

# Peranan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat Kota Medan dalam Memberikan Perlindungan Hukum Kepada Konsumen

## *The Role of the Medan City Community Non-Governmental Consumer Protection Agency in Providing Legal Protection to Consumers*

Muhammad Ichsyah Suwandi, Taufik Siregar\* & Rizkan Zulyadi

Program Magister Hukum, Program Pascasarjana, Universitas Medan Area, Indonesia

Diterima: 11 Desember 2022; Direview: 18 Desember 2022; Disetujui: 02 Februari 2023

\*Corresponding Email: [taufiksiregar@staff.uma.ac.id](mailto:taufiksiregar@staff.uma.ac.id)

### Abstrak

Mengenai Peranan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat Kota Medan dalam Memberikan Perlindungan Hukum Kepada Konsumen, yaitu menganalisis bentuk-bentuk perlindungan hukum, peran LPKSM Kota Medan dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen dan mekanisme pembentukan LPKSM sebagai Lembaga Perlindungan Konsumen di Kota Medan. Penelitian ini dilakukan di kantor UPT. Perlindungan Konsumen Medan, kantor DPP LPKN, kantor DPP YPPKN, kantor DPD LPK-RI Sumatera Utara. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum dan metode penelitian yang dilakukan secara yuridis normatif. Oleh karena jenis penelitian ini adalah metode penelitian hukum yuridis-normatif, data yang diperoleh berasal dari studi kepustakaan dan penelitian lapangan. Bentuk-bentuk perlindungan hukum kepada konsumen dengan melalui dua jalur yaitu melalui jalur di luar pengadilan dan melalui jalur pengadilan. Sebelum melakukan gugatan dalam pengadilan, LPKSM harus mempunyai legal standing dan atau mekanisme pada saat pembentukan yaitu membuat akta notaris pendirian badan hukum yang bergerak dibidang Perlindungan Konsumen, membuat izin dari Kementerian Hukum dan HAM, dan membuat TDLPK pada dinas terkait setempat. Adapun peran LPKSM yaitu memberikan informasi kepada konsumen, membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, melindungi hak-hak konsumen, menerima pengaduan konsumen, melakukan advokasi, melakukan pendampingan, melakukan pengawasan dan melakukan kerjasama dengan instansi terkait mengenai perlindungan konsumen.

**Kata Kunci:** Peranan; Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat; Perlindungan Hukum dan Konsumen.

### Abstract

*Regarding the Role of the Medan City Non-Governmental Consumer Protection Agency in Providing Legal Protection to Consumers, namely analyzing forms of legal protection, the role of the Medan City LPKSM in providing legal protection to consumers and the mechanism for establishing LPKSM as a Consumer Protection Agency in Medan City. This research was conducted at the UPT office. Medan Consumer Protection, LPKN DPP office, YPPKN DPP office, North Sumatra LPK-RI DPD office. This research uses a type of legal research and a normative-juridical research method. Because this type of research is a normative-juridical research method, the data obtained comes from library research and field research. Forms of legal protection for consumers through 2 channels, namely through channels outside the court and through the courts. Prior to filing a lawsuit in court, LPKSM must have a legal standing and/or mechanism at the time of formation, namely making a notarial deed of establishment of a legal entity engaged in consumer protection, obtaining a permit from the Ministry of Law and Human Rights, and making TDLPK at the local related agency. The role of LPKSM is to provide information to consumers, assist consumers in fighting for their rights, protect consumer rights, receive consumer complaints, conduct advocacy, provide assistance, supervise and collaborate with relevant agencies regarding consumer protection.*

*Keywords:* Role; Non-Governmental Organization for Consumer Protection; Legal and Consumer Protection.

**How to Cite:** Wasiman, Sipahutar, E.R. & Sipahutar, A. (2023). Tinjauan Yuridis Penangkapan Ikan Secara Illegal (Illegal Fishing) Menurut Undang Undang Nomor 45 Tahun 2009 Tentang Perikanan. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*. 5 (3): 2291-2307.



## PENDAHULUAN

Persoalan konsumen ternyata tidak pernah berhenti dari waktu ke waktu, bahkan terasa semakin kompleks. Berbagai perubahan sosial, ekonomi, pengetahuan, teknologi, juga politik, jelas menimbulkan perubahan dalam pola, jenis, dan bobot permasalahan dan keluhan konsumen (Sinaga & Sulisrudatin, 2014).

Semakin terbukanya pasar akibat dari proses mekanisme pasar yang berkembang adalah suatu hal yang tidak dapat dielakkan (Helmi, 2015). Tidak jarang dalam transaksi ekonomi sering terjadi permasalahan yang menyangkut persoalan sengketa dan ketidakpuasan konsumen akibat barang atau jasa yang tidak memenuhi standar bahkan ada yang membahayakan bagi konsumen itu sendiri (Asih, 2016).

Persaingan dunia usaha yang sangat ketat dan iklim persaingan yang sangat kompetitif serta kurangnya pengawasan akan peredaran barang dan atau jasa yang ada di pasaran, menyebabkan banyak perusahaan atau dunia usaha yang berupaya untuk memenangkan persaingan dengan strategi yang dikembangkan oleh masing-masing perusahaan (Usman, 2022). Penggunaan strategi yang ditetapkan perusahaan dan diterapkan oleh para marketing perusahaan untuk meningkatkan penjualan produk atau jasa perusahaan, tidak jarang telah menyebabkan konsumen mengalami kerugian baik yang disengaja, atau karena konsumen tidak memperoleh informasi yang benar dan cukup pada saat penawaran produk atau jasa dilakukan (Mantili, Kusmayanti, & Afriana, 2016). Akibatnya banyak konsumen yang merasa dirugikan kepentingannya, atau dirugikan karena merasa tertipu dengan program promosi yang disampaikan, yang tidak sesuai dengan kenyataan kualitas produk yang diterima. Pada umumnya konsumen tidak mengetahui dari bahan apa suatu produk itu dibuat, bagaimana proses pembuatannya serta strategi pasar apa yang dijamin untuk mendistribusikannya, maka diperlukan kaidah hukum yang dapat melindungi (Sabirin & Herfian, 2021). Perlindungan itu sesungguhnya berfungsi menyeimbangkan kedudukan konsumen dan pengusaha.

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen (Pasal 1 angka 1, Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.). Pengertian konsumen sendiri adalah orang yang mengkonsumsi barang atau jasa yang tersedia di masyarakat baik untuk digunakan sendiri ataupun orang lain dan tidak untuk diperdagangkan (Undang-Undang (UU) Tentang Perlindungan Konsumen, 1999).

