



JURNAL PENGABDIAN RUANG HUKUM (JPRH)  
URL : <http://journal.ummat.ac.id/index.php/jprh/index>

---

## PENYULUHAN HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI BARANG DAN/ATAU JASA

(Desa Selebung, Kec. Batukliang, Kab. Lombok Tengah)

*Edi Yanto<sup>1</sup>, Imawanto<sup>2</sup>, Fahrurrozi<sup>3</sup>, Sarudi<sup>4</sup>*

<sup>1,2,3,4</sup> Universitas Muhammadiyah Mataram, Kota Mataram, Indonesia

email: [edidinata85@gmail.com](mailto:edidinata85@gmail.com)

---

### Informasi Artikel

### Abstrak

#### Article History :

Dikirim tanggal : 30 Juli 2022  
Revisi Pertama : 30 Juli 2022  
Dipublikasikan : 31 Juli 2022

#### Kata Kunci :

- Perlindungan Konsumen
- Pelaku Usaha

Banyaknya kasus yang merugikan konsumen yang disebabkan oleh ketidakberdayaan konsumen dalam menuntut hak-haknya hal ini disebabkan karena masih rendah dan minimnya tingkat pendidikan yang terbatas dan kurangnya upaya pemerintah dalam melakukan sosialisasi dan penyuluhan terhadap upaya perlindungan terhadap konsumen sehingga banyak masyarakat selaku konsumen yang kesadarannya masih kurang terutama apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai konsumen serta langkah yang harus dilakukan ketika dirugikan oleh pelaku usaha. Kegiatan penyuluhan ini juga diikuti oleh Perangkat Desa, Ketua dan Anggota Badan Permusyawaratan Desa, Kepala Dusun, Tokoh Masyarakat, Tokoh Agama, Pemuda dan perwakilan masyarakat. Tingkat partisipasi peserta dalam kegiatan penyuluhan ini khususnya masyarakat dilihat dari kehadirannya cukup memuaskan.

Setelah dilakukan kegiatan penyuluhan, maka tingkat pemahaman masyarakat akan pentingnya memahami hak dan kewajiban sebagai konsumen semakin meningkat termasuk mengetahui langkah yang dapat dilakukan ketika dirugikan oleh pelaku usaha terkait hak dan kewajibannya sebagai konsumen. Selain itu, masyarakat ingin membentuk team advokasi perlindungan konsumen di tingkat desa yang diharapkan dapat mendampingi dan mengadvokasi masyarakat ketika ada persoalan-persoalan konsumen yang dihadapi masyarakat. Serta masyarakat ingin mengusulkan kepada Pemerintah Daerah Kabupaten Lombok Tengah agar dapat membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di kabupaten lombok tengah sebagai sarana dalam mempertahankan hak-haknya ketika dirugikan oleh pelaku usaha.

## A. Pendahuluan

Seiring dengan perkembangan jaman serta ditunjang oleh berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin meningkat, maka semakin tinggi pula tingkat kebutuhan hidup manusia, hal ini menyebabkan tingginya persaingan dalam dunia usaha yang diakibat oleh terselenggaranya pasar bebas, sehingga tidak bisa dihindari terjadinya persaingan usaha yang ketat antara satu pelaku usaha dengan beberapa pelaku usaha yang lain untuk merebut hati konsumen melalui penawaran berbagai macam produk dan jasa yang menarik baik dari segi harga, kualitas dan pelayanan.

Kondisi yang demikian pada satu pihak sangat bermanfaat bagi kepentingan konsumen karena kebutuhannya akan barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi serta makin terbuka lebar kebebasan untuk memilih aneka jenis kualitas barang dan/atau jasa sesuai dengan kemampuannya. Akan tetapi di sisi lain, kondisi dan fenomena tersebut dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang, karena konsumen cenderung dijadikan obyek aktivitas bisnis dari pelaku usaha untuk meraup keuntungan sebesar-besarnya melalui kiat iklan dan promosi yang merugikan konsumen. Sementara itu kesadaran konsumen akan hak dan kewajibannya masih rendah yang disebabkan kurangnya pendidikan konsumen.

Apabila ditelusuri dengan mengkaji lebih lanjut tentang karakteristik sengketa konsumen pada umumnya dapat diidentifikasi sebagai berikut: Pertama, sengketa konsumen lahir dari tidak adanya keseimbangan kedudukan pelaku usaha dengan konsumen, ketidakseimbangan kedudukan inilah yang seringkali menyulitkan konsumen untuk berjuang sendiri dalam menyelesaikan sengketa yang dihadapinya sekalipun hak-haknya secara yuridis dilindungi oleh undang-undang. Kedua, kondisi sosial konsumen yang pada umumnya miskin sehingga tidak memungkinkan bagi mereka untuk mendapatkan bantuan hukum berupa lawyer.

