung sebagai Upaya untuk Melindungi Konsumen dari Penyebaran COVID-19. A: Handsanitizer Otomatis pada Pintu Masuk. B: Barcode Aplikasi Peduli Lindungi. C: Layar Pengukur Suhu Tubuh. D: Fasilitas Cuci Tangan.

Dalam perspektif UU No. 8/1999, pelaku usaha telah mematuhi aturan pemerintah dan berupaya melindungi konsumen dari penularan Covid-19. Pelaku usaha di pusat perbelanjaan kota Bandung sudah memenuhi kewajibannya sebagaimana diatur dalam Pasal 7 UU No. 8/1999 yaitu (Nawi 2018):

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. 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;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian;

Tertera pula dalam Kemenkes No. HK.01.07/MENKES/382/2020, yaitu:

- a. Mengatur pelaku usaha yang dapat beroperasi mengikuti ketentuan pemerintah daerah setempat;
- b. Menyediakan fasilitas cuci tangan yang memadai dan mudah diakses;
- c. Melakukan pembersihan dan disinfeksi secara berkala;
- d. Mengoptimalkan sirkulasi udara dan sinar matahari;

- e. Memasang media informasi di lokasi-lokasi strategis untuk mengingatkan konsumen agar selalu mengikuti ketentuan jaga jarak minimal 1 meter, menjaga kebersihan tangan, dan kedisiplinan penggunaan masker, serta larangan masuk bagi orang yang memiliki gejala demam, batuk, pilek, nyeri tenggorokan, dan/atau sesak nafas;
- f. Membatasi jumlah orang yang masuk dalam lift dan membagi jalur naik dan turun pada tangga.

Dengan pelaku usaha yang menjalankan kewajibannya maka konsumen di pusat perbelanjaan kota Bandung juga telah mendapatkan hak nya untuk dilindungi dari penularan Covid-19. Dalam perspektif UU No. 8/1999, konsumen telah mendapatkan haknya yang diatur dalam Pasal 4 UU No. 8/1999 yaitu:

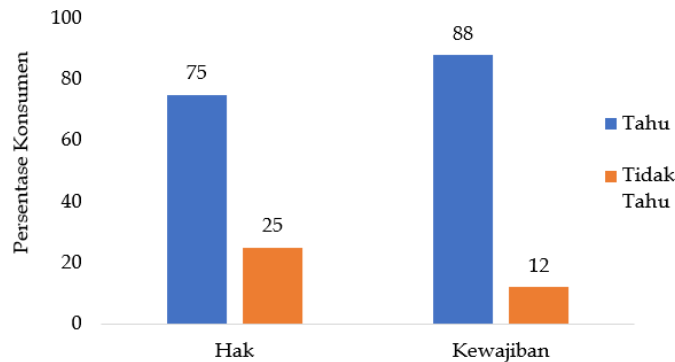
- a. Kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Memilih barang dan/ atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Mendapatkan kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Meskipun pelaku usaha sudah menjalankan kewajiban, perlindungan konsumen melalui penerapan protokol kesehatan Covid-19 belum berlangsung secara maksimal karena cukup banyak konsumen yang hanya mau menerima hak namun tidak menjalankan kewajibannya dengan menaati protokol kesehatan Covid-19 sebagaimana yang tertulis dalam Kemenkes No. HK.01.07/MENKES/382/2020. Setiap individu diwajibkan untuk menggunakan masker, mencuci tangan atau menggunakan *handsanitizer* secara teratur, dan menjaga jarak minimal 1 meter dengan orang lain. Dengan melanggar protokol kesehatan Covid-19 tersebut konsumen juga telah melanggar kewajibannya yang tercantum dalam Pasal 8 UU No. 8/1999 antara lain (Nawi 2018):

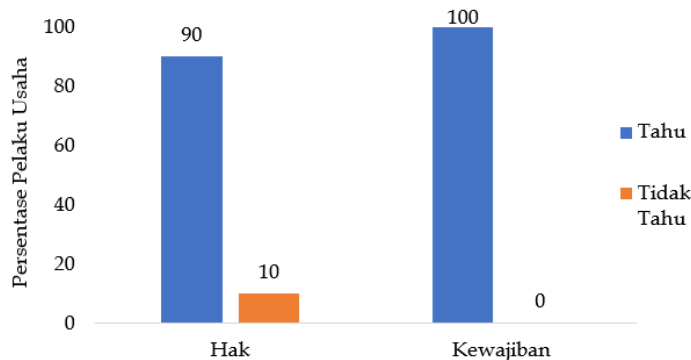
- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan;
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