Secara umum kelemahan konsumen disebabkan oleh ketidaktahuan terhadap hak yang seharusnya mereka terima dalam membeli produk barang maupun jasa maupun kewajiban yang seharusnya dilaksanakan sebagai konsumen yang baik, tetapi seseorang atau instansi yang menghasilkan produk dan jasa juga harus tanggap terhadap hak dan kewajiban masing-masing pihak (Njatrijani, 2017).

Faktor penyebab lemahnya konsumen dapat berasal dari sisi hukum, dapat pula dari kondisi sosial yang berkembang. Penyebab lemahnya konsumen dari sisi hukum, garis besarnya adalah belum adanya kesadaran konsumen akan hak-haknya sebagai konsumen. Kelemahan ini sudah semakin tereliminasi seiring berkembangnya teknologi informasi yang memungkinkan setiap orang mengakses informasi dan mempublikasikan kepada siapapun. Perkembangan teknologi informasi tersebut tidak lantas membuat konsumen sangat kuat melainkan tetap harus berada pada koridor aturan komunikasi yang tepat (Wuryantai, 2013).

Konsumen dengan segala keterbatasannya yang ada sering membeli produk yang tidak sebagaimana diharapkan sehingga menderita kerugian akibat membeli produk tersebut. Kerugian konsumen tersebut merupakan akibat dari produk si pelaku usaha yang menimbulkan kerugian terhadap konsumen, membuat konsumen yang menjadi korban tidak tahu kemana harus mengadukan keluhan apabila mereka mengalami kerugian. Lemahnya posisi konsumen tersebut di antara lain disebabkan oleh perangkat hukum yang ada belum bisa memberikan rasa aman. Peraturan perundang-undangan yang ada kurang memadai untuk secara langsung melindungi kepentingan konsumen terlebih penegakan hukum (*Law enforcement*) itu sendiri dirasakan kurang tegas (Aji, Wiyatno, Arifin, & Kamal, 2020).



Kondisi konsumen yang banyak dirugikan memerlukan peningkatan upaya untuk melindunginya, sehingga hak-haknya dapat ditegakkan. Namun di sisi lain, perlindungan tersebut harus juga melindungi eksistensi produsen yang sangat esensial dalam perekonomian negara. Oleh karena itu, diperlukan perundang-undangan yang dapat melindungi kedua belah pihak (Tampubolon, 2016).

Pemerintah memiliki fungsi sebagai badan legislatif, yakni sebagai badan yang membuat suatu Peraturan Perundang-Undangan. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen merupakan salah satu produk hukum yang dihasilkan pemerintah. Undang-Undang Perlindungan Konsumen disahkan pada tanggal 20 April 1999 dan diundangkan pada 20 April 2000.

Perlindungan konsumen bukanlah konsep baru dalam peraturan perundang-undangan Indonesia karena sudah diatur sejak zaman penjajahan dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata terutama dalam Buku Ketiga tentang perikatan. Namun perkembangan dalam masyarakat membuat hukum keperdataan turut mengalami perkembangan sehingga lahir berbagai peraturan baru yang bersifat lebih spesifik, termasuk hukum yang berkaitan dengan konsumen. Peraturan khusus konsumen diundangkan pada tahun 1999 melalui Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU Perlindungan Konsumen).

Latar belakang lahirnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yakni dikarenakan semakin lajunya ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan motor penggerak bagi produktivitas dan efisiensi produsen atas barang atau jasa yang dihasilkan dalam rangka mencapai sasaran usaha (Kristiyanti, 2008). Posisi konsumen yang lemah dibandingkan pihak pelaku usaha merupakan salah satu yang melatarbelakangi Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Posisi konsumen yang lemah telah diakui secara internasional dalam Resolusi Majelis Umum PBB No. A/RES/39/248 Tahun 1985 tentang *Guidelines for Consumer Protection* (Nugroho, 2008). Indonesia, terdapat persepsi yang salah di kalangan sebagian besar pelaku usaha bahwa perlindungan terhadap konsumen akan menimbulkan kerugian terhadap produsen (Kristiyanti, 2008).

Adapun landasan filosofis pembentukan Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah untuk menyeimbangkan posisi konsumen dengan pelaku usaha dan memberikan perlindungan terhadap konsumen yang kerap menjadi objek aktivitas bisnis merugikan dari pengusaha dalam mengejar keuntungan yang sebesar-besarnya. Landasan filosofis ini tentunya sangatlah mulia dan sesuai dengan nilai keadilan yang terdapat pada sila kedua Pancasila dan tujuan negara (Nainggolan, 2016).

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwasanya yang disebut sebagai Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Namun sepertinya implementasi dari Undang-Undang ini masih sangat jauh. Masyarakat diarahkan ke sikap konsumtif yang dikendalikan oleh pasar, industri dan bisnis. Sehingga membuat banyak masyarakat yang dirugikan. Tidak benar jika masyarakat sekarang disebut sebagai masyarakat agraris, itu hanya tinggal sebagai simbol saja (Erlinawati & Nugrahaningsih, 2017).

Kehadiran Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) dalam suatu negara sangat penting untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) sebagai arus bawah yang kuat dan tersosialisasi secara luas di masyarakat dan sekaligus secara representatif dapat menampung dan memperjuangkan aspirasi konsumen dan hak-hak konsumen yang dirugikan (Miru & Yodo, 2011).

Peran lembaga yang bergerak di bidang perlindungan konsumen menjadi penting, yang terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen, membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen, melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen. Setelah dikeluarkannya UUPK maka banyak muncul lembaga swadaya masyarakat yang bergerak di bidang perlindungan konsumen. ini tidak terlepas dari peran pemerintah untuk mengembangkan perlindungan konsumen (Kerti, 2018).



LPKSM sangat diperlukan pada era globalisasi saat ini, hal ini dikarenakan terjadinya persaingan dalam merebut konsumen dengan berbagai cara yang mengabaikan kualitas produk yang diberikan baik itu barang atau pun jasa (Nola, 2016). Pada tahun 2001 pemerintah telah mengesahkan Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2001 Tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat. Peraturan Pemerintah tersebut menjelaskan segala hal mengenai lembaga perlindungan swadaya masyarakat. Pada tahun 2006 LPKSM yang telah berkembang di Indonesia kurang lebih 200 lembaga diberbagai provinsi, kabupaten, dan kota (Zazili, 2008). Berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat sangatlah penting untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen (Widjaja & Yani, 2000). Peranan lembaga konsumen tersebut dalam memfasilitasi konsumen memperoleh keadilan menjadi pertanyaan dasar saat Kongres Konsumen Sedunia yang dilakukan Santiago, Cile (Sudaryatno, 1999). Pengaturan tugas-tugas Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM), merupakan hal penting agar tujuan perlindungan konsumen yang diemban oleh lembaga ini lebih terarah dan hasilnya dapat dirasakan oleh konsumen (Miru & Yodo, 2011).

