

**9PERANAN LEMBAGA PERLINDUNGAN KONSUMEN
SWADAYA MASYARAKAT DI KOTA MEDAN
DALAM MEMBERIKAN PERLINDUNGAN
HUKUM KEPADA KONSUMEN**

TESIS

OLEH:

MUHAMMAD ICHSYAN SUWANDI

191803039



**PROGRAM MAGISTER ILMU HUKUM
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2022**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 2/1/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)2/1/23

**PERANAN LEMBAGA PERLINDUNGAN KONSUMEN
SWADAYA MASYARAKAT DI KOTA MEDAN
DALAM MEMBERIKAN PERLINDUNGAN
HUKUM KEPADA KONSUMEN**

TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Hukum pada
Pascasarjana Universitas Medan Area

OLEH:

MUHAMMAD ICHSYAN SUWANDI

191803039

**PROGRAM MAGISTER ILMU HUKUM
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2022**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 2/1/23

Access From (repository.uma.ac.id)2/1/23

UNIVERSITAS MEDAN AREA
PASCASARJANA
MAGISTER HUKUM

HALAMAN PERSETUJUAN

JUDUL : PERANAN LEMBAGA PERLINDUNGAN KONSUMEN
SWADAYA MASYARAKAT DI KOTA MEDAN DALAM
MEMBERIKAN PERLINDUNGAN HUKUM KEPADA
KONSUMEN.

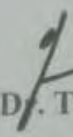
NAMA : Muhammad Ichsyhan Suwandi


NPM : 191803039

Menyetujui :

Pembimbing I

Pembimbing II

 Dr. Taufik Siregar, SH., M.Hum

 Dr. Rizkan Zulyadi, SH., MH.

Diketahui Oleh

Ketua Program Studi

Direktur



Dr. Wenggedes Frensh, SH., MH.



Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani,

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 2/1/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)2/1/23

Telah diuji pada Tanggal 17 September 2022

N a m a : Muhammad Ichsyah Suwandi

N P M : 191803039



Panitia Penguji Tesis :

Ketua : Dr. Isnaini, SH, M.Hum
Sekretaris : Dr. Maswandi, SH, M.Hum
Pembimbing I : Dr. Taufik Siregar, SH, M.Hum
Pembimbing II : Dr. Rizkan Zulyadi, SH, MH
Penguji Tamu : Dr. M. Citra Ramadhan, SH, MH

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Ichsyani Suwandi

NPM : 191803039

Judul : PERANAN LEMBAGA PERLINDUNGAN KONSUMEN SWADAYA MASYARAKAT DI KOTA MEDAN DALAM MEMBERIKAN PERLINDUNGAN HUKUM KEPADA KONSUMEN.

Dengan ini menyatakan hal-hal berikut :

1. Bahwa tesis yang saya tulis ini bukan merupakan jiplakan dari tesis karya ilmiah orang lain.
2. Apabila terbukti dikemudian hari ternyata tesis ini adalah jiplakan, maka segala akibat hukum yang timbul akan menjadi tanggung jawab saya sepenuhnya.

Dengan pernyataan ini saya perbuat dengan sebenarnya secara sehat tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Medan, 26 September 2022

Yang menyatakan,



MUHAMMAD ICHSYAN SUWANDI
NPM. 191803039

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda

tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Ichsyhan Suwandi
NPM : 191803039

Program Studi : Magister Ilmu Hukum
Fakultas : Pascasarjana
Jenis karya : Tesis

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**PERANAN LEMBAGA PERLINDUNGAN KONSUMEN SWADAYA
MASYARAKAT DI KOTA MEDAN DALAM MEMBERIKAN
PERLINDUNGAN HUKUM KEPADA KONSUMEN.**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Medan
Pada tanggal :
Yang menandatangani

Muhammad Ichsyhan Suwandi

ABSTRAK

PERANAN LEMBAGA PERLINDUNGAN KONSUMEN SWADAYA MASYARAKAT DI KOTA MEDAN DALAM MEMBERIKAN PERLINDUNGAN HUKUM KEPADA KONSUMEN

Nama : Muhammad Ichsyah Suwandi
NPM : 191803039
Program Studi : Magister Hukum
Pembimbing I : Dr. Taufik Siregar, S.H., M.Hum
Pembimbing II : Dr. Rizkan Zulyadi, S.H., M.H.

Penelitian Tesis ini mengenai Peranan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat Kota Medan dalam Memberikan Perlindungan Hukum Kepada Konsumen. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat menurut Pasal 1 angka 9 adalah lembaga non-Pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh Pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen. Adanya lembaga perlindungan konsumen sedikit banyak membantu untuk melindungi konsumen serta untuk melindungi barang dan jasa dengan menjunjung tinggi asas keadilan bagi konsumen. Peran lembaga yang bergerak dibidang perlindungan konsumen menjadi penting, yang terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen, membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen, melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen. Dengan rumusan masalah yaitu (1) Bagaimana bentuk-bentuk perlindungan hukum kepada konsumen. (2) Bagaimana mekanisme pembentukan LPKSM sebagai Lembaga Perlindungan Konsumen di Kota Medan. (3) Bagaimana peran LPKSM di Kota Medan dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen. Penelitian ini dilakukan ke kantor UPT. Perlindungan Konsumen Medan, kantor DPP LPKN, kantor DPP YPPKN, kantor DPD LPK-RI Sumatera Utara. penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum dan metode penelitian yang dilakukan secara yuridis empiris. Oleh karena jenis penelitian ini adalah metode penelitian hukum yuridis empiris, data yang diperoleh berasal dari studi kepustakaan dan penelitian lapangan.

Bentuk-bentuk perlindungan hukum kepada konsumen dengan melalui 2 jalur yaitu melalui jalur diluar pengadilan dan melalui jalur pengadilan. Pada jalur diluar pengadilan, konsumen bisa menyelesaikan sengketa dengan alternatif resolusi masalah ke LPKSM, BPSK, Direktorat Perlindungan Konsumen dibawah Departemen Perdagangan dan atau Lembaga berwenang lainnya. Untuk melalui jalur pengadilan, konsumen dan atau LPKSM juga bisa melakukan gugatan ke pengadilan negeri, dengan legal standing yang telah diatur dalam undang-undang. Sebelum melakukan gugatan dalam pengadilan, LPKSM harus mempunyai legal standing dan atau mekanisme pada saat pembentukan yaitu membuat akta notaris pendirian badan hukum yang bergerak dibidang Perlindungan Konsumen, membuat izin dari Kementerian Hukum dan HAM, dan membuat TDLPK pada dinas terkait setempat. Adapun peran LPKSM yaitu memberikan informasi kepada konsumen, membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, melindungi hak-hak konsumen, menerima pengaduan konsumen, melakukan advokasi, melakukan pendampingan, melakukan pengawasan dan melakukan kerjasama dengan instansi terkait mengenai perlindungan konsumen.

Kata Kunci : LPKSM, Perlindungan Hukum, dan Konsumen.

ABSTRACT

THE ROLE OF NON GOVERNMENTAL CONSUMER PROTECTION INSTITUTIONS IN THE CITY OF MEDAN PROVIDING LEGAL PROTECTION TO CONSUMERS

Name : Muhammad Ichsyhan Suwandi
NPM : 191803039
Study Program : Magister Hukum
Supervisor I : Dr. Taufik Siregar, S.H., M.Hum
Supervisor II : Dr. Rizkan Zulyadi, S.H., M.H.

This thesis research is about the role of the Medan City Non-Governmental Consumer Protection Agency in Providing Legal Protection to Consumers. Non-Governmental Consumer Protection Institutions according to article 1 point 9 are Non-Governmental institution registered and recognized by the Government that have activities to handle consumer protection. The existence of a consumer protection agency is more or less helpful to protect consumers and to protect goods and service by upholding the principle of justice for consumers. The role of institution engaged in consumer protection is important, related to efforts to realize consumer protection, assist consumers in fighting for their rights, including receiving consumer complaints or complaints, conducting joint supervision with the government and the community on the implementation of consumer protection. With the formulation of the problem, namely (1) what are the forms of legal protection to consumers. (2) what is the mechanism for establishing LPKSM as a consumer protection agency in Medan City. (3) what is the role of LPKSM in Medan City in providing legal protection to consumers. This research was conducted at the office consumer protection Medan, LPKN DPP office, YPPKN DPP office, North Sumatra LPK-RI DPD office. This research uses of the type of legal research and research methods carried out in a empirical juridical manner. Because this type of research is a empirical juridical legal research method, the data obtained comes from library research and field research.

Forms of legal protection to consumers through 2 channels, namely through channels outside the court and through the court, in an out-of-court route, consumers can resolve disputes with alternative problem resolution to LPKSM, BPSK, The Directorate of Consumer Protection under the Ministry of Trade and/or other authorized institution. To go through the courts, consumers and/or LPKSM can also file a lawsuit to the district court. With the legal standing that has been regulated by law before filing a lawsuit in court, LPKSM must have legal standing and/or mechanism at the time of formation, namely making a notarial deed of establishment of a legal entity engaged in consumers protection, obtaining a permit from the Ministry of Law and Human Right and making a TDLPK at the local relevant agency. The role of LPKSM is to provide information to consumers, assist consumers in fighting for their rights, protect consumer rights, receive consumers complaints, conduct advocacy, provide assistance, conduct supervision and collaborate with relevant agencies regarding consumers protection.

Keywords : LPKSM, Legal Protection and Consumer.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis sanjungkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul “ **PERANAN LEMBAGA PERLINDUNGAN KONSUMEN SWADAYA MASYARAKAT DI KOTA MEDAN DALAM MEMBERIKAN PERLINDUNGAN HUKUM KEPADA KONSUMEN** ”. Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Hukum pada Program Studi Magister Hukum Program Pascasarjana Universitas Medan Area.

Dalam penyusunan Tesis ini penulis telah banyak mendapatkan bantuan materiil maupun dukungan moril dan membimbing (penulisan) dari berbagai pihak. Untuk itu Penghargaan dan ucapan terima kasih disampaikan kepada :

1. Bapak **Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng., M.Sc.**, selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Ibu **Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS.**, selaku Direktur Pascasarjana Universitas Medan Area
3. Bapak **Dr. Wenggedes Frensh, S.H., M.H.**, selaku Ketua Program Studi Magister Hukum Universitas Medan Area.
4. Bapak **Dr. Isnaini, S.H., M.Hum.**, selaku Ketua Sidang penulis.
5. Bapak **Dr. Maswandi, S.H., M.Hum.**, selaku Sekretaris Sidang penulis.
6. Bapak **Dr. Taufik Siregar, S.H., M.Hum.**, selaku Dosen Pembimbing I.
7. Bapak **Dr. Rizkan Zulyadi, S.H., M.H.**, selaku Dosen Pembimbing II.
8. Bapak **Dr. M. Citra Ramadhan, S.H., M.H.**, selaku Penguji Tamu penulis.

9. Secara khusus penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada kedua orangtua penulis, **Ayahanda Surianto** dan **Ibunda Alm. Mardiah Astuti Sari**. Atas support dan dukungan baik dari materi maupun doa kepada penulis. Kepada istri tercinta **Putri Ayu, SE.**, dan Anak tercinta **Kanaya Almahyra Suwandi**, karena kehadirannya membawa semangat kepada penulis untuk menyelesaikan studi penulis. Kepada saudara perempuan penulis **Putrie Rizky Ananda, SH.**, serta kepada seluruh keluarga besar penulis.
10. Rekan-rekan Advokat Taruna Keadilan Law Office, Founder **Adv. Dr (c) H. Andi Suwandani Harahap, SE., SH., MH., Adv. Buha Poltak Siburian, SH.**, dan **Adv. M. Fitra Agung Prawoto, SH.**
11. Rekan-rekan staff PT. Safira Makkah Madina Wisata (Alshaf Tour).
12. Kepada Seluruh Guru yang telah mendidik dan mengajarkan penulis, yaitu seluruh Guru SD SUTOMO 1 Medan, SMP SUTOMO 1 Medan dan SMA TAMANSISWA Medan.
13. Kepada Fakultas Hukum Universitas Medan Area beserta jajarannya, khususnya Alumni Stambuk 2012 yang memberi kesempatan kepada penulis untuk dapat menyelesaikan Pendidikan S-1 sebagai seorang Sarjana Hukum, semoga ilmu yang diajarkan dan didapat bermanfaat bagi penulis.
14. Bapak **Dr. H. M. R. Haykal Amal, SH., MH.** Selaku Kepala UPT. Perlindungan Konsumen Medan yang telah memberikan izin kepada penulis untuk dapat melakukan pengumpulan data dan wawancara di UPT. Perlindungan Konsumen Medan.

15. Bapak **Syaiful Anwar, SE.**, selaku Kepala Seksi Pemberdayaan Konsumen dan Pelaku Usaha UPT. Perlindungan Konsumen Medan atas masukan dan pendapatnya dalam proses penyelesaian tesis ini.
16. Bapak **Khairul Anwar, SH., M.Si.**, selaku Ketua Umum Dewan Pimpinan Pusat Lembaga Perlindungan Konsumen Nasional (DPP LPKN) atas masukan dan pendapatnya dalam proses penyelesaian tesis ini.
17. Rekan-rekan penulis pada Program Pascasarjana Magister Ilmu Hukum Universitas Medan Area Angkatan 2019.
18. Seluruh Staff Pengajar/Dosen dan Pegawai/Karyawan Program Pascasarjana Magister Ilmu Hukum Universitas Medan Area yang telah banyak membantu dalam penyelesaian tesis ini.

Penulis menyadari bahwa Tesis ini masih banyak kekurangannya, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis membuka diri untuk menerima saran maupun kritikan dari para pembaca demi penyempurnaannya dalam upaya menambah khasanah pengetahuan dan bobot dari Tesis ini. Semoga Tesis ini dapat bermanfaat, baik bagi perkembangan ilmu pengetahuan maupun bagi masyarakat dan pemerintah.

