



## PENYULUHAN HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN DI KABUPATEN LOMBOK TENGAH

*Edi Yanto<sup>1</sup>, Imawanto<sup>2</sup>, Fahrurrozi<sup>3</sup>, Sarudi<sup>4</sup>, Nazwa Maharani F.<sup>5</sup>, Khairatun Hisan<sup>6</sup>*

<sup>1,2,3,4,5,6</sup> Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Mataram, Kota Mataram, Indonesia

*Corresponding Autors Email : [edidinata85@gmail.com](mailto:edidinata85@gmail.com)*

### Informasi Artikel

### Abstrak

#### Article History :

Dikirim tanggal : 24 Juli 2023  
Revisi Pertama : 27 Juli 2023  
Dipublikasikan : 30 Juli 2023

#### Kata Kunci :

- Perlindungan Konsumen
- Tanggung Jawab
- Pelaku Usaha

Banyaknya kasus yang kerugian 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

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 mengadukan ketika dirugikan oleh pelaku usaha.

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 :

- a. 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.
- b. 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**

Kegiatan penyuluhan ini menggunakan metode ceramah yang diikuti dengan tanya jawab. Metode ceramah merupakan salah satu metode penyampaian materi kepada para peserta. Setelah ceramah disampaikan, kemudian dibuka sesi tanya jawab dimana peserta menanyakan kembali kepada anggota tim penyuluh tentang hal-hal yang belum jelas atau belum dimengerti. 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.

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* atau Advokat.

#### **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.