Keberadaan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) sesungguhnya sangatlah penting karena menjadi media keikutsertaan masyarakat membantu pemerintah dalam rangka perlindungan konsumen. Diaturinya peran serta masyarakat dalam Undang-Undang perlindungan konsumen ini dengan tujuan supaya berbagai aspirasi, potensi dan sumber daya dalam masyarakat dapat tersalurkan (Pasal 1 angka 9 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.). Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) merupakan lembaga non pemerintah yang dapat didirikan oleh setiap orang yang memiliki ketertarikan terhadap masalah konsumen.

Berbagai kasus pelanggaran konsumen ini sebetulnya sudah coba diantisipasi oleh Undang-Undang perlindungan konsumen melalui pengaturan tentang hak konsumen yang harus ditaati oleh pelaku usaha. Pelanggaran terhadap hak konsumen ini dilengkapi dengan sanksi hukum. Hak konsumen tersebut antara lain adalah hak untuk mendapatkan advokasi (Fanani, 2020).

Permasalahannya, Undang-Undang perlindungan Konsumen tidak mengatur lebih lanjut apa yang dimaksudkan dengan advokasi. Sehingga memunculkan berbagai asumsi tentang apa yang dimaksudkan dengan advokasi. Kegiatan advokasi kembali dimunculkan dalam Peraturan Pemerintah No. 59 Tahun 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (PP LPKSM) (Peraturan Pemerintah (PP) Tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat, 2001).

Advokasi menjadi salah satu sub tugas dari lembaga ini. Sama halnya dengan Undang-Undang perlindungan konsumen, Peraturan Pemerintah Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (PP LPKSM) tidak menjelaskan secara detail tentang apa yang dimaksud dengan advokasi.

Pengertian advokasi menurut Ritu R. Sharma adalah upaya untuk merubah kebijakan, kedudukan atau program dari berbagai macam institusi, seperti lembaga swadaya masyarakat, kementerian dan parlemen (Sharma, 2004). Adapun bentuk perubahan tersebut dapat berupa upaya mengajukan, mempertahankan atau merekomendasikan suatu gagasan di hadapan orang lain, berbicara menarik perhatian masyarakat, bekerjasama dengan orang lain dan organisasi lain dalam rangka membangun dukungan, mencari solusi terhadap suatu permasalahan, melakukan aktifitas jangka pendek yang spesifik untuk mencapai pandangan tentang perubahan jangka panjang, menyusun strategi untuk mempengaruhi pengambilan keputusan, penggunaan strategi lobi, pemasaran kepada masyarakat, memberi informasi, pendidikan dan komunikasi, membentuk organisasi masyarakat, dan mengikutsertakan masyarakat di dalam proses pengambilan keputusan yang mempengaruhi kehidupan mereka (Sharma, 2004).

Berdasarkan pengertian yang diungkapkan oleh Ritu ini maka lingkup dari advokasi sangatlah luas dan bersifat hukum maupun non hukum. Sehingga dengan tidak jelasnya pengaturan dalam Undang-Undang, kegiatan advokasi oleh LPKSM menjadi sangat luas pula.

Dalam praktiknya Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) dapat melakukan mediasi dan negosiasi yang bersifat *quasi yudisial*. Kegiatan ini tentunya harus dilakukan oleh orang-orang yang memiliki kemampuan mediasi dan pengetahuan tentang

peraturan konsumen yang luas. Apabila dilakukan oleh sembarangan orang hasilnya tentu tidak akan maksimal dan berpotensi terjadinya pelanggaran-pelanggaran hukum. Hal ini terbukti karena dalam praktiknya banyak pihak-pihak yang mengeluhkan tentang aktifitas Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) yang tidak bertanggung jawab seperti melakukan pemerasan dan penipuan.

Praktik pada beberapa negara memang menunjukkan peran yang sangat signifikan dari organisasi konsumen masyarakat dalam melakukan advokasi perlindungan konsumen. Malaysia memiliki "persatuan pengguna" atau *Federation of Malaysian Consumer Associations (FOMCA)* yang menjadi tempat penyelesaian sengketa konsumen paling sering dipilih oleh masyarakat. Di Indonesia memiliki Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang disingkat BPSK ialah salah satu Lembaga yang dibentuk untuk menangani penyelesaian sengketa konsumen yang mengenai tugas dan wewenangnya diatur dalam Pasal 52 huruf (a) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menyatakan bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dapat melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi dan juga dengan bersidang di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Luthvi Febryka Nola, LPKSM telah secara aktif melakukan advokasi hukum dalam bentuk lobi berupa demonstrasi dan masukan terhadap perubahan kebijakan, memberikan pendidikan dan informasi peraturan perundang-undangan, upaya mencari solusi, pembelaan di pengadilan dan luar pengadilan serta mengikutsertakan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. Namun kelemahannya adalah peraturan perundang-undangan tentang perlindungan konsumen tidak mengatur secara tegas advokasi hukum oleh LPKSM, sehingga terdapat potensi anarki, kurangnya media pendukung dan kebijakan pemerintah daerah yang kurang peduli dengan masalah perlindungan konsumen. Oleh sebab itu menurut penulis pengaturan kegiatan advokasi hukum LPKSM dalam UU Perlindungan Konsumen perlu dipertegas terutama menyangkut pengertian, jenis, bentuk kegiatan, sanksi dan penghargaan, pembiayaan, pembentukan asosiasi dan kode etik bagi LPKSM (Nola, 2016).

Adapun tujuan secara umum yang hendak penulis capai dalam penelitian ini adalah untuk mengkaji dan menganalisis bentuk-bentuk, mekanisme pembentukan dan peran Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) Kota Medan dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen.

## METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian hukum yang dilakukan secara yuridis normatif adalah yuridis normatif dimana hukum di konsepkan sebagai apa yang tertulis dalam peraturan perundang-undangan (*law in books*) atau hukum di konsepkan sebagai kaidah atau norma yang merupakan patokan berperilaku manusia yang dianggap pantas (Amiruddin & Asikin, 2012). Penelitian hukum normatif ini didasarkan kepada bahan hukum primer dan sekunder, yaitu penelitian yang mengacu kepada norma-norma yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan (Soekanto, 2006).