Medan, November 2022

Penulis



Muhammad Ichsyah Suwandi

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERSETUJUAN	
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	16
1.3 Tujuan Penelitian	16
1.4 Manfaat Penelitian	17
1.5 Keaslian Penelitian.....	18
1.6 Kerangka Teori dan Konsep	20
A. Kerangka Teori	20
B. Kerangka Konsep	28
1.7 Metode Penelitian	35
A. Tempat dan Waktu Penelitian	35
B. Tipe dan Jenis Penelitian	35
C. Data dan Sumber Data	36
D. Metode Pendekatan	36
E. Alat Pengumpul Data	36
F. Analisis Data	37
1.8 Jadwal Penelitian	37

BAB II BENTUK - BENTUK PERLINDUNGAN HUKUM KEPADA KONSUMEN	38
2.1 Perlindungan kepada Konsumen	38
2.2 Perlindungan Pemerintah kepada Konsumen	44
2.3 Perlindungan Hukum kepada Konsumen	49
BAB III MEKANISME PEMBENTUKAN LPKSM SEBAGAI LEMBAGA PERLINDUNGAN KONSUMEN DI KOTA MEDAN	61
3.1 Tata Cara Pendaftaran Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM)	61
3.2 Pendaftaran Tanda Daftar Lembaga Perlindungan Konsumen	65
3.3 Pembatalan Tanda Daftar Lembaga Perlindungan Konsumen	72
BAB IV PERAN LPKSM KOTA MEDAN DALAM MEMBERIKAN PERLINDUNGAN HUKUM KEPADA KONSUMEN.....	74
4.1 Bentuk Perlindungan LPKSM kepada Konsumen.....	74
4.2 Legal Standing Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM).....	102
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	111
5.1 Kesimpulan	111
5.2 Saran	112

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pesatnya pertumbuhan perekonomian nasional telah menghasilkan berbagai produk barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi. Perkembangan usaha yang begitu cepat tidak terlepas dari adanya peran dan kegiatan-kegiatan usaha yang berkaitan dengan perdagangan, baik itu perdagangan barang maupun jasa. Wujud dari perkembangan tersebut ditandai dengan beredarnya barang dan/atau jasa yang dipasarkan secara bebas, baik produk dalam negeri maupun produk luar negeri. Selain itu adanya faktor pendukung seperti kemajuan ilmu pengetahuan, teknologi serta perkembangan komunikasi dan informatika yang turut mendukung perluasan ruang gerak transaksi beredarnya barang dan/atau jasa.

Dampak positif yang dirasakan konsumen ialah kemudahan untuk menjatuhkan pilihan terhadap barang dan/atau jasa dalam memenuhi kebutuhan hidupnya. Pada sisi lain tidak tertutup kemungkinan munculnya dampak negatif yang dirasakan konsumen dengan beredarnya produk barang dan/atau jasa yang tidak memenuhi syarat kesehatan dan keamanan konsumen. Kondisi dan fenomena tersebut dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang. Fenomena yang tidak seimbang ini menempatkan konsumen cenderung dijadikan objek aktivitas bisnis dari pelaku usaha untuk memperoleh keuntungan sebesar-besarnya melalui iklan, promosi, cara penjualan serta penerapan standar yang merugikan konsumen.

Di era globalisasi dan teknologi informasi secara langsung telah mengubah tatanan perekonomian dan komunikasi masyarakat secara menyeluruh. Arus barang dan atau jasa serta informasi semakin bebas, bahkan informasi yang merugikan sulit dibendung. Kebebasan arus barang dan/atau jasa dan informasi bisa menguntungkan konsumen karena menambah banyaknya pilihan dan info di pasar. Namun, di sisi lain bisa memberi dampak negatif apabila konsumen tidak bisa mengendalikan diri.

Makin maraknya penyebaran *hoaks* (berita bohong) menambah kebingungan konsumen. Perkembangan teknologi informasi yang mentransformasi sistem perdagangan secara daring (*online*) atau dikenal elektornik dagang atau *e-commerce* merupakan produk kebebasan yang juga mewarnai pasar saat ini. Namun, Undang-Undang yang mengaturnya belum siap. Sistem perdagangan global telanjur menyatu dengan kebebasan informasi, bisa jadi merugikan produsen ataupun konsumen.

Persoalan konsumen ternyata tidak pernah berhenti dari waktu ke waktu, bahkan terasa semakin kompleks. Berbagai perubahan sosial, ekonomi, pengetahuan, teknologi, juga politik, jelas menimbulkan perubahan dalam pola, jenis, dan bobot permasalahan dan keluhan konsumen.

Semakin berkembang dan terbukanya pasar akibat dari proses mekanisme pasar yang berkembang adalah suatu hal yang tidak dapat dihindari. Tidak jarang dalam transaksi ekonomi sering terjadi permasalahan yang menyangkut persoalan sengketa dan ketidakpuasan konsumen akibat dari barang dan/atau jasa yang tidak memenuhi standar bahkan ada yang dapat membahayakan bagi konsumen.

Persaingan dunia usaha yang sangat ketat dan iklim persaingan yang sangat kompetitif serta kurangnya pengawasan akan peredaran barang dan atau jasa yang ada dipasaran, menyebabkan banyak perusahaan atau dunia usaha yang berupaya untuk memenangkan persaingan dengan strategi yang dikembangkan oleh masing-masing perusahaan. Penggunaan strategi yang ditetapkan perusahaan dan diterapkan oleh para marketing perusahaan untuk meningkatkan penjualan produk atau jasa perusahaan, tidak jarang telah menyebabkan konsumen mengalami kerugian baik yang disengaja, atau karena konsumen tidak memperoleh informasi yang benar dan cukup pada saat penawaran produk atau jasa dilakukan. Akibatnya banyak konsumen yang merasa dirugikan kepentingannya, atau dirugikan karena merasa tertipu dengan program promosi yang disampaikan, yang tidak sesuai dengan kenyataan kualitas produk yang diterima. Pada umumnya konsumen tidak mengetahui dari bahan apa suatu produk itu dibuat, bagaimana proses pembuatannya serta strategi pasar apa yang dijamin untuk mendistribusikannya, maka diperlukan kaidah hukum yang dapat melindungi. Perlindungan itu sesungguhnya berfungsi menyeimbangkan kedudukan konsumen dan pengusaha.

Pengertian konsumen adalah orang yang mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang tersedia dimasyarakat baik untuk digunakan sendiri ataupun orang lain dan tidak untuk diperdagangkan. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.¹

¹ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Kelemahan konsumen dibandingkan dengan pelaku usaha dapat terlihat pada faktor ekonomi, pengetahuan, pendidikan maupun psikologis. Menurut hasil penelitian BPHN (Badan Pembinaan Hukum Nasional), faktor yang menyebabkan lemahnya konsumen karena hal-hal berikut :

1. Masih rendahnya tingkat kesadaran konsumen akan hak dan kewajibannya.
2. Konsumen belum mengetahui kemana hak-haknya disalurkan jika mendapatkan kesulitan dan/atau kerugian dari barang dan/atau jasa yang diperolehnya.
3. Belum terkondisinya konsumen yang mempunyai kemauan untuk menuntut hak-haknya jika dirugikan oleh pelaku usaha.
4. Proses peradilan yang rumit dan waktu yang berkepanjangan.
5. Posisi konsumen yang cenderung lemah.

Dalam pola sosial yang terjadi, faktor tersebut diatas dapat ditambahkan dalam wujud sebagai berikut :

1. Politik pembangunan di negara kita lebih berpihak kepada pelaku usaha dan melonggarkan norma-norma hukum dalam penerapan dan penataan hukum konsumen.
2. Tidak konsistennya badan peradilan atas putusannya, yang kerap terjadi perbedaan putusan pengadilan dalam kasus-kasus serupa.
3. Sistem hukum kita masih belum banyak menjamah dan merumuskan kebijakan dalam hal untuk melindungi konsumen.

Secara umum kelemahan konsumen disebabkan oleh ketidaktahuan terhadap hak yang seharusnya mereka terima dalam membeli produk barang maupun jasa maupun kewajiban yang seharusnya dilaksanakan sebagai konsumen yang baik, tetapi seseorang atau instansi yang menghasilkan produk dan jasa juga harus tanggap terhadap hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Faktor penyebab lemahnya konsumen dapat berasal dari sisi hukum, dapat pula dari kondisi sosial yang berkembang. Penyebab lemahnya konsumen dari sisi hukum, garis besarnya adalah belum adanya kesadaran konsumen akan hak-haknya sebagai konsumen. Kelemahan ini sudah semakin tereliminasi seiring berkembangnya teknologi informasi yang memungkinkan setiap orang mengakses informasi dan mempublikasikannya kepada siapapun. Perkembangan teknologi informasi tersebut tidak lantas membuat konsumen sangat kuat melainkan tetap harus berada pada koridor aturan komunikasi yang tepat.

Konsumen dengan segala keterbatasannya yang ada sering membeli produk yang tidak sebagaimana diharapkan sehingga menderita kerugian akibat membeli produk tersebut. Kerugian konsumen tersebut merupakan akibat dari produk si pelaku usaha yang menimbulkan kerugian terhadap konsumen, membuat konsumen yang menjadi korban tidak tahu kemana harus mengadukan keluhan apabila mereka mengalami kerugian. Lemahnya posisi konsumen tersebut di antara lain disebabkan oleh penegak hukum yang ada belum bisa memberikan rasa aman dan nyaman. Peraturan perundang-undangan yang ada kurang memadai untuk secara langsung melindungi kepentingan konsumen terlebih penegakan hukum (*Law enforcement*) itu sendiri dirasakan kurang tegas.

Kondisi konsumen yang banyak dirugikan sehingga memerlukan peningkatan upaya untuk melindungi, sehingga hak-hak konsumen tersebut dapat ditegakkan. Namun disisi lain, perlindungan tersebut harus juga melindungi eksistensi pelaku usaha yang sangat esensial dalam pembangunan perekonomian negara. Oleh karena itu, diperlukan peraturan yang dapat melindungi kedua belah pihak.

Pemerintah memiliki fungsi sebagai Badan Legislatif, yakni sebagai Badan yang membuat suatu Peraturan Perundang-undangan. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen merupakan salah satu produk hukum yang dihasilkan pemerintah. Undang-Undang Perlindungan Konsumen disahkan pada tanggal 20 April 1999 dan diundangkan pada 20 April 2000.

Perlindungan konsumen bukanlah konsep baru dalam peraturan perundang-undangan Indonesia, karena sudah diatur sejak zaman penjajahan dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) terutama dalam Buku Ketiga tentang perikatan. Namun perkembangan dalam masyarakat membuat hukum keperdataan turut mengalami perkembangan sehingga lahir berbagai peraturan baru yang lebih spesifik, termasuk hukum yang berkaitan dengan perlindungan konsumen. Peraturan khusus konsumen diundangkan melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Latar belakang lahirnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen ialah dikarenakan semakin berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan penggerak bagi produktivitas dan efisiensi produsen atas barang

dan/atau jasa yang dihasilkan dalam rangka mencapai sasaran usaha.² Posisi konsumen yang lebih lemah dibandingkan pelaku usaha merupakan salah satu yang melatarbelakangi Undang-Undang Perlindungan Konsumen.³ Keberadaan posisi konsumen yang lemah telah diakui secara internasional dalam Resolusi Majelis Umum PBB Nomor. A/RES/39/248 Tahun 1985 tentang *Guidelines for Consumer Protection*.⁴ Di Indonesia terdapat persepsi yang salah dikalangan sebagian besar pelaku usaha yang menyatakan bahwa perlindungan konsumen dapat menimbulkan kerugian bagi produsen.⁵

Adapun landasan filosofis tentang pembentukan Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah agar posisi konsumen dan produsen (pelaku usaha) seimbang dan memberikan perlindungan terhadap konsumen yang kerap menjadi objek aktivitas bisnis merugikan dari pengusaha dalam mengejar keuntungan yang sebesar-besarnya. Landasan filosofis ini tentunya sangatlah mulia dan sesuai dengan nilai keadilan pada sila kedua Pancasila dan tujuan negara.

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen bahwa yang disebutkan sebagai perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Namun sepertinya implementasi dari undang-undang ini masih sangat jauh.

² Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, Hlm 5.

³ *Ibid*, Hlm. 10.

⁴ Susanti Adi Nugroho, 2008, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen ditinjau dari Hukum Acara serta Kendala Implementasinya*, Kencana, Jakarta.

⁵ *Op. Cit*, Hlm. 12.

Sejarah gerakan perlindungan konsumen dapat dibagi dalam 4 tahap :

1. Tahap I (Tahun 1881 – 1914)

Kurun waktu ini menjadi titik awal munculnya kesadaran masyarakat untuk melakukan gerakan perlindungan konsumen. Dikarenakan novel karya Upton Sinclair yang berjudul *The Jungle*, menggambarkan cara pengolahan daging yang tidak memenuhi syarat kesehatan di Amerika.

2. Tahap II (Tahun 1920 – 1940)

Kurun waktu ini muncul dikarenakan buku yang berjudul *Your Mongkey's Worth* karya Chase dan Schlink. Yang mampu menggugah konsumen atas hak-hak mereka dalam transaksi jual beli.

3. Tahap III (Tahun 1950 – 1960)

Pada dekade ini muncul keinginan untuk mempersatukan gerakan perlindungan konsumen dalam lingkup internasional. Yang digagas oleh wakil-wakil gerakan perlindungan konsumen dari Ammerika, Inggris, Belanda, Australia dan Belgia.

4. Tahap IV (pasca tahun 1965)

Pada kurun waktu ini disebut sebagai masa pematangan gerakan perlindungan konsumen, baik pada tingkat regional (nasional) maupun tingkat internasional.

Seiring perjalanan waktu serta persaingan ekonomi yang semakin meningkat yang dilakukan oleh manusia dalam melakukan hal yang kurang baik sehingga menyebabkan kerugian pada konsumen akibat dari produk yang dibuat oleh produsen, maka dari itu dibuatlah suatu badan perlindungan konsumen.

Dibutuhkan lembaga khusus yang dapat melindungi konsumen baik yang dibentuk oleh swadaya masyarakat maupun yang dibentuk oleh pemerintah, dimana lembaga tersebut berfungsi melindungi konsumen dari perbuatan produsen (pelaku usaha) yang tidak beritikad baik. Mengingat konsumen membutuhkan perlindungan hukum dan memberi jaminan bahwa ia berada pada posisi sama dengan pelaku usaha. Adanya lembaga perlindungan konsumen sedikit banyak akan membantu untuk melindungi konsumen serta untuk melindungi barang dan jasa baik swasta maupun instansi pemerintah dengan menjunjung tinggi asas keadilan bagi konsumen.

Perlindungan konsumen akan lebih efektif apabila dilakukan dari dua arus sekaligus⁶. Melalui arus bawah, banyak terdapat lembaga konsumen yg tersosialisasi secara baik dimasyarakat sekaligus dapat menampung keluhan dan memperjuangkan aspirasi konsumen⁷. Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terdapat suatu lembaga konsumen yang disebut dengan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) yaitu lembaga non pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh pemerintah yang mempunyai kegiatan melaksanakan perlindungan konsumen. LPKSM ini merupakan bentuk gerakan masyarakat dalam melakukan perlindungan konsumen. Melalui arus atas yaitu departemen atau bagian dalam struktur pemerintah yang khusus menangani masalah perlindungan konsumen⁸.

⁶ Sudaryanto, 1999, *Hukum dan Advokasi Konsumen*, Citra Aditya Bakti, Bandung, Hlm. 81.

⁷ *Ibid*, Hlm. 82.

⁸ *Ibid*, Hlm. 83.

Seiring berjalannya waktu, dalam membantu konsumen Indonesia agar tidak dirugikan oleh pelaku usaha dan membantu konsumen menyelesaikan sengketa dengan pelaku usaha dibuatlah Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) yang berfungsi memberikan informasi kepada konsumen, mengawasi peredaran barang dan/atau jasa, menerima keluhan atau aspirasi dan pengaduan konsumen yang dirugikan dan membantu menyelesaikan permasalahan sengketa konsumen dengan pelaku usaha.

