

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI,
SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS JAMBI
FAKULTAS HUKUM**



**PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI LEMBAGA
PERLINDUNGAN KONSUMEN NUSANTARA INDONESIA
(LPKNI) DI KOTA JAMBI**

SKRIPSI

**Disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Hukum (S.H.)**

**NOVI INDAH CAHYANI
B1A121425**

**Pembimbing:
Evalina Alissa, S.H., M.Hum
Dr. Indriya Fathni, S.H., M.H.**

**JAMBI
2025**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI
SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS JAMBI
FAKULTAS HUKUM**

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

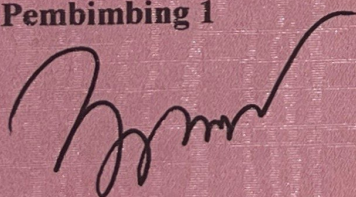
Skripsi ini diajukan oleh

Nama : Novi Indah Cahyani
Nomor Mahasiswa : B1A121425
Program Kekhususan : Hukum Perdata
**Judul Tugas Akhir : PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN
MELALUI LEMBAGA PERLINDUNGAN
KONSUMEN NUSANTARA INDONESIA(LPKNI)
DI KOTA JAMBI**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal seperti tertera dibawah
ini untuk dipertahankan di hadapan Tim Penguji Fakultas Hukum
Universitas Jambi**

Jambi,

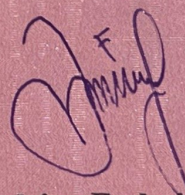
Pembimbing 1



Evalina Alisa.,S.H.M.Hum

NIP. 196310261990032001

Pembimbing II



Dr. Indriya Fathni.,S.H.M.H.

NIP.199204232019032020

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI
SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS JAMBI
FAKULTAS HUKUM**

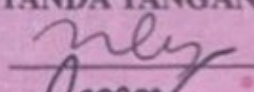
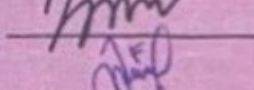
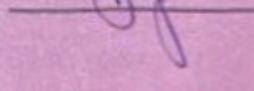
PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Skripsi ini diajukan oleh

Nama : Novi Indah Cahyani
Nomor Mahasiswa : B1A121425
Program Kekhususan : Hukum Perdata
Judul Tugas Akhir : **PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN
MELALUI LEMBAGA PERLINDUNGAN
KONSUMEN NUSANTARA INDONESIA (LPKNI)
DI KOTA JAMBI**

Tugas Akhir ini telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Fakultas Hukum
Universitas Jambi Pada tanggal 8 September 2025
dan dinyatakan LULUS

TIM PENGUJI

NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN
1. Lili Naili Hidayah, S.H.,M.Hum	Penguji	
2. Evalina Alissa, S.H.,M.Hum	Anggota	
3. Dr. Indriya Fathni, S.H.,M.H.	Anggota	

Mengetahui,
Dekan Fakultas Hukum Universitas Jambi


Dr. Hartati, S.H.M.H
NIP. 197212031998022001

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik Sarjana, baik di Universitas Jambi maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Pembimbing Tugas Akhir.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan orang lain secara tertulis dengan jelas sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Jambi, 04 2024 Juni 2025

nembuat pernyataan



Novi Indah Cahyani
NIM. BIA121425

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil'aalamiin, Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkah, rahmat dan hidayah-Nya yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI LEMBAGA PERLINDUNGAN KONSUMEN NUSANTARA INDONESIA (LPKNI) DI KOTA JAMBI**”.

Terselesaikan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, sehingga pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat penulis menghanturkan terima kasih yang sebesar-besarnya bagi semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan hingga terselesaikannya skripsi ini. Dalam kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Helmi, S.H., M.H selaku Rektor Universitas Jambi
2. Ibu Dr. Hartati, S.H.,M.H, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Jambi.
3. Orang tua penulis yang telah berjuang dan berkorban dengan sepenuh hati, selalu mendoakan, serta memberikan kasih sayang, memotivasi agar penulis dapat menempuh dan menyelesaikan pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Jambi, yaitu Bapak Sutasno dan Ibu Evi Yuslina serta yang telah mendukung dan mendoakan penulis selama ini dan menjadi motivasi terbesar untuk penulis.

4. Ibu Evalina Alissa., S.H., M.Hum dan ibu Dr. Indriya Fathni S.H.,M.H selaku Pembimbing Skripsi penulis yang sangat baik dan selalu membimbing, mengoreksi, mengarahkan dan memberi masukan serta selalu memudahkan urusan penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Windarto, S.Kom.,M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik penulis yang telah membimbing perkuliahan penulis dari awal hingga akhir.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Jambi yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan, bimbingan, petunjuk, dan arahan bagi penulis dalam masa perkuliahan.
7. Para karyawan dan karyawan Tata Usaha Fakultas Hukum Universitas Jambi yang telah banyak membantu penulis dalam bidang keadministrasian.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna, sehingga penulis menerima kritik dan saran yang membangun. Selebihnya, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Aamiin.

Jambi, 04 Juni 2025

Novi Indah Cahyani

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 throght 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

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i>.....	viii
DATAR ISI	ix
BAB 1 Pendahuluan.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	11
C. Tujuan Penelitian	11
D. Manfaat Penelitian.....	12
E. Kerangka Konseptual.....	12
F. Landasan Teoritis	13
G. Orisinalitas Penelitian.....	15
H. Metode Penelitian.....	17
I. Sistematika Penulisan	22
BAB II Tinjauan Pustaka Tentang Penyelesaian sengketa konsumen melalui Lembaga perlindungan konsumen nusantara Indonesia(LPKNI) Di Kota Jambi	24
A. Sejarah Perlindungan Konsumen di Indonesia	24
B. Pengertian Perlindungan Konsumen	26
C. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen	27
D. Para Pihak yang Terlibat Dalam Perlindungan Konsumen	28
1. Konsumen	28
2. Pemerintah	31
3. LPKSM.....	32
4. Pelaku Usaha.....	33
E. Upaya Pelaksanaan Perlindungan Konsumen	37
1. Upaya Perlindungan Preventif	39
2. Upaya Perlindungan Reprsif.....	39

BAB III Pembahasan Mengenai Penyelesaian sengketa konsumen melalui Lembaga Perlindungan Konsumen Nusantara Indonesia (LPKNI) Di Kota Jambi.....	40
A. Upaya Perlindungan Konsumen Oleh Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat(LPKNI) di Kota Jambi	40
B. Faktor Penghambat Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen di Kota Jambi.....	58
BAB IV PENUTUP	69
A. Kesimpulan	69
B. Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN.....	74

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kondisi perdagangan yang terus meningkat di berbagai negara termasuk Indonesia akibat meluasnya target pasar karena pesatnya teknologi terkadang membuat lemahnya posisi konsumen untuk mendapatkan perlindungan hukum atas kecenderungan pelaku usaha.¹ Seiring dengan berjalannya waktu, persaingan dalam dunia usaha pun di nilai semakin ketat. Upaya dalam mempertahankan konsumen merupakan keinginan dari setiap produsen. Persaingan yang semakin ketat ini juga dapat membawa dampak negatif pada konsumen. Ketidaktahuan konsumen dalam menghadapi produsen sangat berpengaruh pada kepentingan rakyat.²

Secara umum kelemahan para konsumen disebabkan karena ketidaktahuan terhadap hak yang seharusnya mereka terima dan mengenai kewajiban yang seharusnya diberikan oleh konsumen.³ Untuk mengatasi hal tersebut konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk dapat melindungi dirinya sendiri dari pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan

¹ Haris Hamid, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Makassar: Sah Media, 2017), hlm 2.

² Marsha Azhar Nadhira, "Tinjauan Yuridis Legalitas Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (Lpksm) Serta Perannya Dalam Melindungi Konsumen Di Indonesia," *Gloria Justitia* 3, no. 1 (May 31, 2023): 27–44, <https://doi.org/10.25170/gloriajustitia.v3i1.4393>.

³ Muhammad Ichsyah Suwandi, Taufik Siregar, and Rizkan Zulyadi, "Peranan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat Kota Medan Dalam Memberikan Perlindungan Hukum Kepada Konsumen," *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)* 5, no. 3 (February 12, 2023): 2291–2307, <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i3.1565>.

Konsumen menjadi pedoman dalam mewujudkan keseimbangan perlindungan konsumen dan pelaku usaha sehingga terjadi perekonomian yang sehat.

Disisi lain, pembangunan ekonomi nasional haruslah tetap mendukung tumbuhnya dunia usaha sehingga mampu menghasilkan kebutuhan konsumen tanpa merugikan konsumen.

“Pengertian konsumen sendiri dibagi menjadi 3 (tiga) macam, yakni:

1. Konsumen secara umum adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa yang digunakan untuk tujuan tertentu;
2. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang/jasa lain atau untuk diperdagangkan (tujuan komersil);
3. Konsumen akhir, adalah setiap orang yang mendapat dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi hidupnya pribadi, keluarga dan atau rumah tangga dan tidak dipergunakan kembali (non komersil).”⁴

Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 memberikan definisi bahwa “perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”. Adapun konsumen yang dimaksud pada Undang-Undang ini menurut Pasal 1 angka 2, “konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.

Ketika berbicara mengenai perlindungan konsumen, maka hal ini memiliki cakupan yang luas mulai dari perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa hingga akibat dari pemakaian barang/jasa tersebut.

⁴ Maria Alberta Liza Quintarti, “Bentuk-Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Prespektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999,” *Jurnal Kolaboratif Sains* Vol 7 No.8 (2024): hlm 2, <https://doi.org/https://doi.org/10.56338/jks.v7i8.5995>.

“Cakupan perlindungan konsumen dapat dibedakan menjadi 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 pada konsumen.”⁵

Lemahnya posisi konsumen dalam mendapat perlindungan hukum salah satunya juga disebabkan karena lemahnya perangkat dalam memberikan perlindungan bagi para konsumen yang dipengaruhi karena kurang memadai secara langsung untuk memberikan perlindungan kepada konsumen sehingga penegakan hukum pun dirasa kurang tegas.⁶ Tatanan hukum tersebut akan dapat berjalan apabila masing-masing subjek hukum diberikan hak dan kewajiban. Setiap hubungan hukum yang diciptakan oleh hukum menciptakan dua sisi, dimana sisi satunya berisikan hak sementara disisi lain berisi kewajiban.⁷

“Adapun hak konsumen juga telah di atur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang meliputi:

- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapat barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang di janjikan;
- c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. hak untuk di dengar pendapat dan keluhan nya atas barang dan/atau jasa yang di gunakan;
- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;

⁵ Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen* (Depok: Prendamedia Grup, 2018), hlm 6.

⁶ Haris Hamid, *Hukum Perlindungan Konsumen*, hlm 2.

⁷ Sudiko Martokusumo, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar* (Yogyakarta: Liberty, 1999), hlm 41.

- g. hak untuk di perlakukan atau di layani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. hak untuk mendapatkan kompensasi , ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan sebagaimana mestinya;
- i. hak hak untuk di atur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lain nya.”

Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan

Konsumen telah mengatur mengenai kewajiban pelaku usaha yaitu:

- a. beriktikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang di produksi dan/atau di perdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atau barang yang di buat dan/atau yang di perdagangkan;
- f. memberi konpenasasi ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang di perdagangkan;
- g. memberi konpensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang di teriman atau di manfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Sejatinya regulasi hukum Indonesia telah mengatur mengenai hak dan kewajiban para pelaku usaha maupun konsumen. Namun, pada kenyataannya banyak masyarakat yang tidak paham akan hak dan kewajiban yang harus mereka lakukan sehingga kondisi seperti itu semakin memperparah potensi konsumen untuk menjadi korban para pelaku usaha. Campur tangan pemerintah dalam hal ini sangat diperlukan, terutama dalam hal pengawasan serta memberikan perlindungan hukum

kepada konsumen sehingga konsumen tidak lagi menjadi pihak yang selalu dirugikan atau berada di pihak yang lemah.⁸

Bab VII tentang Pembinaan dan Pengawasan dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 29 ayat (1) menyebutkan bahwa “pemerintah bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha” lebih lanjut Pasal 29 ayat (4) huruf b menyatakan bahwa “pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen meliputi upaya untuk berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat”. Selanjutnya dalam Pasal 30 ayat (1) disebutkan pula bahwa “pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen serta penerapan ketentuan peraturan perundang-undangannya diselenggarakan oleh pemerintah, masyarakat, dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat”.

Berdasarkan bunyi pasal tersebut maka dalam hal penyelenggaraan perlindungan konsumen di Indonesia terdapat tiga pihak yang terlibat, yaitu pemerintah, masyarakat dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) dibentuk untuk membantu pemerintah dalam mewujudkan perlindungan hukum terhadap masyarakat dengan harapan meningkatkan kesadaran pelaku usaha yang berupaya mendapat keuntungan yang semaksimal mungkin dengan modal seminimal mungkin sesuai

⁸ Misnar Syam, “Politik Hukum Pembuktian Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Indonesia,” *UNES Law Review* Vol.6 No.1 (2023): hlm 5, <https://doi.org/https://doi.org/10.31933/unesrev.v6i1>.

dengan prinsip ekonomi.⁹ LPKSM merupakan bentuk advokasi dan pengaduan kepada pemangku kepentingan mengenai kasus yang merugikan masyarakat sebagai konsumen.¹⁰ Dasar dari pembentukan LPKSM ini adalah Pasal 44 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen dimana dalam undang-undang ini disebutkan bahwa pemerintah mengakui keberadaan LPKSM yang memenuhi syarat.

Adapun syarat tersebut dijelaskan lebih lanjut dalam Pasal 2 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat yaitu:

“pemerintah mengakui LPKSM yang memenuhi syarat sebagai berikut:

- a. terdaftar pada pemerintah kabupaten/kota; dan
- b. bergerak di bidang perlindungan konsumen sebagaimana tercantum dalam anggaran dasarnya.

selanjutnya, pasal 3 peraturan pemerintah nomor 59 tahun 2001 menyebutkan bahwa tugas lembaga konsumen swadaya masyarakat (lpksm) dalam peraturan ini meliputi:

- a. menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. memberikan nasihat kepada konsumen yang memerlukannya;
- c. bekerjasama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen;
- d. membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen;

⁹ Jaya Setiawan Sinaga Yuldiana Zesa Aziz, “Kerjasama Pemerintah Dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) Dalam Melakukan Pengawasan Terhadap Barang Atau Jasa Yang Diperdagangkan,” *Jurnal Restorative Justice* Vol. 7 No. (2023): hlm 3, <https://doi.org/https://doi.org/10.35724/jrj.v7i22.6112>.

