



PENYULUHAN HUKUM TENTANG PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DI DESA GELOGOR KECAMATAN KEDIRI LOMBOK BARAT

LEGAL COUNSELING ON CONSUMER PROTECTION IN GELOGOR VILLAGE, KECAMATAN KEDIRI, WEST LOMBOK REGENCY

Budi Sutrisno, Kurniawan, Dwi Martini & L. M. Hayyan Ul Haq

Universitas Mataram

corresponding email : budisutrisnofh@unram.ac.id

Abstract

The main factors that become consumer weakness is that the level of consumer awareness of their right is still low. It is caused by the law consumer education. Therefore, the consumer protection law is aimed to strong legal basis for the government and non-governmental consumer protection organization for conducting the effort to empower consumers through guide and educate consumers. The method of this activity is conducted by lecture and discussion between speaker and the audiences. The result of this counselling experienced that generally all the audiences in Gelogor Village know recently about consumer protection including Consumers Settlement Body (BPSK) which is stipulated in Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection. In addition, the materials of consumer protection counseling were appreciated positively by the audiences in Gelogor Village, Kecamatan Kediri, West Lombok Regency because in the daily they are always as the consumers. Moreover, this activity can distribute legal knowledge for the audiences about how and what can be done to enforce consumer rights if they are harmed by business actors.

Keywords: Legal Protection, Consumers, Gelogor Village.

ABSTRAK

Faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen akan haknya masih rendah. Hal ini terutama disebabkan oleh rendahnya pendidikan konsumen. Oleh karena itu, Undang-undang Perlindungan Konsumen dimaksudkan menjadi landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen. Metode kegiatan ini dilakukan dengan cara ceramah dan diskusi oleh narasumber dan peserta. Adapun hasil penyuluhan menunjukkan bahwa secara umum dapat dikatakan bahwa para peserta kegiatan penyuluhan hukum di desa Gelogor baru mengetahui hal-hal yang berkaitan dengan perlindungan konsumen termasuk dalam penyelesaian sengketa di BPSK seperti yang di atur dalam UU no 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Selain itu, materi penyuluhan hukum mengenai perlindungan konsumen diapresiasi sangat positif oleh masyarakat di Desa Gelogor Kecamatan Kediri Kabupaten Lombok Barat karena dalam keseharian mereka selalu bertindak sebagai konsumen. Kemudian, Kegiatan penyuluhan ini memberikan pengetahuan hukum masyarakat mengenai bagaimana dan kemana menegakkan hak-hak konsumen jika dirugikan oleh pelaku usaha.

Kata kunci : Perlindungan Hukum, konsumen, desa Gelogor

PENDAHULUAN

Faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen akan haknya masih rendah. Hal ini terutama disebabkan oleh rendahnya pendidikan konsumen. Oleh karena itu, Undangundang Perlindungan Konsumen dimaksudkan menjadi landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen.

Upaya pemberdayaan ini penting karena tidak mudah mengharapkan kesadaran pelaku usaha yang pada dasarnya prinsip ekonomi pelaku usaha adalah mendapat keuntungan yang semaksimal mungkin dengan modal seminimal mungkin. Prinsip ini sangat potensial merugikan kepentingan konsumen, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Atas dasar kondisi sebagaimana dipaparkan di atas, perlu upaya pemberdayaan konsumen melalui pembentukan undangundang yang dapat melindungi kepentingan konsumen secara integratif dan komprehensif serta dapat diterapkan secara efektif di masyarakat.

Piranti hukum yang melindungi konsumen tidak dimaksudkan untuk mematikan usaha para pelaku usaha, tetapi justru sebaliknya perlindungan konsumen dapat mendorong iklim berusaha yang sehat yang mendorong lahirnya perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan melalui penyediaan barang dan/atau jasa yang berkualitas.

Di samping itu, Undangundang tentang Perlindungan Konsumen ini dalam pelaksanaannya tetap memberikan perhatian khusus kepada pelaku usaha kecil dan menengah. Hal itu dilakukan melalui upaya pembinaan dan penerapan sanksi atas pelanggaran.

