

**PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN LEMBAGA  
PERLINDUNGAN KONSUMEN SWADAYA MASYARAKAT  
(LPKSM)**

**(Studi Kasus Tentang Pola-Pola Perlindungan Konsumen Pada LKY**

**Yogyakarta)**



**SKRIPSI**

**Disusun dan Diajukan Untuk Melengkapi Syarat-Syarat Guna  
Memperoleh Derajat Sarjana Ilmu Hukum Pada Fakultas  
Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta**

Disusun Oleh:

**M. EGHA ADITYA PUTRA**

**C 100 050 058**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2010**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pada masa kini fungsi dan peran Negara terhadap masyarakatnya bukan hanya sekedar menjaga ketertiban dan keamanan tetapi lebih luas dari itu yaitu memberikan kesejahteraan kepada masyarakatnya. Dalam melaksanakan konsep Negara kesejahteraan ini perlindungan bagi warga negara baik sebagai individu maupun sebagai kelompok merupakan sisi yang sangat penting, karena tanpa ada perlindungan yang menimbulkan rasa aman bagi rakyat tidak mungkin tercapai suatu kesejahteraan bagi masyarakat. Sebagaimana kita ketahui bahwa tantangan bangsa Indonesia dalam pembangunan jangka panjang kedua adalah meningkatkan kesejahteraan masyarakat untuk mewujudkan suatu masyarakat maju, adil, makmur dan mandiri yang merata materiil dan spiritual dalam era demokrasi ekonomi berdasarkan Pancasila undang-undang dasar 1945<sup>1</sup>.

Untuk dapat menjawab tantangan tersebut kita dihadapkan pada kemajuan kegiatan ekonomi perdagangan yang semakin terbuka dan globalisasi ekonomi yang akan memperluas ruang gerak arus transaksi barang dan jasa melintasi batas wilayah Negara. Sebagaimana diketahui bahwa dari keterbukaan itu akan memberikan begitu banyak tantangan baik sebagai

---

<sup>1</sup> Erman Raja Gukguk dkk, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Penerbit Mandar Maju, Bandung 2000. hal 6.

konsumen, produsen ataupun sebagai pemerintah dan salah satu aspeknya adalah bahwa akan semakin meningkatnya permasalahan di bidang perlindungan konsumen.

Masalah perlindungan konsumen harus mendapat perhatian yang lebih karena masyarakat Indonesia berjumlah sekitar 200 juta lebih sebagian besar dari mereka adalah konsumen yang buta akan hak-hak mereka sebagai konsumen yang baik<sup>2</sup>. Disatu sisi posisi konsumen di era pasar bebas sangat diuntungkan karena dengan adanya liberalisasi perdagangan arus keluar masuk barang menjadi semakin lancar sehingga konsumen lebih banyak mempunyai pilihan dalam menentukan berbagai kebutuhan baik berupa barang dan jasa, tetapi disisi lain posisi konsumen khususnya di Negara berkembang sangat dirugikan, hal ini dikarenakan masih lemahnya pengawasan dibidang standarisasi mutu barang dan lemahnya produk perundang-undangan. Perlindungan terhadap konsumen terasa sangat penting mengingat makin lajunya ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan motor penggerak bagi produktifitas dan efisiensi produsen atas barang atau jasa yang dihasilkan dalam rangka mencapai sasaran usahanya yang akhirnya baik secara langsung maupun tidak langsung, maka konsumenlah yang pada umumnya akan merasakan dampaknya. Keberpihakan kepada konsumen sebenarnya merupakan wujud nyata *ekonomi kerakyataan*<sup>3</sup>. Dengan demikian

---

<sup>2</sup> Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-instrumen Hukumnya*, PT.Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000. hal 15

<sup>3</sup> Istilah “ekonomi kerakyatan” makin marak pada sebelum dan sesudah turunnya Soeharto dari kursi kepresidenan akibat desakan arus reformasi yang dipelopori hamper seluruh mahasiswa Indonesia. Menurut Dj.A.Simarta, orang berdebat tentang perbedaan “ekonomi koperasi” dengan “ekonomi kerakyataan”. Menurutnya orde baru telah memunculkan sosok ekonomi penuh dengan

upaya-upaya untuk memberikan perlindungan yang memadai terhadap kepentingan konsumen merupakan suatu hal yang penting dan mendesak untuk segera dicari solusinya mengingat sedemikian kompleksnya permasalahan yang menyangkut perlindungan konsumen, lebih-lebih dalam menyongsong era perdagangan bebas yang akan datang.