¹⁰ Rosita Chandrakirana Marsha Azhar Nadhira, Septo Hermawan, “Tinjauan Yuridis Legalitas Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) Serta Perannya Dalam Melindungi Konsumen Di Indonesia,” *Jurnal Gloria Justitia* Vol. 3 No. (2023): hlm 3, <https://doi.org/https://dpo.org/10.25170/gloriajustitia.v3i1.4393>.

- e. melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.

Mengenai tata cara pendaftaran LPKSM ini diatur dalam Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2021 tentang Tata Cara Pendaftaran dan Pembatalan Pendaftaran Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 89 Tahun 2019 tentang Perubahan Peraturan Pemerintah Nomor 59 tahun 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.

Lembaga ini diharapkan mampu mewujudkan perlindungan konsumen melalui kepastian hukum, keadilan dan kebermanfaatan untuk pelaku usaha dan konsumen. Namun peraturan ini tidak memuat secara rinci seperti apa kriteria kemampuan yang dimiliki oleh para anggota LSPKSM ini. Karena dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen maupun Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat memberikan kesempatan bagi LPKSM untuk memberikan bantuan advokasi terhadap konsumen yang di rugikan. Sayangnya, dari kedua peraturan tersebut tidak dijelaskan lebih lanjut seperti apa advokasi yang diberikan oleh LPKSM apakah dalam bentuk memberikan jasa hukum seperti advokat atau tidak.¹¹

¹¹ Muhammad Zulhidayat, "Anomali Kewenangan LPKSM Dalam Mengajukan Gugatan Perlindungan Konsumen Di Indonesia," *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah* Vol. 2 No. (2023): hlm 5, <https://doi.org/https://dpo.org/10..32332/muamalah.v2i1.6964>.

Menurut *Black's Law Dictionary* yang di kutip oleh Asep Kustiwa dalam bukunya, “advokasi adalah tindakan atau proses untuk mempromosikan, mendukung, atau membela hak-hak dan kepentingan seseorang atau kelompok termasuk konsumen”.¹² Dalam hal ini, LPKNI dalam menjalankan tugasnya dalam menyelesaikan sengketa konsumen harus mengutamakan proses non litigasi atau melalui mediasi. mediasi adalah prosedur penengah yang melibatkan pihak ketiga sebagai fasilitator hingga para pihak yang bersengketa mencapai kesepakatan damai.¹³ Jika dikaitkan dengan pengertian dari perlindungan konsumen menurut UUPK, “perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”. Perlindungan konsumen memiliki arti yang berkaitan dengan perlindungan hukum, oleh karena itu perlindungan konsumen mengandung aspek hukum.¹⁴ Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa advokasi yang diberikan oleh LPKSM adalah usaha untuk mempromosikan, mendukung serta membela hak konsumen dari praktik bisnis yang merugikan konsumen. Berdasarkan pengertian ini maka advokasi yang dilakukan oleh LPKSM sangatlah luas apabila tidak adanya batasan advokasi yang berikan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku.

¹² Asep Kustiwa, *Advokasi Perlindungan Konsumen* (Yogyakarta: Selat Media Patners, 2025), hlm 14.

¹³ Evalina Alissa, Sasmiar “Eksistensi Lembaga Mediasi Sebagai Sarana Penyelesaian Sengketa Medis,” *Jurnal Wajah Hukum, Fakultas Hukum Universitas Batanghari Jambi* Vol 5 No.1 (2021): 78–283, <https://doi.org/https://doi.org/10.33087/wjh.v5i1.426>.

¹⁴ Muhammad Abas Narya Suryadi, Yaniar Rahmatiar, “Tinjauan Yuridis Terhadap Keberadaan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat Di Kabupaten Karawang Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen,” *Jurnal the Juris* Vol. 7 No. (2023): hlm 7, <https://ejournal.stih-awanglong.ac.id/indez.php/juris>.

“Dalam konteks hukum, advokasi perlindungan konsumen dapat melibatkan:

1. Pendidikan konsumen tentang hak-hak mereka
2. Pembelaan konsumen dalam kasus pelanggaran atau sengketa konsumen
3. Pengawasan praktik bisnis untuk memastikan kesesuaian dengan Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku
4. Pembahasan kebijakan publik untuk melindungi konsumen.”¹⁵

Lembaga Konsumen Nusantara Indonesia (LPKNI) yang beralamat di Jln. Kapt. Pattimura No.87 RT.47 Kel.Kenali Besar Kec. Alam Barajo Kota Jambi adalah salah satu bentuk LPKSM yang turut membantu pemerintah dalam memberikan perlindungan hukum kepada masyarakat. Ruang lingkup tugas dari LPKNI mencakup hukum perlindungan konsumen, hukum perusahaan dan bisnis, hukum hak atas kekayaan intelektual, hukum perbankan dan lembaga pembiayaan, pengawasan dan pembinaan jasa umum, mediasi dan rekonsiliasi, konsultasi hukum dan advokasi.¹⁶ Adanya LPKSM ini juga diakui oleh Pemerintah Provinsi Jambi melalui Peraturan Daerah Kota Jambi Nomor 2 Tahun 2016 tentang Perlindungan Konsumen.

Berdasarkan hasil wawancara langsung dengan ketua umum LPKNI bapak Kurniadi Hidayat, beliau menyatakan bahwa sebenarnya banyak laporan yang masuk ke LPKNI. Tetapi tidak semua laporan yang masuk bisa diproses dan diselesaikan oleh LPKNI sehingga pada tahun 2024 berdasarkan data laporan pengaduan konsumen sepanjang tahun 2024 LPKNI hanya mencatatkan 57 laporan yang diproses.¹⁷

¹⁵ *Ibid*

¹⁶ Profil LPKNI Kota Jambi

¹⁷ Hasil Wawancara dengan ketua umum LPKNI

Data Pengaduan Konsumen di LPKNI tahun 2024

No	Tahun	Perkara	Jumlah Kasus
1	2024	Penipuan Barang/Jasa	3
		Penunggakan	23
		Perampasan aset tanpa surat peringatan	8
		Leasing	7
		Perbankan	10
		Menekan hak konsumen	6
		Total	57 Perkara

Berdasarkan data yang diperoleh dari pencatatan laporan kegiatan penanganan konsumen LPKNI periode 2024 terdapat 57 laporan pengaduan yang di tangani oleh LPKNI diantaranya penipuan barang/jasa misalnya pemalusan BPKB, penunggakan seperti pada kasus penunggakan angsuran pada PT. Mega *Finance* Jambi, perampasan asset seperti kasus pada perampasan unit kendaraan secara paksa dan tanpa surat oleh PT. CUSL *Finance* Jambi, kaus *leasing* pada PT. FIF *Finance* Muara Bungo, masalah perbankan seperti pemblokiran rekening tanpa pemberitahuan oleh Bank Mandiri Sengeti, dan kasus-kasus menekan hak konsumen seperti pada PT. BFI *Finance* yang menahan BPKB konsumen padahal sudah melakukan pelunasan.

Jumlah tersebut tergolong banyak mengingat bahwa LPKNI hanyalah lembaga di bawah pemerintah yang hanya membantu pemerintah dalam memberikan perlindungan. Dari 57 (lima puluh tujuh) laporan pengaduan tersebut terdapat 8 (delapan) pengaduan yang di proses oleh POLDA, 16 pengaduan menghasilkan penundaan angsuran berdasarkan perjanjian kedua belah pihak, 28 (dua puluh

delapan) pengaduan berakhir damai dan 5 (lima) pengaduan tidak terjadi kesepakatan.

Berdasarkan data dan hasil wawancara tersebut, dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen yang dilakukan oleh LPKNI sangat besar kemungkinan sering terjadi kendala dan beberapa tantangan yang dihadapi, seperti minimnya sumber daya baik manusia maupun dana, kurangnya dukungan dari pemerintah, hingga kurangnya koordinasi dengan lembaga terkait. Hal tersebut menandakan masih kurang optimalnya perlindungan konsumen di Kota Jambi padahal pengaduan dari konsumen yang membutuhkan perlindungan cukup banyak. Berdasarkan uraian tersebut maka penulis tertarik untuk meneliti lebih jauh terkait **“Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Lembaga Perlindungan Konsumen Nusantara Indonesia (LPKNI) Kota Jambi”**

B. Rumusan Masalah

Dalam melakukan penelitian dan penulisan proposal skripsi ini, penulis merumuskan permasalahan yang diteliti, sebagai berikut:

1. Bagaimana upaya penyelesaian sengketa konsumen melalui Lembaga Perlindungan Konsumen Nusantara Indonesia di Kota Jambi?
2. Apa faktor penghambat dalam penyelesaian sengketa Konsumen di Kota Jambi?

C. Tujuan penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis penyelesaian sengketa Konsumen melalui Lembaga Perlindungan Konsumen Nusantara Indonesia di Kota Jambi
2. Untuk mengidentifikasi apa tantangan dan hambatan yang di hadapi Lembaga Perlindungan Konsumen Nusantara Indonesia dalam menyelesaikan sengketa konsumen di Kota Jambi.

D. Manfaat penelitian

Terdapat dua manfaat dalam penelitian ini yaitu manfaat secara teoritis dan manfaat secara praktis:

1. Secara teoritis, hasil penelitian ini bermanfaat sebagai titik tolak dalam penelitian lebih lanjut tentang bentuk dari penyelesaian sengketa konsumen melalui oleh Lembaga Perlindungan Konsumen Nusantara Indonesia dalam menangani dan memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen.
2. Manfaat praktis, hasil penelitian ini dapat di jadikan bahan pertimbangan atau masukan dalam kepada semua pihak yang bersangkutan untuk dapat mengimplmentasikan mengenai hukum penyelesian sengketa konsumen di Indonesia khususnya di Kota Jambi.

E. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual di butuhkan agar lebih mudah dalam memahami maksud penulis, tidak terjadinya kesalahpahaman arti dan makna serta menghindari berbagai penafsiran yang berbeda. Sehingga penulis akan memberikan pengertian atau batasan konsep konsep yang terdapat dalam judul skripsi ini agar tujuan dari hasil penelitian ini tercapai secara optimal, sebagai berikut:

1. Pelaksanaan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Pelaksanaan adalah suatu hal yang berkaitan dengan proses, cara, atau perbuatan melaksanakan (rancangan, keputusan, peraturan dan sebagainya).¹⁸

2. Perlindungan Konsumen

Menurut Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

3. Lembaga Perlindungan Konsumen Nusantara Indonesia (LPKNI)

Lembaga Perlindungan Konsumen Nusantara Indonesia (LPKNI) adalah Lembaga atau Institusi yang mempunyai tugas pokok dan fungsinya adalah melindungi hak setiap warga negara baik perorangan maupun kelompok yang berfokus pada perlindungan hak-hak konsumen di Indonesia.¹⁹

F. Landasan Teoritis

Teori Perlindungan Hukum

Teori perlindungan hukum Menurut Philipus M Hadjon bahwa perlindungan hukum adalah suatu kondisi subjektif yang mengharuskan hadirnya suatu kewajiban bagi subjek hukum yang dijamin dan dilindungi oleh hukum agar memiliki kekuatan

¹⁸ <https://kbbi.web.id/pelaksanaan> diakses pada 31 Mei pukul 09.58 WIB.

¹⁹ <https://lpkni.id> diakses pada 12 Maret 2025 pukul 23.20 WIB

hukum dalam proses pengambilan keputusan politik maupun ekonomi baik pada perangkat individu maupun struktural.²⁰ Perlindungan hukum harus tercermin dari proses hukum dan akibat ditegakannya hukum tersebut. Hal tersebut dilihat dari keberagaman hubungan yang terjadi di masyarakat. Hubungan antar masyarakat tersebut melahirkan hukum yang mengatur dan melindungi kepentingan dari masing-masing masyarakat.²¹

Philipus M. Hadjon menitikberatkan sarana perlindungan hukum di bagi menjadi dua macam yaitu sebagai berikut:

a. Sarana Perlindungan Hukum *Preventif*, perlindungan hukum ini mencegah terjadinya sengketa. Perlindungan hukum *preventif* sangat besar artinya bagi tindak pemerintahan yang didasarkan pada kebebasan bertindak karena dengan adanya perlindungan hukum yang *preventif* pemerintah terdorong untuk bersifat hati-hati dalam mengambil keputusan yang didasarkan pada diskresi. Indonesia belum ada pengaturan khusus mengenai perlindungan hukum preventif.

b. Sarana Perlindungan Hukum *Represif*, Perlindungan hukum yang *represif* bertujuan untuk menyelesaikan sengketa. Penanganan perlindungan hukum oleh Pengadilan Umum dan Peradilan Administrasi di Indonesia termasuk kategori perlindungan hukum ini. Prinsip perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintah bertumpu dan bersumber dari konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap

²⁰ Philipus M Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia* (Surabaya: Bina Ilmu, 1978), hlm 2.

²¹ CST Cansil, *Pengantar Ilmu Hukum Dan Tata Hukum Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2009), hlm 40.

hak-hak asasi manusia karena menurut sejarah dari barat, lahirnya konsep-konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia diarahkan kepada pembatasan-pembatasan dan peletakan kewajiban masyarakat dan pemerintah.²²

Dengan adanya perlindungan hukum yang kuat akan mendukung pengembangan praktik mandiri yang kuat, dengan memastikan perlindungan hukum dengan sarana perlindungan hukum *preventif* dan sarana perlindungan *represif*.