Oleh karena jenis penelitian ini adalah metode penelitian hukum yuridis-normatif, data yang diperoleh berasal dari studi kepustakaan dimana penulis memilah dan membaca kepustakaan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti, dalam penelitian ini data yang digunakan adalah data sekunder (Efendi & Ibrahim, 2018). Pengumpulan data mempunyai hubungan yang erat dengan sumber data, karena dengan pengumpulan data yang diperlukan untuk selanjutnya diteliti dan dianalisis sesuai yang diharapkan (Moleong, 2018).

Metode pendekatan pada penelitian ini menggunakan pendekatan metode yuridis-normatif, maka peneliti memulai dari berlakunya hukum positif dan pengaruh berlakunya hukum positif terhadap kehidupan masyarakat serta faktor non hukum terhadap terbentuknya serta berlakunya ketentuan hukum positif. Seluruh data yang dipergunakan dalam penelitian ini dikumpulkan dengan cara Studi Kepustakaan (*Library Research*) dan Wawancara (*Interview*) (Zed, 2014).



Analisis data dirumuskan sebagai proses penguraian secara sistematis dan konsisten terhadap gejala-gejala tertentu (Soekanto, 1982). Penelitian menggunakan metode Yuridis – Kualitatif karena bertitik tolak dari peraturan-peraturan yang ada sebagai norma hukum positif terhadap masalah yang berkaitan dengan bentuk-bentuk perlindungan hukum kepada konsumen, mekanisme pembentukan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) dan peran Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Bentuk-bentuk Perlindungan Hukum Kepada Konsumen**

Kota Medan memiliki Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perlindungan Konsumen Kota Medan yang berwenang untuk melakukan pengawasan produk yang beredar di seluruh Kota Medan. UPT. Perlindungan Konsumen diberikan tugas untuk memberikan perlindungan terhadap masyarakat selaku konsumen dengan melakukan pengawasan.

Pasal 1 angka 1 UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan: “Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen”.

Cakupan perlindungan konsumen itu dapat dibedakan dalam 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 kepada konsumen.

Istilah “perlindungan konsumen” berkaitan dengan perlindungan hukum. Oleh karena itu perlindungan konsumen mengandung aspek hukum. Adapun materi yang mendapatkan perlindungan itu bukan sekedar fisik, melainkan terlebih hak-haknya yang bersifat abstrak. Az. Nasution berpendapat bahwa hukum perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen, sedangkan hukum konsumen adalah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup (Nasution, 2000).

Menurut Agus Brotosusilo (2009) prinsip-prinsip yang harus mendasari mengenai perlindungan konsumen adalah prinsip keadilan yang berinteraksi antara para pelaku usaha dengan konsumen. Prinsip itu harus diimplementasikan dalam beberapa syarat yang tidak dapat ditawar-tawar lagi, agar perlindungan konsumen dapat berlaku efektif.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Syaiful Anwar, SE. Selaku Kepala Seksi Pemberdayaan Konsumen dan Pelaku Usaha pada UPT. Perlindungan Konsumen Medan, UPT. Perlindungan Konsumen merupakan unit pelaksana teknis yang dibentuk berdasarkan peraturan Gubernur Sumatera Utara Nomor 38 Tahun 2016 tentang susunan organisasi dinas-dinas daerah provinsi Sumatera Utara, yang kemudian pada tanggal 26 Agustus 2016 dibuatlah UPT. Perlindungan Konsumen Medan. Dengan demikian UPT. Perlindungan Konsumen Medan memiliki tugas memberikan perlindungan kepada konsumen mengenai peredaran barang dan jasa. perlindungan kepada konsumen dilakukan oleh UPT. Perlindungan Konsumen Medan dengan cara melakukan pengawasan terhadap produk-produk yang beredar.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Syaiful Anwar, SE. Selaku Kepala Seksi Pemberdayaan Konsumen dan Pelaku Usaha pada UPT. Perlindungan Konsumen Medan, beliau menambahkan perlindungan konsumen sangat penting bukan saja untuk melindungi konsumen dari segala bentuk kerugian, melainkan juga sangat penting untuk menumbuhkan sikap pelaku usaha yang penuh tanggung jawab. Tanggung jawab pelaku usaha dapat menumbuhkan semangat persaingan usaha yang penuh sportifitas dalam menjaga kepastian mutu, dan keamanan produk yang ditawarkan dalam dunia usaha. Hal ini dilakukan untuk menjamin terpenuhinya hak konsumen.

Disamping hak-hak konsumen yang telah diatur dalam peraturan perundangundangan sebagaimana diatur dalam UU Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, juga diatur kewajiban konsumen dalam Pasal 5.

Adapun norma-norma perlindungan terhadap konsumen dapat kita jumpai dalam Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. yaitu : "Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen" (Pasal 1 angka 1, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Syaiful Anwar, SE. Selaku Kepala Seksi Pemberdayaan Konsumen dan Pelaku Usaha pada UPT. Perlindungan Konsumen Medan, Sesuai dengan pasal 45 UUPK konsumen yang dirugikan dapat melakukan gugatan. Gugatan tersebut dapat ditempuh dengan dua jalur yaitu:

### **1. Melalui jalur di luar pengadilan**

Mengadukan atau melaporkan perihal atas kepentingan konsumen melalui instansi Pemerintah terkait, yang berdasarkan instrumen hukum publik mempunyai kewenangan administratif terhadap perusahaan dalam lingkup yang berwenang mengusut perilaku dalam unsur melawan hukum.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Syaiful Anwar, SE. Selaku Kepala Seksi Pemberdayaan Konsumen dan Pelaku Usaha pada UPT. Perlindungan Konsumen Medan, menurut pasal 44 UUPK pemerintah mengakui Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) dan penyelesaian sengketa melalui LPKSM menurut UUPK dapat dipilih dengan cara mediasi, konsiliasi, dan arbitrase. Dalam prosesnya para pihak yang bersengketa/bermasalah sepakat memilih cara penyelesaian tersebut. Hasil proses penyelesaiannya dituangkan dalam bentuk tertulis, yang wajib ditaati oleh kedua belah pihak dan peran LPKSM hanya sebagai mediator, konsolidator, dan arbiter.