Dalam perlindungan konsumen sesungguhnya meliputi perlindungan yang diberikan hukum terhadap hak-hak konsumen. Dimana salah satu hak konsumen tersebut adalah hak untuk mendapatkan penyelesaian hukum. hak untuk mendapatkan penyelesaian hukum ini sebenarnya juga hak untuk mendapatkan ganti kerugian, akan tetapi kedua hak tersebut sebenarnya berbeda. Untuk memperoleh ganti kerugian konsumen tidak selalu harus menempuh upaya hukum terlebih dahulu, sebaliknya setiap upaya hukum pada hakekatnya berisikan tuntutan memperoleh ganti kerugian oleh salah satu pihak. Dalam kaitannya dengan hal tersebut, konsumen berhak menuntut pertanggungjawaban hukum dari pihak-pihak yang dipandang merugikan karena mengkonsumsi suatu produk baik melalui proses pengadilan atau diluar pengadilan. Konsumen yang dirugikan seringkali tidak tahu menahu bagaimana ia dapat memperjuangkan haknya kembali, oleh sebab itu keberadaan sebuah lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat (LPKSM) yang tidak hanya menyadarkan konsumen akan hak-haknya tetapi

---

kesengajaan penghasilan dan pemilikan, antar kelompok masyarakat dan antar profesi, antar daerah dan antar pulau. Istilah “demokrasi ekonomi “ yang terdapat pada penjelasan pasal 33 UUD’45,ditafsirkan setara dengan “ekonomi kerakyataan”. Penjelasan pasal 33 UUD’45 menyatakan demokrasi ekonomi,yakni satu sistem ekonomi dimana, produksi dikerjakan oleh semua,untuk semua,serta dibawah pemilikan anggota-anggota masyarakat.Lihat : Dj.A.Simarta, Reformasi ekonomi menurut undang-undang dasar 1945 : Kajian Ringkasan dan interpretasi teoritis (Jakarta : lembaga penerbit fakultas Ekonomi, 1998). Hal 117-118.

juga membantu konsumen untuk memperjuangkan hak-haknya yang telah dirugikan menjadi berarti. Lembaga ini dirasakan sangat besar bantuannya ketika upaya hukum individual dari konsumen untuk menggugat produsen baik swasta maupun pemerintah tidak banyak membuahkan hasil.

Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat (LPKSM) yang selama ini lebih kita kenal diantaranya adalah LKY. Lembaga ini diharapkan dapat membantu meningkatkan kesadaran konsumen akan hak-haknya serta tidak sekedar melakukan penelitian atau pengujian, penerbitan atau menerima pengaduan, tetapi sekaligus juga mengadakan upaya advokasi langsung melalui jalur pengadilan ataupun diluar pengadilan<sup>4</sup>. Hal ini tercantum dalam Pasal 7 Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2001 tentang lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat. LKY Yogyakarta juga diharapkan dapat menjadi alat kontrol bagi produsen dalam meningkatkan pelayanan kepada konsumen, dan bagi pemerintah hendaknya dapat menjadi partner dalam melaksanakan perlindungan terhadap masyarakat pada umumnya dan konsumen khususnya.

Dalam melaksanakan tugasnya dibidang perlindungan konsumen LKY Yogyakarta harus berpedoman pada peraturan perundangan yang berlaku yaitu Undang-undang Perlindungan Konsumen dan peraturan pelaksanaannya. Segala hal yang berkaitan dengan upaya perlindungan bagi

---

<sup>4</sup> Setidaknya kosa kata advokasi sudah lazim digunakan organisasi-organisasi non pemerintah (ORNOP) atau Non-Governmental Organization (*NGO*) di dalam melakukan kegiatan-kegiatan pemberdayaan masyarakat. Semula istilah ini terbatas pada kegiatan-kegiatan pembelaan perkara atau beracara di pengadilan (litigasi). Dinamika organisasi dan strategi yang dikedepankan ornop membuat kegiatan-kegiatan advokasi tidak lagi terbatas pada pemahaman tersebut Lihat Yusuf Sofie, *penyelesaian sengketa konsumen menurut UUPK : Teori dan praktek penegakan hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003. Hal 6-7

konsumen yang dilakukan oleh LKY Yogyakarta tidak boleh menyimpang dari ketentuan undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen serta Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2001 tentang lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, karena apabila menyimpang dari ketentuan tersebut maka lembaga ini tidak dapat disebut sebagai lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat (LPKSM) yang berperan dalam mewujudkan perlindungan konsumen di Indonesia dan dapat dibatalkan pendaftarannya oleh pemerintah.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk mengetahui lebih jauh dan meneliti peran LKY Yogyakarta dalam mewujudkan perlindungan bagi konsumen serta menyusunnya dalam bentuk penulisan hukum dengan judul : **“PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN LEMBAGA PERLINDUNGAN KONSUMEN SWADAYA MASYARAKAT (LPKSM)” (studi kasus tentang pola-pola perlindungan konsumen pada LKY Yogyakarta)**