G. Orisinalitas Penelitian

Untuk menjamin keaslian penelitian ini serta mempermudah memahami perbedaan isu hukum yang di teliti dan di kaji dalam penelitian ini di bandingkan dengan penelitian terdahulu:

Nama	Judul	Persamaan	Perbedaan
Skripsi Ainun Nisa, Fakultas Hukum Universitas Islam Negeri Walisongo Tahun 2022	Efektivitas peran dan pengawasan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) terhadap perlindungan konsumen di kota Semarang	Penelitian ini sama-sama mengkaji mengenai peran Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat dalam memberikan perlindungan konsumen. Penelitian ini juga sama-sama menggunakan metode penelitian yuridis-empiris.	Penelitian ini berfokus pada tentang bagaimana LPKSM yaitu LP2K di Kota Semarang menyelesaikan permasalahan sengketa konsumen karena LPKSM tidak di atur secara spesifik dalam Undang-Undang konsumen tetapi memiliki peran penting dalam penanganan penyelesaian konsumen. Penelitian ini hanya berfokus pada proses penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh

²² *Op.Cit.* hlm 2-3

			LP2K. Sedangkan hasil penelitian ini memaparkan tentang peran dari LPKNI di Kota Jambi yang cukup memainkan peran penting dalam perlindungan konsumen di Kota Jambi, penelitian ini juga akan mengkaji bagaimana upaya hukum, pengawasan serta perlindungan yang dilakukan oleh LPKNI Kota Jambi. ²³
Skripsi Irfan Syahputra, Fakultas Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Tahun 2020	Tinjauan Yuridis Terhadap Keberadaan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999	Penelitian ini sama-sama mengkaji mengenai lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat dan sama-sama menggunakan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 sebagai dasar hukum utama dalam pembahasannya.	penelitian ini menggunakan metode penelitian yuridis-normatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dasar hukum LPKSM adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dimana terdapat persyaratan khusus yang harus dipenuhi oleh LPKSM dalam melakukan pendaftaran lembaga. Selain itu LPKSM juga bertugas untuk mengusahakan upaya penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi. Sedangkan penelitian ini menggunakan metode penelitian Yuridis-empiris dimana peneliti merumuskan hasil berdasarkan fakta

²³ Ainun Nisa, “*Ekeftifitas Peran Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) Terhadap Perlindungan Konsumen Di Kota Semarang*” (Universitas Islam Negeri Walisongo, 2022).

			lapangan terkait perlindungan konsumen oleh LPKNI Kota Jambi dalam memberikan perlindungan kepada konsumen melalui wawancara dan pengumpulan dokumen-dokumen resmi. ²⁴
--	--	--	---

H. Metode Penelitian

Metode penelitian yang di gunakan untuk mengetahui dan memahami secara terperinci isi dari skripsi ini maka penulis menguraikan unsur unsur sebagai berikut:

1. Tipe penelitian

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian berdasarkan fokus kajian penelitian Yuridis-empiris yang merupakan jenis penelitian yang banyak dilakukan oleh kajian ilmu-ilmu sosial terhadap ilmu hukum sebagai gejala atau fenomena yang dapat diamati. Menurut Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, penelitian hukum Yuridis-empiris adalah penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari masyarakat.²⁵ Sementara menurut Zainuddin Ali, penelitian yuridis empiris adalah pendekatan yang melihat suatu kenyataan hukum di dalam masyarakat untuk melihat aspek-aspek hukum dalam interaksi sosial di masyarakat.²⁶ Dalam penelitian ini penulis

²⁴ Irfan Syahputra, "Tinjauan Yuridis Terhadap Keberadaan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat" (Universitas Suska Riau, 2020).

²⁵ Irwansyah, *Penelitian Hukum (Pilihan Metode & Praktik Penulisan Artikel)*, Edisi Revi (Yogyakarta: Mirra Buana Media, 2023), hlm 43.

²⁶ Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum* (Jakarta: Sinar Grafika, 2019), hlm 195.

ingin mengetahui kenyataan dari fenomena masyarakat yang diteliti untuk mengetahui dan memahami bagaimana efektivitas Perlindungan Konsumen oleh Lembaga perlindungan konsumen Nusantara Indonesia di kota Jambi dan kendala apa yang di hadapi dalam melakukan Perlindungan Konsumen.

2. Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian ini yaitu dilakukan LPKNI (Lembaga Perlindungan Konsumen Nusantara Indonesia) yang baralamat di Jln. Kapt. Pattimura No.87 RT.47 Kel.Kenali Besar Kec. Alam Barajo Kota Jambi. Alasan pemilihan lokasi ini adalah karena melihat jumlah laporan pengaduan dari masyarakat yang cukup banyak dan sudah adanya kantor cabang dari LPKNI membuat penulis ini meneliti bagaimana efektivitas lembaga ini dalam memberikan perlindungan konsumen.

3. Penentuan Jenis dan Sumber Data Hukum

a. Data Hukum Primer

Data hukum primer yaitu berupa data dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan langsung mengambil data dari lokasi penelitian yang diperoleh dari peneliti dan informan melalui proses wawancara dan pengumpulan dokumen-dokumen resmi..

b. Data Hukum Sekunder

Data hukum berupa sumber hukum dan bahan litelatur lainnya seperti Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, Peraturan Menteri, Peraturan

Daerah dan buku-buku yang berkaitan dengan topik penelitian. Adapun bahan hukum yang digunakan dalam penulisan ini adalah:

- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.
- Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2021 tentang Tata Cara Pendaftaran dan Pembatalan Pendaftaran Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat
- Peraturan Daerah Kota Jambi Nomor 2 Tahun 2016 tentang Perlindungan Konsumen.

c. Data Hukum Tersier

Data hukum tersier ialah bahan hukum yang memberikan petunjuk serta penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, adapun bahan hukum tersier diantaranya yaitu artikel- artikel, dan website didalam internet.

4. Populasi dan Sampel Penelitian

- a. Populasi yaitu keseluruhan dari objek pengamatan dan/atau objek yang menjadi penelitian. Populasi ini mencakup seluruh objek individu, semua gejala kejadian, termasuk tingkah laku, pola sikap,

tempat, waktu serta lainnya.²⁷ Adapun populasi yang diambil oleh peneliti adalah jumlah pengaduan yang masuk ke LPKNI pada tahun 2024. Informan dalam penelitian ini adalah ketua Lembaga Perlindungan Konsumen Nusantara Indonesia, yaitu bapak Kurniadi Hidayat.

- b. Sampel penelitian yaitu bagian dari populasi yang dianggap mewakili populasi atau menjadi objek penelitian. Peneliti memilih orang yang berpotensi untuk memberikan informasi tentang relevan dengan pembahasan yang di angkat. Penelitian ini menggunakan *Purposive Sampling*.

“*Purposive Sampling* artinya memilih sampel berdasarkan penilaian tertentu karena unsur-unsur atau unit-unit dianggap mewakili populasi yang harus berdasarkan pada alasan yang logis seperti tingkat hegemonitas yang tinggi atau karakteristik sampel terpilih mempunyai kesamaan dengan karakteristik populasi”²⁸

Sampel pada penelitian yaitu para konsumen yang melaporkan permasalahannya di Lembaga Perlindungan Konsumen Nusantara Indonesia yang dianggap mewakili kasus yang di adukan yaitu, 3 orang yang pengaduannya di proses oleh POLDA, 3 orang yang mengalami penangguhan angsuran, 3 orang yang berakhir dengan jalan damai, dan 3 orang yang tidak mencapai kesepakatan.

²⁷ Barder Johan Nasution, *Metode Penelitian Ilmu Hukum* (Bandung: Mandar Maju, 2008), hlm 145.

²⁸ *Ibid*, hlm 159

5. Pengumpulan data

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu melalui dokumentasi, dan Wawancara (Interview).

a. Dokumentasi

Yaitu peneliti menelusuri beberapa Lembaga yang menangani permasalahan konsumen di Jambi serta Laporan Kegiatan dan evaluasi dan dokumen lainnya yang berkaitan dengan penelitian yang akan dianalisa oleh peneliti.

c. Wawancara

Tujuan wawancara untuk memilih orang-orang tertentu yang akan diwawancara tergantung pada seberapa banyak informasi yang relevan dapat diperoleh dari orang yang bersangkutan.²⁹ Wawancara dilakukan oleh peneliti dengan informan yang telah ditentukan untuk menggali informasi sesuai dengan tujuan penelitian.

6. Pengolahan dan analisis data

Penelitian ini menggunakan metode penelitian bersifat deskriptif analitis, Analisis data dipergunakan melalui pendekatan kualitatif terhadap data primer dan data sekunder. Adapun deskriptif tersebut meliputi isi dan struktur hukum yang dijadikan rujukan dalam menyelesaikan permasalahan hukum yang menjadi objek kajian.³⁰ Dalam penelitian ini

²⁹ Burhan Ashshofa, *Metode Penelitian Hukum* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1998), hlm 21.

³⁰ Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2019) hlm 195.

hasil penelitian diuraikan dalam bentuk kalimat sehingga diperoleh gambaran dan maksud yang jelas berhubungan dengan skripsi ini.

I. Sistematika Penulisan

Dalam memperoleh gambaran secara lebih jelas atas keseluruhan isi dan pembahasan skripsi ini secara sistematis, guna mempermudah dalam hal menghubungkan antara bab yang satu dengan bab yang lainnya, maka disusunlah sistematika penulisan skripsi yang dibagi ke dalam 4 (empat) bab, yaitu:

BAB I

Pendahuluan

Bagian ini merupakan pendahuluan dari tulisan skripsi ini yang berisikan uraian tentang latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II

Tinjauan Pustaka Tentang Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Lembaga Perlindungan Konsumen Nusantara Indonesia (LPKNI) Kota Jambi

Bagian ini berisi uraian mengenai konsep, teoretis, asas yang dijadikan landasan analisis pokok permasalahan dalam BAB III

BAB III

Hasil Penelitian Dan Pembahasan Tentang Penyelesaian Sengkata Konsumen Melalui Lembaga Perlindungan Konsumen Nusantara Indonesia (LPKNI) Kota Jambi

Bagian ini menuliskan tentang bagaimana bentuk perlindungan oleh Lembaga Perlindungan Konsumen Nusantara Indonesia dalam pelaksanaan perlindungan konsumen di Kota Jambi dan faktor apa yang menjadi kendala dalam pelaksanaan perlindungan konsumen

BAB IV

Penutup

Bab penutup yang merupakan bagian akhir dari penulisan ini yang berisikan kesimpulan dan saran.

BAB II

TINJAUAN UMUM TENTANG PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI LEMBAGA PERLINDUNGAN KONSUMEN (LPKNI) DI KOTA JAMBI

A. Sejarah Perlindungan Konsumen di Indonesia

Sejarah perlindungan konsumen di Indonesia terbagi menjadi empat masa yaitu masa Hindia-Belanda, masa kemerdekaan, masa tahun 1967-1974 dan masa 1974 hingga sekarang. Pertama, pada masa Hindia-Belanda upaya perlindungan konsumen terlihat dari adanya rumusan pasal-pasal di berbagai peraturan yang ada. Walaupun tidak diatur secara eksplisit tetapi bunyi rumusan pasal tersebut berkaitan dengan konsumen dan pelaku usaha misalnya pada *Burgerlijk Wetboek* (KUHPerdara), *Wetboek van Strafsrecht* (KUHPidana) dan *Wetboek van Koophandel* (Kitab Undang-Undang Hukum Dagang).³¹

Kemudian setelah masa itu dilanjutkan dengan masa kemerdekaan yang ditandai dengan munculnya berbagai produk perundang-undangan seperti Undang-undang Nomor 10 Tahun 1961 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tentang Barang menjadi Undang-undang, Peraturan Pemerintah Nomor 1964 tentang Standar Industri, dan Undang-undang Nomor 2 Tahun 1966 tentang Hygiene. Hal ini dibuat pemerintah karena pada masa itu mulai hadir investasi yang cukup pesat di Indonesia sehingga pemerintah mulai sadar dan

³¹ Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, hlm 14.

mengeluarkan Undang-undang tentang Penanaman Modal Asing (PMA) berdasarkan Undang-undang Nomor 1 Tahun 1967. Setelah itu pada masa orde baru juga lebih menitikberatkan sektor ekonomi dalam proses pembangunan.³²

Belakangan ini masalah konsumen semakin menjadi perhatian banyak orang, sehingga diperlukan penangan yang lebih tegas. Pada tahun 1980-an YLKI mulai memperjuangkan lahirnya legislasi perlindungan konsumen di Indonesia. Tahun 1981 YKLI dan Badan Pembinaan Hukum Nasional (BPHN) mulai menyusun Rancangan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan mensosialisasikan ke sejumlah kekuatan politik termasuk DPR. Hingga tahun 1990-an Departemen Perdagangan RI mulai memiliki kesadaran mengenai pentingnya sebuah produk hukum tentang perlindungan hak konsumen. Pada 20 April 1999 disahkanlah Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.³³

Rancangan tersebut tidak hanya disusun dalam lingkup terbatas, tetapi juga mulai disosialisasikan ke berbagai elemen kekuatan politik, termasuk Dewan Perwakilan Rakyat (DPR), sebagai upaya membangun kesadaran kolektif mengenai pentingnya perlindungan konsumen. Meskipun proses legislasi ini berlangsung cukup panjang dan penuh dinamika, pada dekade 1990-an mulai terlihat adanya titik terang. Departemen Perdagangan Republik Indonesia sebagai instansi pemerintah yang berwenang mulai menunjukkan kesadaran dan komitmen terhadap pentingnya keberadaan suatu produk hukum yang secara khusus mengatur perlindungan hak-hak

³² *Ibid*, hlm 15

³³ *Ibid* hlm 16-17

konsumen. Kesadaran ini didorong oleh semakin kompleksnya permasalahan dalam sektor perdagangan barang dan jasa, serta perlunya kejelasan hukum dalam menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Setelah melalui proses pembahasan yang panjang dan melibatkan banyak pemangku kepentingan, akhirnya pada tanggal 20 April 1999 disahkanlah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-undang ini menjadi tonggak penting dalam sejarah perlindungan konsumen di Indonesia, karena untuk pertama kalinya hak-hak konsumen diakui dan dilindungi secara eksplisit dalam hukum positif. UU ini memuat prinsip-prinsip dasar perlindungan konsumen, seperti hak atas keamanan, kenyamanan, informasi yang benar, serta mekanisme penyelesaian sengketa yang lebih adil. Meski demikian, implementasi dari UU ini di berbagai daerah, termasuk Kota Jambi, masih menghadapi sejumlah tantangan yang perlu mendapat perhatian lebih lanjut dari pemerintah dan masyarakat.