Dalam pasal 54 ayat (3) UUPK disebutkan bahwa Putusan Majelis dari BPSK bersifat mengikat dan wajib mengeluarkan putusan tersebut paling lambat 21 hari kerja setelah gugatan diterima, dalam waktu paling lambat 7 hari kerja sejak menerima putusan BPSK tersebut sebagaimana dimaksud dalam pasal 55. Apabila ketentuan tersebut tidak dijalankan BPSK menyerahkan putusan kepada penyidik untuk melakukan penyidikan sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku, serta dimintakan penetapan eksekusinya kepada Pengadilan Negeri ditempat konsumen yang dirugikan sesuai dengan pasal 46 UUPK.

Melalui Direktorat Perlindungan Konsumen Dinas Perindustrian dan Perdagangan, yakni melakukan upaya menerima pengaduan disertai dengan bukti kejadian, apabila ditemukan adanya hak-hak konsumen yang dilanggar, pihak pelaku usaha dapat dengan cepat merespon dan mematuhi ketentuan yang telah digariskan oleh Direktorat tersebut. Hal ini terkait dengan ancaman pencabutan izin usaha yang dikeluarkan oleh Disperindag. Akan tetapi mekanisme pengaduan melalui lembaga pemerintah ini masih jarang dilakukan konsumen dikarenakan ketidaktahuan terhadap bentuk penyalur pengaduan yang ternyata disediakan oleh Disperindag.

### **2. Melalui jalur Pengadilan**

Sistem penyelesaian sengketa yang sederhana, cepat dan biaya ringan merupakan salah satu asas dalam peradilan di Indonesia sebagaimana ditentukan dalam pasal 4 ayat (2) Undang-Undang No. 14 Tahun 1970 tentang Pokok-pokok Kekuasaan Kehakiman. Sistem penyelesaian sengketa yang sedemikian sangat dibutuhkan dalam dunia bisnis, termasuk dalam penyelesaian sengketa konsumen (Undang-Undang (UU) Tentang Ketentuan-Ketentuan Pokok Kekuasaan Kehakiman, 1970).

Memasukkan gugatan perdata ganti rugi karena wanprestasi atau perbuatan melawan hukum, tergantung dari hubungan hukum konsumen dan pelaku perbuatan yang merugikannya, kepada pengadilan negeri yang berwenang umumnya pengadilan negeri yang mempunyai wewenang di wilayah tempat tinggal atau domisili tergugat.

Istilah perlindungan hukum merupakan istilah yang selalu dikaitkan dengan adanya pencederaan terhadap hak-hak anggota masyarakat baik yang dilakukan oleh sesama masyarakat,



maupun oleh penguasa. Philipus M. Hadjon membedakan perlindungan hukum menjadi 2 (dua) macam, yakni:

### 1. Perlindungan Hukum Preventif

Adalah perlindungan hukum yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran. Hal ini terdapat dalam peraturan perundang-undangan dengan maksud mencegah suatu pelanggaran serta memberikan rambu-rambu atau batasan-batasan dalam melakukan suatu kewajiban. Dengan perlindungan preventif merupakan bentuk perlindungan hukum yang diarahkan bagi terlindunginya hak seseorang dari kemungkinan terjadinya pelanggaran oleh orang lain atau pihak ketiga secara melawan hukum. Perlindungan hukum preventif sangat besar artinya bagi pemerintah yang didasarkan pada kebebasan bertindak, karena dengan adanya perlindungan hukum yang preventif pemerintah terdorong untuk bersikap hati-hati untuk mengambil keputusan yang didasarkan pada diskresi (Hadjon, 1993).

Perlindungan hukum preventif telah dibentuk oleh Pemerintah yakni dengan adanya Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Peraturan ini diharapkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen bisa mendorong iklim usaha yang sehat serta mendorong lahirnya perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan yang ada dengan menyediakan barang/jasa yang berkualitas. Serta dapat meningkatkan harkat dan martabat konsumen yang pada gilirannya akan meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan, serta menumbuhkan kembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab untuk tidak melakukan perbuatan yang dapat merugikan konsumen.

### 2. Perlindungan Hukum Represif

Menurut Satjipto Rahardjo dalam bukunya yang berjudul Ilmu Hukum, perlindungan hukum adalah "Memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum" (Rahardjo, 2000). Tujuan hukum dari perlindungan hukum represif adalah untuk menyelesaikan sengketa. Penanganan dalam menyelesaikan sengketa tersebut dilakukan oleh badan peradilan yang berwenang baik secara absolut maupun relatif. Penyelesaian sengketa dapat dilakukan dengan litigasi dan non litigasi. Penyelesaian sengketa dengan litigasi diselesaikan melalui Pengadilan dan penyelesaian sengketa non litigasi dengan dibentuk Badan Perlindungan Konsumen Nasional, Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Badan Perlindungan Konsumen Nasional untuk mengembangkan upaya perlindungan konsumen dibentuk badan tersebut. Salah satu tugas Badan Perlindungan Konsumen Nasional adalah memberikan saran dan rekomendasi kepada pemerintah dalam rangka menyusun kebijaksanaan di bidang perlindungan nasional (Fuady, 2008). Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat mempunyai tugas yaitu menyebarluaskan informasi untuk meningkatkan kesadaran tentang perlindungan konsumen.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen mempunyai tugas yaitu menangani penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi atau konsolidasi atau arbitrase. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen, memberikan informasi kepada konsumen, menerima keluhan dan atau pengaduan masyarakat dan melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku (Fuady, 2008).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ketua Umum Dewan Pimpinan Pusat (DPP) Lembaga Perlindungan Konsumen Negeri (LPKN), Bapak Khairul Anwar, SH., M. Si., menyatakan bahwa Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) dapat melakukan gugatan ke pengadilan dengan syarat dan atau *legal standing* yang diatur dalam Undang-Undang.

### Mekanisme Pembentukan LPKSM sebagai Lembaga Perlindungan Konsumen di Kota Medan

LPKSM adalah Lembaga Non Pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh Pemerintah yang mempunyai kegiatan perlindungan konsumen. Tanda Daftar Lembaga Perlindungan Konsumen (TDLPK) adalah Tanda Daftar yang diberikan oleh Pemerintah kepada LPKSM yang mempunyai persyaratan untuk bergerak di bidang penyelenggaraan perlindungan konsumen.

Pemerintah mengakui setiap LPKSM yang memenuhi syarat untuk bergerak di bidang perlindungan konsumen sebagaimana tercantum dalam anggaran dasar pendiriannya. Pengakuan tersebut diberikan melalui pendaftaran dan penerbitan TDLPK yang kewenangannya berada pada Menteri yang ruang lingkup tugas dan tanggung jawabnya meliputi bidang perdagangan. Selanjutnya Menteri dimaksud melimpahkan kewenangan penerbitan TDLPK kepada Bupati atau Walikota dan kedua pejabat tersebut dapat pula melimpahkan kembali kewenangannya kepada Kepala Dinas. TDLPK dapat diterbitkan berdasarkan tempat kedudukan atau domisili LPKSM dan berlaku di seluruh Wilayah Republik Indonesia.

