

# 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.<sup>1</sup> 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.<sup>2</sup>

Secara umum kelemahan para konsumen disebabkan karena ketidaktahuan terhadap hak yang seharusnya mereka terima dan mengenai kewajiban yang seharusnya diberikan oleh konsumen.<sup>3</sup> 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

---

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

<sup>2</sup> 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>.

<sup>3</sup> 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).”<sup>4</sup>

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.

---

<sup>4</sup> 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.”<sup>5</sup>

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.<sup>6</sup> 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.<sup>7</sup>

“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;

---

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

<sup>6</sup> Haris Hamid, *Hukum Perlindungan Konsumen*, hlm 2.

<sup>7</sup> 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 dimanfaatkan 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.<sup>8</sup>

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

---

<sup>8</sup> 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.<sup>9</sup> LPKSM merupakan bentuk advokasi dan pengaduan kepada pemangku kepentingan mengenai kasus yang merugikan masyarakat sebagai konsumen.<sup>10</sup> 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;

---

<sup>9</sup> 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>.

<sup>10</sup> 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 kebermanfaatannya 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 dirugikan. 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.<sup>11</sup>

---

<sup>11</sup> 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”.<sup>12</sup> 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.<sup>13</sup> 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.<sup>14</sup> 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 berisikan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku.

---

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

<sup>13</sup> 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>.

<sup>14</sup> 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.”<sup>15</sup>

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.<sup>16</sup> 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.<sup>17</sup>

---

<sup>15</sup> *Ibid*

<sup>16</sup> Profil LPKNI Kota Jambi

<sup>17</sup> 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
		<b>Total</b>	<b>57 Perkara</b>

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 aset 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 penyelesaian 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).<sup>18</sup>

### 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.<sup>19</sup>

## **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

---

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

<sup>19</sup> <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.<sup>20</sup> 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.<sup>21</sup>

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

---

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

<sup>21</sup> 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.<sup>22</sup>

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:

<b>Nama</b>	<b>Judul</b>	<b>Persamaan</b>	<b>Perbedaan</b>
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

<sup>22</sup> *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. <sup>23</sup>
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

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

			lapangan perlindungan konsumen oleh LPKNI Kota Jambi dalam memberikan perlindungan kepada konsumen melalui wawancara dan pengumpulan dokumen-dokumen resmi. <sup>24</sup>
--	--	--	---

## 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.<sup>25</sup> 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.<sup>26</sup> Dalam penelitian ini penulis

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

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

<sup>26</sup> 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 masyarat 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.<sup>27</sup> 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”<sup>28</sup>

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.

---

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

<sup>28</sup> *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.<sup>29</sup> 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.<sup>30</sup> Dalam penelitian ini

---

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

<sup>30</sup> 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.