B. Pengertian Perlindungan Konsumen

Pasal 1 angka 1 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan definisi tentang perlindungan konsumen yaitu “perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.” Menurut Mochtar Kusumaatmadja yang dikutip oleh Sidhrata, perlindungan konsumen adalah seluruh upaya yang berisikan mengenai kaidah hukum yang mengatur hubungan antara berbagai pihak yang

berkaitan dengan barang dan jasa maupun masalah yang ditimbulkan dari hubungan tersebut dalam kehidupan masyarakat.³⁴ Menurut Zulham perlindungan konsumen adalah segala upaya perlindungan yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen dengan jangkauan yang cukup luas untuk memperoleh suatu barang/jasa hingga akibat dari pemakaian barang/jasa tersebut.³⁵

Berdasarkan beberapa definisi tersebut dapat diartikan bahwa perlindungan konsumen adalah upaya maupun aturan hukum yang dibuat untuk memberikan kepastian hukum untuk konsumen maupun permasalahan yang ditimbulkan akibat pemakaian barang/jasa tersebut. hukum perlindungan konsumen merupakan salah satu kaidah yang memuat mengenai asas dan memiliki sifat mengatur dengan tujuan untuk melindungi kepentingan konsumen yang dirugikan akibat perbuatan produsen yang tidak bertanggung jawab atas barang/jasa yang diproduksi.

C. Asas dan Tujuan dalam Perlindungan Konsumen

Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menyebutkan 5 asas dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen yaitu:

1. “Asas manfaat, asas ini dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
2. Asas keadilan, asas ini dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada

³⁴ Sidhrata, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia* (Jakarta: PT. Grasindo, 2004), hlm 12.

³⁵ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013), hlm 26.

konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

3. Asas keseimbangan, asas ini dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materil maupun spiritual.
4. Asas keamanan dan keselamatan, asas ini dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang di konsumsi atau digunakan.
5. Asas kepastian hukum, asas ini dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.”

Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen menyebutkan bahwa tujuan perlindungan konsumen adalah:

- a. “Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eskes negative pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, memntukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengnai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam usaha;
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.”

D. Para Pihak yang Terlibat Dalam Perlindungan Konsumen

1. Konsumen

Konsep kata “konsumen” berasal dari kata *consumer* (Inggris-Amerika) atau *consument/konsument* (Belanda). Secara harafiah, arti dari *consumer* adalah setiap orang yang menggunakan barang sedangkan menurut kamus

Bahasa Inggris-Indonesia *consumer* adalah pemakai atau konsumen. Selain itu berdasarkan studi yang telah ada cukup banyak dibahas mengenai pengertian konsumen, Beberapa di antaranya adalah menurut Badan Pembinaan Hukum Nasional-Departemen Kehakiman (BPHN) menyusun definisi dari konsumen akhir yaitu “pemakai akhir dari barang, digunakan untuk keperluan sendiri atau orang lain, dan tidak diperjual belikan.”³⁶

Menurut Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, konsumen adalah “pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat bagi kepentingan diri sendiri, keluarga atau orang lain untuk diperdagangkan kembali. Sedangkan menurut naskah akademik Fakultas Hukum Universitas Indonesia (FH-UI) yang bekerjasama dengan Departemen Perdagangan RI menyebutkan bahwa “konsumen adalah setiap orang atau keluarga yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak diperdagangkan.”³⁷

Pasal 1 angka 2 Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan definisi “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan” dari beberapa definisi tersebut secara umum pengertian konsumen dapat dibagi menjadi 3 (tiga) yaitu:

1. “Konsumen secara umum adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa yang digunakan untuk tujuan tertentu;

³⁶ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), hlm 24.

³⁷ *Ibid*, hlm 25

2. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang/jasa lain atau untuk diperdagangkan (tujuan komersil);
3. Konsumen akhir, adalah setiap orang yang mendapat dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi hidupnya pribadi, keluarga dan atau rumah tangga dan tidak dipergunakan kembali (non komersil).”³⁸

“Adapun hak konsumen juga telah di atur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang meliputi:

- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapat barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang di janjikan;
- c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. hak untuk di dengar pendapat dan keluhan nya atas barang dan/atau jasa yang di gunakan;
- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. hak untuk di perlakukan atau di layani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. hak untuk mendapatkan kompensasi , ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan sebagaimana mestinya;
- i. hak hak untuk di atur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lain nya.”

Selain itu konsumen juga harus paham terkait dengan kewajiban para pelaku usaha untuk mendukung hak-hak mereka dan memastikan hak tersebut dipenuhi oleh pelaku usaha. Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah mengatur mengenai kewajiban pelaku usaha yaitu:

- a. ”beriktikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;

³⁸ Maria Alberta Liza Quintarti, “Bentuk-Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Prespektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999,” hlm 2.

- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang di produksi dan/atau di perdagangan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atau barang yang di buat dan/atau yang di perdagangan;
- f. memberi konpenasasi ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang di perdagangan;
- g. memberi konpensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang di teriman atau di dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.”

2. Pemerintah

Dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, pemerintah berperan dalam melakukan pembinaan dan pengawasan perlindungan konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 29 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu:

- (1) “Pemerintah bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha;
- (2) Pembinaan oleh pemerintah atas penyelenggaraan perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud ayat (1) dilaksanakan oleh Menteri dan/atau menteri teknis terkait;
- (3) Menteri sebagaimana dimaksud pada ayat (2) melakukan koordinasi atas penyelenggaraan perlindungan konsumen;
- (4) Pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud ayat (2) meliputi upaya untuk:
 - a. terciptanya iklim usaha dan tumbuhnya hubungan yang sehat antara pelaku usaha dan konsumen;
 - b. berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat;

- c. meningkatkan kualitas sumber daya manusia serta meningkatkan kegiatan penelitian dan pengembangan di bidang perlindungan konsumen.”

Lebih lanjut Pasal 30 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur mengenai pengawasan yang dilakukan oleh pemerintah menyebutkan bahwa “pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen serta penerapan ketentuan peraturan perundang-undangannya diselenggarakan oleh pemerintah, masyarakat, dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat.”.

3. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat

Gerakan perlindungan konsumen di Indonesia baru benar-benar muncul sekitar 20 tahun yang lalu dengan dimulai dari berdirinya lembaga swadaya masyarakat yaitu Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen Indonesia (YLKI), setelah itu disusul oleh lembaga-lembaga lain seperti Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) di Semarang, dan Yayasan Lembaga Bina Konsumen Indonesia YLBKI di Bandung. YLKI sendiri didirikan dengan tujuan awal untuk mempromosikan hasil produksi Indonesia namun kemudian hal tersebut berubah menjadi suatu ide untuk memberikan perlindungan konsumen di Indonesia.³⁹ Kehadiran Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) dinilai sebagai lembaga yang terpercaya dibawah pemerintah untuk menyelenggarakan perlindungan konsumen dan untuk membantu pemerintah menyelesaikan

³⁹ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta;Sinar Grafika), hlm 15.

kasus sengketa konsumen yang terjadi di masyarakat. Sengketa konsumen ini dapat di selesaikan melalui jalur hukum (litigasi) atau diluar jalur hukum (non-litigasi). Jika melalui jalur hukum (litigasi) konsumen dapat mengajukan gugatan ke pengadilan yang diilih secara sukarela maupun kolektif (*class action*). Selain itu Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat, Pemerintah, dan Instansi Terkait juga dapat mengajukan gugatan jika produk atau jasa yang dikonsumsi menyebabkan kerugian besar atau banyak korban.⁴⁰

4. Pelaku Usaha

Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa:

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

Dalam penjelasan Pasal 1 angka 3 tersebut yang dimaksud dengan pelaku usaha dalam pengertian tersebut adalah perusahaan, koperasi, BUMN, korporasi, importer, pedagang, distributor, dan lain-lain. Dalam Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan lima hak dari pelaku usaha yaitu:

- a. ”Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;

⁴⁰ <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/9430/membedah-legal-standirng-lembaga-perlindungan-konsumen-swadaya-masyarakat-dalam-beracara-di-pengadilan.html> diakses pada 18 Mei 2025 pukul 08.38

- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad baik;
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya didalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.”

Adapun kewajiban dari pelaku usaha sebagaimana di atur dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah:

- a. ”beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang di produksi dan/atau di perdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atau barang yang di buat dan/atau yang di perdagangkan;
- f. memberi konpensasi ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang di perdagangkan;
- g. memberi konpensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang di teriman atau di manfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.”

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga mengatur mengenai tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen apabila konsumen mengalami kerugian akibat pelaku usaha, hal ini di atur dalam Bab VI mulai dari Pasal 19 sampai Pasal 28. Pasal 19 ayat 1

menyebutkan bahwa “pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang yang dihasilkan atau diperdagangkan.” Pasal 20 menyebutkan bahwa “pelaku usaha periklanan bertanggung jawab atas iklan yang diproduksi dan segala akibat yang ditimbulkan dari iklan tersebut”.

Lebih lanjut Pasal 21 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa:

- (1) “importer barang bertanggung jawab sebagai pembuat barang yang diimpor apabila importasi barang tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan produsen luar negeri;
- (2) importer jasa bertanggungjawab sebagai penyedia jasa asing apabila penyediaan jasa asing tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan penyedia jasa asing.”

Pasal 22 menyebutkan bahwa dalam hal pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam kasus pidana yang dilakukan oleh pelaku usaha menjadi beban dan tanggungjawab dari pelaku usaha menutup kemungkinan bagi jaksa untuk melakukan pembuktian. Pasal 23 menyatakan bahwa apabila pelaku usaha tidak memberikan ganti rugi atau tidak bertanggungjawab atas kerugian maka pelaku usaha dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau badan peradilan setempat.

Pasal 24 hingga pasal 28 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga mengatur beberapa tanggungjawab dari pelaku usaha. Pasal 24 mengatur tentang jaminan yang harus diberikan pelaku usaha diantaranya:

- (1) “pelaku usaha yang menjual barang dan/atau jasa kepada pelaku usaha lain bertanggungjawab atas tuntutan ganti rugi dan atau gugatan konsumen apabila:
 - a. pelaku usaha lain menjual kepada konsumen tanpa melakukan perubahan apapun atas barang dan/atau jasa tersebut;
 - b. pelaku usaha lain, di dalam transaksi jual beli tidak mengetahui adanya barang dan/atau jasa yang dilakukan oleh pelaku usaha atau tidak sesuai dengan contoh, mutu dan komposisi.
- (2) Pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebaskan dari tanggungjawab dan tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha lain yang membeli barang dan/atau jasa menjual kembali kepada konsumen dengan melakukan perubahan atas barang dan/atau jasa tersebut.”

Pasal 25 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen mengatur mengenai tanggung jawab pelaku usaha dalam menyediakan garansi atau fasilitas purna jual dengan ketentuan:

- (1) “Pelaku usaha yang memproduksi barang yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun wajib menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual dan wajib memenuhi jaminan atau garansi sesuai dengan yang diperjanjikan.
- (2) Pelaku usaha sebagaimana dimaksud ayat (1) bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan atau gugatan konsumen apabila pelaku tersebut:
 - a. Tidak menyediakan atau lalai menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas perbaikan;
 - b. Tidak memenuhi atau gagal memenuhi jaminan garansi yang diperjanjikan.”

Pasal 26 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa “ pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau yang diperjanjikan”. Kemudian Pasal 27 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

tentang Perlindungan Konsumen mengatur tentang pembebasan tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian konsumen sebagai berikut:

“pelaku usaha yang memproduksi barang dibebaskan dari tanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen, apabila:

- a. Barang tersebut terbukti seharusnya tidak diedarkan atau tidak dimaksudkan untuk diedarkan;
- b. Cacat barang timbul pada kemudian hari;
- c. Cacat timbul akibat ditaatinya ketentuan mengenai kualifikasi barang;
- d. Kelalaian yang diakibatkan oleh konsumen;
- e. Lewatnya jangka waktu penentuan 4 (empat) tahun sejak barang dibeli atau lewatnya jangka waktu yang diperjanjikan.”

Apabila pembuktian terhadap tidak adanya unsur kesahatan sebagaimana yang telah di atur dalam ketentuan Pasal 19, Pasal 22 dan Pasal 23, maka hal tersebut menjadi beban atau tanggung jawab sepenuhnya dari pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Pasal 29 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

E. Upaya Pelaksanaan Perlindungan Konsumen

Upaya pelaksanaan perlindungan konsumen membutuhkan kolaborasi antara pemerintah, lembaga terkait dan masyarakat. Dalam hal melindungi hak konsumen, pemerintah dan pihak terkait telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan pelaku usaha terhadap peraturan perlindungan konsumen melalui perlindungan hukum. Perlindungan hukum adalah suatu kondisi subjektif yang mengharuskan hadirnya suatu kewajiban bagi subjek hukum yang dijamin dan dilindungi oleh hukum agar memiliki kekuatan hukum dalam proses pengambilan

keputusan politik maupun ekonomi baik pada perangkat individu maupun struktural.⁴¹ Perlindungan hukum harus tercermin dari proses hukum dan akibat ditegakannya hukum tersebut. Hal tersebut dilihat dari keberagaman hubungan yang terjadi di masyarakat. Hubungan antar masyarakat tersebut melahirkan hukum yang mengatur dan melindungi kepentingan dari masing-masing masyarakat.⁴² Upaya perlindungan hukum tersebut terbagi menjadi dua upaya, yaitu:

1. Sarana Perlindungan Hukum *Preventif*

Menurut Philipus M. Hadjon, perlindungan hukum ini mencegah terjadinya sengketa. Perlindungan hukum *preventif* sangat besar artinya bagi tindak pemerintahan yang didasarkan pada kebebasan bertindak karena dengan adanya perlindungan hukum yang *preventif* pemerintah terdorong untuk bersifat hati-hati dalam mengambil keputusan yang didasarkan pada diskresi. Indonesia belum ada pengaturan khusus mengenai perlindungan hukum preventif.