Kehadiran Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) sangat penting dalam memberikan perlindungan kepada konsumen, sebagai arus bawah yang tersosialisasi di masyarakat dan dapat menampung keluhan dan memperjuangkan hak dan/atau aspirasi konsumen yang dirugikan.⁹ Begitu juga peran LPKSM menjadi penting karena mewujudkan perlindungan konsumen, membantu memperjuangkan hak-hak konsumen, menerima keluhan dan/atau pengaduan konsumen, melakukan pengawasan bersama dengan pemerintah dan masyarakat dalam pelaksanaan perlindungan konsumen.

Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) sangat diperlukan ditengah-tengah masyarakat pada era globalisasi saat ini, hal ini dikarenakan banyak terjadinya persaingan pelaku usaha dalam merebut konsumen dengan berbagai cara, sehingga mengabaikan kualitas produk yang diberikan baik itu barang maupun jasa, hal tersebut mengakibatkan para konsumen dan/atau masyarakat merasa dirugikan.

⁹ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, Hlm. 213.

Pada tahun 2001 Pemerintah telah mengesahkan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 59 Tahun 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat. Peraturan tersebut menjelaskan segala hal mengenai lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat. Hingga pada tahun 2006 LPKSM telah berkembang di Indonesia, ada kurang lebih sekitar 200 lembaga tersebar diberbagai provinsi, kabupaten dan kota.¹⁰ Berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat sangat penting untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.¹¹ Peranan lembaga perlindungan konsumen tersebut dalam memfasilitasi dan melindungi konsumen untuk memperoleh keadilan menjadi pertanyaan dasar saat Kongres Konsumen Sedunia yang dilakukan di Santiago, Chile.¹²

Pengaturan tugas-tugas LPKSM adalah merupakan hal yang sangat penting agar tujuan perlindungan konsumen yang diemban oleh lembaga ini lebih terarah dan hasilnya dapat dirasakan oleh konsumen.¹³ Dasar hukum LPKSM dapat ditemukan didalam Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 59 Tahun 2001, yaitu :

1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, khususnya amanat Pasal 44 dan;
2. Undang-Undang Dasar 1945 sebagaimana telah diubah dengan Perubahan Kedua Undang-Undang Dasar 1945, khususnya didalam amanat Pasal 5 ayat (2).

¹⁰ Ahmad Zazili, 2008, *Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang pada Transportasi Udara Niaga Berjadwal Nasional*, Hlm. 145.

¹¹ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, 2000, *Jaminan Fidusia*, Grafindo Persada, Hlm. 217

¹² Sudaryatno, 1999, *Hukum dan Advokasi Konsumen*, Citra Aditya Bakti, Hlm. 81

¹³ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op. Cit*, Hlm 214

Setelah diundangkan dalam Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 59 Tahun 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM), dalam Pasal 2 menentukan bahwa :

1. Pemerintah mengakui LPKSM yang telah memenuhi syarat yakni terdaftar pada pemerintah provinsi, kabupaten dan/atau kota yang bergerak dibidang perlindungan konsumen sebagaimana tercantum dalam anggaran dasarnya.
2. LPKSM yang dimaksud diatas dapat melakukan kegiatan perlindungan konsumen diseluruh wilayah Indonesia.

Mengenai tugas-tugas Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) berdasarkan Pasal 3 Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 59 tahun 2001, yaitu :

1. Menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran konsumen atas hak dan kewajiban serta kehati-hatian konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. Memberikan nasihat kepada konsumen yang memerlukan;
3. Melakukan kerjasama dengan instansi yang terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan kepada konsumen;
4. Membantu konsumen dalam memerjuangkan hak-haknya yang dirugikan, termasuk menerima keluhan dan/atau pengaduan konsumen;
5. Melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.

Diaturnya peran serta masyarakat dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini dengan tujuan agar berbagai aspirasi, potensi dan sumber daya dalam masyarakat dapat tersalurkan.¹⁴ Berbagai kasus pelanggaran konsumen ini sebetulnya sudah dicoba untuk diantisipasi oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen melalui pengaturan mengenai hak-hak konsumen yang harus ditaati oleh pelaku usaha. Pelanggaran tersebut dilengkapi dengan sanksi hukum.

Hak konsumen tersebut antara lain adalah hak untuk mendapatkan advokasi. Permasalahannya, Undang-Undang tersebut tidak mengatur lebih lanjut mengenai apa yang dimaksud dengan hak advokasi yang didapatkan oleh konsumen yang dirugikan. Kegiatan advokasi kembali dimunculkan dalam Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 59 Tahun 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.

Advokasi menjadi salah satu sub tugas dari lembaga ini, namun sama halnya dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Peraturan Pemerintah mengenai Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat juga tidak menjelaskan secara detail dan/atau terperinci mengenai apa yang dimaksud dengan advokasi yang dilakukan oleh LPKSM.

Pengertian Advokasi menurut Ritu R. Sharma adalah upaya untuk merubah kebijakan, kedudukan atau program dari berbagai macam institusi, seperti lembaga swadaya masyarakat, kementerian dan parlemen.¹⁵

¹⁴ Pasal 1 angka 9 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

¹⁵ Ritu R. Sharma, 2004, *Pengantar Advokasi Panduan Latihan*, Yayasan Obor Indonesia, Jakarta, Hlm. 1.

Adapun bentuk perubahan tersebut dapat berupa upaya mengajukan, mempertahankan atau merekomendasikan suatu gagasan dihadapan orang lain, berbicara menarik perhatian masyarakat, bekerjasama dengan orang lain dan/atau organisasi lain dalam rangka membangun dukungan, mencari solusi terbaik terhadap suatu permasalahan, melakukan aktifitas jangka pendek yang spesifik untuk mencapai pandangan tentang perubahan jangka panjang, menyusun startegi untuk mempengaruhi pengambilan keputusan, penggunaan startegi lobi, pemasaran kepada masyarakat, memberi informasi, pendidikan dan komunikasi, membentuk organisasi masyarakat dan mengikutsertakan masyarakat didalam proses pengambilan keputusan yang mempengaruhi kehidupan mereka.¹⁶

Berdasarkan pengertian yang diungkapkan oleh Ritu ini, maka lingkup dari advokasi sangatlah luas dan bersifat hukum maupun non hukum, sehingga dengan tidak jelasnya pengaturan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Pemerintah tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat, maka kegiatan advokasi oleh LPKSM menjadi sangat luas pula.

Dalam praktiknya, LPKSM dapat melakukan mediasi dan negoisasi yang bersifat *quasi yudisial*. Kegiatan ini tentunya harus dilakukan oleh orang yang memiliki kemampuan mediasi dan pengetahuan tentang peraturan konsumen yang luas. Apabila dilakukan oleh orang sembarangan maka hasilnya tentu tidak akan maksimal dan berpotensi terjadinya pelanggaran hukum. Hal ini terbukti karena dalam praktiknya banyak pihak yang mengeluhkan tentang aktifitas LPKSM yang tidak bertanggung jawab, seperti melakukan pemerasan dan penipuan.

¹⁶ *Ibid*, Hlm. 7-8.

Praktik ini banyak terjadi di Indonesia, khususnya di Kota Medan, sehingga Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat ini mendapat nilai buruk dimata masyarakat, meskipun tidak semua Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) melakukan aktifitas yang tidak bertanggung jawab tersebut, namun hal itu telah memberikan penilaian buruk dari masyarakat mengenai keberadaan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) tersebut, yang mana awal mula pembentukannya untuk melindungi konsumen yang dirugikan, sekarang malah balik merugikan konsumen tersebut.

Praktik pada beberapa negara memang menunjukkan peran yang sangat signifikan dari organisasi konsumen masyarakat dalam melakukan advokasi perlindungan konsumen. Di Indonesia memiliki Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang disingkat BPSK ialah suatu lembaga yang dibentuk oleh pemerintah untuk menangani penyelesaian sengketa konsumen yang mengenai tugas dan wewenangnya diatur dalam Pasal 52 huruf (a) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Selain Indonesia yang memiliki Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat yang membantu konsumen dalam melakukan advokasi perlindungan konsumen. Malaysia juga memiliki “Persatuan Pengguna” atau *Federation of Malaysian Consumer Associations* (FOMCA) yang menjadi tempat penyelesaian sengketa konsumen yang paling sering dipilih oleh masyarakat.¹⁷

¹⁷ Kartini Abu Talib, Khalid dkk, 2013, *Carta Presepsi Pengguna : Isu Pengguna dan Mekanisme Proceedings of International Conference on Consumerism*, Malaysia, Hlm. 685.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan diatas, adapun rumusan masalah yang akan dijadikan pokok penelitian adalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah bentuk-bentuk perlindungan hukum kepada konsumen?
2. Bagaimanakah mekanisme pembentukan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) sebagai Lembaga Perlindungan Konsumen di Kota Medan?
3. Bagaimanakah peranan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) di Kota Medan dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang diuraikan diatas, adapun tujuan secara umum yang hendak penulis capai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengkaji dan menganalisis bentuk-bentuk perlindungan hukum kepada konsumen.
2. Untuk mengkaji dan menganalisis mekanisme pembentukan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) sebagai Lembaga Perlindungan Konsumen di Kota Medan.
3. Untuk mengkaji dan menganalisis peranan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) di Kota Medan dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian yang dilakukan oleh penulis ini adalah sebagai berikut :

1. Secara Teoritis

- A. Memberikan masukan pemikiran terhadap pengembangan ilmu hukum dan pemecahan suatu masalah hukum khususnya mengenai peranan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) di Kota Medan dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen. Dan sebagai sumber referensi/acuan bagi praktisi hukum dalam mengemban tugas profesi hukum dan masyarakat dalam menjalankan kegiatan bisnis dan pihak lain yang membutuhkan.
- B. Dapat dijadikan sebagai referensi awal untuk menelaah lebih dalam lagi mengenai bentuk-bentuk perlindungan hukum kepada konsumen, mekanisme pembentukan serta peran Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) di Kota Medan dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen.

2. Secara Praktis.

Bagi pemerintah dalam hal ini instansi yang terkait dengan perlindungan konsumen diharapkan hasil penelitian ini menjadi masukan dan sumbangan pemikiran kepada pihak yang berwenang di dalam menerapkan hukum mengenai perlindungan hukum kepada konsumen di Indonesia khususnya di Kota Medan.

1.5 Keaslian Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan pertimbangan bahwa berdasarkan informasi dan penelusuran kepustakaan dilingkungan Universitas Medan Area dan Program Pasca Sarjana Universitas Medan Area, belum ada penelitian yang dilakukan dengan judul ini, akan tetapi ditemukan beberapa judul yang berhubungan dengan topik dalam penulisan tesis ini antara lain :

1. Luthvi Febryka Nola, dengan judul : “Advokasi hukum oleh Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat ”. Permasalahan yang dibahas :
 - A. Bagaimana bentuk advokasi hukum yang dilakukan oleh LPKSM ?
 - B. Bagaimana upaya yang dilakukan untuk memperkuat advokasi hukum yang dilakukan oleh LPKSM ?
 - C. Bagaimana kendala-kendala yang dihadapi oleh LPKSM dalam memberikan advokasi hukum ?
2. Yonie Diga Ashari, dengan judul : “ Kedudukan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat dalam Penyelesaian Sengketa konsumen pada Lembaga Pembiayaan PT. Adira Dinamika (Studi di Padang Consumer Crisis) ”. Permasalahan yang dibahas :
 - A. Bagaimana mekanisme penyelesaian sengketa konsumen pada Lembaga Pembiayaan PT. Adira Dinamika ?
 - B. Bagaimana kedudukan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat dalam penyelesaian sengketa konsumen pada Lembaga Pembiayaan PT. Adira Dinamika ?

- C. Bagaimana hambatan terhadap kedudukan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat dalam penyelesaian sengketa konsumen pada Lembaga Pembiayaan PT. Adira Dinamika ?
3. Elesya Andrea N.S., dengan judul : “ Peran Yayasan Lembaga Pembelaan dan Perlindungan Konsumen Jawa Tengah sebagai LPKSM dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ”. Permasalahan yang dibahas :
- A. Bagaimana peran Yayasan Lembaga Pembelaan dan Perlindungan Konsumen Jawa Tengah sebagai LPKSM dalam menyelesaikan sengketa konsumen ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ?
- B. Bagaimana upaya yang dilakukan Yayasan Lembaga Pembelaan dan Perlindungan Konsumen Jawa Tengah sebagai LPKSM dalam menyelesaikan sengketa konsumen ?
- C. Bagaimana hambatan yang dialami Yayasan Lembaga Pembelaan dan Perlindungan Konsumen Masyarakat sebagai LPKSM dalam menyelesaikan sengketa konsumen ?

Berdasarkan pemaparan diatas, judul “ **Peranan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat Di Kota Medan dalam Memberikan Perlindungan Hukum kepada Konsumen** ” belum pernah dilakukan, sehingga keaslian penulisan ini dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

1.6 Kerangka Teori dan Konsep

A. Kerangka Teori

Di dalam pembahasan penulisan penelitian ini tentunya dibutuhkan suatu kondisi teori-teori yang mendukung di dalam mengkaji masalah peran Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen menurut beberapa ahli seperti Soerjono Soekanto, Khantz dan Khan, Masri Singarimbun, Sofyan Efendi, Sudikno Mertokusumo, Harjono, Jeremy Bentham, teori adalah sebuah sistem konsep abstrak yang mengindikasikan adanya hubungan diantara konsep-konsep tersebut yang membantu kita memahami sebuah Fenomena. Secara khusus, teori adalah seperangkat konsep, konstruk, defenisi dan proposisi yang berusaha menjelaskan hubungan sistematis suatu fenomena, dengan cara merinci hubungan sebab-akibat yang terjadi.¹⁸

1. Teori Peran

Peran merupakan aspek yang dinamis dalam kedudukan terhadap sesuatu. Apabila seseorang melakukan hak dan kewajiban sesuai dengan kedudukannya, maka ia menjalankan suatu peran. Teori peran yang dikemukakan oleh Khantz dan Kahn yang dikutip dalam buku Sosiologi sebagai pengantar. Teori peran menekankan sifat individu sebagai pelaku sosial yang mempelajari perilaku sesuai dengan posisi yang ditempatinya dilingkungan kejadian masyarakat.

¹⁸ Masri Singarimbun dan Sofyan Effendi, 2004, Metode Penelitian Sosial, LP3ES, Jakarta, Hlm. 37.

Setiap peran adalah seperangkat hak, kewajiban, harapan, norma dan perilaku seseorang untuk menghadapi dan memenuhi perannya. Model ini didasarkan pada pengamatan bahwa orang berperilaku dengan cara yang dapat diprediksi, dan bahwa perilaku individu adalah konteks tertentu berdasarkan posisi sosial dan faktor lainnya. Mereka menyatakan bahwa sebuah lingkungan organisasi dapat mempengaruhi harapan setiap individu mengenai perilaku peran mereka.