Undangundang tentang Perlindungan Konsumen ini dirumuskan dengan mengacu pada filosofi pembangunan nasional bahwa pembangunan nasional termasuk pembangunan hukum yang memberikan perlindungan terhadap konsumen adalah dalam rangka membangun manusia Indonesia seutuhnya yang berlandaskan pada falsafah kenegaraan Republik Indonesia yaitu dasar negara Pancasila dan konstitusi negara Undang-Undang Dasar 1945.

Mengenai istilah konsumen berasal dan alih bahasa dari kata *consument* (Inggris-Amerika) atau *consument/konsument* (belanda). Pengertian dari consumer atau *consument* itu tergantung dalam posisi dimana ia berada. Secara harfiah arti consumer itu adalah “(lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang”. Tujuan

penggunaan barang atau jasa itu nanti menentukan termasuk konsumen kelompok pengguna tersebut. Begitu pula kamus bahasa Inggris – Indonesia memberi kata *consumer* sebagai pemakai atau konsumen¹.

Menurut Mariam Darus Badruzaman², pengertian konsumen adalah : semua individu yang mempergunakan barang dan/atau jasa secara kongkrit dan nyata. Pengertian ini diambil dari yang dipergunakan oleh kepustakaan Belanda dengan istilah *konsument*. Para ahli hukum sepakat bahwa arti konsumen adalah pemakai terkahir dari benda dan/atau jasa (*Viteindelijke Gebruin Van Goerden En Dienststein*) yang diserahkan kepada mereka pengusaha.

Sedangkan pengertian Perlindungan konsumen menurut Pasal 1 UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Sedangkan tujuan Perlindungan Konsumen adalah :

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari ekses negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum, keterbukaan informasi serta akses untuk memperoleh informasi;
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha, sehingga tumbuh sikap jujur dan bertanggungjawab dalam penyediaan barang dan/atau jasa yang berkualitas.

Lebih lanjut UU Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen [Republik Indonesia](#) menjelaskan bahwa hak konsumen diantaranya adalah hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi [barang](#) dan atau [jasa](#); hak untuk memilih barang dan atau jasa serta mendapatkan barang dan atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan; hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak [diskriminatif](#); hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian, apabila barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya; dan sebagainya.

¹ Az. Nasution, 1999, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Daya Widya, Jakarta, hal. 3

² BPHN Departemen Kehakiman, 1980, *Simposium Aspek – aspek Masalah Perlindungan Konsumen*, Bina Cipta, Jakarta, Hlm.57

Pada saat ini, posisi konsumen seringkali hanya dijadikan objek dari para pelaku usaha yang berkeinginan mendapatkan untung sebesar-besarnya tanpa peduli konsumen akan dirugikan. Iklan atau promosi makanan, kosmetika, obat-obatan, jasa dan produk lainnya, seringkali tidak diimbangi dengan hak konsumen untuk mendapatkan informasi sejujur-jujurnya dan sejelas-jelasnya.

Konsumen suatu produk seharusnya mendapatkan hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dari suatu produk. Perlindungan konsumen ditujukan untuk melindungi hak-hak konsumen tersebut.

Berdasarkan uraian di atas, terlihat dan bisa diidentifikasi bahwa sesungguhnya konsumen melalui UU NO 8 Tahun 1999 memperoleh perlindungan hukum yang baik terhadap tindakan-tindakan pelaku usaha yang sering merugikannya. Iklan atau promosi makanan, kosmetika, obat-obatan, jasa dan produk lainnya, seringkali tidak diimbangi dengan hak konsumen untuk mendapatkan informasi sejujur-jujurnya dan sejelas-jelasnya.