2. Sarana Perlindungan Hukum *Represif*

Perlindungan hukum yang *represif* bertujuan untuk menyelesaikan sengketa. Penanganan perlindungan hukum oleh Pengadilan Umum dan Peradilan Administrasi di Indonesia termasuk kategori perlindungan hukum ini. Prinsip perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintah bertumpu dan bersumber dari konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-

⁴¹ Philipus M Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, hlm 2.

⁴² CST Cansil, *Pengantar Ilmu Hukum Dan Tata Hukum Indonesia*, hlm 40.

hak asasi manusia karena menurut sejarah dari barat, lahirnya konsep-konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia diarahkan kepada pembatasan-pembatasan dan peletakan kewajiban masyarakat dan pemerintah.⁴³

⁴³ *Op.Cit.* hlm 2-3

BAB III
PEMBAHASAN MENGENAI PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN
MELALUI LEMBAGA PERLINDUNGAN KONSUMEN NUSANTARA
INDONESIA (LPKNI) DI KOTA JAMBI

1. Upaya penyelesaian sengketa konsumen melalui Lembaga Perlindungan Konsumen Nusantara (LPKNI) di Kota Jambi

Perlindungan konsumen merupakan salah satu aspek penting dalam mewujudkan keadilan dalam hubungan antara pelaku usaha dan konsumen. Dalam praktiknya, konsumen seringkali berada di posisi tak seimbang dibandingkan dengan pelaku usaha, sehingga di perlukan peran aktif lembaga perlindungan konsumen untuk membantu menjamin terpenuhinya hak-hak konsumen. Lembaga Perlindungan Konsumen Nusantara Indonesia (LPKNI) merupakan salah satu lembaga yang memiliki peran dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen.

Perlaksanaan perlindungan konsumen erat kaitannya dengan konsep pembangunan nasional. Jika kita melihat dari konsideran yang terdapat dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK) maka tujuan dari dibuatnya peraturan ini adalah karena terbukanya pasar nasional akibat globalisasi yang harus menjamin mutu, jumlah, dan keamanan barang/jasa bagi masyarakat. Dalam hal tersbut penting untuk meningkatkan kesadaran dan kemandiriam konsumen serta mendorong tanggung jawab pelaku usaha, mengingat bahwa peraturan mengenai perlindungan konsumen di Indonesia masih belum memadai.

Melihat perkembangan perdagangan di masyarakat, lemahnya posisi konsumen di Indonesia pada umumnya disebabkan oleh beberapa faktor, misalnya, banyak pelaku usaha yang lebih fokus terhadap produk berdasarkan standar dan nilai internal dengan tujuan memperoleh laba. Kemudian strategi marketing yang dilakukan oleh pelaku usaha fokus kepada upaya bagaimana caranya agar konsumen menukar uangnya dengan produk yang mereka buat melalui promosi dan saluran distribusi. Hal ini diperparah dengan adanya laba yang ingin diperoleh oleh pihak ketiga.⁴⁴

Lembaga Perlindungan Konsumen Nusantara Indonesia (LPKNI) merupakan salah satu lembaga yang mempunyai tugas pokok untuk melindungi hak setiap warga negara baik perseorangan (konsumen) maupun badan yang harus mendapatkan perlakuan yang layak selaku konsumen. Lembaga ini sudah berdiri sejak 2014 yang diketuai oleh Bapak Kurniadi Hidayat. Lembaga ini aktif membantu masyarakat (konsumen) untuk membantu konsumen dalam memperjuangkan hak nya. Kehadiran Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) seperti ini penting sebagai bentuk kepedulian terhadap konsumen yang dapat menampung keluhan dan memperjuangkan hak mereka yang rugikan.⁴⁵

Pada tahun 2001 pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2001 tentang Lembaga Konsumen Swadaya Masyarakat. Pasal 3 Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2001 tentang Lembaga Konsumen Swadaya Masyarakat

⁴⁴ Abdul Halim Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen* (Bandung: Nusa Media, 2019), hlm 7-8.

⁴⁵ Ahmadi Miru dan Suratman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2011), hlm 213.

ini memberikan gambaran yang jelas terkait dengan tugas LPKSM ini diantaranya 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 konsumen;
- (4) Membantu konsumen dalam memperjuangkan hak-haknya yang dirugikan, termasuk menerima keluhan dan/atau pengaduan konsumen;
- (5) Melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap perlindungan konsumen.”

Permasalahan mengenai konsumen yang timbul akhir-akhir ini semakin kompleks, bukan hanya mengenai bagaimana cara memilih barang/jasa yang benar tetapi juga mengenai kedadaran semua pihak, baik pelaku usaha, pemerintah, maupun konsumen itu sendiri. Pelaku usaha harus menyadari bahwa terdapat hak-hak konsumen yang harus mereka penuhi. Pemerintah harus menyadari bahwa dibutuhkan peraturan yang harus menjamin kepastian hukum bagi konsumen dan memberikan perlindungan yang nyata. Pemerintah Kota Jambi melalui Peraturan Daerah Kota Jambi Nomor 2 Tahun 2016 tentang Perlindungan Konsumen membuat peraturan mengenai perlindungan konsumen dengan maksud bahwa Kota Jambi merupakan pusat perputaran barang atau jasa, maka diperlukan adanya perlindungan hukum terhadap kebutuhan barang dan jasa. Peraturan ini juga menjadi salah satu produk hukum yang mendasari lahirnya Lembaga Perlindungan Konsumen Nusantara Indonesia (LPKNI) Kota Jambi.

Bab IV tentang Perbuatan yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha Pasal 8

menyebutkan bahwa:

- (1) “pelaku usaha dilarang memproduksi dan atau memperdagangkan barang dan jasa yang;
 - a. Tidak mematuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan perundang-undangan;
 - b. Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut;
 - c. Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan, dan jumlah, dalam hitungan menurut yang sebenarnya;
 - d. Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket, atau keterangan barang dan jasa tersebut;
 - e. Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengelolaan, gaya, mode atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang atau jasa tersebut;
 - f. Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, atau promosi penjualan barang dan jasa tersebut;
 - g. Tidak mencantumkan tanggal kadaluarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tersebut;
 - h. Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal sebagaimana pernyataan “halal” yang dicantumkan dalam label;
 - i. Tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi, bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan/kadaluarsa, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha, serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang/dibuat.
- (2) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang, sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud.
- (3) Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilarang memperdagangkan barang atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.”

Untuk mencapai kepatuhan terhadap hal tersebut bukanlah suatu perkara yang mudah, meskipun pemerintah telah membuat peraturan terkait dengan hal yang dilarang dilakukan oleh para pelaku usaha, namun dalam praktiknya banyak pelaku

usaha yang tidak tau dan tidak memperdulikan hal tersebut. hal ini diperparah dengan kenyataan bahwa juga banyak konsumen yang belum mengetahui mengenai hak apa yang harus mereka dapatkan dari pelaku usaha dan hal apa yang tidak boleh dilakukan pelaku usaha kepada mereka (konsumen). Untuk melindungi dan untuk meningkatkan kesadaran konsumen tersebut pemerintah membentuk Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) yang turut berperan aktif dalam mewujudkan perlindungan konsumen. Pemerintah mengakui lembaga ini dengan syarat terdaftar pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan.

Adapun tugas dari Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat ini diatur dalam Pasal 44 ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen meliputi:

- a. “menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Memberikan nasihat kepada konsumen yang memerlukannya;
- c. Bekerja sama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen;
- d. Membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen;
- e. Melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.”

Sementara tugas dari Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat ini juga terdapat dalam Pasal 29 ayat (4) Peraturan Pemerintah Kota Jambi Nomor 2 Tahun 2014 tentang Perlindungan Konsumen yang meliputi;

- a. “melakukan fungsi edukasi, menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam memproduksi barang dan atau jasa;
- b. Memberikan nasihat kepada konsumen yang memerlukan;

- c. Bekerjasama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen;
- d. Membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan pengaduan konsumen;
- e. Melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.”

Dalam kenyataannya sebagian besar tugas tersebut sudah dilaksanakan oleh Lembaga Perlindungan Konsumen Nusantara Indonesia (LPKNI) di Kota Jambi, mulai dari menyebarkan informasi hingga menangani kasus-kasus yang berhubungan dengan perlindungan konsumen. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) memiliki peran strategis dalam mendukung perlindungan konsumen di Indonesia. Sebagai lembaga non-pemerintah yang dibentuk oleh masyarakat, LPKSM berfungsi untuk membantu mewujudkan perlindungan hak-hak konsumen sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Melalui partisipasi masyarakat, LPKSM turut serta mengisi kekosongan peran negara dalam menjangkau konsumen di berbagai wilayah, khususnya di daerah-daerah yang masih terbatas akses informasinya. Salah satu bentuk kegiatan penting yang dilaksanakan LPKSM adalah sosialisasi mengenai hak dan kewajiban konsumen. Sosialisasi ini dilakukan melalui berbagai media, seperti penyuluhan langsung, pelatihan, diskusi publik, dan penyebaran materi edukatif. Tujuan utama dari kegiatan ini adalah untuk meningkatkan kesadaran masyarakat agar mampu menjadi konsumen yang cerdas, kritis, dan bertanggung jawab. Dengan memahami

hak-haknya, konsumen diharapkan dapat melindungi diri dari praktik bisnis yang merugikan serta mampu menuntut keadilan apabila terjadi pelanggaran.

Sebagai lembaga yang beroperasi secara independen, Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) memiliki fokus utama pada kegiatan edukasi dan advokasi konsumen yang dilaksanakan melalui berbagai bentuk aktivitas sosial, penyuluhan, serta kampanye kesadaran publik. Salah satu bentuk nyata dari upaya ini dapat dilihat pada momentum peringatan Hari Konsumen Nasional (HARKONAS) ke-12 Tahun 2024, di mana Lembaga Perlindungan Konsumen Nusantara Indonesia (LPKNI) di Kota Jambi menyelenggarakan kegiatan sosialisasi program BPJS Ketenagakerjaan yang ditujukan khusus bagi tenaga kerja sektor informal.⁴⁶

Kegiatan tersebut tidak hanya bertujuan untuk memperluas akses informasi mengenai perlindungan sosial dan jaminan ketenagakerjaan, tetapi juga menjadi sarana strategis untuk menanamkan pemahaman kepada masyarakat mengenai pentingnya perlindungan konsumen dalam konteks hubungan kerja. Dengan melibatkan kelompok rentan yang selama ini belum sepenuhnya terlindungi secara hukum, LPKNI menunjukkan komitmennya dalam mendorong terwujudnya konsumen yang tidak hanya sadar hak, tetapi juga mampu mengambil keputusan ekonomi secara bijak dan bertanggung jawab.

⁴⁶ <https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/berita/28805/LPKNI-Jambi-Sosialisasikan-dan-Gratiskan-Pendaftaran-BPU-BPJS-Ketenagakerjaan> diakses pada 25 Mei 2025 pukul 13.55 WIB.

Dalam upaya menyelenggarakan perlindungan konsumen yang efektif dan berkelanjutan, Lembaga Perlindungan Konsumen Nusantara Indonesia (LPKNI) Kota Jambi tidak bekerja secara sendiri. LPKNI menjalin kerja sama dengan berbagai instansi pemerintah daerah, salah satunya adalah Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, serta Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Jambi dan Polda Jambi.⁴⁷ Kolaborasi ini bertujuan untuk menyinergikan program edukasi konsumen dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik serta pembinaan terhadap pelaku usaha, khususnya UMKM. Melalui koordinasi lintas sektor ini, LPKNI berperan aktif dalam mendorong penerapan prinsip perdagangan yang adil dan berorientasi pada kepentingan konsumen. Selain kerja sama dengan instansi pemerintah, LPKNI Kota Jambi juga memanfaatkan media penyiaran lokal sebagai sarana strategis untuk menyebarluaskan informasi terkait perlindungan konsumen.

Ketua LPKNI Kota Jambi juga sering diundang sebagai narasumber dalam berbagai program talkshow di media penyiaran seperti Radio Manggis, salah satu stasiun radio lokal yang memiliki pendengar luas di Kota Jambi dan sekitarnya. Melalui media ini, LPKNI menyampaikan berbagai isu aktual terkait hak dan kewajiban konsumen, mekanisme penyelesaian sengketa, serta pentingnya literasi konsumen dalam menghadapi praktik perdagangan yang merugikan. Partisipasi LPKNI dalam ruang publik, baik melalui kerja sama kelembagaan maupun media massa, menunjukkan peran penting lembaga ini dalam membentuk ekosistem

⁴⁷ Hasil wawancara dengan ketua LPKNI Kota Jambi Bapak Kurniadi Hidayat

perlindungan konsumen yang partisipatif dan inklusif. Keberadaan LPKNI tidak hanya memberikan advokasi hukum, tetapi juga membangun kesadaran kolektif di tengah masyarakat bahwa perlindungan konsumen adalah tanggung jawab bersama. Dengan terus memperluas jejaring kerja sama dan memanfaatkan media komunikasi yang efektif, LPKNI Kota Jambi diharapkan mampu memperkuat posisi konsumen sebagai subjek yang terlindungi dalam sistem ekonomi yang dinamis dan kompetitif.

Selain berperan dalam edukasi dan advokasi konsumen, LPKNI Kota Jambi juga mengambil posisi sebagai lembaga pengawas sosial yang aktif mengkritisi kebijakan pemerintah dan pelaksanaan tugas lembaga negara yang dinilai belum optimal dalam melindungi kepentingan konsumen.⁴⁸ Salah satu kritik yang pernah disampaikan LPKNI ditujukan kepada Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) terkait lemahnya pengawasan terhadap peredaran obat-obatan resep yang dijual bebas di sejumlah apotek di Kota Jambi.⁴⁹ Praktik tersebut tidak hanya melanggar aturan perundang-undangan, tetapi juga berisiko besar terhadap kesehatan dan keselamatan konsumen. Selain itu, LPKNI juga menyoroti kebijakan Pemerintah Provinsi Jambi, khususnya terkait dengan pengaturan angkutan batu bara, yang dinilai menimbulkan dampak negatif terhadap masyarakat, seperti kemacetan lalu lintas, kerusakan infrastruktur jalan, dan pencemaran lingkungan. Hal ini bergulir hingga ke meja hijau dalam perkara nomor 23/Pdt.G/2025/PN/JMB dengan tergugat adalah Gubernur Jambi, Ketua DPRD Provinsi Jambi, Kapolda Jambi, Dirlantas Kota Jambi dan

⁴⁸ Hasil wawancara dengan ketua LPKNI bapak Kurniadi Hidayat

⁴⁹ <https://newsland.id/2024/09/16/lpkn-melayangkan-somasi-kepada-bpom-provinsi-jambi-terkait-peredaran-obat> diakses pada 25 Mei pukul 16.50 WIB.