## **B. Perumusan Masalah**

Perumusan Masalah diperlukan guna mempermudah pelaksanaan dan supaya sasaran penelitian menjadi jelas, tegas dan terarah dan mencapai hasil yang dikehendaki. Selain itu diharapkan dapat memberikan arah pembahasan yang jelas sehingga terbentuk hubungan dengan masalah yang dibahas

Bertolak dari deskripsi latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pola-pola perlindungan yang diberikan oleh LKY Yogyakarta dalam mengupayakan perlindungan bagi konsumen di wilayah Yogyakarta ?
2. Bagaimanakah faktor pendukung dan penghambat dari pola-pola yang diberikan oleh LKY Yogyakarta dalam upaya perlindungan bagi konsumen di wilayah Yogyakarta ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah :

- a) Untuk mendeskripsikan pola-pola perlindungan yang diberikan oleh LKY Yogyakarta dalam mengupayakan perlindungan bagi konsumen di wilayah Yogyakarta.
- b) Untuk mendeskripsikan faktor-faktor pendukung dan penghambat dari pola-pola yang diberikan oleh LKY Yogyakarta dalam upaya perlindungan bagi konsumen di wilayah Yogyakarta.

### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis
  - a. Memberi masukan ilmu pengetahuan dalam bidang Hukum Administrasi Negara.

b. Menambah ilmu dan wawasan penulis mengenai perlindungan konsumen, sehingga dapat memberikan masukan bagi pembangunan ilmu hukum pada umumnya.

## 2. Manfaat Praktis

a. Mamberikan informasi dan gambaran kepada masyarakat pada umunya dan pihak-pihak lain yang berkepentingan tentang perlindungan konsumen.

b. Mamberikan masukan yang bermanfaat kepada pemerintah bagi peningkatan pembangunan di bidang hukum khususnya perlindungan konsumen.

## E. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan cara kerja yang digunakan untuk mengumpulkan data dari objek yang menjadi sasaran dari penelitian.

Adapun metode penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

### 1. Metode Pendekatan

Metode pendekatan yang penulis gunakan dalam penulisan skripsi ini adalah pendekatan *non-doktrinal* (yuridis empiris), karena dalam penelitian ini hukum tidak hanya dikonsepsikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah yang mengatur kehidupan dalam masyarakat, melainkan meliputi pula lembaga-lembaga dan proses-proses yang mewujudkan berlakunya kaidah-kaidah itu dalam masyarakat.



## 2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang diterapkan adalah penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif yaitu suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati<sup>5</sup>.

Bentuk penelitian ini memusatkan pada deskripsi, dimaksudkan untuk eksplorasi dan klarifikasi mengenai suatu fenomena atau kenyataan sosial dengan jalan mendeskripsikan sejumlah variabel yang berkenaan dengan masalah dan unit yang diteliti. Penelitian ini diharapkan akan memperoleh hasil berupa hubungan antara teori dengan praktek dilapangan<sup>6</sup>.

## 3. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Yogyakarta. Alasan memilih lokasi ini karena LKY merupakan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat (LPKSM) yang sudah cukup lama dan di LKY terdapat beberapa kasus yang menarik dalam bidang perlindungan konsumen.

## 4. Sumber Data

Penelitian ini membutuhkan dua jenis data yang berasal dari dua sumber yang berbeda, yaitu :

---

<sup>5</sup> Lext J Maleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosda Karya, Bandung, 1991. Hal. 3.

<sup>6</sup> Sanapiah Faizal, *Format-format Penelitian Sosial*, Rajawali Press, Jakarta, 1992. Hal. 20.

a. Data Primer

Berupa data-data yang berasal dari sumber utama, yaitu data yang diperoleh langsung dari lapangan tempat penelitian yaitu LKY Yogyakarta. Adapun data primer akan diperoleh melalui informan dan situasi sosial tertentu yang dipilih secara *purposive*, dengan menentukan informan dan situasi sosial awal terlebih dahulu. Penentuan informan awal dilakukan terhadap para informan yang memenuhi kriteria sebagai berikut : (1) mereka yang menguasai dan memahami pokok permasalahannya secara menyeluruh; (2) mereka yang sedang terlibat dalam kegiatan yang tengah diteliti baik secara langsung maupun tidak langsung; dan (3) mereka yang mempunyai kesempatan dan waktu memadai untuk dimintai informasi. Tetapi apabila diperlukan penentuan lebih lanjut akan dilakukan terhadap informan-informan yang dipilih berdasarkan saran dari informasi awal dengan berdasarkan prinsip-prinsip *snow bolling* yang berdasarkan pada kriteria-kriteria diatas.