Faktor utama yang menyebabkan konsumen masih dalam posisi yang selalu dirugikan atas perbuatan-perbuatan pelaku usaha adalah disebabkan tingkat kesadaran konsumen akan haknya masih rendah. Hal ini terutama disebabkan oleh rendahnya pendidikan konsumen. Oleh karena itu, perlu untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui penyuluhan hukum tentang hak-hak dan kewajiban konsumen seperti yang diatur dalam UU No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Tujuan Kegiatan mensosialisasikan pemahaman hukum tentang manfaat hak-hak dan kewajiban bagi konsumen konsumen. Sedangkan manfaat Kegiatan penyuluhan perlindungan konsumen, secara hukum masyarakat sebagai konsumen akan bisa mengetahui akan hak-hak dan kewajiban konsumen jika mereka dirugikan oleh pelaku usaha. Secara praktis diharapkan masyarakat sebagai konsumen dapat melakukan upaya-upaya hukum jika hak-haknya dilanggar dan diabaikan oleh pelaku usaha sesuai dengan Undang-undang No 8 Tahun 1999.

Dalam kaitan dengan masalah di atas maka kerangka pemecahan masalahnya yang pertama adalah dengan memberikan penyuluhan hukum tentang perlindungan hukum terhadap konsumen terutama mengenai hak-hak dan kewajiban yang dimiliki oleh konsumen dan memberikan pemahaman untuk mempertahankan hak-hak konsumen jika hak tersebut dilanggar dan diabaikan oleh pelaku usaha sesuai dengan Undang-undang No 8 Tahun 1999.

Pemecahan yang kedua adalah membuka forum konsultasi pada hari pelaksanaan penyuluhan hukum ini dilakukan dengan memberikan kesempatan kepada para peserta

untuk mengajukan pertanyaan yang berkaitan dengan materi yang telah disampaikan, dan memberikan pelayanan konsultasi hukum juga kepada para peserta atau masyarakat pada waktu-waktu yang akan datang.

Kegiatan penyuluhan hukum ini telah dilaksanakan di Aula Kantor Desa Gelogor, Kecamatan Kediri Kabupaten Lombok Barat pada hari Selasa tanggal 30 Juli 2019 pukul 09.00 – 12.00 WITA.

PEMBAHASAN

Setelah dilakukan pelaksanaan penyuluhan maka berdasarkan hasil evaluasi yang dilakukan penyuluh setelah selesainya kegiatan penyuluhan hukum yang dilaksanakan di Aula Kantor Desa Gelogor, Kecamatan Kediri Kabupaten Lombok Barat pada hari Selasa tanggal 30 Juli 2019 pukul 09.00 – 12.00 WITA, secara umum dapat dikatakan bahwa para peserta kegiatan penyuluhan hukum di Desa Gelogor, Kecamatan Kediri Kabupaten Lombok Barat baru mengetahui hal-hal yang berkaitan dengan perlindungan konsumen termasuk dalam penyelesaian sengketa di BPSK seperti yang diatur dalam UU no 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Di dalam undang-undang tersebut terdapat pengaturan mengenai hak-hak konsumen, kewajiban-kewajiban konsumen, hak-hak pelaku usaha, kewajiban-kewajiban pelaku usaha, produk barang-barang yang tidak boleh diperdagangkan dan harus ditarik dari peredaran, tanggung jawab pelaku usaha jika merugikan konsumen termasuk penyelesaian sengketa terutama melalui BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen).

Kegiatan penyuluhan ini dapat terlaksana sebagaimana yang diharapkan karena bantuan dari berbagai pihak khususnya Kepala Desa Gelogor, Kecamatan Kediri Kabupaten Lombok Barat beserta aparatnya yang telah menyiapkan baik peserta penyuluhan maupun tempat penyelenggaraan penyuluhan.

Namun demikian ditemukan adanya beberapa faktor penghambat pada saat berlangsungnya kegiatan penyuluhan ini, antara lain sebagai berikut : bahwa sebagian peserta penyuluhan mengalami kesulitan dalam mengajukan pertanyaan karena materi perlindungan hukum konsumen belum terbiasa mereka dengar dan peserta penyuluhan ada sebagian yang terlambat dengan berbagai alasan walaupun undangan sudah disampaikan kepada mereka.

Berdasarkan pelaksanaan penyuluhan tersebut di atas, maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

Pertama, materi penyuluhan hukum mengenai perlindungan konsumen di apresiasi sangat positif oleh masyarakat Desa Gelogor, Kecamatan Kediri Kabupaten Lombok

Barat karena dalam keseharian mereka selalu bertindak sebagai konsumen. Kedua, Kegiatan penyuluhan ini memberikan pengetahuan hukum masyarakat mengenai bagaimana dan kemana menegakkan hak-hak konsumen jika dirugikan oleh pelaku usaha.