Berawal dari keprihatinan akan banyaknya kasus yang merugikan kepentingan konsumen serta didukung oleh ketidakberdayaan konsumen dalam menuntut hak-haknya, maka beberapa pihak yang menaruh kepedulian akan hal tersebut kemudian berupaya dengan berbagai cara untuk dapat mewujudkan suatu peraturan yang mengatur dan terutama yang dapat melindungi konsumen dari berbagai hal yang dapat merugikan konsumen . Seperti halnya lahirnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Dimana melalui piranti hukum inilah upaya perlindungan dan pemberdayaan konsumen diwujudkan serta mendorong iklim usaha yang sehat dan lahirnya perusahaan yang dapat menghadapi persaingan melalui pelayanan dan

penyediaan barang dan/atau jasa yang berkualitas.

Namun berbagai penelitian menunjukkan bahwa tingkat pemahaman masyarakat secara umum terutama di masyarakat pedesaan dan konsumen secara khusus menggambarkan bahwa tingkat pemahaman dan pengetahuan masyarakat khususnya konsumen terhadap hak dan kewajiban dengan pelaku usaha dalam berbagai transaksi jual beli terhadap barang dan atau jasa ternyata masih rendah dan minim ini disebabkan tingkat pendidikan yang terbatas dan kurangnya upaya pemerintah dalam melakukan sosialisasi dan penyuluhan terhadap upaya perlindungan terhadap konsumen sehingga banyak masyarakat selaku konsumen yang kesadarannya masih kurang terutama apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai konsumen, kemana harus mengadakan ketika dirugikan oleh pelaku usaha khususnya masyarakat di Desa Selebung, Kec. Batukliang, Kab. Lombok Tengah.

Berangkat dari problematika itu maka sangat diperlukan upaya dalam rangka meningkatkan pemahaman dan kesadaran masyarakat tentang perlindungan konsumen melalui penyuluhan hukum sehingga masyarakat umumnya dan khususnya di Desa Selebung, Kec. Batukliang, Kab. Lombok Tengah dapat mengetahui dan memahami tentang hak dan kewajibannya sebagai konsumen dan upaya apa yang dilakukan ketika dirugikan oleh pelaku usaha dalam peredaran barang dan atau jasa.

Belakangan ini muncul fenomena, dimana masyarakat menghindari institusi pengadilan (jalur litigasi) dalam menyelesaikan sengketa hukum yang mereka hadapi khususnya sengketa konsumen. Fenomena ini tidak hanya terjadi pada kalangan bisnis tetapi juga masyarakat pedesaan. Atas dasar itu ada beberapa persoalan atau masalah yang secara spesifik dihadapi oleh mitra dan ingin diselesaikan melalui pengabdian ini adalah:

1. Kurangnya kesadaran masyarakat khususnya konsumen terkait hak dan kewajibannya sebagai konsumen dalam transaksi jual beli barang dan atau jasa.
2. Akibat dari pemahaman dan kesadaran yang kurang maka menyebabkan banyak sekali masalah yang muncul antara konsumen dengan pelaku usaha yang harus diselesaikan.

Adapun luaran kegiatan ini adalah :

1. Adanya pemahaman masyarakat tentang pentingnya hak dan kewajiban antara konsumen dan pelaku usaha termasuk langkah-langkah yang dapat dilakukan oleh konsumen ketika dirugikan oleh pelaku usaha terkait hak dan kewajibannya sebagai konsumen.
2. Adanya tim advokasi perlindungan konsumen di tingkat desa yang bisa mendampingi masyarakat ketika ada persoalan-persoalan yang dihadapi oleh masyarakat selaku konsumen dalam transaksi jual beli barang dan atau jasa dengan pelaku usaha.

## B. Metode pengabdian

Secara umum pelaksanaan penyuluhan hukum dapat dilaksanakan dengan berbagai cara atau metode, diantaranya:

1. Penyuluhan hukum langsung adalah kegiatan penyuluhan hukum yang dilaksanakan secara langsung (penyuluh dan yang disuluh bertemu langsung dapat berdialog), metode yang digunakan antara lain: ceramah, diskusi, sarasehan, temuwicara, peragaan, simulasi dan lain sebagainya.
2. Penyuluhan hukum tidak langsung adalah kegiatan penyuluhan hukum yang dilakukan secara tidak langsung yaitu penyuluh tidak berhadapan dengan yang disuluh melainkan melalui media atau perantara, misalnya melalui radio, televisi, video, bahan bacaan dan lain sebagainya

Penyuluhan hukum yang dilakukan di Desa Selebung, Kec. Batukliang, Kab. Lombok Tengah merupakan penyuluhan hukum langsung dengan melibatkan masyarakat dan dirancang dalam bentuk diskusi dan tanya jawab. Metode ini lebih efektif jika dibandingkan metode lain, karena dengan metode langsung narasumber dan peserta bisa melakukan dialog dua arah dan langsung tatap muka sehingga lebih memungkinkan proses tanya jawab berjalan dengan lancar.