b. Data Sekunder

Berupa data yang berasal dari bahan-bahan pustaka yang meliputi : data yang berupa dokumen-dokumen tertulis yang terkait dengan obyek penelitian, baik yang bersumber dari peraturan perundang-undangan, hasil-hasil penelitian , artikel ilmiah, dokumen-dokumen resmi, arsip dan publikasi dari lembaga-lembaga terkait

## 5. Metode Pengumpulan Data

Data-data yang diperlukan dalam penelitian ini akan dikumpulkan melalui dua cara yaitu :

- a. Wawancara yang dilakukan secara intensif dan mendalam terhadap para informan yang digunakan untuk memperoleh data primer. Dalam pengumpulan data lapangan dilakukan metode wawancara terhadap pihak-pihak yang berwenang memberikan data atau keterangan.
- b. Studi kepustakaan yang digunakan untuk mengumpulkan data sekunder yang akan dilakukan dengan cara mencari dan menginventarisir berbagai peraturan perundang-undangan, hasil-hasil penelitian , artikel ilmiah, buku-buku literatur, dokumen-dokumen resmi, arsip dan publikasi dari lembaga-lembaga yang terkait dengan materi penelitian.

## 6. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian terdiri dari instrument utama dan intruemen penunjang. Instrumen utama dalam penelitian ini adalah penelitian sendiri, sedangkan instrumen penunjangnya berupa catatan harian lapangan dan daftar pertanyaan.

## 7. Metode Analisis Data

Dalam hal ini penulis menggunakan metode analisis data *kualitatif*, yang melalui tahapan-tahapan sebagai berikut :

- a. Pemrosesan dan penyusunan data dalam satuan-satuan tertentu;

- b. Pengkategorisasian data yaitu dengan mengemukakan data dan segala informasi yang telah diperoleh dari para informan baik secara tertulis maupun secara lisan, data disusun berdasarkan kategori-kategori itu saling berhubungan satu sama lain.
- c. Analisis data dengan analisis komparatif dimana akan diadakan pemeriksaan keabsahaan data, dan untuk mengetahui keandalan keakuratan data.
- d. Penafsiran data dimana teori-teori yang ada akan diaplikasikan ke dalam data sehingga akan terjadi kesesuaian antara teori di satu sisi dan data sisi lain. Di mana nantinya diharapkan bisa ditemukan beberapa asumsi dasar untuk menolak atau menunjang teori-teori yang sudah ada.

#### **F. Siatematika Skripsi**

Di dalam penulisan skripsi ini, oleh penulis akan dipisahkan per bab untuk membahas perbagian, bab-bab tersebut merupakan satu kesatuan yang harus dipahami secara utuh. Karena dalam penelitian ini akan ditulis dengan sietematika penulisan standar. Penulisan dalam penelitian ini akan dimulai dari:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

- A. Latar Belakang Masalah
- B. Perumusan Masalah
- C. Tujuan Penelitian

- D. Manfaat Penelitian
- E. Metode Penelitian
- F. Sistematika Penelitian

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

- A. Sejarah dan Perkembangan Hukum Perlindungan Konsumen
- B. Tinjauan umum tentang kepentingan konsumen
  - 1. Hak konsumen dan kepentingan konsumen
  - 2. Pola konsumsi
  - 3. Tahap-tahap transaksi konsumen
- C. Tinjauan umum tentang penyelesaian sengketa konsumen dan proses beracara dalam hukum perlindungan konsumen
  - 1. Penyelesaian sengketa konsumen
  - 2. Proses beracara dalam hukum perlindungan konsumen
- D. Tinjauan umum tentang lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat
  - 1. Pengertian lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat
  - 2. Tugas lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat

- E. Tinjauan umum tentang lembaga swadaya masyarakat
  - 1. Sejarah perkembangan gerakan lembaga swadaya masyarakat di Indonesia
  - 2. Perspektif gerakan lembaga swadaya masyarakat di Indonesia
  - 3. Anggota gerakan lembaga swadaya masyarakat di Indonesia

### BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- A. Pola-pola perlindungan konsumen yang diberikan oleh YLKI Yogyakarta dalam mengupayakan perlindungan bagi konsumen di wilayah Yogyakarta dan tipe-tipe gerakan LSM di Indonesia.
- B. Faktor pendukung dan penghambat pola-pola yang diberikan YLKI Yogyakarta dalam mengupayakan perlindungan bagi konsumen dan cara mengatasinya

### BAB IV PENUTUP

- A. Kesimpulan
- B. Saran

### DAFTAR PUSTAKA

### LAMPIRAN