Sedangkan materi penyuluhan yang diberikan kepada Desa Gelogor, Kecamatan Kediri Kabupaten Lombok Barat meliputi materi-materi tentang hak-hak konsumen dan perbuatan-perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha serta penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha melalui BPSK, sebagai berikut :

Sebagai pemakai barang atau jasa, konsumen memerlukan suatu perlindungan hukum yang jelas dalam mendapatkan kepuasan serta kelayakan dalam mengkonsumsi barang atau jasa. Perlindungan konsumen menurut Undang-undang no.8 Tahun 1999, pasal 1 butir 1 adalah “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”. Dalam hal ini maka dalam segala pemakaian produk atau jasa oleh konsumen, konsumen berhak mendapatkan suatu kepastian hukum.

Perlindungan bagi konsumen banyak macamnya, seperti perlindungan kesehatan dan keselamatan konsumen, hak atas kenyamanan, hak dilayani dengan baik oleh produsen maupun pasar, hak untuk mendapatkan barang atau jasa yang layak dan lain sebagainya. Banyaknya hak dalam perlindungan konsumen disebabkan oleh faktor bahwa konsumen adalah pelaku ekonomi yang penting, karena tanpa adanya konsumen dalam produksi barang atau jasa, maka suatu perekonomian tidak akan berjalan. Bila produk/jasa yang dihasilkan tidak sesuai dengan permintaan dari konsumen, maka kepuasan konsumen akan menjadi minimal sehingga terjadi ketimpangan dalam perekonomian maupun produksi suatu barang atau jasa tersebut.

Dalam pasal 2 UU No.8/1999 berisi tentang asas perlindungan konsumen dimana dalam pasal tersebut menyatakan bahwa “Perlindungan konsumen berdasarkan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum”. Oleh karena itu, dalam perlindungan konsumen, seharusnya setiap aspek baik produsen maupun pasar serta peran pemerintah sangat diperlukan dan selalu mengacu kepada asas tersebut.

- **Asas Manfaat** dalam hal ini baik pihak produsen maupun konsumen memiliki kedudukan yang sama sehingga tidak ada kerugian dari masing-masing pihak dan dapat memperoleh haknya sebagai produsen serta konsumen.
- **Asas keadilan** merupakan asas yang paling sering dilanggar oleh suatu pihak, karena seharusnya dalam hal ini pelaku usaha (produsen) berlaku adil dalam menciptakan suatu barang/jasa baik dalam proses pembuatan serta dalam proses penentuan harga.

Dengan rasa keadilan yang tinggi, maka tidak ada pihak yang merasa dirugikan dalam hal tersebut.

- **Asas keseimbangan** merupakan asas dimana adanya keseimbangan antara kepentingan konsumen maupun produsen serta pihak-pihak lain seperti pemerintah sehingga tercipta perekonomian yang baik dan stabil.
- **Asas keamanan dan keselamatan konsumen** merupakan suatu asas dimana setiap barang/jasa yang dihasilkan sudah memenuhi syarat untuk diproduksi dan disetujui oleh badan hukum yang berwenang sehingga produk yang ditawarkan dan dijual kepada konsumen layak untuk dikonsumsi karena dalam penggunaan barang/jasa oleh konsumen hal itu juga menyangkut atas keselamatan konsumen yang harus ditanggung oleh produsen maupun pemerintah jika terjadi suatu kecelakaan.
- **Asas kepastian hukum** adalah asas yang membuat para pelaku usaha maupun konsumen dapat mematuhi peraturan yang berlaku sehingga tidak akan melanggar hukum yang telah diatur. Dengan adanya kepastian hukum maka konsumen juga dapat menggunakan produk/jasa dengan rasa aman dan dapat menjadi suatu jaminan apabila terjadi sesuatu yang tidak diinginkan dalam penggunaan produk/jasa tersebut.