Peran yang dimaksud dalam penelitian ini adalah perilaku suatu lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat / organisasi sesuai dengan status dan kedudukannya dimasyarakat. Jadi dapat disimpulkan bahwa peran adalah suatu aspek yang dinamis berupa tindakan atau perilaku yang dilaksanakan oleh suatu organisasi dan atau badan lembaga yang menempati atau memangku suatu posisi dalam situasional.

Menurut Soerjono Soekanto, peran merupakan aspek dinamis kedudukan (status), apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka ia menjalankan suatu peranan. Sedangkan status merupakan sekumpulan hak dan kewajiban yang dimiliki seseorang apabila seseorang melakukan hak-hak dan kewajiban-kewajiban sesuai kedudukannya, maka ia menjalankan suatu fungsi. Hakekatnya peran juga dapat dirumuskan sebagai suatu rangkaian perilaku tertentu yang ditimbulkan oleh suatu jabatan tertentu.

Kepribadian seseorang juga mempengaruhi bagaimana peran itu harus dijalankan atau diperankan pimpinan tingkat atas, menengah maupun bawahakan mempunyai peran yang sama. Peran merupakan tindakan atau perilaku yang dilakukan oleh seseorang yang menempati suatu posisi di dalam status sosial.

Adapun syarat-syarat peran dalam Soerjono Soekanto mencakup tiga hal penting, yaitu :

1. Peran meliputi norma-norma yang dihubungkan dengan posisi atau tempat seseorang dalam masyarakat. Peranan dalam arti ini merupakan rangkaian peraturan-peraturan yang membimbing seseorang dalam kehidupan kemasyarakatan.
2. Peran adalah suatu konsep perilaku apa yang dapat dilaksanakan oleh individu-individu dalam masyarakat sebagai organisasi.
3. Peran juga dapat dikatakan sebagai perilaku individu, yang penting bagi struktur sosial masyarakat.

2. Teori Perlindungan Hukum

Tujuan negara Republik Indonesia yang sebagaimana tertuang dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 antara lain adalah hendak mewujudkan masyarakat yang adil, makmur, sejahtera lahir batin serta hendak melindungi segenap warga negara. Dari kaca mata hukum hal tersebut berarti negara harus memberikan rasa aman bagi setiap warga negara dalam melakukan aktivitas kehidupannya.

Banyak hal yang berkaitan dengan masalah perlindungan hukum, salah satunya adalah bidang perlindungan konsumen. Bagi konsumen produk barang atau makanan yang mereka konsumsi harus mendapat jaminan keamanan dan harus memenuhi standar produk yang bermutu.

Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia, perlindungan berarti tempat berlindung atau merupakan perbuatan (hal) melindungi, misalnya memberikan perlindungan kepada orang yang lemah.¹⁹ Menurut Sudikno Mertokusumo, hukum adalah suatu kumpulan peraturan dan/atau kaidah yang mempunyai isi yang bersifat umum dan normatif, karena berlaku bagi setiap orang dan karena menentukan apa yang boleh dilakukan dan/atau harus dilakukan serta bagaimana menentukan cara melaksanakan kepatuhan pada kaedah-kaedah tersebut.²⁰

Perlindungan hukum dalam bahasa Inggris yaitu “*legal protection*” dalam bahasa Belanda “*rechtsbecherming*”. Kedua istilah tersebut juga mengandung konsep atau pengertian hukum yang berbeda untuk memberi makna sesungguhnya dari “perlindungan hukum”. Di tengah langkahnya makna perlindungan hukum itu, kemudian Harjono berusaha membangun sebuah konsep perlindungan hukum dari perspektif keilmuan hukum.

¹⁹ W.J.S Poerwadarminta, 1986, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka : Cetakan IX, Jakarta, Hlm. 600.

²⁰ Sudikno Mertokusumo, 1991, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, Liberty, Yogyakarta, Hlm. 38.

Menurut Harjono, perlindungan hukum mempunyai makna sebagai perlindungan dengan menggunakan sarana hukum yang diberikan oleh hukum yang ditujukan kepada perlindungan terhadap kepentingan tertentu, yaitu dengan cara menjadikan kepentingan yang dilindungi tersebut ke dalam sebuah hak hukum.²¹

Perlindungan hukum yaitu suatu perlindungan yang diberikan kepada subjek hukum dalam bentuk perangkat hukum baik yang bersifat preventif maupun represif, baik yang tertulis maupun tidak tertulis. Dengan kata lain, perlindungan hukum sebagai suatu fungsi hukum yaitu konsep dimana hukum dapat memberikan suatu keadilan, kepastian, kemanfaatan, ketertiban dan kedamaian. Jadi perlindungan hukum adalah suatu perbuatan yang melindungi subjek hukum dengan peraturan yang berlaku dan pelaksanaannya dapat dipaksakan dengan suatu sanksi.

Perlindungan hukum bagi konsumen adalah suatu masalah besar dikarenakan persaingan global yang terus berkembang. Perlindungan hukum sangat dibutuhkan dalam persaingan maupun peredaran produk yang dapat merugikan konsumen. Perlindungan hukum bagi konsumen yang diberikan oleh negara yaitu untuk menjaga dan memelihara tata tertib sehingga diharapkan negara dapat memberikan perlindungan hukum kepada konsumen yang dirugikan secara tegas.

²¹ Harjono, 2008, *Perlindungan Hukum*, Ghalia Indonesia, Jakarta, Hlm. 357.

Upaya pemerintah dalam melindungi konsumen dari produk yang merugikan konsumen yaitu dengan mengatur, mengawasi serta mengendalikan produksi, distribusi dan peredaran produk sehingga konsumen tidak akan mengalami kerugian.

3. Teori Kemanfaatan Hukum.

Menurut Bentham, tujuan hukum adalah memberikan kemanfaatan dan kebahagiaan terbesar kepada sebanyak-banyaknya warga masyarakat. Jadi, konsepnya meletakkan kemanfaatan sebagai tujuan utama hukum. Ukurannya adalah kebahagiaan yang sebesar-besarnya bagi sebanyak-banyaknya orang. Penilaian baik-buruk, adil atau tidaknya hukum ini sangat tergantung apakah hukum mampu memberikan kebahagiaan kepada manusia atau tidak.

Tujuan hukum adalah hukum dapat memberikan jaminan kebahagiaan kepada individu-individu, barulah kepada orang banyak. Prinsip ini harus diterapkan secara kuantitatif, karena kualitas kesenangan selalu sama. Untuk mewujudkan kebahagiaan individu dan masyarakat maka perundang-undangan harus mencapai empat tujuan:

1. *to provide subsistence* (untuk memberi nafkah hidup);
2. *to Provide abundance* (untuk memberikan nafkah makanan berlimpah);
3. *to provide security* (untuk memberikan perlindungan); dan
4. *to attain equity* (untuk mencapai persamaan).

Undang-undang yang banyak memberikan kebahagiaan pada bagian terbesar masyarakat akan dinilai sebagai undang-undang yang baik. Lebih lanjut Bentham berpendapat bahwa keberadaan negara dan hukum semata-mata sebagai alat untuk mencapai manfaat yang hakiki yaitu kebahagiaan mayoritas rakyat.

Ajaran Bentham yang sifat individualis ini tetap memperhatikan kepentingan masyarakat, agar kepentingan individu yang satu dengan individu yang lain tidak bertabrakan maka harus dibatasi tidak terjadi *homo homini lupus*. Menurut Bentham agar tiap-tiap individu memiliki sikap simpati kepada individu lainnya sehingga akan tercipta kebahagiaan individu dan kebahagiaan masyarakat akan terwujud.

Teori Bentham ini tentu saja memiliki kelemahan. Pertama, rasionalitas yang abstrak dan doktriner, yang mencegah melihat orang sebagai keseluruhan yang kompleks, sebagai campuran materialisme dan idealisme, bangsawan dan golongan rendah, egoisme yang menyebabkan Bentham melebih-lebihkan kekuasaan pembuat undang-undang dan meremehkan perlunya mengindividualisasikan kebijaksanaan dalam penerapan hukum. Begitu besar kepercayaannya yang naif akan sifat umum dan prinsip kodifikasi ilmiah, sehingga ia bekerja dengan antusiasme dan tidak menghiraukan perbedaan nasional dan historis. Kedua, adalah akibat kegagalan Bentham untuk mengembangkan dengan jelas konsepsinya sendiri mengenai keseimbangan antara kepentingan individu dan kepentingan masyarakat.

Namun demikian apa yang disampaikan oleh Bentham mempunyai arti penting dalam sejarah filsafat hukum. Bentham menghubungkan dasar pemikiran filsafat dengan dalil-dalil hukum praktis, meletakkan individualisme atas dasar materilistik baru, menghubungkan hak-hak individu yang tahu diri dan menempatkannya di bawah kebahagiaan sejumlah besar individu-individu dengan tuntutan yang sama yang hidup dalam masyarakat, mengarahkan tujuan-tujuan hukum pada tujuan-tujuan sosial praktis, bukannya pada dalil-dalil yang abstrak, meletakkan dasar untuk kecenderungan relativitas baru dalam ilmu hukum, yang di kemudian hari disebut ilmu hukum sosiologis dan menghubungkan hukum dengan tujuan-tujuan sosial yang pasti dan keseimbangan dari berbagai kepentingan, memandang jaminan keamanan sebagai objek hukum yang penting, sebagai fungsi yang dikembangkan, untuk tidak menghiraukan orang-orang lain, dengan positivisme analitis, memberi tekanan pada kebutuhan dan mengembangkan cara pembentukan hukum yang disadari, dengan kodifikasi melalui pengadilan atau evolusi melalui kebiasaan.

Hukum itu pada prinsipnya ditujukan untuk menciptakan ketertiban masyarakat, di samping untuk memberikan manfaat yang sebesar-besarnya kepada jumlah orang yang terbanyak. Dalam mencapai tujuan hukum yang telah dirumuskan tersebut peranan hukum multimedia yang dihasilkan seberapa bisa memberikan ruang bagi setiap orang untuk mengejar kebahagiaannya.

B. Kerangka Konsep

Dalam rangka melakukan penelitian ini, maka perlu disusun serangkaian operasional dan beberapa konsep yang dipergunakan dalam penulisan ini. Konsep dapat diartikan sebagai kata yang menyatakan abstraksi yang digeneralisasi dari hal-hal khusus, yang disebut definisi operasional. Berikut beberapa definisi operasional dalam penelitian ini :

1. Pengertian Peran

Di dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, peran adalah sesuatu yang jadi bagian atau yang memegang pimpinan yang terutama. Peran adalah bentuk dari perilaku yang diharapkan dari seseorang pada situasi sosial tertentu. Bila yang diartikan dengan peran adalah perilaku yang diharapkan dari seseorang dalam suatu status tertentu, maka perilaku peran adalah perilaku yang sesungguhnya dari orang yang melakukan peran tersebut, hakekatnya peran juga dapat dirumuskan sebagai suatu rangkaian perilaku tertentu yang ditimbulkan oleh suatu jabatan tertentu.

Menurut Soerjono Soekanto, peran merupakan suatu aspek dinamis kedudukan (status), apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajiban sesuai dengan kedudukannya, maka ia menjalankan suatu peranan. Sedangkan kedudukan (status) merupakan sekumpulan hak dan kewajiban yang dimiliki seseorang apabila melakukan hak dan kewajiban sesuai dengan kedudukannya, maka ia menjalankan suatu fungsi.

Hakekatnya peran juga dapat dirumuskan sebagai suatu rangkaian perilaku tertentu yang ditimbulkan oleh suatu jabatan tertentu. Kepribadian seseorang juga mempengaruhi bagaimana peran itu harus dijalankan atau diperankan pimpinan tingkat atas, menengah maupun bawahan mempunyai peran yang sama. Peran merupakan tindakan atau perilaku yang dilakukan oleh seseorang yang menempati suatu posisi di dalam status sosial.

Menurut Suhardono, bahwa peran menurut ilmu sosial berarti suatu fungsi yang dimiliki seseorang ketika menduduki suatu posisi dalam struktur sosial tertentu. Dengan jabatan tertentu seseorang dapat memainkan fungsinya. Artinya bahwa lebih memperlihatkan konotasi aktif dinamis dari fenomena peran. Seseorang dikatakan menjalankan peran manakala ia menjalankan hak dan kewajiban yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari status yang disandangnya.

Timbulnya interaksi di antara mereka ada saling ketergantungan. Dengan adanya saling ketergantungan tersebutlah maka suatu peran tersebut akan terbentuk. Dari beberapa pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa peran adalah suatu perilaku atau tindakan yang diharapkan oleh sekelompok orang dan/atau lingkungan untuk dilakukan oleh seseorang individu, kelompok, organisasi, badan atau lembaga yang karena status atau kedudukan yang dimiliki akan memberikan pengaruh pada sekelompok orang dan/atau lingkungan tersebut.

2. Pengertian Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM)

Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat yang selanjutnya disebut LPKSM adalah suatu lembaga non pemerintah dan atau wadah pengaduan yang menampung segala masalah yang berkaitan dengan hukum guna melindungi hak-hak konsumen yang dirugikan.

Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) mempunyai tugas untuk menjalankan amanah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dengan melakukan kordinasi dengan instansi pemerintahan yang terkait dengan perlindungan konsumen dalam bidang pengawasan untuk mengawasi hak-hak konsumen yang dirugikan. Selain itu tugas LPKSM juga memberikan informasi serta nasehat dan/atau edukasi kepada konsumen agar konsumen tidak dapat dirugikan oleh pelaku usaha, apabila terjadi sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha, LPKSM mempunyai wewenang untuk menggugat pelaku usaha ke Pengadilan Negeri atau menempuh jalur Litigasi.

Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 59 tahun 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) berisikan tentang LPKSM yang memenuhi syarat menurut Pasal 44 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang keberadaannya diakui oleh pemerintah.

Sehingga definisi dari Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat yang selanjutnya disebut LPKSM adalah lembaga Non Pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh Pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen. Pemerintah memberikan kesempatan besar dan terbuka kepada masyarakat untuk dapat berperan aktif dalam mewujudkan perlindungan konsumen, dan peran aktif tersebut diberikan masyarakat melalui organisasi Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) yang terdaftar dan diakui oleh Pemerintah yang telah memenuhi syarat dan dapat berperan aktif dalam mewujudkan perlindungan konsumen, sehingga memberikan rasa aman dan nyaman kepada konsumen dan/atau masyarakat.

Adapun tugas Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) menurut Pasal 44 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai berikut

1. Menyebarkan informasi guna meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban konsumen.
2. Memberikan nasehat kepada konsumen yang memerlukan.
3. Bekerjasama dengan instansi pemerintah dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen dan pengawasan terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.
4. Membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen.