## C. Hasil dan Pembahasan

Kegiatan penyuluhan ini juga diikuti oleh Perangkat Desa, Ketua dan Anggota

Badan Permusyawaratan Desa, Kepala Dusun, Tokoh Masyarakat, Tokoh Agama, Pemuda dan perwakilan masyarakat. Tingkat partisipasi peserta dalam kegiatan penyuluhan ini khususnya masyarakat dilihat dari kehadirannya cukup memuaskan. Di samping itu, kegiatan penyuluhan ini juga berjalan dua arah hal ini terlihat dari keaktifan peserta dalam menanggapi dan menyampaikan pertanyaan terhadap materi yang disampaikan.

Selama kegiatan penyuluhan berlangsung, yang banyak ditanyakan oleh peserta yakni terkait dengan apa saja yang menjadi hak dan kewajiban antara konsumen dan pelaku usaha berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan, kemudian bagaimana peran pemerintah daerah dalam menegakan hak-hak konsumen yang dirugikan serta kemana konsumen harus melaporkan ketika dirugikan oleh pelaku usaha dalam transaksi jual beli barang dan atau jasa dengan pelaku usaha.



Setelah dilakukan kegiatan penyuluhan, maka tingkat pemahaman masyarakat akan pentingnya memahami hak dan kewajiban sebagai konsumen semakin

meningkat termasuk langkah-langkah yang dapat dilakukan oleh konsumen ketika dirugikan oleh pelaku usaha terkait hak dan kewajibannya sebagai konsumen. Selain itu, masyarakat ingin membentuk team advokasi perlindungan konsumen di tingkat desa yang diharapkan dapat mendampingi dan mengadvokasi masyarakat ketika ada persoalan-persoalan konsumen yang dihadapi masyarakat dalam transaksi jual beli barang dan atau jasa dengan pelaku usaha. Serta masyarakat ingin mengusulkan kepada Pemerintah Daerah Kabupaten Lombok Tengah agar dapat membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di kabupaten lombok tengah sebagai sarana dalam mempertahankan hak-haknya ketika dirugikan oleh pelaku usaha.

#### **D. Kesimpulan**

Kegiatan penyuluhan hukum dilihat dari parameter tingkat partisipasi peserta serta pemahaman masyarakat terkait dengan tema yang disampaikan, maka dapat disimpulkan pemahaman masyarakat tentang hak dan kewajibannya sebagai konsumen semakin meningkat serta masyarakat ingin membentuk team advokasi perlindungan konsumen di tingkat desa serta mendorong pemerintah daerah untuk membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di Kabupaten Lombok Tengah sebagai wadah atau sarana dalam memperjuangkan hak-hak konsumen ketika dirugikan oleh pelaku usaha dalam transaksi

jual beli barang dan atau jasa yang beredar di masyarakat.

Diharapkan dengan adanya kegiatan penyuluhan hukum ini dapat meningkatkan pemahaman masyarakat tentang urgensi perlindungan konsumen. Sehingga kedepannya dapat menjadi salah satu contoh desa konsumen cerdas serta dapat menjadi perintis dan pelopor untuk lahirnya desa-desa konsumen cerdas di daerah lainnya.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta: PT. Radja Grafindo Persada. 2004
- Frans Hendra Winarta, Hukum Penyelesaian Sengketa, Jakarta: Sinar Grafika. 2012
- Janus Sidabalok, Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, Bandung: Citra Aditya Bakti. 2006,
- Kurniawan, "Peranan BPSK Dalam Memberikan Perlindungan Hukum Pada Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999"
- Mohtar Kusumaatmadja, "Hukum Masyarakat Dan Pembinaan Hukum Nasional", Penerbit Bina Cipta, Bandung, 1976.
- Susilowati S Dajaan, Hukum Perlindungan Konsumen, Tangerang Selatan: Universitas Terbuka. 2016.
- Zulham, Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta, Kencana Prenadamedia Group. 2013.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang  
Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara  
Republik Indonesia Tahun 1990 Nomor 42.