Selain harus mengacu pada asas, perlindungan konsumen dilaksanakan untuk berbagai macam tujuan. Tujuan perlindungan konsumen menurut pasal 3 UU No. 8/1999 yaitu :

- meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakai barang dan/atau jasa;
- meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/ atau jasa, kesehatan , kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Dengan diberikan hak-hak dalam perlindungan hukum diharapkan konsumen dapat berperilaku yang baik serta dapat memilih pemakaian barang/jasa dengan bijak.

- a. Hak dan kewajiban konsumen dalam Undang-undang perlindungan konsumen antara lain :

Pasal 4 UU No. 8 tahun 1999 mengenai hak konsumen :

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa.
- b. Hak untuk memilih barang atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa.
- d. Hak untuk didengar pendapat atau keluhan atas barang atau jasa.
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa konsumen secara patut.
- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi atau penggantian apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau sebagaimana mestinya.
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Pasal 5 UU No. 8 tahun 1999 mengenai kewajiban konsumen :

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang atau jasa demi keamanan dan keselamatan.
 - b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang atau jasa.
 - c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
 - d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- b. Lebih lengkapnya Pasal 3 UU PK 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 eksek negatif pemakaian barang dan/atau jasa
 - c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, 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 mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha

- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen Sedangkan asas-asas yang dianut dalam hukum

PERBUATAN YANG DILARANG BAGI PELAKU USAHA

Dalam pasal 8 sampai dengan pasal 17 undang-undang nomor 8 tahun 1999, mengatur perbuatan hukum yang dilarang bagi pelaku usaha larangan dalam memproduksi atau memperdagangkan, larangan dalam menawarkan , larangan-larangan dalam penjualan secara obral / lelang , dan dimanfaatkan dalam ketentuan periklanan .

1. larangan dalam memproduksi/memperdagangkan.

Pelaku usaha dilarang memproduksi atau memperdagangkan barang atau jasa, misalnya :

- a. tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dalam ketentuan peraturan perundang-undangan ;
- b. tidak sesuai dengan berat isi bersih atau neto;
- c. tidak sesuai dengan ukuran , takaran, timbangan, dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;
- d. tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan sebagaimana dinyatakan dalam label, etika , atau keterangan barang atau jasa tersebut;
- e. tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label;
- f. tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal;
- g. tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat barang, ukuran, berat isi atau neto

2. larangan dalam menawarkan / memproduksi

Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan suatu barang atau jasa secara tidak benar atau seolah-olah:

- a. barang tersebut telah memenuhi atau memiliki potongan harga, harga khusus, standar mutu tertentu.
- b. Barang tersebut dalam keadaan baik/baru;
- c. Barang atau jasa tersebut telah mendapat atau memiliki sponsor, persetujuan, perlengkapan tertentu.
- d. Dibuat oleh perusahaan yang mempunyai sponsor, persetujuan, atau afiliasi.
- e. Barang atau jasa tersebut tersedia.
- f. Tidak mengandung cacat tersembunyi.
- g. Kelengkapan dari barang tertentu.

- h. Berasal dari daerah tertentu.
 - i. Secara langsung atau tidak merendahkan barang atau jasa lain.
 - j. Menggunakan kata-kata yang berlebihan seperti aman, tidak berbahaya, atau efek sampingan tanpa keterangan yang lengkap.
 - k. Menawarkan sesuatu yang mengandung janji yang belum pasti.
3. larangan dalam penjualan secara obral / lelang

Pelaku usaha dalam penjualan yang dilakukan melalui cara obral atau lelang, dilarang mengelabui / menyesatkan konsumen, antara lain :

- a. menyatakan barang atau jasa tersebut seolah-olah telah memenuhi standar tertentu.
 - b. Tidak mengandung cacat tersembunyi.
 - c. Tidak berniat untuk menjual barang yang ditawarkan melainkan dengan maksud menjual barang lain.
 - d. Tidak menyediakan barang dalam jumlah tertentu atau jumlah cukup dengan maksud menjual barang yang lain.
4. larangan dalam periklanan

Pelaku usaha periklanan dilarang memproduksi iklan, misalnya :