3. Pengertian Perlindungan Hukum

Menurut J.C.T Simorangkir, Hukum adalah peraturan-peraturan yang bersifat memaksa, yang menentukan tingkah laku manusia dalam lingkungan masyarakat yang dibuat oleh badan resmi yang berwajib, pelanggaran mana terhadap peraturan tadi berakibat diambilnya tindakan, yaitu dengan melakukan hukuman tertentu.²²

Menurut Sudikno Martokusumo, hukum sebagai sekumpulan peraturan atau kaidah-kaidah yang bersifat umum dan normatif, karena berlaku bagi setiap orang dan menentukan apa yang seharusnya dilakukan, apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan atau harus dilakukan serta menentukan bagaimana cara melaksanakan kepatuhan terhadap kaidah-kaidah tersebut.²³

Menurut Setiono, perlindungan hukum adalah suatu tindakan atau upaya untuk melindungi konsumen dan//atau masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang penegak hukum yang tidak sesuai dengan aturan hukum dalam memberikan rasa aman dan nyaman kepada konsumen dan atau masyarakat.²⁴

Menurut Muchsin, perlindungan hukum merupakan kegiatan untuk melindungi individu dalam menyasikan hubungan nilai dan kaidah agar dapat menciptakan rasa aman dan nyaman kepada konsumen.

²² C.S.T Kansil, 1989, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta, Hlm. 38.

²³ Sudikno Martokusumo, 2005, *Mengenal hukum Suatu Pengantar*, Liberty, Yogyakarta, Hlm. 4.

²⁴ Setiono, 2004, *Supremasi Hukum*, Surakarta : UNS, Hlm. 3.

Perlindungan hukum merupakan suatu hal yang melindungi subjek-subjek hukum melalui peraturan perundang-undangan yang berlaku dan dipaksakan pelaksanaannya dengan suatu sanksi. Perlindungan hukum dapat dibedakan menjadi dua, yaitu :

1. Perlindungan hukum preventif, merupakan perlindungan yang diberikan pemerintah dengan tujuan mencegah sebelum terjadinya pelanggaran. Hal ini terdapat dalam peraturan perundang-undangan dengan maksud untuk mencegah suatu pelanggaran serta memberikan batasan-batasan dalam melakukan suatu kewajiban.
2. Perlindungan hukum represif, merupakan perlindungan akhir berupa sanksi seperti denda, penjara, dan hukuman tambahan yang diberikan apabila sudah terjadi sengketa atau telah dilakukan suatu pelanggaran.

Menurut Satjipto Raharjo, perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman kepada masyarakat yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat.

Perlindungan hukum merupakan perlindungan yang utama karena hukum sebagai sarana yang mengakomodasi kepentingan dan hak-hak konsumen secara komprehensif. Disamping itu, hukum memiliki kekuatan untuk memaksa sehingga dapat dilaksanakan.²⁵

²⁵ Wahyu Sasongko, 200, *Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Universitas Lampung, Bandar Lampung, Hlm. 30.

4. Pengertian Konsumen

Konsumen adalah orang atau perorangan yang menggunakan produk baik barang maupun jasa yang mempunyai hak dan kewajiban sebagai konsumen. Konsumen sebagai istilah yang sering digunakan yang perlu untuk diberikan batasan pengertian agar mempermudah pembahasan tentang perlindungan konsumen.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 1 angka (2) yakni konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Menurut Az. Nasution, konsumen dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu²⁶ :

1. Pemakai atau pengguna barang dan/atau jasa dengan tujuan untuk dijual kembali.
2. Pemakai atau pengguna barang dan/atau jasa untuk memenuhi kebutuhan sendiri, keluarga atau rumah tangganya.

Menurut A. Abdurahman menyatakan bahwa konsumen pada umumnya adalah seseorang yang menggunakan atau memakau serta mengkonsumsi barang dan/atau jasa.²⁷

²⁶ Az. Nasution, 1995, *Konsumen dan Hukum*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, Hlm. 19.

²⁷ A. Abdurahman, 1986, *Kamus Ekonomi – Perdagangan*, Gramedia, Hlm. 230

1.7 Metode Penelitian

A. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan secara langsung ke kantor UPT. Perlindungan Konsumen Medan, Lembaga Perlindungan Konsumen Nasional (LPKN), Lembaga Perlindungan Konsumen Republik Indonesia (LPK-RI) Provinsi Sumatera Utara, Yayasan Perlindungan Pengusaha dan Konsumen Nasional (YPPKN). Waktu penelitian direncanakan dilakukan sekitar bulan Januari 2022 setelah dilaksanakannya seminar proposal.

B. Tipe dan Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian yuridis empiris yaitu mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta apa yang terjadi dalam kenyataannya dalam masyarakat.²⁸ Penelitian yuridis empiris adalah penelitian hukum mengenai pemberlakuan atau implementasi ketentuan hukum normatif secara *in action* pada setiap peristiwa tertentu yang terjadi dalam masyarakat.²⁹ Atau dengan kata lain yaitu suatu penelitian yang dilakukan terhadap keadaan sebenarnya yang terjadi dimasyarakat dengan maksud untuk mengetahui dan menemukan fakta dan data yang dibutuhkan, setelah data terkumpul kemudian menuju kepada identifikasi masalah yang pada akhirnya menuju pada penyelesaian masalah.³⁰

²⁸ Suharsimi Arikunto, 2012, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta, Hlm. 126.

²⁹ Abdul Kadir Muhammad, 2004, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, Hlm. 134.

³⁰ Bambang Waluyo, 2002, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Sinar Grafika, Jakarta, Hlm. 15.

C. Data dan Sumber Data

Penelitian yuridis empiris ini menggunakan data primer dan data sekunder, yaitu :

1. Data Primer yaitu data yang didapat langsung dari sumber pertama yang terkait dengan permasalahan yang akan dibahas dengan melakukan wawancara yang baik dan terstruktur dengan para pihak yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.
2. Data Sekunder diperoleh dengan melakukan penelitian kepustakaan terhadap bahan penelitian yang digunakan meliputi bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier.

D. Metode Pendekatan

Dalam penelitian ini, pendekatan yang digunakan dalam melakukan penelitian adalah dengan menggunakan metode pendekatan yuridis empiris. Pendekatan yuridis yang dimaksud adalah dilihat sebagai norma, karena dalam melakukan pembahasan permasalahan dalam penelitian ini menggunakan bahan hukum (baik hukum yang tertulis maupun tidak tertulis atau bahan hukum primer, sekunder dan tersier). Sedangkan pendekatan empiris adalah dengan melihat hukum sebagai kenyataan karena dalam penelitian ini data yang digunakan data primer yang diperoleh langsung dari lokasi penelitian.

E. Alat Pengumpulan Data

Seluruh data yang dipergunakan dalam penelitian ini dikumpulkan dengan cara :

1. Wawancara (*interview*) yaitu data yang diperoleh dari sumber data dilokasi penelitian atau lapangan (*field research*) yang didapat melalui proses tanya jawab untuk memperoleh informasi dan/atau keterangan-keterangan.³¹
2. Studi dokumentasi yaitu data yang diperoleh dengan cara mengkaji dan/atau mempelajari bahan-bahan kepustakaan (*library/literature research*) yang berupa bahan hukum baik bahan hukum primer, sekunder dan tersier.

F. Analisis Data

Analisis data dirumuskan sebagai proses penguraian secara sistematis dan konsisten terhadap gejala-gejala tertentu.³² Analisis data kualitatif adalah suatu teknik yang menggambarkan dan menginterpretasikan data yang telah terkumpul sehingga memperoleh gambaran secara umum dan menyeluruh tentang keadaan yang sebenarnya melalui tahap konseptualisasi, kategorisasi, relasi dan eksplansi.

1.8 Jadwal Penelitian

Jadwal penelitian yang penulis gunakan dalam melakukan penulisan penelitian ini mulai dari pengajuan judul hingga penyusunan proposal dan penyempurnaan penyusunan penelitian ini adalah dimulai dari bulan September 2020 sampai dengan bulan Juni 2022.

³¹ Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, 2001, *Metodologi Penelitian*, Bumi Aksara, Jakarta, Hlm. 81.

³² Soerjono Soekanto, 1982, *Kesadaran dan Kepatuhan Hukum*, Rajawali, Jakarta, Hlm. 37.

BAB II

BENTUK-BENTUK PERLINDUNGAN HUKUM KEPADA KONSUMEN

2.1 Perlindungan Kepada Konsumen

Konsumen adalah setiap orang yang memakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Hal ini dapat bersifat dalam segala transaksi jual beli, secara langsung maupun secara *online*. Walaupun adanya transaksi *online* konsumen tetap berhak untuk mendapatkan barang yang sesuai dengan pemberitahuan sebelumnya atau barang yang sesuai dengan yang dijanjikan.

Perlindungan konsumen adalah keseluruhan peraturan dan hukum yang mengatur hak dan kewajiban konsumen dan produsen yang timbul karena adanya kesepakatan mengenai suatu barang dan/atau jasa untuk memenuhi kebutuhan dan mengatur upaya-upaya untuk menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen sehingga konsumen tidak dirugikan.

Masalah perlindungan konsumen semakin gencar dibicarakan. Permasalahan ini tidak akan pernah habis dan akan selalu menjadi bahan perbincangan dimasyarakat. Selama ini masih banyak konsumen yang dirugikan, masalahnya tidak akan pernah tuntas. Oleh karena itu, masalah perlindungan konsumen ini sangat perlu diperhatikan.

Indonesia telah memiliki Undang-Undang yang mengatur tentang Perlindungan Konsumen, yaitu Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-Undang ini disahkan oleh BJ Habibie Presiden peralihan pada saat itu.³³ Dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ini disebutkan bahwa hak konsumen diantaranya adalah hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Dalam Undang-Undang ini juga disebutkan bahwa konsumen berhak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.

Pada dasarnya pembentukan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dibentuk memiliki beberapa tujuan, seperti³⁴ :

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari aspek negatif pemakaian barang dan/atau jasa.
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.

³³ Yusuf Shifie, 2002, *Pelaku Usaha, Konsumen dan Tindak Pidana Korporasi*, Jakarta : Ghalia Indonesia, Hlm. 13.

³⁴ Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Bentuk-bentuk perlindungan konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen tercermin dari adanya aturan mengenai hak-hak dan kewajiban konsumen dan juga pelaku usaha. Pada dasarnya terdapat empat hak dasar konsumen yang sudah berlaku secara universal, yaitu sebagai berikut :

- A. Hak atas keamanan dan kesehatan
- B. Hak atas informasi yang jujur
- C. Hak pilih.
- D. Hak untuk didengar.

Hak sebagai konsumen diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang berlandaskan pada Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 5 ayat (1), Pasal 21 ayat (1), Pasal 2 ayat (1) dan Pasal 33 yang dapat diketahui sebagai berikut :

- A. Hak dalam memilih barang

Konsumen memiliki hak penuh dalam memilih barang yang nantinya akan digunakan atau dikonsumsi. Begitu juga hak dalam meneliti kualitas barang yang hendak dibeli atau dikonsumsi.

B. Hak mendapat kompensasi dan ganti rugi

Konsumen berhak untuk mendapat kompensasi maupun ganti rugi atas kerugian yang diterimanya dalam sebuah transaksi jual beli yang dilakukan. Apabila tidak adanya kecocokan dalam gambar maupun kualitas, konsumen berhak melakukan sebuah tuntutan terhadap pelaku usaha.

C. Hak mendapat barang dan/atau jasa yang sesuai

Konsumen berhak untuk mendapat produk dan layanan sesuai dengan kesepakatan yang tertulis. Sebagai contoh dalam transaksi secara online, apabila terdapat layanan gratis ongkos kirim, maka penerapannya harus sedemikian. Bila tidak sesuai, konsumen berhak menuntut hak tersebut.

D. Hak menerima kebenaran atas segala informasi pasti

Hal yang paling utama bagi para konsumen, guna mengetahui apa saja informasi terkait produk yang dibelinya. Produsen dilarang menutupi ataupun mengurangi informasi terkait produk maupun layanannya. Sebagai contoh apabila ada cacat atau kekurangan pada barang, pelaku usaha berkewajiban untuk memberi informasi kepada konsumen.

E. Hak pelayanan tanpa tindak diskriminasi.

Perilaku diskriminatif terhadap konsumen merupakan salah satu bentuk pelanggaran atas hak konsumen. Pelayanan yang diberikan oleh pelaku usaha tidak boleh menunjukkan perbedaan antara konsumen yang satu dengan konsumen yang lainnya.

Hak konsumen yang diabaikan oleh pelaku usaha perlu dicermati secara seksama. Pada era globalisasi dan perdagangan bebas saat ini, banyak bermunculan berbagai macam produk yang dipasarkan kepada konsumen. Baik melalui promosi, iklan, maupun penawaran barang secara langsung. Jika tidak berhati-hati dalam memilih produk yang diinginkan, konsumen hanya akan menjadi objek eksploitasi dari pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab.

Permasalahan yang dihadapi konsumen tidak hanya sekedar bagaimana memilih produk barang dan/atau jasa, tetapi yang lebih kompleks dari itu yang menyangkut pada kesadaran semua pihak, baik pelaku usaha, pemerintah maupun konsumen itu sendiri, tentang pentingnya perlindungan konsumen. Pelaku usaha menyadari bahwa mereka harus menghargai hak-hak konsumen, memproduksi barang dan/atau jasa yang berkualitas, aman untuk dikonsumsi, mengikuti standar yang berlaku, dengan harga yang sesuai.

Pemerintah menyadari bahwa diperlukan Undang-Undang serta peraturan-peraturan di segala sektor yang berkaitan dengan berpindahnya produk dari pelaku usaha ke konsumen guna memberikan perlindungan yang nyata bagi konsumen. Dengan adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini yang mendorong pemerintah, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat dan konsumen untuk melakukan pemberdayaan melalui pengawasan dan pembinaan.

Perlindungan konsumen dibutuhkan untuk menciptakan rasa aman bagi para konsumen dalam melengkapi kebutuhan hidup. Kebutuhan perlindungan konsumen juga harus bersifat tidak berat sebelah dan harus adil.

Sebagai landasan penerapan hukum, asas perlindungan hukum diatur dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dengan penjelasan sebagai berikut :

1. Asas Manfaat.

Konsumen maupun pelaku usaha berhak memperoleh manfaat yang diberikan. Tidak boleh bersifat salah satu dari kedua belah pihak, sehingga tidak ada salah satu pihak yang merasakan manfaat ataupun kerugian.

2. Asas Keadilan.

Konsumen dan pelaku usaha dapat berlaku adil dengan memperoleh hak dan kewajiban secara seimbang ataupun merata.

3. Asas Keseimbangan.

Sebuah keseimbangan antara hak dan kewajiban para pelaku usaha dan konsumen mengacu pada peraturan hukum perlindungan konsumen.