## Pengetahuan Konsumen dan Pelaku Usaha Terkait Hak dan Kewajibannya Selama Masa Pandemi Covid-19

Ketidakpatuhan konsumen dan pelaku usaha terhadap protokol kesehatan Covid-19 sangat disayangkan. Hasil kuesioner menunjukkan bahwa mayoritas konsumen di sepuluh pusat perbelanjaan tersebut mengetahui hak (75%) dan kewajibannya (88%) selama masa pandemi Covid-19 (gambar 2). Begitu pula dengan pelaku usaha, hampir semua mengetahui hak (90%) dan kewajibannya (100%) (gambar 3). Dari data tersebut dapat terlihat bahwa pemerintah sudah melakukan tugasnya dengan baik yaitu mensosialisasikan protokol kesehatan Covid-19 namun konsumen dan pelaku usaha hanya sekedar mengetahui hal itu tanpa mau dengan sungguh-sungguh menerapkannya.



Gambar 2. Grafik Pengetahuan Konsumen tentang Hak dan Kewajiban Selama Masa Pandemi COVID-19.



Gambar 3. Grafik Pengetahuan Pelaku Usaha tentang Hak dan Kewajiban Selama Masa Pandemi COVID-19.

Menurut penelitian sebelumnya, ketidakpatuhan masyarakat terhadap protokol kesehatan Covid-19 terjadi karena kurangnya pengetahuan (Alimansur and Quayumi 2020). Temuan tersebut tidak sejalan dengan hasil penelitian ini. Konsumen dan pelaku usaha yang dijadikan sampel penelitian memiliki pengetahuan yang baik tentang protokol kesehatan Covid-19, namun karena alasan malas, lupa, dan lain-lain mereka tidak menerapkannya. Sesuai dengan Pasal 29 Ayat (1) UU No. 8/1999, pemerintah Indonesia telah berupaya melindungi konsumen dengan mensosialisasikan protokol kesehatan Covid-19 namun melalui penelitian ini diketahui bahwa konsumenlah yang cenderung mengabaikan protokol tersebut.

Untuk mendapatkan hasil optimal dari penerapan protokol kesehatan Covid-19 maka pelaku usaha harus aktif memperhatikan kepatuhan konsumen terhadap protokol kesehatan Covid-19 (Ramadania 2022). Konsumen juga harus cerdas dan memiliki kesadaran diri agar



menerapkan protokol kesehatan Covid-19 tanpa paksaan. UU No. 8/1999 dibuat pemerintah untuk mendidik dan melindungi konsumen di Indonesia (Anggarani and Tampi 2020). Melalui UU No. 8/1999 masyarakat diharapkan sadar akan hak dan kewajiban yang dimilikinya terhadap pelaku usaha (Kardiatman and Wagian 2021). Untuk menumbuhkan sikap tanggung jawab pelaku usaha, konsumen harus memiliki tingkat pengetahuan, kemampuan, dan kemandirian yang tinggi (Sinaga 2015). Dengan begitu konsumen dapat melindungi dirinya sendiri.

Konsumen Indonesia khususnya di pusat perbelanjaan kota Bandung harus lebih cerdas dengan menaati protokol kesehatan Covid-19 guna mencegah penyebaran penyakit tersebut. Konsumen jangan hanya menuntut hak namun perlu menjalankan kewajibannya. Pelaku usaha juga seharusnya lebih bersungguh-sungguh dalam menerapkan protokol kesehatan Covid-19, bukan hanya sekedar menyediakan fasilitas tanpa memilih konsumen yang bisa dan tidak bisa masuk ke dalam pusat perbelanjaan. Untuk itu pemerintah perlu memantau keberlangsungan kegiatan di pusat perbelanjaan dan menindak tegas konsumen ataupun pelaku usaha yang tidak menerapkan protokol kesehatan Covid-19. Sifat acuh tak acuh yang dimiliki para konsumen dan pelaku usaha dapat mengakibatkan peningkatan jumlah kasus Covid-19 yang akan berdampak pula pada berbagai bidang salah satunya ekonomi.