- a. mengelabui konsumen mengenai kualitas, kuantitas, bahan, kegunaan, dan harga mengenai atau tarif jasa, serta ketepatan waktu penerimaan barang jasa.
- b. Mengelabui jaminan / garansi terhadap barang atau jasa.
- c. Memuat informasi yang keliru, salah atau tidak tepat mengenai barang atau jasa.
- d. Tidak memuat informasi mengenai risiko pemakaian barang atau jasa.
- e. Mengeksploitasi kejadian atau seseorang tanpa seizing yang berwenang atau persetujuan yang bersangkutan.
- f. Melanggar etika atau ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai periklanan.

KLAUSULA BAKU DALAM PERJANJIAN

Di dalam pasal 18 undang-undang nomor 8 tahun 1999, pelaku usaha dalam menawarkan barang dan jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen atau perjanjian, antara lain :

- 1. menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha .
- 2. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen.
- 3. pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang atau jasa yang di beli konsumen.

4. pemberian klausa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli konsumen secara angsuran
5. mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau manfaat jasa yang dibeli oleh konsumen.
6. memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi objek jual beli jasa.

Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas atau yang pengungkapannya sulit dimengerti sebagai konsekuensinya setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha dalam dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana di atas telah dinyatakan batal demi hukum. Oleh karena itu, pelaku usaha diwajibkan untuk menyesuaikan klausula baku yang dibuatnya yang bertentangan dengan undang-undang.

Jika ada permasalahan antara konsumen dengan pelaku usaha tidak menutup kemungkinan dilakukannya penyelesaian secara damai oleh para pihak yang bersengketa, yaitu pelaku usaha dan konsumen, tanpa melalui pengadilan atau badan penyelesaian sengketa konsumen, dan sepanjang tidak bertentangan dengan undang – undang perlindungan konsumen, dapat diketahui bahwa UUPK menghendaki agar penyelesaian secara damai, merupakan upaya hukum yang justru terlebih dahulu diusahakan oleh para pihak yang bersengketa, sebelum para pihak memilih untuk menyelesaikan sengketa mereka melalui BPSK atau badan peradilan³.

Sengketa konsumen disini dibatasi pada sengketa perdata. Masuknya suatu sengketa/ perkara ke pengadilan bukan karena kegiatan sang hakim, melainkan karena inisiatif dari pihak yang bersengketa dalam hal ini penggugat baik itu produsen maupun konsumen. Pengadilan yang memberikan pemecahan atas hukum perdata yang tidak dapat bekerja diantara para pihak secara sukarela. Dalam hubungan ini Satdjipto Rahardjo⁴ mengatakan :⁴³“Pembicaraan mengenai bekerjanya hukum dalam hubungan dengan proses peradilan secara konvensional melibatkan pembicaraan tentang kekuasaan kehakiman, prosedur beperkara dan sebagainya.”

Diluar perdilan umum, Undang – undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen membuat terobosan dengan memfasilitasi para konsumen yang merasa

³ Susanti Adi Nogroho, 2008, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendalanya*, Kencana, Jakarta, Hal. 99

⁴ Satjipto Rahardjo dalam Yusuf Shofie, 2003, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen – Instrumen Hukumnya*, Citra Aditya Bakti, Jakarta, Hal : 303

dirugikan dengan mengajukan gugatan ke pelaku usaha di luar pengadilan, yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Mekanisme gugatan dilakukan secara sukarela dari kedua belah pihak yang bersengketa. Hal ini berlaku untuk gugatan secara perorangan⁵. Dan dapat dilakukan dengan berbagai mekanisme diantaranya konsiliasi, mediasi atau arbitrase.