Kantor cabang atau kantor perwakilan LPKSM dalam menjalankan kegiatan penyelenggaraan perlindungan konsumen dapat menggunakan TDLPK Kantor Pusat dan dibebaskan dari pendaftaran untuk memperoleh TDLPK. Permohonan untuk memperoleh TDLPK diajukan oleh Lembaga Swadaya Masyarakat kepada Bupati atau Walikota melalui Kepala Dinas setempat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Pembina Dewan Pimpinan Pusat (DPP) Perlindungan Pengusaha dan Konsumen Nasional (PPKN) Bapak Effendi, mekanisme pembentukan LPKSM yaitu:

1. Membuat Akta Notaris Pendirian Badan Hukum
2. Membuat Izin dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia
3. Membuat TDLPK pada pemerintah setempat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ketua Umum Dewan Pimpinan Pusat (DPP) Lembaga Perlindungan Konsumen Negeri (LPKN) Bapak Khairul Anwar, SH. M. Si., mekanisme pembentukan LPKSM sama dengan yang dikatakan oleh Bapak Effendi, namun beliau menambahkan yaitu tentang Ilmu Konsumen, yang dimana menurut beliau adalah *Lex Specialist* (hukum yang bersifat khusus) (Agustina, 2015).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ketua Dewan Pimpinan Daerah (DPD) Lembaga Perlindungan Konsumen Republik Indonesia (LPK-RI) Sumatera Utara, Bapak Suriyanto, mengatakan bahwa mekanisme pembentukan LPKSM yang telah dilakukan oleh Dewan Pimpinan Pusat (DPP) selaku kedudukan tertinggi dalam struktur dan atau bagan dalam organisasi tersebut, sehingga sebagai perwakilan dan atau cabang dari organisasi yang berada di Sumatera Utara ini, beliau hanya melaporkan keberadaan organisasi tersebut kepada pemerintahan setempat.

Tanda Daftar Lembaga Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disebut TDLPK adalah tanda daftar yang diberikan oleh Pemerintah kepada LPKSM yang memenuhi persyaratan untuk bergerak di bidang penyelenggaraan perlindungan konsumen.

Sebagaimana Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 35 Tahun 2021, pembatalan Tanda Daftar Lembaga Perlindungan Konsumen (TDLPK) diatur dalam pasal 17 dan 18, yaitu sebagai berikut:

1. Dalam hal berdasarkan atas hasil pengawasan ditemukan LPKSM yang:
  - A. Tidak lagi menjalankan kegiatan Perlindungan Konsumen; atau
  - B. Terbukti melakukan kegiatan pelanggaran ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan peraturan pelaksanaannya terhadap LPKSM dapat dilakukan pembatalan Tanda Daftar Lembaga Perlindungan Konsumen (TDLPK).
2. Pembatalan TDLPK sebagaimana dimaksud diatas, hanya dapat dilakukan dalam hal LPKSM terbukti tidak melaksanakan kegiatan Perlindungan Konsumen paling lama 6 (enam) bulan terhitung sejak pelaksanaan kewajiban laporan kegiatan LPKSM yang terakhir.
3. Pembatalan TDLPK sebagaimana dimaksud diatas hanya dapat dilakukan dalam hal pelanggaran LPKSM terhadap ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan peraturan pelaksanaannya telah ditetapkan berdasarkan keputusan badan peradilan yang telah memiliki kekuatan hukum tetap.
4. Pembatalan TDLPK sebagaimana dimaksud diatas diterbitkan oleh Kepala Dinas dengan menggunakan format sebagaimana tercantum dalam Lampiran IV yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

5. Kepala Dinas pemerintah provinsi tempat kedudukan atau domisili LPKSM harus melakukan pencatatan pembatalan TDLPK dan melaporkan kepada Direktur Jenderal
6. Terhadap LPKSM yang dibatalkan TDLPK tidak dapat mengajukan penerbitan TDLPK baru.

### **Peran LPKSM Kota Medan dalam Memberikan Perlindungan Hukum kepada Konsumen**

Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat (LPKSM) mempunyai tugas menjalankan amanah Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yang bekerja sama dengan pemerintahan dalam bidang pengawasan untuk mengawasi hal-hal yang dapat merugikan konsumen. Selain itu juga tugas LPKSM memberikan informasi serta memberikan nasehat atau edukasi kepada konsumen agar konsumen menjadi tahu dan tidak mudah di tipu daya oleh para pelaku usaha yang nakal. dan apabila telah terjadinya sengketa berupa barang / jasa oleh pihak pelaku usaha kepada konsumen yang dirugikan, Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat ( LPKSM ) mempunyai wewenang untuk menggugat pelaku usaha ke Pengadilan negeri.

Peraturan Pemerintah nomor 89 tahun 2019 tentang Perubahan Atas PP 59 tahun 2001 tentang LPKSM di dalamnya berisi tentang LPKSM yang memenuhi syarat menurut Pasal 44 Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen keberadaannya diakui oleh Pemerintah dan Penyesuaian LPKSM dengan Undang-Undang No. 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Sehingga definisi LPKSM menjadi Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat yang selanjutnya disebut LPKSM adalah Lembaga non-Pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh Pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen.

Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. 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. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat yang selanjutnya disebut Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) adalah Lembaga Non Pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh Pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen.

Pemerintah memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk berperan aktif dalam mewujudkan perlindungan konsumen di Indonesia, dan peran aktif tersebut diberikan melalui organisasi Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM). Pemerintah mengakui Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) yang memenuhi syarat dan memiliki kesempatan untuk berperan aktif dalam mewujudkan perlindungan konsumen.

Berdasarkan Pasal 1 angka 9 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) adalah lembaga non-pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen (Pasal 1 angka 9, Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen).

Dalam berbagai literatur ditemukan sekurang-kurangnya dua istilah mengenai hukum yang mempersoalkan konsumen yaitu "hukum konsumen" dan "hukum perlindungan konsumen". Istilah "hukum konsumen" dan "hukum perlindungan konsumen" sudah sangat sering terdengar. Namun belum jelas benar apa saja yang masuk ke dalam materi keduanya. Juga apakah kedua cabang hukum itu identik (Shidarta, 2000).