4. Asas Keamanan dan Keselamatan.

Sebuah jaminan hukum bahwa konsumen akan memperoleh manfaat dari produk yang dikonsumsi dan sebaliknya bahwa produk itu tidak akan mengganggu keselamatan jiwa.

5. Asas Kepastian Hukum.

Sebuah pemberian kepastian hukum bagi pelaku usaha maupun konsumen dalam mematuhi dan menjalankan peraturan hukum dengan apa yang menjadi hak dan kewajibannya. Hal ini dilakukan tanpa membebankan tanggung jawab kepada salah satu pihak.

2.2 Perlindungan Pemerintah Kepada Konsumen

Dalam Pasal 29 Undang-Undang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa pemerintah adalah pihak yang paling berperan dan bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak-hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha.

Pembinaan oleh pemerintah atas penyelenggaraan perlindungan konsumen, meliputi upaya untuk :

1. Terciptanya iklim usaha dan tumbuhnya hubungan yang sehat antara pelaku usaha dan konsumen.
2. Berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat.
3. Meningkatnya kualitas sumber daya manusia serta meningkatnya kegiatan penelitian dan pengembangan dibidang perlindungan konsumen.

Selain pembinaan, peranan pemerintah yang cukup penting adalah pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen. Dalam Pasal 30 Undang-Undang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa pemerintah bersama masyarakat dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat adalah pihak-pihak yang diberi tugas melakukan pengawasan. Pengawasan oleh pemerintah dilakukan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen serta penerapan ketentuan peraturan perundang-undangannya. Pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat dilakukan terhadap perlindungan konsumen.

Dalam ketentuan Pasal 30 tersebut diatas juga disebutkan, apabila dalam pengawasan ditemukan penyimpangan terhadap peraturan perundang-undangan, pemerintah harus mengambil tindakan administratif dan/atau tindakan hukum, sebagaimana sanksi yang diancam oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Dengan adanya tindakan tegas ini diharapkan akan dapat meningkatkan kepercayaan konsumen kepada sistem hukum perlindungan konsumen yang dilakukan oleh pemerintah, meningkatkan partisipasi masyarakat dan lembaga konsumen serta mendorong pelaku usaha memberikan kualitas dan iklim usaha yang lebih baik.

Menurut Nurmardjito, pengaturan perlindungan konsumen dilakukan dengan³⁵ :

- A. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur keterbukaan akses dan informasi serta menjamin kepastian hukum.
- B. Melindungi kepentingan konsumen khususnya dan kepentingan pelaku usaha.
- C. Meningkatkan kualitas produk barang dan/atau jasa.
- D. Memberikan perlindungan kepada konsumen dari praktik usaha yang menipu dan/atau menyesatkan.
- E. Memadukan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen dengan bidang-bidang perlindungan pada bidang-bidang lain.

³⁵ Husni Sjawali dan Neni Imaniyati, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen, Kesiapan Perangkat Peraturan Perundang-undangan tentang Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Cetakan Pertama Maju Mundur, Bandung, Hlm. 7.

Salah satu peran pemerintah khususnya pemerintah Provinsi Sumatera Utara, Dalam hal ini Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sumatera Utara Unit Pelayanan Teknis (UPT) Perlindungan Konsumen adalah unit pelaksana teknis yang dibuat oleh pemerintah sebagai salah satu unit yang mengemban tugas dalam hal pengawasan barang beredar untuk melindungi konsumen serta sebagai wadah bagi masyarakat untuk menyampaikan segala keluhan mengenai produk yang tidak sesuai dengan yang dipasarkan sehingga dapat merugikan konsumen (masyarakat).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Syaiful Anwar, SE., selaku Kepala Seksi Pemberdayaan Konsumen dan Pelaku Usaha pada UPT. Perlindungan Konsumen Medan mengatakan bahwa di Kota Medan saat ini memiliki Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perlindungan Konsumen Medan yang berwenang untuk melakukan pengawasan produk yang beredar diseluruh Kota Medan dan memberikan perlindungan terhadap masyarakat selaku konsumen dengan melakukan pengawasan.

Lebih lanjut, beliau mengatakan bahwa Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perlindungan Konsumen Medan ini merupakan unit pelaksana teknis yang dibentuk berdasarkan Peraturan Gubernur (Pergub) Sumatera Utara Nomor 38 tahun 2016 tentang susunan organisasi dinas-dinas daerah Provinsi Sumatera Utara, yang kemudian pada tanggal 26 Agustus 2016 dibuatlah Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perlindungan Konsumen Medan. Dengan demikian UPT Perlindungan Konsumen Medan memiliki tugas memberikan perlindungan kepada konsumen mengenai peredaran barang dan/atau jasa.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Syaiful Anwar, SE., selaku Kepala Seksi Pemberdayaan Konsumen dan Pelaku Usaha pada UPT. Perlindungan Konsumen Medan, adapun fungsi dari UPT. Perlindungan Konsumen adalah sebagai berikut :

1. Penyelenggaraan perencanaan dan program kerja.
2. Penyelenggaraan pengelolaan pelayanan administrasi umum baik internal maupun eksternal.
3. Penyelenggaraan tugas ketatausahaan.
4. Penyelenggaraan bimbingan, arahan dan penegakan disiplin kepada pegawai unit pelaksana teknis.
5. Penyelenggaraan penyusunan konsep kegiatan perlindungan konsumen, pengawasan barang dan/atau jasa serta pemberdayaan konsumen dan pelaku usaha dalam rangka pelayanan masyarakat.
6. Penyelenggaraan pengawasan barang dan/atau jasa serta perlindungan konsumen dan pemberdayaan konsumen dan pelaku usaha dalam rangka pelayanan masyarakat.
7. Pemberdayaan Petugas Pengawas Barang dan/atau Jasa (PPBJ) terhadap pengawasan barang dan/atau jasa sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
8. Pemberdayaan Penyidik Pegawai Negeri Sipil Perlindungan Konsumen (PPNSPK) terhadap penegakan hukum perlindungan konsumen sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

9. Penyelenggara fasilitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Kabupaten/Kota sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
10. Penyelenggara fasilitasi pelaksanaan urusan dinas pada ruang lingkup perlindungan konsumen.
11. Penyelenggaraan urusan dinas pada ruang lingkup pengawasan barang beredar dan jasa, perlindungan konsumen serta pemberdayaan konsumen dan pelaku usaha
12. Penyelenggaraan fasilitasi pelayanan dan penanganan penyelesaian sengketa konsumen, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
13. Penyelenggaraan monitoring dan pelaporan program kerja
14. Penyelenggaraan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Syaiful Anwar, SE. Selaku Kepala Seksi Pemberdayaan Konsumen dan Pelaku Usaha pada Unit Pelaksana Teknis (UPT). Perlindungan Konsumen Medan, beliau menambahkan perlindungan konsumen sangat penting bukan saja untuk melindungi konsumen dari segala bentuk kerugian, melainkan juga sangat penting untuk menumbuhkembangkan sikap pelaku usaha yang penuh tanggung jawab. Tanggung jawab pelaku usaha dapat menumbuhkan semangat persaingan usaha yang penuh sportifitas dalam menjaga kepastian mutu dan keamanan produk barang dan/atau jasa yang ditawarkan dalam dunia usaha. Hal ini dilakukan untuk menjamin terpenuhinya hak-hak konsumen, sehingga konsumen merasa tidak dirugikan.

2.3 Perlindungan Hukum Kepada Konsumen.

Dalam berbagai literatur ditemukan sekurang-kurangnya dua istilah mengenai hukum yang mempersoalkan mengenai konsumen yaitu “hukum konsumen” dan “hukum perlindungan konsumen”. istilah “hukum konsumen” dan “hukum perlindungan konsumen” sudah sangat sering terdengar. Namun belum jelas benar apa saja yang masuk kedalam materi keduanya dan apakah kedua cabang hukum tersebut identik.³⁶

Karena posisi konsumen yang lemah sehingga konsumen harus dilindungi oleh hukum. Salah satu sifat sekaligus tujuan hukum adalah memberikan perlindungan (pengayoman) kepada masyarakat. Sehingga sebenarnya hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen adalah bidang hukum yang sulit dan/atau tidak dapat dipisahkan dan ditarik batasannya.

Pengertian perlindungan konsumen menurut Az. Nasution ialah dijelaskan bahwa kedua istilah itu berbeda, yaitu bahwa hukum perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum konsumen. Hukum konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain yang berkaitan dengan barang dan/atau jasa. Sedangkan hukum perlindungan konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalahnya dengan para penyedia barang dan/atau jasa.³⁷

³⁶ Shidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta, Hlm. 9.

³⁷ Az. Nasution, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen : Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, Hlm. 12.

Lebih lanjut mengenai definisi Az. Nasution menjelaskan bahwa hukum konsumen pada pokoknya lebih berperan dalam hubungan dan masalah konsumen yang kondisi para pihaknya berimbang dalam kedudukan sosial ekonomi, daya saing, maupun tingkat pendidikan. Rasionya adalah sekalipun tidak selalu tepat bagi mereka masing-masing lebih mampu mempertahankan dan menegakkan hak mereka yang sah. Hukum perlindungan konsumen dibutuhkan apabila kondisi pihak-pihak yang mengadakan hubungan hukum dalam masyarakat yang tidak seimbang. Pada dasarnya baik hukum konsumen maupun hukum perlindungan konsumen membicarakan hal yang sama yaitu kepentingan hukum (hak-hak) konsumen.³⁸

Hukum perlindungan konsumen atau hukum konsumen dapat diartikan sebagai keseluruhan peraturan hukum yang mengatur hak-hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Kata keseluruhan dimaksud untuk menggambarkan bahwa didalamnya termasuk seluruh pembedaan hukum menurut jenisnya. Jadi termasuk didalamnya baik aturan hukum perdata, hukum pidana, hukum administrasi negara maupun hukum internasional. Sedangkan cakupannya adalah hak dan kewajiban serta cara-cara pemenuhannya dalam usaha untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, yaitu bagi konsumen dimulai dari usaha untuk mendapatkan kebutuhan hidupnya dari pelaku usaha sedangkan pelaku usaha meliputi kewajiban yang berkaitan dengan produksi, penyimpanan, peredaran dan perdagangan produk serta akibat dari pemakaian produk itu.

³⁸ *Ibid*, Hlm. 12

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Cakupan perlindungan konsumen itu dapat dibedakan dalam dua aspek, yaitu :

1. Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati.
2. Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen.

Menurut Agus Brotosusilo prinsip-prinsip yang harus mendasari mengenai perlindungan konsumen adalah prinsip keadilan yang berinteraksi antara para pelaku usaha dengan konsumen. Prinsip itu harus diimplementasikan dalam beberapa syarat yang tidak dapat ditawar-tawar lagi, agar perlindungan konsumen dapat berlaku efektif. Prinsip-prinsip tersebut adalah :

1. *Strict Liability*. Prinsip ini sangat efektif melindungi konsumen, karena merupakan pertanggungjawaban yang tidak mendasarkan pada unsur-unsur kesalahan pelaku sebagaimana layaknya penyelesaian perkara di pengadilan, mendasarkan resiko. Artinya setiap resiko yang timbul dan diderita akan mendapatkan ganti kerugian secara langsung tanpa harus membuktikan kesalahan pihak pelaku usaha dari produk yang bersangkutan.
2. Diselenggarakannya peradilan cepat, sederhana dan biaya murah untuk penyelesaian secara litigasi.
3. Reformasi terhadap badan pembuktian terbalik.

Istilah perlindungan hukum merupakan istilah yang selalu dikaitkan dengan adanya hak-hak masyarakat (konsumen) yang dirugikan yang dilakukan oleh pelaku usaha. Philipus M. Hadjon membedakan perlindungan hukum menjadi 2 (dua) macam, yakni :

1. Perlindungan Hukum Preventif

Adalah perlindungan hukum yang diberikan pemerintah dengan tujuan mencegah sebelum terjadinya pelanggaran. Hal ini terdapat dalam peraturan perundang-undangan dengan maksud untuk mencegah suatu pelanggaran serta memberikan batasan-batasan dalam melakukan suatu kewajiban. Perlindungan hukum preventif merupakan bentuk perlindungan hukum yang diarahkan bagi terlindunginya hak seseorang dari kemungkinan terjadinya pelanggaran oleh orang lain atau pihak ketiga secara melawan hukum.

Perlindungan hukum preventif sangat besar artinya bagi pemerintah yang didasarkan pada kebebasan bertindak, karena dengan adanya perlindungan hukum yang preventif maka pemerintah terdorong untuk bersikap hati-hati untuk mengambil keputusan yang didasarkan pada diskresi.³⁹

Perlindungan hukum preventif telah dibentuk oleh pemerintah yakni dengan adanya Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. peraturan ini diharapkan dapat mendorong iklim usaha yang sehat serta lahirnya perusahaan yang tangguh dalam

³⁹ Philipus M. Hadjon, 2011, *Pengantar Hukum Administrasi Negara*, Universitas Gajah Mada, Yogyakarta, Hlm. 76.

menghadapi persaingan yang ada dengan menyediakan barang dan/atau jasa yang berkualitas. Serta dapat meningkatkan harkat dan martabat konsumen yang akan meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan serta menumbuhkembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab untuk tidak melakukan perbuatan yang dapat merugikan konsumen.

2. Perlindungan Hukum Represif

Menurut Satjipto Rahardjo, perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.⁴⁰ Tujuan hukum dari perlindungan hukum represif adalah menyelesaikan sengketa.

Berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, 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.

⁴⁰ Satjipto Rahardjo, 2000, ilmu Hukum, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, Hlm. 54

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.
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Disamping hak-hak konsumen yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan sebagaimana diatur dalam UU Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, juga diatur kewajiban konsumen dalam Pasal 5. Kewajiban konsumen tersebut adalah sebagai berikut :

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

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Khairul Anwar, SH., M.Si., selaku Ketua Umum Dewan Pimpinan Pusat (DPP) Lembaga Perlindungan Konsumen Nasional (LPKN), beliau menyatakan bahwa sesuai dengan Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, konsumen yang dirugikan dapat melakukan penyelesaian sengketa dengan menempuh melalui dua jalur, yaitu melalui jalur diluar pengadilan atau melalui jalur pengadilan.

1. Melalui jalur di luar pengadilan.

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 oleh konsumen.

Konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Salah satunya melalui Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM). Penyelesaian sengketa melalui Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) dapat dilakukan dengan cara mediasi, konsiliasi dan arbitrase. Dalam prosesnya para pihak yang bersengketa sepakat memilih cara penyelesaian tersebut kemudian hasil penyelesaiannya dituangkan dalam bentuk tertulis, yang wajib ditaati oleh kedua belah pihak. Dan peran LPKSM hanya sebagai mediator, konsiliator dan arbiter.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Syaiful Anwar, SE., selaku Kepala Seksi Pemberdayaan Konsumen dan Pelaku Usaha pada Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perlindungan Konsumen Medan, beliau mengatakan adapun penyelesaian sengketa yang difasilitasi oleh Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perlindungan Konsumen Medan ialah melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) diatur dalam Pasal 49 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 301/MPP/Kep/10/2001 tanggal 24 Oktober 2002.