Jadi jika tidak bisa diselesaikan secara damai oleh para pihak maka dalam salah satu konsiderans Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disingkat UUPK dan ditegaskan dalam pasal 40 ayat (1) UUPK, bahwa pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di Daerah tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen. Artinya disini adalah pembentukan BPSK di level daerah diharapkan mampu mengatasi dan menyelesaikan permasalahan sengketa konsumen, tanpa harus melakukan pengurusan di pusat. Hal ini dimaksudkan untuk memberikan kemudahan kepada konsumen untuk melakukan upaya hukum yang tidak menguras energi, biaya dan pikirannya. Berbagai kesulitan yang dihadapi oleh konsumen dalam hubungannya dengan produsen sangat membutuhkan suatu kepastian hukum yang dapat memberikan kejelasan tentang hak dan kewajiban para pihak sehingga lahir Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang diharapkan mampu untuk mengatasi segala macam kerumitan dalam hubungan antara produsen dan konsumen.

BPSK adalah institusi non struktural yang memiliki fungsi sebagai “institusi yang menyelesaikan permasalahan konsumen diluar pengadilan secara murah, cepat dan sederhana”. Badan ini sangat penting dibutuhkan di daerah dan kota di seluruh Indonesia. Anggota-anggotanya terdiri dari perwakilan aparaturnya pemerintah, konsumen dan pelaku usaha.

Konsumen yang bermasalah terhadap produk yang dikonsumsi akan dapat memperoleh haknya secara lebih mudah dan efisien melalui peranan BPSK. Selain itu bisa juga menjadi sebuah akses untuk mendapatkan informasi dan jaminan perlindungan hukum yang sejajar baik untuk konsumen maupun pelaku usaha..

Meskipun BPSK memiliki wewenang untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan, akan tetapi tidak semua sengketa dapat diselesaikan melalui BPSK. Kriteria sengketa konsumen yang dapat di selesaikan melalui BPSK yaitu ⁶:

- a. Pihak penggugat harus merupakan konsumen akhir;

⁵ Marianus Gaharpung, *Perlindungan Hukum bagi Konsumen Korban atas Tindakan Pelaku Usaha*, Jurnal Yustika Vol 3, 1 Juli 2000, Hal, 43

⁶ Direktorat Perlindungan Konsumen, Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri dan Departemen Perdagangan, Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Melindungi Konsumen Melalui Penyelesaian Sengketa, Departemen Perdagangan Republik Indonesia.

- b. Pihak tergugat adalah pelaku usaha, orang, badan usaha, Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dan/atau Badan Usaha Milik Negara
- c. Objek sengketa adalah barang dan/atau jasa;
- d. Pelaku usaha melanggar parameter perbuatan yang dilanggar oleh Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu tidak memenuhi ketentuan standar, label, cara menjual, iklan, klausula, dan layanan purna juga;
- e. Tuntutan ganti rugi immaterial tidak dapat diterima;
- f. Gugatan class-action tidak dapat diterima.

Dalam menangani dan mengatur permasalahan konsumen, BPSK memiliki kewenangan untuk melakukan pemeriksaan atas kebenaran laporan dan keterangan dari para pihak yang bersengketa.. Tagihan, hasil test lab dan bukti-bukti lain oleh konsumen dan pengusaha dengan mengikat penyelesaian akhir.

Tugas-tugas utama BPSK :

1. Menangani permasalahan konsumen melalui mediasi, konsiliasi atau arbitrase;
 2. Konsultasi konsumen dalam hal perlindungan konsumen;
 3. Mengontrol penambahan dari bagian-bagian standarisasi;
 4. Memberikan sanksi administrasi terhadap pengusaha yang menyalahi aturan;
- Tata Cara Penyelesaian Sengketa melalui BPSK

1. Konsiliasi:

1. BPSK membentuk sebuah badan sebagai pasif fasilitator;
2. Badan yang membiarkan yang bermasalah untuk menyelesaikan masalah mereka secara menyeluruh oleh mereka sendiri untuk bentuk dan jumlah kompensasi;
3. Ketika sebuah penyelesaian dicapai, itu akan dinyatakan sebagai persetujuan rekonsiliasi yang diperkuat oleh keputusan BPSK;
4. Penyelesaian dilaksanakan paling lama 21 hari kerja.