Karena posisi konsumen yang lemah maka ia harus dilindungi oleh hukum. Salah satu sifat sekaligus tujuan hukum adalah memberikan perlindungan (pengayoman) kepada masyarakat. Jadi sebenarnya hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen adalah dua bidang hukum yang sulit dipisahkan dan ditarik batasnya.

Pengertian perlindungan konsumen menurut Az. Nasution dijelaskan bahwa kedua istilah itu berbeda, yaitu bahwa hukum perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum konsumen. Hukum konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan atau jasa konsumen



di dalam pergaulan hidup. Sedangkan hukum perlindungan konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalahnya dengan para penyedia barang dan atau jasa konsumen (Nasution, 2000).

Lebih lanjut mengenai definisinya Az. Nasution menjelaskan sebagai berikut: Hukum konsumen pada pokoknya lebih berperan dalam hubungan dan masalah konsumen yang kondisi para pihaknya berimbang dalam kedudukan sosial ekonomi, daya saing, maupun tingkat pendidikan. Rasionya adalah sekalipun tidak selalu tepat, bagi mereka masing-masing lebih mampu mempertahankan dan menegakkan hak-hak mereka yang sah. Hukum perlindungan konsumen dibutuhkan apabila kondisi pihak-pihak yang mengadakan hubungan hukum atau bermasalah dalam masyarakat itu tidak seimbang. Pada dasarnya baik hukum konsumen maupun hukum perlindungan konsumen membicarakan hal yang sama, yaitu kepentingan hukum (hak-hak) konsumen (Nasution, 2000).

Hukum perlindungan konsumen atau hukum konsumen dapat diartikan sebagai keseluruhan peraturan hukum yang mengatur hak-hak dan kewajiban-kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya. Kata keseluruhan dimaksudkan untuk menggambarkan bahwa di dalamnya termasuk seluruh perbedaan hukum menurut jenisnya. Jadi termasuk di dalamnya baik aturan hukum perdata, pidana, administrasi negara maupun hukum internasional. Sedangkan cakupannya adalah hak dan kewajiban serta cara-cara pemenuhannya dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya, yaitu bagi konsumen mulai dari usaha untuk mendapatkan kebutuhannya dari produsen.

Sedangkan bagi produsen meliputi kewajiban yang berkaitan dengan produksi, penyimpanan, peredaran dan perdagangan produk, serta akibat dari pemakaian produk itu. Dengan demikian jika perlindungan konsumen diartikan sebagai segala upaya yang menjamin adanya kepastian pemenuhan hak-hak konsumen sebagai wujud perlindungan kepada konsumen, maka hukum perlindungan konsumen tiada lain adalah hukum yang mengatur upaya-upaya untuk menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen. Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 memberi pengertian perlindungan konsumen sebagai segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen (Nasution, 2000).

Dalam setiap Undang-Undang yang dibuat pembentuk Undang-Undang, biasanya dikenal sejumlah asas atau prinsip yang mendasari diterbitkannya Undang-Undang tersebut (Djamali, 2006). Sudikno Mertokusomo memberikan ulasan asas hukum sebagai berikut: "Bahwa asas hukum bukan merupakan hukum kongkrit, melainkan merupakan pikiran dasar yang umum dan abstrak, atau merupakan latar belakang peraturan yang kongkrit yang terdapat dalam setiap sistem hukum yang terjelma dalam peraturan perundang-undangan dan putusan hakim yang merupakan hukum positif dan dapat diketemukan dengan mencari sifat atau ciri umum dalam peraturan kongkrit tersebut" (Mertokusumo, 1999).

Sejalan dengan pendapat Sudikno tersebut, Satjipto Rahardjo berpendapat bahwa asas hukum bukan merupakan peraturan hukum, namun tidak ada hukum yang bisa dipahami tanpa mengetahui asas-asas hukum yang ada di dalamnya (Rahardjo, 2000).

Keseimbangan perlindungan antara pelaku usaha dan konsumen menampakkan fungsi hukum yang menurut Roscoe Pound sebagai sarana pengendalian hidup bermasyarakat dengan menyeimbangkan kepentingan-kepentingan yang ada dalam masyarakat atau dengan kata lain sebagai sarana kontrol sosial (Muru & Yodo, 2011). Keseimbangan perlindungan hukum terhadap pelaku usaha dan konsumen tidak terlepas dari adanya pengaturan tentang hubungan-hubungan hukum yang terjadi antara para pihak.

Dengan prinsip atau asas kebebasan, subjek hukum bebas melakukan apa yang diinginkannya dengan dibatasi oleh keinginan orang lain dan memelihara akan ketertiban sosial. Dengan prinsip atau asas kesamaan, setiap individu mempunyai kedudukan yang sama di dalam hukum untuk melaksanakan dan meneguhkan hak-haknya. Dalam hal ini hukum memberikan

perlakuan yang sama terhadap individu. Sedangkan prinsip atau asas solidaritas sebenarnya merupakan sisi balik dari kebebasan.

Dengan diberlakukannya Undang-Undang Perlindungan Konsumen maka dalam hal melindungi konsumen dari perbuatan pelaku usaha yang melanggar hak-hak konsumen telah diatur dalam Pasal 19 yang berisi tentang tanggung jawab sebagai pelaku usaha. Secara umum tuntutan ganti kerugian atas kerugian yang dialami oleh konsumen sebagai akibat penggunaan produk, baik yang berupa kerugian materi, fisik maupun jiwa, dapat didasarkan pada beberapa ketentuan yang telah disebutkan yang secara garis besarnya hanya ada dua kategori, yaitu ganti kerugian yang berdasarkan atas wanprestasi dan tuntutan ganti kerugian yang berdasarkan perbuatan melanggar hukum. Ganti kerugian yang diperoleh karena adanya wanprestasi merupakan akibat tidak dipenuhinya kewajiban utama atau kewajiban tambahan yang berupa kewajiban atas prestasi utama atau kewajiban jaminan/garansi dalam perjanjian. Bentuk-bentuk wanprestasi ini dapat terjadi apabila tidak memenuhi prestasi sama sekali, terlambat dalam memenuhi prestasi, berprestasi tidak sebagaimana mestinya.

Sedangkan tuntutan berdasarkan perbuatan melanggar hukum berbeda dengan tuntutan ganti kerugian yang didasarkan pada perikatan yang lahir dari perjanjian (karena terjadinya wanprestasi) dan akibat dari pelanggaran terhadap larangan Undang-Undang. Untuk dapat menuntut ganti kerugian, maka kerugian tersebut harus merupakan akibat dari perbuatan melanggar hukum. Hal ini berarti bahwa untuk dapat menuntut ganti kerugian harus dipenuhi unsur-unsur seperti adanya perbuatan melanggar hukum, adanya kerugian, adanya hubungan kausalitas antara perbuatan melanggar hukum dengan kerugian, dan adanya kesalahan.