Lebih lanjut menurut Bapak Syaiful Anwar, SE., Penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) ini sangat murah, cepat, sederhana dan tidak berbelit-belit. Konsumen yang bersengketa dengan pelaku usaha langsung datang ke kantor Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Provinsi dengan membawa surat permohonan penyelesaian sengketa, mengisi formulir pengaduan dan menyerahkan berkas atau dokumen pendukung.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) mempunyai wewenang melakukan pemeriksaan atas kebenaran laporan dari pihak yang bersengketa. Dalam pertemuan tersebut pihak yang bersengketa selanjutnya akan menentukan langkah selanjutnya, yaitu dengan jalan damai atau jalan lain.

Dalam Pasal 54 ayat (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa Putusan Majelis dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) bersifat mengikat dan wajib mengeluarkan putusan tersebut paling lambat 21 hari kerja setelah gugatan diterima, dalam waktu paling lambat 7 hari kerja sejak menerima putusan tersebut sebagaimana dimaksud dalam Pasal 55 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Apabila ketentuan tersebut tidak dijalankan maka BPSK menyerahkan putusan kepada penyidik untuk melakukan penyidikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku serta dimintakan penetapan eksekusinya kepada Pengadilan Negeri ditempat domisili konsumen yang dirugikan.

Selain Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), penyelesaian sengketa konsumen juga dapat dilakukan melalui Direktorat Perlindungan Konsumen Dinas Perindustrian dan Perdagangan, yakni melakukan upaya menerima pengaduan disertai dengan bukti kejadian, apabila ditemukan adanya hak-hak konsumen yang dirugikan maka pelaku usaha dapat dengan cepat merespon. Hal ini berkaitan dengan ancaman pencabutan izin usaha yang dikeluarkan oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan (Disperindag). Akan tetapi mekanisme pengaduan melalui lembaga pemerintah ini masih jarang dilakukan konsumen dikarenakan ketidaktahuan terhadap bentuk penyaluran pengaduan yang disediakan oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan (Disperindag).

2. Melalui jalur pengadilan

Sistem penyelesaian sengketa yang sederhana, cepat dan biaya ringan merupakan salah satu asas dalam peradilan di Indonesia sebagaimana ditentukan dalam Pasal 4 ayat (2) Undang-Undang Nomor 14 tahun 1970 tentang Pokok-Pokok Kekuasaan Kehakiman. Sistem penyelesaian sengketa yang sedemikian sanga dibutuhkan dalam dunia bisnis, termasuk dalam penyelesaian sengketa konsumen.

Apabila penyelesaian sengketa diluar pengadilan dinyatakan tidak berhasil atau tidak tercapainya kata sepakat oleh salah satu pihak atau oleh kedua belah pihak yang bersengketa, maka dapat ditempuh dengan mengajukan gugatan melalui pengadilan. Dan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku.

Gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan, konsumen yang memiliki kepentingan yang sama, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya, dan pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.

Syarat utama bagi pihak yang ingin mengajukan gugatan adalah orang tersebut harus mempunyai kepentingan. Apabila seseorang tidak mempunyai kepentingan, maka ia tidak dapat mengajukan gugatan, seperti yang dikenal dengan asas poin *d'interest point d'action* atau tidak ada gugatan tanpa kepentingan hukum. Selain itu sesuai ketentuan dalam hukum acara perdata yakni HIR dan pasal 123 yang menentukan bahwa gugatan harus diajukan oleh orang yang bersangkutan dan atau yang berkepentingan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Khairul Anwar, SH., M.Si., selaku Ketua Umum Dewan Pimpinan Pusat (DPP) Lembaga Perlindungan Konsumen Nasional (LPKN) menyatakan bahwa Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) dapat melakukan gugatan ke pengadilan dengan syarat dan/atau *legal standing* yang diatur dalam Undang-undang.

Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat dapat melakukan gugatan ke pengadilan ialah yang telah memenuhi syarat yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya. Dan gugatan yang dilakukan oleh Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) hanyalah gugatan untuk sengketa konsumen.

Semua cara penyelesaian sengketa diatas, mengandung kekuatan dan kelemahannya. Pada prinsipnya asas hukum paling pokok yang diletakkan oleh konstitusi kita adalah menjaga keseimbangan, keserasian, dan keselarasan dalam seluruh kehidupan bangsa. Maka berdasarkan pada asas ini, dalam kaitan penyelesaian konsumen, maka harus ada sanksi-sanksi yang mengatur atas perbuatan pelaku usaha maupun konsumen yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam penyelesaian sengketa konsumen, penyelesaian yang tepat dan disarankan adalah melalui jalur diluar pengadilan (*non litigasi*). Dikarenakan penyelesaian sengketa diluar pengadilan tidak memakan waktu yang lama dan memakan biaya yang banyak. Dalam penyelesaian sengketa diluar pengadilan ini berbeda dengan yang terdapat pada penyelesaian sengketa pada pengadilan, dimana para pihak yang bersengketa dipertemukan sebagai lawan dan selalu ada pihak yang menang dan ada pihak yang kalah. Lain halnya yang terjadi pada penyelesaian sengketa diluar pengadilan, dimana para pihak tidak dipertemukan sebagai lawan melainkan untuk mencapai kesepakatan yang sama dan tidak ada pihak yang menang atau pihak yang kalah, serta tidak ada pihak yang dirugikan maupun pihak yang diuntungkan.

BAB III

MEKANISME PEMBENTUKAN LPKSM SEBAGAI LEMBAGA PERLINDUNGAN KONSUMEN DI KOTA MEDAN

3.1 Tata Cara Pendaftaran Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM).

Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat selanjutnya disebut LPKSM adalah lembaga non pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh pemerintah yang mempunyai kegiatan perlindungan konsumen. Tanda Daftar Lembaga Perlindungan Konsumen (TDLPK) adalah tanda daftar yang diberikan oleh pemerintah kepada Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) yang telah mempunyai persyaratan untuk bergerak dibidang penyelenggaraan perlindungan konsumen.

Pemerintah mengakui setiap Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) yang telah memenuhi syarat untuk bergerak dibidang perlindungan konsumen sebagaimana tercantum dalam anggaran dasar pendiriannya. Pengakuan tersebut diberikan melalui pendaftaran dan penerbitan Tanda Daftar Lembaga Perlindungan Konsumen (TDLPK) yang kewenangannya berada pada Menteri yang ruang lingkup tugas dan tanggungjawabnya meliputi bidang perdagangan. Selanjutnya Menteri yang dimaksud melimpahkan kewenangan penerbitan Tanda Daftar Lembaga Perlindungan Konsumen (TDLPK) kepada Bupati dan/atau Walikota dan kedua pejabat tersebut dapat pula melimpahkan kembali kewenangannya kepada Kepala Dinas (Kadis).

Tanda Daftar Lembaga Perlindungan Konsumen (TDLPK) dapat diterbitkan berdasarkan tempat kedudukan atau domisili Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) dan berlaku diseluruh Wilayah Republik Indonesia. Kantor cabang atau kantor perwakilan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) dalam menjalankan kegiatan penyelenggaraan perlindungan konsumen dapat menggunakan Tanda Daftar Lembaga Perlindungan Konsumen (TDLPK) kantor pusat dan dibebaskan dari pendaftaran untuk memperoleh Tanda Daftar Lembaga Perlindungan Konsumen.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Pembina Dewan Pimpinan Pusat (DPP) Yayasan Perlindungan Pengusaha dan Konsumen Nasional (YPPKN) Bapak Effendi, mengatakan mekanisme pembentukan LPKSM yaitu dengan :

1. Membuat Akta Notaris Pendirian Badan Hukum
2. Membuat Izin dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia
3. Mendaftarkan dan memperoleh TDLPK dari pemerintah setempat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ketua Umum Dewan Pimpinan Pusat (DPP) Lembaga Perlindungan Konsumen Nasional (LPKN) Bapak Khairul Anwar, SH., M.Si., mengatakan mekanisme pembentukan LPKSM sama dengan yang disampaikan oleh Bapak Effendi, namun beliau menambahkan yaitu tentang Ilmu Konsumen, yang dimana menurut beliau adalah *Lex Specialis* (hukum yang bersifat khusus). Sehingga selain memiliki organisasi yang berbadan hukum, juga harus memiliki pengetahuan yang mendalam sehingga dapat menjalankan visi dan misi organisasi dengan baik dan sesuai dengan ketentuan hukum.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ketua Dewan Pimpinan Daerah (DPD) Lembaga Perlindungan Konsumen Republik Indonesia (LPK-RI) Provinsi Sumatera Utara, Bapak Suriyanto, beliau mengatakan bahwa mekanisme pembentukan LPKSM yang telah dilakukan oleh Dewan Pimpinan Pusat (DPP) selaku kedudukan tertinggi dalam struktur dan/atau bagan dalam organisasi tersebut, sehingga sebagai kantor cabang dan/atau kantor perwakilan dari organisasi yang berada di Provinsi Sumatera Utara, beliau hanya melaporkan keberadaan organisasi tersebut kepada pemerintah setempat.

Berdasarkan Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2021 tentang Tata Cara Pendaftaran dan Pembatalan Pendaftaran Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat dalam Pasal 1, yaitu :

1. Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.
2. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat yang selanjutnya disingkat LPKSM adalah lembaga non pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen.
3. Tanda Daftar Lembaga Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disingkat TDLPK adalah tanda daftar yang diberikan oleh pemerintah kepada Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) yang memenuhi persyaratan untuk bergerak dibidang penyelenggaraan perlindungan konsumen.

4. Kantor cabang LPKSM adalah unit dan/atau bagian dari LPKSM pusat yang dapat berkedudukan ditempat yang berlainan dan bertugas untuk melaksanakan sebagian tugas dari LPKSM pusat dan/atau melaksanakan kegiatan mandiri yang ditetapkan oleh LPKSM pusat.
5. Kantor perwakilan LPKSM adalah unit dan/atau bagian dari LPKSM yang bertindak mewakili LPKSM pusat untuk melakukan suatu kegiatan berdasarkan wewenang yang diberikan oleh LPKSM pusat.
6. Menteri adalah yang menyelenggarakan urusan pemerintah dibidang perdagangan.
7. Gubernur adalah kepala daerah provinsi sebagai unsur penyelenggara urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah provinsi.
8. Direktur Jenderal adalah Direktur Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga, Kementerian Perdagangan.
9. Kepala Dinas adalah kepala unit kerja yang ruang lingkup tugas dan tanggung jawabnya meliputi bidang perdagangan pada pemerintah daerah provinsi.

Berdasarkan Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 35 tahun 2021 tentang Tata Cara Pendaftaran dan Pembatalan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat, menerangkan bahwa :

1. Pemerintah mengakui LPKSM yang memenuhi syarat sebagai berikut :
 - A. Terdaftar pada pemerintah daerah provinsi.
 - B. Bergerak dibidang perlindungan konsumen sebagaimana tercantum dalam anggaran dasarnya.

2. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) sebagaimana dimaksud diatas dapat melakukan kegiatan perlindungan konsumen diseluruh Indonesia.

3.2 Pendaftaran Tanda Daftar Lembaga Perlindungan Konsumen (TDLPK)

Tanda Daftar Lembaga Perlindungan Konsumen (TDLPK) adalah tanda daftar yang diberikan oleh pemerintah kepada LPKSM yang memenuhi persyaratan untuk bergerak dibidang penyelenggaraan perlindungan konsumen. Sebagaimana yang dimaksud dengan Tanda Daftar Lembaga Perlindungan Konsumen (TDLPK), untuk dapat terdaftar dan melaporkan keberadaan LPKSM pada pemerintah daerah provinsi, sesuai Pasal 3 Permendag No. 35 tahun 2021, yaitu :

1. Untuk dapat terdaftar di pemerintah daerah provinsi, Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) mengajukan permohonan pendaftaran kepada pemerintah daerah provinsi.
2. Pemerintah daerah provinsi menerbitkan Tanda Daftar Lembaga Perlindungan Konsumen (TDLPK) berdasarkan permohonan pendaftaran Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) sebagaimana dimaksud diatas.

Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat selanjutnya disingkat LPKSM yang ingin mendapatkan Tanda Daftar Lembaga Perlindungan Konsumen (TDLPK) mempunyai tata cara pendaftaran untuk dapat menerbitkan TDLPK tersebut, sesuai dengan Pasal 5 Permendag No. 35 tahun 2021, yaitu :

1. Pengurus atau penanggung jawab Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) mengajukan permohonan pendaftaran untuk memperoleh Tanda Daftar Lembaga Perlindungan Konsumen (TDLPK) kepada kepala dinas ditempat kedudukan dan/atau domisili Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) tersebut.
2. Pengajuan permohonan pendaftaran sebagaimana dimaksud diatas dilaksanakan dengan mengisi formulir permohonan pendaftaran Tanda Daftar Lembaga Perlindungan Konsumen (TDLPK).
3. Pengajuan permohonan pendaftaran sebagaimana dimaksud diatas dilakukan dengan melampirkan dokumen persyaratan sebagai berikut :
 - A. Bagi Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) yang berstatus badan hukum :
 1. Salinan pengesahan badan hukum dari Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan dibidang hukum.
 2. Salinan Akta Notaris pendirian yang menyatakan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) bergerak dibidang perlindungan konsumen.
 3. Fotocopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) penanggung jawab dan/atau pengurus Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) yang masih berlaku.
 - B. Bagi Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) yang tidak berstatus badan hukum :

1. Salinan Akta Notaris pendirian yang menyatakan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) bergerak dibidang perlindungan konsumen dan yang telah mendapat pengesahan dari instansi yang berwenang.
2. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) penanggung jawab dan/atau pengurus Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) yang masih berlaku dan paling sedikit berjumlah 3 (tiga) orang.
3. Salinan surat keterangan domisili Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) dari Lurah/Kepala Desa setempat.
4. Dalam hal diperlukan, Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) harus dapat menunjukkan seluruh dokumen asli dari persyaratan sebagaimana dimaksud diatas pada saat penyampaian permohonan pendaftaran TDLPK.

Dalam hal penerbitan Tanda Daftar Lembaga Perlindungan Konsumen (TDLPK), sebagaimana tercantum pada Pasal 6 Permendag No. 35 tahun 2021, yaitu :

1. Kepala Dinas menerbitkan Tanda Daftar Lembaga Perlindungan Konsumen dalam jangka waktu paling lama 3 (tiga) hari kerja terhitung sejak pengajuan permohonan pendaftaran Tanda Daftar Lembaga Perlindungan Konsumen (TDLPK) diterima secara lengkap dan benar.
2. Tanda Daftar Lembaga Perlindungan Konsumen (TDLPK) sebagaimana dimaksud diatas diterbitkan dengan menggunakan formulir TDLPK.

