

ABSTRAK

Perlindungan konsumen merupakan bagian penting dalam mewujudkan keadilan dalam hubungan antara pelaku usaha dan konsumen. Peran LSM seperti LPKNI turut menjadi bagian penting dalam melaksanakan perlindungan konsumen di Kota Jambi, Namun, pada implementasinya terkadang tidak sesuai dengan yang di amanatkan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Penelitian ini memiliki rumusan masalah yang menarik untuk dikaji yaitu: pertama, bagaimana penyelesaian sengketa konsumen melalui LPKNI di Kota Jambi?. Kedua, apa faktor penghambat penyelesaian sengketa konsumen di kota Jambi. Tujuan penelitian skripsi ini untuk mengidentifikasi dan menganalisis penyelesaian sengketa dan tantangan yang dihadapi dalam menyelesaikan sengketa konsumen. Penelitian ini menggunakan metode penelitian Yuridis-Empiris yang megkaji das sein dan sollen antara ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dengan realita di lapangan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa LPKNI menjalankan berbagai tugas dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen mulai dari edukasi konsumen, menerima berbagai pengaduan konsumen, hingga memberikan bantuan hukum, guna memastikan hak-hak konsumen terlindungi. Namun, disisi lain masih banyak tantangan yang dihadapi, seperti rendahnya kesadaran hukum konsumen dan pelanggaran oleh pelaku usaha, kurangnya hingga dukungan dan pengawasan dari pemerintah.

Kata Kunci: Penyelesaian Sengketa, Perlindungan Konsumen, LPKNI

ABSTRACT

Consumer protection is an important part of realizing justice in the relationship between business actors and consumers. The role of NGOs such as LPKNI is also an important part of implementing consumer protection in Jambi City, however, the implementation is sometimes not in accordance with what is mandated in Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. This research has an interesting problem formulation to study, namely: First, how are disputes resolved throught by LPKNI in Jambi City? Second, what are the factors hindering for the resolution of consumer in Jambi city. The purpose of this thesis research to identify and analyze the challenges faced in resolving consumer disputes. This research uses the Yuridical-Empirical research method which examines das sein and sollen between the provisions in Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection and the reality in the field. The results of this study show that LPKNI carries out various tasks in organizing consumer protection ranging from consumer education, receiving various consumer complaints, to providing legal assistance, to ensure consumer rights are protected. However, on the other hand, there are still many challenges faced, such as low consumer legal awareness and violations by business actors, lack of support and supervision from the government.

Keywords: Dispute Resolution, Consumer Protection, LPKNI