Sekretaris Daerah Provinsi Jambi. Melalui kritik konstruktif ini, LPKNI menunjukkan keberpihakannya terhadap masyarakat konsumen sekaligus mendorong akuntabilitas pemerintah dalam merumuskan dan menjalankan kebijakan.

Sebagai lembaga yang berkomitmen terhadap perlindungan hak-hak konsumen, LPKNI Kota Jambi juga berperan aktif dalam menerima pengaduan dari masyarakat dan menangani berbagai kasus sengketa konsumen. Melalui mekanisme pelayanan pengaduan yang terbuka dan responsif, LPKNI menjadi wadah alternatif bagi konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha namun mengalami kendala dalam mengakses jalur hukum formal. Layanan ini mencakup konsultasi, mediasi antara konsumen dan pelaku usaha, serta pendampingan dalam proses penyelesaian sengketa. Dengan keberadaan LPKNI, masyarakat memiliki saluran yang lebih mudah dijangkau untuk mencari keadilan dan perlindungan atas hak-haknya.

Berdasarkan data yang diperoleh dari LPKNI Kota Jambi, sepanjang tahun 2024 telah tercatat sebanyak 57 laporan pengaduan dari konsumen terkait berbagai permasalahan, mulai dari produk yang tidak sesuai standar, pelayanan jasa yang merugikan, hingga pelanggaran kontrak transaksi. Angka ini menunjukkan bahwa kesadaran masyarakat terhadap pentingnya perlindungan konsumen semakin meningkat, sekaligus mencerminkan kepercayaan masyarakat terhadap keberadaan LPKNI sebagai lembaga advokasi yang efektif. Penanganan laporan tersebut tidak hanya berfokus pada penyelesaian individual, tetapi juga digunakan sebagai bahan evaluasi dan masukan terhadap regulasi atau praktik usaha yang merugikan konsumen secara luas.

Hal ini terlihat dari 57 kasus yang masuk tersebut LPKNI berhasil menyelesaikan. Dari 57 (lima puluh tujuh) laporan pengaduan tersebut terdapat 8 (delapan) pengaduan yang di proses oleh POLDA, 16 pengaduan menghasilkan penundaan angsuran berdasarkan perjanjian kedua belah pihak, 28 (dua puluh delapan) pengaduan berakhir damai dan 5 (lima) pengaduan tidak terjadi kesepakatan. Berdasarkan data tersebut maka peneliti mengambil beberapa sampel penelitian yang dianggap mewakili populasi tersebut diantaranya 3 (tiga) orang konsumen yang laporannya di proses oleh POLDA Jambi, 3 (tiga) orang konsumen yang pengaduannya menghasilkan kesepakatan penundaan angsuran, 3 (tiga) orang konsumen yang berakhir dengan jalan damai, dan 3 (tiga) orang konsumen yang tidak menghasilkan kesepakatan. Adapun hasil penelitian ini akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Pengaduan yang diproses oleh POLDA Jambi.

Pertama, pada kasus perbuatan melawan hukum dimana Orico Balimor Finance Jambi telah melakukan penarikan unit kendaraan sepeda motor secara sepihak dari saudara dengan inisial HGS tanpa pemberitahuan sebelumnya, kemudian saudara HGS merasa dirugikan hak konsumennya dan melaporkan perbuatan ini kepada LPKNI pada 16 Januari 2024 dengan surat kuasa Nomor: 095/SK/LPKNI/I/2024, berdasarkan surat kuasa tersebut LPKNI menerima laporan dari saudara HGS berdasarkan surat kuasa, kemudian saudara HGS mengisi formulir dan menuliskan kronologi kejadian tersebut kemudian menyepakati bahwa

semua biaya yang timbul dalam proses akan di tanggung oleh saudara HGS. Setelah itu LPKNI memproses laporan yang diadukan dengan mengambil langkah melayangkan surat kepada Orico Balimor Finance, OJK sebagai lembaga yang mengawasi keuangan dan POLDA Jambi.

Pihak LPKNI mengadukan permasalahan tersebut ke POLDA Jambi dikarenakan penarikan kendaraan secara sepihak tanpa melalui prosedur yang benar merupakan tindakan melanggar hukum yang termasuk perampasan dan dapat dikenakan Pasal 365 KUHAP mengenai pencurian dan kekerasan. Setelah melalui beberapa proses penyelesaian perkara, kasus inipun menghasilkan kesepakatan dimana kendaraan milik saudara HGS dapat dimiliki kembali dengan syarat penyelesaian pembayaran pada Orico Balimore Jambi. LPKNI, OJK, dan POLDA Jambi telah mengambil tindakan yang benar dikarenakan apabila pihak dari *debt collector* mengambil barang secara paksa, sepihak dan tidak memenuhi prosedur maka debitur dapat melaporkan kepada pihak kepolisian. Namun, pada proses penyelesaiannya kreditur tetap wajib melunasi hutang-hutangnya ke pihak kreditur, karena jika tidak maka pihak kreditur berhak mengajukan somasi atas dasar wanprestasi sebagaimana diatur dalam Pasal 1267 KUHPerdara.

Kedua, kasus yang di proses oleh POLDA Jambi adalah kasus penahanan BPKB antara saudari inisial IDA dengan PT. BFI Finance Jambi, kasus pengaduan ini dilaporkan ke LPKNI pada tanggal 12 Januari

2024 dengan surat kuasa Nomor:094/SK/LPKNI/I/2024. Saudari IDA merasa haknya dirugikan karena beliau sudah melakukan pelunasan pinjaman kepada PT. BFI Finance Jambi, tetapi BPKB kendaraan milik IDA tidak diberikan oleh pihak finance dengan alasan yang tidak jelas. Kemudian saudari IDA melaporkan masalah tersebut kepada LPKNI dan menjelaskan kronologi kejadian tersebut. laporan di proses oleh LPKNI dengan melayangkan gugatan ke PT. BFI Finance Jambi dan POLDA Jambi, setelah laporan di proses oleh POLDA Jambi, BPKB milik saudari IDA dikembalikan.

Ketiga, kasus penggelapan sejumlah uang oleh konsumen BCA Finance Jambi, yang dilaporkan oleh saudara dengan inisial R ke LPKNI pada tanggal 20 Juni 2024 dengan surat kuasa Nomor: 126/SK/LPKNI/IX/2024. Pada kasus tersebut saudara R melakukan pinjaman sejumlah uang di BCA Finance Jambi melalui pihak ketiga. Namun pihak ketiga tersebut melakukan penggelapan dana, kemudian saudara R mengadukan kasus ini di LPKNI Kota Jambi sehingga dari pihak LPKNI Kota Jambi melayangkan surat resmi kepada BCA Finance dan POLDA Jambi hingga kasus ini sepenuhnya berada dalam penanganan POLDA Jambi dikarenakan kasus tersebut masuk kedalam ranah tindak pidana sehingga pihak LPKNI tidak memiliki kewenangan dalam menyelesaikan kasus ini dan LPKNI hanya dapat membantu

saudara R untuk menjembatani dalam melaporkan kasus yang dialami ke POLDA Jambi.

2. Pengaduan yang menghasilkan penundaan angsuran

Pertama, pengaduan yang dilakukan oleh saudara inisial EAA kepada LPKNI yang diterima dengan surat kuasa Nomor: 098/SK/LPKNI/II/2024 pada tanggal 02 Februari 2024. Pada kasus ini Saudara EAA meminta bantuan kepada LPKNI agar mejadi pihak ketiga untuk dirinya meminta dispenasi kepada PT. Maybank Finance Jambi agar memberikan penundaan kepada dirinya untuk membayar angsuran dikarenakan saudara EAA sedang mengalami kesulitan ekonomi. Kemudian, LPKNI memproses pengaduan saudari EAA dengan melayangkan surat kepad PT. Maybank dan menjelaskan dan mengomunikasikan kendala yang dialami oleh saudara EAA kepada pihak bank. Setelah pihak LPKNI mengomunikasikan hal tersebut dengan pihak bank, saudara EAA mndapatkan penundaan angsuran selama 6 (enam) bulan dan selanjutnya saudara EAA wajib melakukan pembayaran.

Kedua, pengaduan oleh saudari ESR kepada LPKNI yang diterima dengan surat kuasa Nomor: 104/SK/LPKNI/II/2024 pada tanggal 27 Februari 2024 yang memohonkan perimntaan kepada LPKNI untuk membantu mengajukan permohonan penundaan angsuran kepada PT. Bank Mandiri KC. Sutomo dikarenakan beliau

sedang mengalami penurunan finansial karena kendala pada pekerjaan sehingga dalam beberapa waktu tidak sanggup untuk membayar angsuran kepada PT. Bank mandiri KC. Sutomo. Setelah pengaduan diterima LPKNI dan pihak LPKI mengajukan surat permohonan kepada PT. Bank Mandiri KC. Sutomo untuk memberikan saudara ESR keringan dan menjadi pihak ketiga untuk mengomunikasikan kendala yang dialami ESR kepada pihak bank, maka saudara ESR berhasil mendapatkan penundaan angsuran selama 6 (enam bulan) dan setelahnya wajib membayar kembali angsuran.

Ketiga, hal serupa pun dialami oleh saudara MDF kepada PT. BPR Buana Mandiri yang meminta bantuan kepada LPKNI untuk meminta penundaan angsuran dikarenakan dirinya tidak sanggup membayar angsuran. Pengaduan tersebut diterima oleh LPKNI pada tanggal 25 Mei 2024 dengan surat kuasa Nomor: 119/SK/LPKNI/V/2024. Kemudian LPKNI mengajukan permohonan kepada PT. BPR Buana Mandiri dan menjelaskan kendala keuangan yang dialami oleh saudara MDA. Berdasarkan permohonan tersebut, saudara MDF mendapatkan penundaan angsuran selama 3 (tiga) bulan dan selanjutnya wajib melakukan pembayaran.

3. Pengaduan konsumen yang berhasil dengan jalan damai

Pertama, pengaduan yang dilakukan oleh saudara dengan inisial FA kepada LPKNI dengan surat kuasa Nomor: 108/SK/LPKNI/III/2024

tanggal 03 Maret 2024 dimana pengaduan ini diajukan kepada Shusi Marru Cempaka Putih Kota Jambi dengan kasus perbuatan melawan hukum dalam pelanggaran Undang-undang Ketenagakerjaan dimana pihak Shusi Marru menahan ijazah milik saudari FA, kemudian pengaduan ini di proses oleh LPKNI dengan melayangkan surat kepada pihak Shusi Marru dan Dinas Ketenagakerjaan Kota Jambi. Setelah proses tersebut pihak LPKNI, Dinas Ketenagakerjaan dan Shusi Marru melakukan mediasi dan memperoleh hasil saudari FA mendapatkan kembali hak nya.

Kedua, kasus yang diajukan oleh saudara berinisial MDAD kepada LPKNI melalui surat kuasa Nomor:146/SK/LPKNI/VIII/2024 pada tanggal 27 Agustus 2024 tentang perbuatan melawan hukum dalam administrasi biaya pasien oleh rumah sakit Erni Medika dimana saudara MDAD tetap dikenakan biaya administrasi rumah sakit, padahal saudara MDAD sudah melakukan klaim asuransi Jasa Raharja. Menindaklanjuti laporan ini, LPKNI secara resmi melayangkan surat resmi kepada Rumah Sakit Erni Medika, Dinas Kesehatan dan Polda Jambi untuk mewakili saudara MDAD dalam kasus tersebut hingga akhirnya diperoleh hasil dimana saudara MDAD mendapatkan kembali klaim asuransi Jasa Raharja.

Ketiga, pengaduan kasus oleh saudara berinisial AA yang diterima oleh LPKNI dengan surat gugatan Nomor:157/SK/LPKNI/X/2024 pada tanggal 12 Oktober 2024. Pada kasus ini saudara AA merasa bahwa

dirinya dipersulit oleh pihak PT. Adira Finance Jambi saat ingin membayar angsuran sehingga mengadakan hal ini kepada LPKNI. Kemudian LPKNI menindaklanjuti dengan melayangkan surat ke PT. Adira Finance Jambi dan ke OJK Jambi sehingga terjadi mediasi antara pihak yang bersangkutan dan memperoleh hasil dimana konsumen melakukan pembayaran angsuran tanpa dipersulit oleh PT. Adira Finance

4. Laporan pengaduan yang tidak mendapatkan kesepakatan

Pertama, pengajuan yang diajukan oleh saudara berinisial NF yang mengajukan pengaduan ke LPKNI melalui surat kuasa Nomor:127/SK/LPKNI/VI/2024 pada tanggal 24 Juni 2024 tentang penundaan angsuran dan pelunasan pokok sebagian pada PT. BPR Pondok Meja. Pada kasus ini saudara NF mengajukan permohonan kepada PT. BPR untuk memberikan penundaan angsuran dikarenakan dirinya sedang mengalami kesulitan finansial namun hal tersebut tidak dapat dikabulkan oleh PT. BPR Pondok Meja sehingga saudara NF meminta bantuan oleh LPKNI untuk membela hak nya dalam mendapatkan penundaan angsuran. LPKNI menindaklanjuti laporan tersebut dengan mengirimkan surat resmi ke PT. BPR Pondok Meja dan OJK Kota Jambi. Namun, upaya tersebut juga tidak membuahkan hasil sehingga kasus tersebut di kembalikan kepada saudara NF dan saudara NF diarahkan oleh LPKNI untuk mengajukan gugatan ke Pengadilan.