### **Kesimpulan**

Mayoritas konsumen dan pelaku usaha dari sepuluh tempat perbelanjaan di kota Bandung telah mengetahui hak dan kewajiban masing-masing. Meskipun demikian, protokol kesehatan Covid-19 belum diterapkan secara maksimal karena ada beberapa konsumen dan pelaku usaha yang tidak menerapkan protokol kesehatan Covid-19. Konsumen tidak menggunakan masker, mencuci tangan dan *check in* pada aplikasi Peduli Lindungi dengan alasan sesak, malas, dan lupa. Begitu pula dengan pelaku usaha, mereka hanya menyediakan fasilitas cuci tangan, pengukuran suhu tubuh dan lainnya sebagai syarat untuk membuka pusat perbelanjaan namun pelaku usaha tidak dengan seksama menyeleksi konsumen yang bisa dan tidak bisa untuk masuk ke dalam pusat perbelanjaan.

### **Daftar Pustaka**

- Alimansur, Moh, and Elfi Quyumi. 2020. 'Prevention Efforts With Compliance To The Prevention Of Transmission Of Covid-19 To Covid Volunteers', *Journal of Public Health Research and Community Health Development*, 4.1: 81 <<https://doi.org/10.20473/jphrcode.v4i1.21792>>
- Anggarani, Cornelia Dewi, and Mariske Myeke Tampi. 2020. 'Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terkait Harga Masker Yang Melonjak Tinggi Disaat Pandemi Covid-19 Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen', *Jurnal Hukum Adigama*, 3.2
- Arifin, Ince Annisah Adawiyah, Rizki Amelia Ap, and Andi Muhammad Multazam. 2021. 'Evaluasi Implementasi Kebijakan Protokol Kesehatan Covid-19 Di Mall Ratu Indah Makassar', *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 12.1
- van Doremalen, Neeltje, Trenton Bushmaker, Dylan H. Morris, Myndi G. Holbrook,

Amandine Gamble, and others. 2020. 'Aerosol and Surface Stability of SARS-CoV-2 as Compared with SARS-CoV-1', *New England Journal of Medicine*, 382.16: 1564-67 <<https://doi.org/10.1056/NEJMc2004973>>

Indonesia, Kementerian Kesehatan Republik. 2020. *Protokol Kesehatan Bagi Masyarakat Di Tempat Umum* (Jakarta)

— — —. 2021. *Situasi Terkini Perkembangan Coronavirus Disease (COVID-19)* (Jakarta)

Kardiatman, Yandi, and Diangsa Wagian. 2021. 'Tanggung Jawab Pemilik Jasa Cuci Pakaian (Laundry) Terhadap Kerugian Yang Dialami Oleh Pengguna Jasa', *Jurnal Private Law*, 1.3

Litbangkes, Badan, Pusdatin, and Paskhas. 2021. *Laporan Mingguan 24 - 30 Juli 2021* (Jakarta)

Nawi, Syahrudin. 2018. 'HAK DAN KEWAJIBAN KONSUMEN MENURUT UU NO.8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN', *PLENO JURE*, 7.1: 1-8 <<https://doi.org/10.37541/plenojure.v7i1.352>>

Putra, Ketut Suryadinata. 2021. 'Penerapan Protokol Kesehatan Pencegahan Covid-19 Di Restoran Naughty Nuri's Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen', *Jurnal Kertha Wicara*, 10.3

Ramadania, Safira. 2022. 'Penerapan Pelindungan Konsumen Terhadap Pencegahan Covid-19 Di Cafe Shop Kota Pontianak Dalam Perspektif Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen', *Jurnal Fatwa Hukum*, 5.2 <<https://jurnal.untan.ac.id/index.php/jfh/article/view/54247>>

RETNO SARI DEWI. 2020. 'PERLINDUNGAN KONSUMEN DI ERA PANDEMI VIRUS CORONA', *Jurnal YUSTITIABELEN*, 6.1: 38-47 <<https://doi.org/10.36563/yustitiabelen.v6i1.223>>

Sinaga, Dr Niru Anita. 2015. *Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Di Indonesia*

Statistik, Badan Pusat. [n.d.]. 'Badan Pusat Statistik Kota Bandung', 2019 <<https://bandungkota.bps.go.id/stacticle/2020/05/13/281/jumlah-pasar-modern-di-kota-bandung-2019.html>> [accessed 27 March 2022]