2. Mediasi:

1. BPSK membentuk sebuah fungsi badan sebagai fasilitator yang aktif untuk memberikan petunjuk, nasehat dan saran kepada yang bermasalah
2. Badan ini membiarkan yang bermasalah menyelesaikan permasalahan mereka secara menyeluruh untuk bentuk dan jumlah kompensasinya;
3. Ketika sebuah penyelesaian dicapai, itu akan diletakkan pada persetujuan rekonsiliasi yang diperkuat oleh keputusan BPSK;
4. Penyelesaian dilaksanakan paling lama 21 hari kerja.

3. Arbitrase:

1. Yang bermasalah memilih badan CDSB sebagai arbiter dalam menyelesaikan masalah konsumen
2. Kedua belah pihak seutuhnya membiarkan badan tersebut menyelesaikan permasalahan mereka;
3. BPSK membuat sebuah penyelesaian final yang mengikat;
4. Penyelesaian harus diselesaikan dalam jangka waktu 21 hari kerja paling lama.
5. Ketika kedua belah pihak tidak puas pada penyelesaian tersebut, kedua belah pihak dapat mengajukan keluhan kepada pengadilan negeri dalam 14 hari setelah penyelesaian di informasikan;
6. Tuntutan dari kedua belah pihak harus dipenuhi dengan persyaratan sebagai berikut:
 - Surat atau dokumen yang diberikan ke pengadilan adalah diakui atau dituntut salah/palsu;
 - Dokumen penting ditemukan dan di sembunyikan oleh lawan; atau;

Adapun jangka waktu penyelesaian sengketa perlindungan konsumen yaitu;

1. Pengadilan negeri dari badan peradilan berkewajiban memberikan penyelesaian dalam 21 hari kerja;
2. Jika kedua belah pihak tidak puas pada keputusan pengadilan/penyelesaian, mereka tetap memberikan kesempatan untuk mendapatkan sebuah kekuatan hukum yang cepat kepada pengadilan tinggi dalam jangka waktu 14 hari.
3. Pengadilan Tinggi badan pengadilan berkewajiban memberikan penyelesaian dalam jangka waktu 30 hari.

KESIMPULAN

Faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen akan haknya masih rendah. Hal ini terutama disebabkan oleh rendahnya pendidikan konsumen. Oleh karena itu, Undang-undang Perlindungan Konsumen dimaksudkan menjadi landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen. Dalam kaitan dengan masalah di atas maka kerangka pemecahan masalah yang pertama adalah dengan memberikan penyuluhan hukum tentang perlindungan hukum terhadap konsumen terutama mengenai hak-hak dan kewajiban yang dimiliki oleh konsumen dan memberikan pemahaman untuk mempertahankan hak-hak konsumen jika hak tersebut dilanggar dan diabaikan oleh pelaku usaha sesuai dengan Undang-undang No 8 Tahun 1999. Pemecahan yang kedua adalah membuka forum konsultasi pada hari pelaksanaan

penyuluhan hukum ini. Selain itu, materi penyuluhan hukum mengenai perlindungan konsumen di apresiasi sangat positif oleh masyarakat di Desa Gelogor Kecamatan Kediri Kabupaten Lombok Barat karena dalam keseharian mereka selalu bertindak sebagai konsumen serta kegiatan penyuluhan ini memberikan pengetahuan hukum masyarakat mengenai bagaimana dan kemana menegakkan hak-hak konsumen jika dirugikan oleh pelaku usaha.

DAFTAR PUSTAKA

- Az. Nasution, (1999), *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Daya Widya, Jakarta.
- BPHN Departemen Kehakiman, (1980), *Simposium Aspek – aspek Masalah Perlindungan Konsumen*, Bina Cipta, Jakarta,
- Direktorat Perlindungan Konsumen, Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri dan Departemen Perdagangan, Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Melindungi Republik Konsumen Melalui Penyelesaian Sengketa, Departemen Perdagangan Indonesia.
- Marianus Gaharpung, (2000), *Perlindungan Hukum bagi Konsumen Korban atas Tindakan Pelaku Usaha*, Jurnal Yustika Vol 3, 1 Juli.
- Susanti Adi Nogroho, (2008), *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendalanya*, Kencana, Jakarta.
- Yusuf Shofie, (2003), *Perlindungan Konsumen dan Instrumen – Instrumen Hukumnya*, Citra Aditya Bakti, Jakarta.