Kedua, hal serupa terjadi pada kasus yang diajukan oleh saudara berinisial T yang mengajukan pengaduan ke LPKNI melalui surat kuasa Nomor: 165/SK/LPKNI/XI/2024 pada tanggal 19 November 2024 tentang Penangguhan Angsuran pada BFI Finance Bungo namun mendapat penolakan oleh PT. BFI Finance Bungo sehingga memohon bantuan kepada LPKNI untuk mengajukan permohonan penangguhan angsuran. Namun, upaya tersebut juga tidak mendapatkan kesepakatan sehingga saudara T diarahkan oleh LPKNI untuk langsung mengajukan gugatan ke Pengadilan.

Ketiga, pengaduan yang diajukan oleh saudara berinisial PM melalui surat kuasa nomor 164/SK/LPKNI/IX/2024 tanggal 19 November 2024 tentang Restrukturisasi pada BCA Finance Jambi. Kasus tersebut tidak menemukan kesepakatan sehingga saudara PM diarahkan oleh LPKNI untuk langsung mengajukan gugatan ke Pengadilan Negeri.

Dari beberapa kasus yang ditangani oleh LPKNI mulai dari produk yang tidak sesuai standar, penarikan kendaraan secara sepihak, penahanan dokumen, hingga permohonan penundaan angsuran. Kasus-kasus ini menunjukkan meningkatnya kesadaran hukum konsumen sekaligus membuktikan efektivitas LPKNI sebagai lembaga yang membantu melaksanakan perlindungan konsumen. Dari jumlah tersebut, sebagian besar berhasil diselesaikan melalui jalur damai atau mediasi, sementara sisanya diproses secara hukum melalui aparat penegak hukum atau diarahkan ke pengadilan karena tidak tercapai kesepakatan.

Secara hukum, berbagai pengaduan tersebut menunjukkan pelanggaran terhadap hak-hak konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta terdapat unsur perbuatan melawan hukum (Pasal 1365 KUHPerdara) dan wanprestasi (Pasal 1243 dan 1267 KUHPerdara) dalam beberapa kasus. LPKNI secara aktif memfasilitasi penyelesaian, baik melalui mediasi dengan pelaku usaha maupun pendampingan laporan ke kepolisian ketika terjadi dugaan tindak pidana, seperti penggelapan dan pencurian. Hal ini mencerminkan bahwa penyelesaian sengketa konsumen tidak hanya berada di ranah keperdataan tetapi juga dapat menyentuh aspek pidana dan administratif.

Jika dikaitkan dengan teori perlindungan hukum menurut Philipus M. Hadjon, maka pendekatan yang dilakukan LPKNI menggambarkan adanya perlindungan hukum preventif dan represif. Perlindungan preventif terlihat dari peran LPKNI dalam menjembatani komunikasi dan mencegah peningkatan konflik antara konsumen dan pelaku usaha. Sementara perlindungan represif diwujudkan melalui pendampingan terhadap konsumen yang sudah dirugikan untuk mendapatkan kembali hak-haknya melalui jalur hukum. Dengan demikian, LPKNI telah menjalankan fungsi advokasi yang selaras dengan teori negara hukum yang menjamin keadilan dan perlindungan terhadap warga negara, khususnya konsumen.

2. Faktor penghambat penyelesaian sengketa konsumen di Kota Jambi

Meskipun upaya perlindungan konsumen di Kota Jambi telah menunjukkan perkembangan positif melalui peran aktif Lembaga Perlindungan Konsumen

Swadaya Masyarakat (LPKSM) yaitu LPKNI. Tidak dapat disangkal bahwa masih terdapat beragam faktor struktural maupun kultural menjadi penghambat utama dalam mewujudkan sistem perlindungan konsumen yang efektif dan menyeluruh. Beberapa faktor tersebut dikarenakan rendahnya kesadaran masyarakat akan pentingnya memahami hak dan kewajiban mereka sebagai konsumen, atau enggan mereka untuk membela atau mengadukan hak mereka yang tidak sesuai ke pengadilan.

“Penyebab enggan mereka meminta mengadukan permasalahan mereka ke pengadilan dapat disebabkan dari beberapa faktor, misalnya:

1. Belum jelasnya norma-norma perlindungan konsumen;
2. Sistem peradilan yang belum sederhana, cepat, biaya ringan; dan
3. Sikap menghindari konflik meskipun hak-haknya sebagai konsumen dilanggar.”⁵⁰

Selain itu, salah satu faktor lainnya adalah karena pengalaman konsumen yang sudah mendapatkan bantuan hukum tetapi mereka justru merasakan bahwa jalan mereka untuk mencari keadilan cukup memakan waktu dengan biaya tidak sedikit. Sehingga mereka merasa bahwa apa yang mereka korbankan tidak sesuai dengan pemulihan hak-hak mereka yang dilanggar.⁵¹ Adapun faktor tersebut dapat dijelaskan berdasarkan dua sisi yaitu dari sisi konsumen itu sendiri dan dari sisi LPKNI.

1. Faktor penghambat dari Konsumen

Seiring dengan semakin pesatnya kemajuan perekonomian global yang berimplikasi terhadap sasaran perlindungan hukum, maka perlindungan hukum saat ini seharusnya tidak fokus terhadap produk dalam negeri saja, melainkan

⁵⁰ Yusuf shofie, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia* (Bandung: Citra Aditya bakti, 2008), hlm 30.

⁵¹ *Ibid*

diperlukan pengharmonisasian antara peraturan perundang-undangan bagian perlindungan hukum bagi konsumen antara sesama negara dalam kawasan regional maupun internasional.⁵²

Sejak lama, perlindungan hukum bagi konsumen di Indonesia cenderung dipahami secara sempit, yakni hanya sebagai anjuran agar konsumen selalu bersikap hati-hati dalam bertransaksi. Dalam praktiknya, konsumen sering dianggap sebagai pihak yang harus menanggung sendiri risiko atas barang atau jasa yang dibelinya, karena pelaku usaha tidak diwajibkan secara jelas untuk mengungkapkan cacat tersembunyi dalam produk yang ditawarkan. Transaksi dianggap sebagai bentuk kesepakatan yang seimbang antara pelaku usaha dan konsumen, di mana pelaku usaha menyediakan barang atau jasa dan konsumen wajib membayar sesuai kesepakatan. Setelah transaksi selesai, segala tanggung jawab seolah-olah berakhir, dan konsumen dianggap telah menyetujui seluruh risiko.⁵³

Padahal, bunyi dari Pasal 4 huruf a dan c Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menegaskan bahwa konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa, serta berhak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur. Namun, asumsi adanya keseimbangan posisi antara pelaku usaha dan konsumen dalam transaksi ekonomi ternyata bertolak belakang dengan kenyataan. Dalam banyak kasus, konsumen justru berada dalam posisi yang lemah karena tidak memiliki informasi yang memadai dan

⁵² Abdul Halim Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen*, hlm 16.

⁵³ *Ibid* hlm 23

akurat mengenai barang atau jasa yang dikonsumsi. Informasi penting mengenai kualitas, komposisi, risiko, atau cara penggunaan suatu produk sering kali tidak dijelaskan secara terbuka. Hal ini bertentangan dengan kewajiban pelaku usaha sebagaimana tercantum dalam Pasal 7 huruf b dan c UUPK, yang mengharuskan pelaku usaha memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang/jasa.

Ketimpangan informasi inilah yang menyebabkan konsumen tidak mampu membuat keputusan yang rasional dan berisiko tinggi mengalami kerugian. Kesulitan konsumen tidak berhenti pada saat transaksi saja, melainkan juga ketika terjadi sengketa. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan salah satu konsumen yang mengadukan permasalahannya ke LPKNI yaitu saudara HGS yang mengalami penarikan unit kendaraan secara sepihak mengaku bahwa dirinya sebagai masyarakat awam yang notabene tidak paham hukum mengaku bahwa banyak masyarakat seperti dirinya yang tidak tahu bagaimana cara membela hak-hak mereka, karena sejak awal beliau mengajukan peminjaman ke pihak Orico Balimor Finance tidak menjelaskan prosedur penarikan dan tidak menjelaskan apabila terdapat kendala maka konsumen memiliki hak untuk mengomunikasikan kendalanya kepada pihak yang bersangkutan.⁵⁴

Hal serupa pun dialami oleh saudara HR yang rekeningnya tiba-tiba di blokir oleh pihak bank mandiri Sengeti, beliau mengaku bahwa beliau tidak mendapatkan

⁵⁴ Hasil wawancara dengan konsumen yang dirugikan yaitu saudara HGS melalui panggilan seluler yang difasilitasi oleh ketua LKPNI bapak Kurniadi Hidayat

pemberitahuan apapun dari pihak bank, dan beliau juga tidak melakukan kesalahan dalam penggunaan rekening tersebut. beliau mengadukan hal ini ke LPKNI karena memang drinya mengalami kerugian akibat rekeningnya di blokir sehingga pihak bank harus bertanggung jawab.⁵⁵

Hambatan pembuktian menjadi tantangan besar karena konsumen sering kali tidak memiliki akses terhadap data atau dokumen yang diperlukan untuk memperkuat pembuktiannya. Hal ini berbanding terbalik dengan penjelasan Umum UUPK, yang menyatakan bahwa konsumen harus diberi kemudahan dalam pembuktian bila mengalami kerugian. Tanpa mekanisme perlindungan hukum yang efektif dan berpihak kepada konsumen, maka tujuan utama dari UUPK untuk menciptakan sistem perlindungan yang adil, transparan, dan berimbang akan sulit tercapai.

Penyelenggaran perlindungan konsumen oleh LPKNI sendiri juga mendapat beberapa hambatan dalam pelaksanaannya. Seperti kurang taunya masyarakat untuk mengadu kepada siapa, biaya perkara yang ditanggung secara pribadi, berbelit-belitnya proses penyelesaian hingga kurangnya dukungan dari pemerintah, bahkan tak jarang pemerintah juga menjadi oknum dari kerugian yang dirasakan oleh konsumen.⁵⁶

Kebingungan konsumen mengenai kepada siapa mereka harus mengadu ketika terjadi sengketa konsumen merupakan masalah yang cukup umum terjadi, terutama di daerah-daerah yang minim sosialisasi terkait hak-hak konsumen. Hal ini disebabkan oleh kurangnya informasi yang jelas dan mudah diakses mengenai

⁵⁵ Hasil wawancara dengan saudari HR

⁵⁶ Hasil wawancara dengan ketua LPKNI Kota Jambi Bapak Kurniadi Hidayat

lembaga atau mekanisme pengaduan yang tersedia. Dari hasil wawancara penulis dengan saudari ESR yang mengadukan kendalanya dalam melakukan pembayaran angsuran di PT. Bank Mandiri mengaku bahwa sebelumnya ia tidak tahu bahwa konsumen bisa mendapatkan penundaan angsuran apabila mengalami kendala. Beliau mengaku mengetahui hal tersebut dari rekannya.⁵⁷ Hal tersebut juga di alami oleh saudari SW dan saudari RUBS yang meminta penundaan angsuran kepada pihak kreditur. Mereka merasa bahwa melalui LPKNI mereka bisa memperjuangkan hak nya untuk meminta keringan kepada kreditur.⁵⁸

Banyak konsumen tidak mengetahui keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), peran YLKI, LPKNI atau instansi pemerintah seperti Dinas Perdagangan yang sebenarnya memiliki kewenangan dalam menangani pengaduan konsumen.⁵⁹ Selain itu, tidak semua daerah memiliki infrastruktur kelembagaan yang memadai, sehingga masyarakat tidak melihat adanya lembaga resmi yang bisa diandalkan. Misalnya yang dialami oleh salah satu konsumen yang mengadukan permasalahannya ke LPKNI Kota Jambi yaitu saudari NS yang bertempat tinggal di kabupaten Bungo, beliau meminta bantuan kepada LPKNI Kota Jambi untuk meminta penundaan angsuran kepada PT. FIF Bungo karena beliau mengaku bahwa di kota Bungo sendiri tingkat kesadaran masyarakat masih rendah

⁵⁷ Hasil wawancara dengan saudara ESR yang mengajukan pengaduan ke LPKNI melalui panggilan Seluler

⁵⁸ Hasil wawancara dengan saudari SW dan RUBS yang merupakan konsumen yang meminta bantuan LPKNI

⁵⁹ Marsha Azhar Nadhira, Septo Hermawan, "Tinjauan Yuridis Legalitas Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) Serta Perannya Dalam Melindungi Konsumen Di Indonesia," hlm 3.

terhadap pengaduan konsumen, banyak dari merkea lebih memilih “gali lubang tutup lubang” untuk membayar hutang mereka karena tidak tahu bahwa konsumen berhak mengajukan penundaan angsuran apabila ada kendala dalam pembayaran.⁶⁰

Minimnya kampanye edukatif dari pemerintah dan lemahnya koordinasi antarinstansi membuat sistem perlindungan konsumen terasa jauh dari jangkauan masyarakat. Hasil wawancara penulis dengan saudara IS, saudari J, dan YA yaitu warga Batanghari dan warga rimbo bujang, kab. Tebo dan warga Muaro Jambi yang merupakan salah satu klien dari LPKNI mengatakan bahwa sosialisasi LPKNI di daerah mereka tidak ada, mungkin di karenakan daerah mereka jauh dari kota dan tidak ada sosialisasi dari pemerintah tentang perlindungan konsumen ini.⁶¹ Akibatnya, konsumen yang merasa dirugikan sering kali memilih untuk diam, atau mengeluhkan permasalahan mereka hanya melalui media sosial tanpa melalui proses hukum atau penyelesaian formal yang seharusnya bisa memberi mereka keadilan. Hingga saat ini, biaya penyelesaian sengketa konsumen masih ditanggung sendiri oleh konsumen karena beberapa faktor struktural dan kelemahan dalam sistem perlindungan hukum konsumen di Indonesia. Secara normatif, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memang menjamin hak konsumen untuk memperoleh penyelesaian atas sengketa secara adil. Namun, dalam praktiknya, belum ada skema pembiayaan atau bantuan hukum yang secara khusus ditujukan untuk

⁶⁰ Hasil Wawancara dengan ibu NS melalui telepon seluler pada 31 Mei 2024

⁶¹ Hasil wawancara dengan klien LPKNI yaitu saudara IS, J dan YA

mendukung konsumen dalam proses penyelesaian sengketa, terutama di luar pengadilan.