3. Dalam hal permohonan pendaftaran Tanda Daftar Lembaga Perlindungan Konsumen (TDLPK) sebagaimana dimaksud diatas tidak lengkap dan tidak benar, Kepala Dinas menerbitkan surat penolakan paling lama 3 (tiga) hari terhitung sejak tanggal permohonan pendaftaran TDLPK diterima.

Setelah Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) telah memiliki Tanda Daftar Lembaga Perlindungan Konsumen (TDLPK), LPKSM tersebut dapat membuka kantor cabang dan/atau perwakilan diseluruh Indonesia dengan syarat dan ketentuan sebagai berikut :

1. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) yang telah memiliki Tanda Daftar Lembaga Perlindungan Konsumen (TDLPK) dapat mendirikan kantor cabang dan/atau kantor perwakilan diluar wilayah tempat kedudukan dan/atau domisili Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM).
2. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) yang mendirikan kantor cabang dan/atau kantor perwakilan sebagaimana dimaksud diatas digunakan untuk mendukung pelaksanaan kegiatan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) pusat.
3. LPKSM wajib menyampaikan laporan pendirian kantor cabang dan/atau perwakilan kepada kepala dinas yang wilayah kerjanya merupakan tempat kedudukan dan/atau domisili kantor cabang dan/atau kantor perwakilan LPKSM.

4. Penyampaian laporan sebagaimana dimaksud diatas yaitu dengan melampirkan :
 - A. Salinan Tanda Daftar Lembaga Perlindungan Konsumen (TDLPK) Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) pusat yang telah dilegalisir oleh kepala dinas penerbit.
 - B. Dokumen yang menunjukkan struktur organisasi, susunan pengurus dan anggota kantor cabang dan/atau kantor perwakilan.
5. Kepala Dinas melakukan pencatatan atas laporan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM).
6. Pencatatan sebagaimana dimaksud diatas yaitu memuat :
 - A. Nama Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM)
 - B. Nomor Tanda Daftar Lembaga Perlindungan Konsumen (TDLPK)
 - C. Wilayah tempat kedudukan dan/atau domisili pendaftaran LPKSM
 - D. Identitas penanggungjawab dan/atau pengurus LPKSM pusat
 - E. Identitas penanggungjawab dan/atau pengurus kantor cabang dan/atau kantor perwakilan
 - F. Klasifikasi jenis kantor berupa kantor cabang atau kantor perwakilan
7. Dalam jangka waktu 3 (tiga) hari kerja sejak diterimanya laporan sebagaimana dimaksud diatas, kepala dinas memberikan tanda pengesahan berupa tanda tangan dan pembubuhan stempel dinas pada salinan TDLPK untuk diserahkan kepada perwakilan kantor cabang dan/atau kantor perwakilan LPKSM.

Setelah menerima dan mendapatkan Tanda Daftar Lembaga Perlindungan Konsumen (TDLPK), Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) juga harus melaporkan segala perubahan data TDLPK, seperti apabila TDLPK yang diterima LPKSM hilang dan/atau rusak, maka LPKSM dapat melaporkan dan/atau mengajukan pergantian TDLPK, yaitu dengan cara :

1. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) wajib melaporkan setiap perubahan data Tanda Daftar Lembaga Perlindungan Konsumen (TDLPK) secara tertulis kepada kepala dinas yang menerbitkan TDLPK untuk dilakukan penyesuaian data TDLPK.
2. Dalam hal perubahan data TDLPK, sebagaimana dimaksud diatas terkait nama, alamat, susunan penanggungjawab dan/atau pengurus dan status badan hukum LPKSM, penanggungjawab dan/atau pengurus LPKSM melaporkan perubahan data TDLPK.
3. Terhadap perubahan data TDLPK sebagaimana dimaksud diatas, kepala dinas mencabut TDLPK yang lama dan menerbitkan TDLPK yang baru.
4. Kepala Dinas menerbitkan TDLPK sebagaimana dimaksud diatas dalam jangka waktu paling lama 3 (tiga) hari kerja terhitung sejak tanggal permohonan perubahan data TDLPK diterima
5. Tanda Daftar Lembaga Perlindungan Konsumen (TDLPK) sebagaimana dimaksud diatas diterbitkan dengan menggunakan formulir Tanda Daftar Lembaga Perlindungan Konsumen (TDLPK).

6. Terhadap laporan perubahan data TDLPK selain sebagaimana dimaksud diatas, tidak dapat dilakukan penggantian dan/atau penerbitan TDLPK yang baru.
7. Apabila TDLPK yang telah diperoleh LPKSM hilang dan/atau rusak, maka LPKSM yang bersangkutan wajib mengajukan penggantian TDLPK secara tertulis kepada kepala dinas penerbit untuk memperoleh penggantian TDLPK yang baru.
8. Pengajuan penggantian Tanda Daftar Lembaga Perlindungan Konsumen (TDLPK) yang hilang dan/atau rusak disampaikan dengan melampirkan dokumen sebagai berikut :
 - A. Surat keterangan hilang dari Kepolisian setempat bagi TDLPK yang hilang, TDLPK asli bagi TDLPK yang rusak.
 - B. Dokumen persyaratan penggantian TDLPK.
9. Kepala Dinas mengeluarkan TDLPK pengganti dengan dibubuhi kata Duplikat atau pengganti dalam jangka waktu paling lama 3 (tiga) hari kerja terhitung sejak pengajuan penggantian TDLPK diterima secara lengkap dan benar.
10. Tanda Daftar Lembaga Perlindungan Konsumen (TDLPK) pengganti sebagaimana dimaksud diatas diterbitkan dengan menggunakan formulir Tanda Daftar Lembaga Perlindungan Konsumen (TDLPK).
11. Dengan diterbitkan TDLPK pengganti, TDLPK lama yang hilang atau rusak dinyatakan dicabut dan tidak berlaku.

3.3 Pembatalan Tanda Daftar Lembaga Perlindungan Konsumen (TDLPK)

Pembatalan Tanda Daftar Lembaga Perlindungan Konsumen (TDLPK) yaitu sebagai berikut :

1. Dalam hal berdasarkan atas hasil pengawasan ditemukan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) yang :
 - A. Tidak lagi menjalankan kegiatan perlindungan konsumen
 - B. Terbukti melakukan kegiatan pelanggaran ketentuan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan peraturan pelaksanaan terhadap Lembaga Pelindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) dapat dilakukan pembatalan Tanda Daftar Lembaga Perlindungan Konsumen (TDLPK).
2. Pembatalan Tanda Daftar Lembaga Perlindungan Konsumen (TDLPK) sebagaimana dimaksud diatas, hanya dapat dilakukan dalam hal Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) terbukti tidak melaksanakan kegiatan perlindungan konsumen paling lama 6 (enam) bulan terhitung sejak pelaksanaan kewajiban laporan kegiatan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) yang terakhir.
3. Pembatalan Tanda Daftar Lembaga Perlindungan Konsumen (TDLPK) sebagaimana dimaksud diatas hanya dapat dilakukan dalam hal pelanggaran Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) terhadap ketentuan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan peraturan pelaksanaannya telah

ditetapkan berdasarkan keputusan badan peradilan yang telah memiliki kekuatan hukum tetap.

4. Pembatalan Tanda Daftar Lembaga Perlindungan Konsumen (TDLPK) sebagaimana dimaksud diatas diterbitkan oleh kepala dinas dengan menggunakan format sebagaimana yang tercantum dalam Lampiran IV.
5. Kepala Dinas pemerintah provinsi tempat kedudukan dan/atau domisili Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) harus melakukan pencatatan pembatalan Tanda Daftar Lembaga Perlindungan Konsumen (TDLPK) dan melaporkan kepada Direktur Jenderal (Dirjen).
6. Terhadap Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) yang dibatalkan Tanda Daftar Lembaga Perlindungan Konsumen (TDLPK) tidak dapat mengajukan penerbitan Tanda Daftar Lembaga Perlindungan Konsumen (TDLPK) baru.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian pembahasan diatas, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Bentuk-bentuk perlindungan hukum kepada konsumen yaitu dapat dilakukan melalui 2 jalur yaitu melalui jalur diluar pengadilan (non litigasi) dan melalui jalur pengadilan (litigasi). Melalui jalur diluar pengadilan (non litigasi) konsumen dapat mengadukan permasalahan kepada Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM), yang mana pada proses ini penyelesaian permasalahan dilakukan dengan cara mediasi, konsiliasi dan arbitrase. Melalui jalur pengadilan (litigasi) konsumen dapat memberikan kuasa kepada Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) untuk melakukan penyelesaian permasalahan dengan cara menggugat ke pengadilan negeri.
2. Mekanisme pembentukan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) yaitu dengan membuat Akta Notaris pendirian badan hukum, membuat izin dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia dan Mengajukan pendaftaran untuk mendapatkan Tanda Daftar Lembaga Perlindungan Konsumen (TDLPK).

3. Peran Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) dikota medan dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen yaitu menjalankan amanah Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dengan memberikan informasi serta nasihat dan edukasi kepada konsumen, melakukan kerjasama dengan instansi terkait dalam mewujudkan perlindungan konsumen, menerima keluhan dan/atau pengaduan konsumen, dan membantu konsumen memperjuangkan hak-haknya yang dirugikan baik melalui jalur diluar pengadilan seperti mediasi, konsiliasi dan arbitrase, maupun melaluui jalur pengadilan.

5.2 Saran

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, maka penulis memberikan saran sebagai berikut :

1. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) harus lebih memahami ilmu konsumen dalam menjalankan tugas dan kewajiban sebagai LPKSM sebagaimana amanah Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, sehingga mampu memperjuangkan hak-hak konsumen yang dirugikan dan terhindar dari melakukan hal-hal yang bersifat negatif dan tidak sesuai dengan yang diamanahkan Undang-Undang, sehingga citra LPKSM selalu bagus dan baik dimata masyarakat dan/atau konsumen.

2. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) yang ada di kota medan khususnya harus lebih mensosialisasikan diri kepada konsumen, sehingga konsumen dapat mengadakan keluhan dan/atau permasalahan konsumen.
3. Untuk dapat lebih meningkatkan citra dari Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) untuk tidak melakukan hal-hal negatif kepada konsumen.



DAFTAR PUSTAKA

A. Buku - Buku

- Amiruddin dan Zainal Asikin, 2012, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Abu Talib, Kartini. Khalid dkk. 2013, *Carta Presepsi Pengguna: Isu Pengguna dan Mekanisme, Proceedings of International Conference on Consumerism 2013 (ICC2013), Consumer Sovereignty In The Global Era*, Malaysia.
- Azizah. Siti, 2018, *Legal Standing Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) Dalam Perkara Ekonomi Syariah Di Pengadilan Agama*, Muslim Heritage, Volume 3 Nomor 1.
- Darmodiharjo, Darji, 2002. *Pokok – Pokok Filsafat Hukum*, Jakarta : PT Gramedia Pustaka Umum.
- Djamali. Abdoel, 2006, *Pengantar Ilmu Hukum Indonesia*, Raja Grafindo, Jakarta.
- Fuady. Munir, 2008, *Pengantar Hukum Bisnis Pranata Bisnis Modern di Era Global*, Cetakan ke 3, PT Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Harjono. 2008. *Perlindungan Hukum*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Hadjon. Philipus M., 2011, *Pengantar Hukum Administrasi Negara*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta.
- Kristina, Celina Tri Siwi. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta : Sinar Grafika.
- Lamintang. 1997. *Dasar-Dasar Hukum Pidana Indonesia*, Bandung : Citra Aditya Bakti.
- Mansyur. M. Ali, 2007, *Penegakan Hukum Tentang Tanggung Gugat Produsen Dalam Perwujudan Perlindungan Konsumen*, Genta Press, Yogyakarta.
- Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo. 2011. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Mertokusumo, Sudikno. 1991. *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*. Yogyakarta : Liberty.

- Moeljatno. 2008, *Asas-asas Hukum Pidana*, Jakarta : Rineka Cipta.
- Nasution. Az, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen : Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta.
- Nugroho, Susanti Adi. 2008. *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*. Jakarta : Kencana.
- Prasetya, Teguh. 2011. *Hukum Pidana*, Yogyakarta : Raja Grafindo Persada.
- Poerwadarminto, W.J.S. 1984. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta : PN Balai Pustaka.
- Rahmawati, Intan Nur. 2014. *Win-win solution sengketa konsumen*. Yogyakarta : Pustaka Yustisia.
- Rahardjo, Satjipto. 2011. *Masalah Penegakan Hukum: Suatu Tinjauan Sosiologis*, Bandung: Sinar Baru,
- Reksodipuro, Mardjono. 1997. *Kriminologi dan Sistem Peradilan Pidana*, Jakarta : Pusat Pelayanan Keadilan dan Pengabdian Hukum Lembaga Kriminologi Universitas Indonesia.
- Sudaryanto. 1999. *Hukum dan Advokasi Konsumen*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Shant, Dellyana. 1988, *Konsep Penegakan Hukum*, Yogyakarta : Sinar Grafika.
- Shidarta, 2000, *hukum perlindungan konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta.
- Sjawali, Husni dan Neni Imaniyati, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen, Kesiapan Perangkat Peraturan Perundang-undangan tentang perlindungan konsumen di Indonesia*, Cetakan Pertama. Maju Mundur, Bandung.
- Soekanto, Soerjono. 1983. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sharma, Ritu. 2004. *Pengantar Advokasi Panduan Latihan*, Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Shifie.Yusuf, 2002, *Pelaku Usaha, Konsumen dan Tindak Pidana korpasasi*, Jakarta : Ghalia Indonesia.

Soemitro, Ronny Hanitijo. 1990. *Metode Penelitian Hukum dan Jurimetri*. Semarang: Ghalia

Widjaja, Gunawan. Dan Ahmad Yani. 2000. *Jaminan Fidusia*. Jakarta : Grafindo Persada.

Zazili, Ahmad. 2008, *Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang pada Transportasi Udara Niaga Berjadwal Nasional*, Tesis Fakultas Hukum Universitas Diponegoro.

Zulham, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Kencana.

B. Jurnal

Luthvi Febryka Nola, Advokasi Hukum oleh Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.

C. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM).

Peraturan Pemerintah Nomor 89 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM).

Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 35 Tahun 2021.

D. Sumber Lain

Hasil Wawancara Dengan Bapak Syaiful Anwar, SE., selaku Kepala Seksi Pemberdayaan Konsumen dan Pelaku Usaha pada UPT. Perlindungan Konsumen.

Hasil Wawancara Dengan Bapak Khairul Anwar, SH., M.Si., selaku Ketua Umum Dewan Pimpinan Pusat Lembaga Perlindungan Konsumen Nasional (DPP LPKN).

Hasil Wawancara Dengan Bapak Suriyanto, selaku Ketua Dewan Pimpinan Daerah Lembaga Perlindungan Konsumen Republik Indonesia (DPD LPK-RI) Provinsi Sumatera Utara.

Hasil Wawancara Dengan Bapak Efendi, selaku Pembina Dewan Pimpinan Pusat Perlindungan Pengusaha dan Konsumen Nasional (DPP PPKN).