Banyak konsumen harus menanggung sendiri biaya transportasi, pengumpulan bukti, konsultasi hukum, bahkan kadang biaya administrasi jika kasusnya tidak ditangani oleh lembaga seperti Lembaga Perlindungan Konsumen Nusantara Indonesia (LPKNI). Selain itu, belum adanya sistem bantuan hukum khusus bagi konsumen, sebagaimana yang tersedia dalam perkara pidana atau sengketa hak asasi manusia, menyebabkan konsumen dari kelompok ekonomi lemah enggan untuk melapor atau memperjuangkan haknya.⁶² Akibatnya, meskipun konsumen memiliki hak yang dilindungi oleh hukum, realisasi perlindungan tersebut menjadi sulit dijangkau karena adanya beban biaya yang harus mereka tanggung sendiri.

Prosedur administratif yang rumit dan tidak ramah terhadap masyarakat awam juga menjadi faktor penghambat utama. Konsumen diharuskan mengisi banyak formulir, melampirkan dokumen bukti yang kadang sulit didapatkan, serta mengikuti tahapan mediasi hingga sidang yang memakan waktu dan tenaga. Hal ini semakin menyulitkan terutama bagi konsumen yang memiliki keterbatasan pemahaman hukum atau yang berdomisili jauh dari pusat pelayanan sengketa seperti kantor lembaga perlindungan konsumen.

2. Faktor Penghambat dari LPKNI

⁶² Hasil Wawancara dengan Ketua LPKNI Kota Jambi Bapak Kurniadi Hidayat

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan ketua umum LPKNI, Bapak Kurniadi Hidayat di Kantor LPKNI Kota Jambi. Faktor penghambat dari LPKNI itu sendiri adalah dari pemerintah. Pemerintah justru terkadang menjadi oknum yang merugikan konsumen mencerminkan kekecewaan terhadap peran negara yang seharusnya melindungi, tetapi justru lalai atau bahkan terlibat dalam praktik yang merugikan masyarakat. Hal ini bisa terjadi dalam beberapa bentuk. Pertama, kelalaian dalam pengawasan terhadap pelaku usaha, terutama dalam sektor-sektor strategis seperti pangan, obat-obatan, energi, dan jasa keuangan, sering kali membuka ruang bagi beredarnya produk berbahaya, tidak layak konsumsi, atau merugikan secara ekonomi. Misalnya pada kasus yang terjadi di Kota Jambi mengenai Mainan anak-anak yang bertuliskan “*Made in Israel*” yang tersebar dan di perjualbelikan di salah satu mall ternama di Kota Jambi.⁶³ Ketika pengawasan lemah, konsumen menjadi pihak yang paling rentan mengalami kerugian, dan pemerintah turut bertanggung jawab karena gagal menjalankan fungsinya sebagai regulator dan pengawas.

Kedua, pemerintah kadang justru terlibat langsung dalam praktik usaha melalui badan usaha milik negara (BUMN) atau badan usaha milik daerah (BUMD), yang dalam beberapa kasus menjalankan pelayanan publik dengan standar yang buruk atau memberlakukan tarif yang tidak adil. Ketika keluhan masyarakat terhadap layanan public seperti air bersih, listrik, transportasi, atau layanan kesehatan—tidak

⁶³ <https://aksesjambi.com/news/14/01/2025/lpki-soroti-mainan-anak-anak-made-in-israel-yang-bebas-terjual-jambi/> diakses pada 26 Mei 2025 pukul 19.40 WIB.

ditanggapi dengan serius, pemerintah sebagai penyelenggara justru tampak seperti pihak pelaku usaha yang abai terhadap hak konsumen. Dalam kondisi ini, konsumen sulit memperoleh keadilan karena pelaku usaha dan pengatur kebijakan berada dalam satu tangan.

Ketiga, kurangnya transparansi dan akuntabilitas dalam kebijakan yang berdampak langsung terhadap masyarakat juga menjadi akar persoalan. Misalnya, ketika pemerintah menerbitkan kebijakan harga, distribusi barang pokok, atau perizinan produk tanpa memperhatikan perlindungan konsumen, maka kepentingan rakyat bisa dikorbankan demi keuntungan ekonomi atau tekanan politik. Di sinilah muncul persepsi bahwa pemerintah menjadi oknum, karena alih-alih menjadi pelindung, justru menjadi bagian dari struktur yang menyebabkan konsumen dirugikan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Misalnya seperti pada kasus yang terjadi di Jambi, dimana Gubernur Jambi menjadi salah satu tergugat dari masih adanya angkutan batu bara yang melintas di jalan raya umum. Padahal sudah jelas bahwa pemerintah Provinsi Jambi melarang angkutan batu bara tersebut melintasi jalan selama jalan khusus angkutan batu bara belum selesai dibuat.⁶⁴

Berdasarkan teori perlindungan hukum dari Philipus M. Hadjon, yang perlindungan hukum preventif (pencegahan) dan kuratif (penyelesaian), LPKNI sudah menunjukkan adanya kedua bentuk perlindungan tersebut, namun implementasinya masih belum optimal. Perlindungan hukum preventif dapat terlihat dari peran LPKNI yang mencoba memberikan edukasi dan bantuan awal kepada

⁶⁴ Hasil wawancara dengan ketua umum LPKNI Kota Jambi Bapak Kurniadi Hidayat.

konsumen agar mengetahui hak-haknya sebelum terjadi kerugian. Sayangnya, bentuk preventif ini belum memenuhi kriteria sepenuhnya karena minimnya sosialisasi, edukasi publik yang terbatas, dan rendahnya pemahaman masyarakat terhadap mekanisme perlindungan yang tersedia. Sementara itu, aspek perlindungan hukum kuratif juga telah diupayakan melalui mediasi sengketa oleh LPKNI.

Namun, hambatan seperti prosedur yang rumit, biaya, akses terhadap bukti yang terbatas, serta kurangnya dukungan dari pemerintah, menunjukkan bahwa perlindungan kuratif ini belum efektif dalam memberikan keadilan yang cepat dan terjangkau bagi konsumen. Oleh karena itu, meskipun sudah terdapat usaha dari lembaga dan konsumen untuk menciptakan sistem perlindungan hukum yang adil, penjelasan di atas belum sepenuhnya memenuhi kriteria perlindungan hukum preventif dan kuratif menurut Philipus M. Hadjon. Ini karena belum adanya jaminan aksesibilitas, kejelasan norma, kesederhanaan prosedur, serta dukungan negara dalam menjamin perlindungan yang nyata bagi konsumen. Maka dibutuhkan perbaikan struktural, dukungan pemerintah yang aktif, serta penyederhanaan sistem pengaduan agar kedua bentuk perlindungan hukum ini dapat berfungsi secara maksimal.

BAB IV

Kesimpulan Dan Saran

A. Kesimpulan

1. Perlindungan konsumen merupakan bagian penting dalam mewujudkan keadilan dalam hubungan antara pelaku usaha dan konsumen. Di tengah ketidakseimbangan posisi konsumen terhadap pelaku usaha, kehadiran Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) seperti LPKNI Kota Jambi menjadi sangat penting. 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. Melalui perannya LPKNI tidak hanya menjadi wadah pengaduan masyarakat, tetapi juga bertindak sebagai kontrol sosial terhadap kebijakan pemerintah dan praktik bisnis. Berbagai aksi nyata seperti gugatan terhadap instansi dan kritik terhadap pengawasan pemerintah menunjukkan bahwa LPKNI turut andil dalam menciptakan ekosistem perlindungan konsumen yang adil, inklusif, dan berbasis hukum.
2. Di sisi lain masih banyak tantangan yang dihadapi, seperti rendahnya kesadaran hukum konsumen dan pelanggaran oleh pelaku usaha, kurangnya dukungan dan pengawasan dari pemerintah hingga terkadang pemerintah itu sendiri yang menjadi oknum yang merugikan konsumen.

B. Saran

Untuk menanggulangi permasalahan konsumen di Kota Jambi, diperlukan upaya terpadu dari berbagai pihak. Pemerintah dan LPKNI perlu meningkatkan edukasi serta literasi hukum konsumen melalui penyuluhan, pelatihan, dan kampanye yang menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Kerjasama antar lembaga, seperti dengan Dinas Perindustrian dan Perdagangan, BPOM, serta aparat penegak hukum, juga harus diperkuat agar pengawasan terhadap pelaku usaha lebih optimal dan penindakan terhadap pelanggaran dapat dilakukan secara tegas. Selain itu, akses pengaduan bagi konsumen harus disederhanakan dan diperluas, misalnya melalui layanan digital sehingga konsumen tidak kesulitan menyampaikan keluhan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdul Halim Barkatullah. *Hak-Hak Konsumen*. Bandung: Nusa Media, 2019.
- Ahmadi Miru dan Suratman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2011.
- Asep Kustiwa. *Advokasi Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Selat Media Patners, 2025.
- Ashshofa, Burhan. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1998.
- Barder Johan Nasution. *Metode Penelitian Ilmu Hukum*. Bandung: Mandar Maju, 2008.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika, 2008.
- CST Cansil. *Pengantar Ilmu Hukum Dan Tata Hukum Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka, 2009.
- Haris Hamid. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Makassar: Sah Media, 2017.
- Irfan Syahputra. “Tinjauan Yuridis Terhadap Keberadaan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.” Universitas Suska Riau, 2020.
- Irwansyah. *Penelitian Hukum (Pilihan Metode & Praktik Penulisan Artikel)*. Edisi Revi. Yogyakarta: Mirra Buana Media, 2023.
- Philipus M Hadjon. *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*. Surabaya: Bina Ilmu, 1978.
- Rosmawati. *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Depok: Prendamedia Grup, 2018.
- Sidhrata. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: PT. Grasindo, 2004.
- Sudiko Martokusumo. *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*. Yogyakarta: Liberty, 1999.
- Yusuf shofie. *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya bakti, 2008.

Zainuddin Ali. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika, 2019.

Zulham. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013.

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

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

Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2021 tentang Tata Cara Pendaftaran dan Pembatalan Pendaftaran Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat

Peraturan Daerah Kota Jambi Nomor 2 Tahun 2016 tentang Perlindungan Konsumen.

Jurnal

Evalina Alissa, Sasmiar. “Eksistensi Lembaga Mediasi Sebagai Sarana Penyelesaian Sengketa Medis.” *Jurnal Wajah Hukum, Fakultas Hukum Universitas Batanghari Jambi* Vol 5 No.1 (2021): 78–283. <https://doi.org/https://doi.org/10.33087/wjh.v5i1.426>.

Maria Alberta Liza Quintarti. “Bentuk-Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Prespektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.” *Jurnal Kolaboratif Sains* Vol 7 No.8 (2024). <https://doi.org/https://doi.org/10.56338/jks.v7i8.5995>.

Marsha Azhar Nadhira, Septo Hermawan, Rosita Chandrakirana. “Tinjauan Yuridis Legalitas Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) Serta Perannya Dalam Melindungi Konsumen Di Indonesia.” *Jurnal Gloria Justitia* Vol. 3 No. (2023). <https://doi.org/https://dpo.org/10.25170/gloriajustitia.v3i1.4393>.

Misnar Syam. “Politik Hukum Pembuktian Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Indonesia.” *UNES Law Review* Vol.6 No.1 (2023). <https://doi.org/https://doi.org/10.31933/unesrev.v6i1>.

Muhammad Zulhidayat. “Anomali Kewenangan LPKSM Dalam Mengajukan Gugatan Perlindungan Konsumen Di Indonesia.” *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah* Vol. 2 No. (2023). <https://doi.org/https://dpo.org/10..32332/muamalah.v2i1.6964>.

Narya Suryadi, Yaniar Rahmatiar, Muhammad Abas. “Tinjauan Yuridis Terhadap Keberadaan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat Di Kabupaten Karawang Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.” *Jurnal the Juris* Vol. 7 No. (2023).
<https://doi.org/https://ejournal.stih-awanglong.ac.id/indez.php/juris>.

Yuldiana Zesa Aziz, Jaya Setiawan Sinaga. “Kerjasama Pemerintah Dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) Dalam Melakukan Pengawasan Terhadap Barang Atau Jasa Yang Diperdagangkan.” *Jurnal Restorative Justice* Vol. 7 No. (2023).
<https://doi.org/https://doi.org/10.35724/jrj.v7i22.6112>.

Skripsi

Ainun Nisa. “Efektifitas Peran Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) Terhadap Perlindungan Konsumen Di Kota Semarang.” Universitas Islam Negeri Walisongo, 2022.

Irfan Syahputra. “Tinjauan Yuridis Terhadap Keberadaan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.” Universitas Suska Riau, 2020.

Artikel

Pengertian Lembaga Perlindungan konsumen Nusantara Indonesia <https://lpkni.id>

Pengertian Pelaksanaan <https://kbbi.kemdikbud.go.id/enrti/Perlaksanaan>

Sosialisasi LPKNI <https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/berita/28805/LPKNI-Jambi-Sosialisasikan-dan-Gratiskan-Pendaftaran-BPU-BPJS-Ketenagakerjaan>

LPKNI protes kepada BPOM Kota Jamb <https://newsland.id/2024/09/16/lpkni-melayangkan-somasi-kepada-bpom-provinsi-jambi-terkait-peredaran-obat>

Mainan anak-anak pro Israel bebas di perjualbelikan
<https://aksesjambi.com/news/14/01/2025/lpkni-soroti-mainan-anak-anak-made-in-israel-yang-bebas-terjual-jambi/>

LAMPIRAN



Dokumentasi Wawancara dan Permintaan Data di LPKNI Kota Jambi



Dokumentasi Sosialisai kepada Masyarakat oleh LPKNI



Dokumentasi Himbauan dari LPKNI kepada Masyarakat



Dokumentasi kunjungan DPMPTSP ke LPKNI dalam menjalin kerjasama



Dokumentasi Pertemuan forum konsultasi publik oleh kepala LPKNI