Adapun perlindungan terhadap konsumen dalam hal pemberian sanksi dalam dunia bisnis terhadap pihak yang melakukan pelanggaran yang menyebabkan kerugian biasanya adalah sanksi administratif. Adapun sanksi administratif yang dikenakan adalah berupa ganti kerugian sebesar kerugian yang dialami. Namun hal itu harus ditinjau terlebih dahulu mengenai sengketa yang terjadi. Sebab dalam dunia bisnis tidak menutup kemungkinan adanya sanksi pidana. Hal ini dapat terjadi apabila adanya, pelanggaran hukum atas larangan yang dilakukan oleh pelaku usaha. Dalam hal ini maka selain pelaku usaha harus mengganti kerugian konsumen (sanksi administratif), pelaku usaha juga harus menanggung sanksi pidana dimana telah diatur dalam Pasal 8 ayat 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan bahwa pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap Pasal 8 ayat 1 dan ayat 2 dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran. Dalam hal ini yang berwenang menarik barang dan/atau jasa dari peredaran adalah menteri.

Penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan melalui upaya litigasi melalui pengadilan ataupun non litigasi yaitu di luar pengadilan, yang berupa mediasi, konsiliasi, maupun arbitrase. Penyelesaian sengketa melalui litigasi mengacu pada ketentuan peradilan umum. Majelis hakim akan mempertimbangkan dengan berbagai pertimbangan dalam sengketa tersebut yang selanjutnya akan memberikan hasil putusan yang bercita hukum. Dalam Bab 1 Pasal 1 angka 3 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2001 mengatur tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat yang mana disebutkan bahwa, Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat adalah Lembaga non pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen. Hadirnya Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat yang selanjutnya disebut LPKSM sangat membantu Konsumen dalam mempertahankan hak-haknya.

LPKSM dapat melakukan advokasi atau pemberdayaan kepada konsumen agar mampu memperjuangkan hak-haknya secara mandiri, baik yang dilakukan secara perorangan ataupun yang dilakukan secara kelompok. Pada dasarnya tidak semua LPKSM dapat melakukan advokasi dengan beracara di Pengadilan mewakili konsumen dalam memperjuangkan hak-hak konsumen. Hak gugat LPKSM atau yang dikenal sebagai *Non-Government Organization Standing (NGO's Standing)* di rumuskan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen disebut (UUPK) yaitu dalam Pasal 46 angka (1) huruf (c) bahwa gugatan atas pelanggaran Konsumen dapat dilakukan oleh: Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas



bahwa tujuan didirikannya organisasi adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya". Meskipun telah diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen atau disebut (UUPK) terkait hak gugat LPKSM, untuk mendapatkan pengakuan dari pemerintah terdapat persyaratan yang harus dipenuhi oleh LPKSM (Zulham, 2013). LPKSM tersebut diharuskan untuk terdaftar di pemerintah kabupaten atau kota dan bergerak dibidang perlindungan konsumen sebagaimana yang tercantum di dalam anggaran dasarnya. Pendaftaran tersebut hanya sebagai pencatatan saja dan bukan lah merupakan perizinan LPKSM yang ingin membuka kantor perwakilan atau cabang kedudukan kantor perwakilan atau cabang.

Disebutkan dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 302/Mpp/Kep/10/2001 tentang Pendaftaran LPKSM, Pasal 7 angka (1) huruf a angka 1 bahwa "Permohonan Tanda Daftar Lembaga Perlindungan Hukum (TDLPK) bagi lembaga swadaya masyarakat yang berstatus badan hukum atau yayasan dilampiri dokumen diantaranya berupa copy Akta Notaris Pendirian Badan Hukum atau Yayasan yang telah mendapat pengesahan Badan Hukum dari Menteri Kehakiman dan Hak Asasi Manusia atau instansi yang berwenang (Azizah, 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ketua Dewan Pimpinan Pusat (DPP) Lembaga Perlindungan Konsumen Negeri (LPKN), Bapak Khairul Anwar, SH. M. Si., keistimewaan dari LPKSM yaitu dapat bersidang di pengadilan demi mementingkan pembelaan kepada konsumen. Dan semua itu semua tidak terlepas dari *Legal Standing* agar dapat beracara dalam persidangan. Sehingga Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) dapat memberikan keadilan kepada konsumen yang dirugikan

Berdasarkan teori Perlindungan Hukum, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat hadir sebagai Undang-Undang yang melindungi LPKSM yang bertindak mewakili Konsumen.

Letak dari pada kedudukan LPKSM adalah pada huruf (d), karena mewakili LPKSM yang berbentuk yayasan atau harus berbadan hukum dan bertindak mewakili ketua LPKSM secara organisasi (Majiknursaga, 2020).

Berdasarkan UUPK Pasal 44 angka (1) bahwa "Pemerintah mengakui Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat yang memenuhi syarat". Ketentuan syarat diatur lebih lanjut dalam Pasal 46 angka (1) huruf (c) bahwa gugatan atas pelanggaran Konsumen dapat dilakukan oleh: Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya".

Persyaratan tentang pengakuan keberadaan LPKSM ini, Kepmenperindag Nomor 302/Mpp/Kep/10/2001 memberikan pengaturan yang berbeda dengan apa yang diatur di dalam Pasal 2 angka (1) Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2001. Bila pada Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2001, pengakuan tersebut cukup diperoleh melalui pendaftaran, akan tetapi di Kepmenperindag Nomor 302/Mpp/Kep/10/2001 persyaratan tersebut ditambah dengan penerbitan TDLPK juga. Kewenangan penerbitan TDLPK menurut Pasal 3 Kepmenperindag Nomor 302/Mpp/Kep/10/2001 berada pada tangan Menteri, yang mana dapat dilimpahkan kepada Bupati atau Walikota. Yang selanjutnya dapat dilimpahkan lagi ke Kepala Dinas (Wardiono, 2015). Guna penertiban aktivitas LPKSM maka dalam Kepmenperindag Nomor 302/Mpp/Kep/10/2001 berada pada Menteri, dan ditentukan kewajiban-kewajiban LPKSM.

Maka dapat disimpulkan secara umum bahwa *Legal Standing* LPKSM yang diakui oleh Pemerintah tidak hanya LPKSM yang terdaftar dan mempunyai TDLPK saja, tapi LPKSM tersebut harus melakukan kewajiban-kewajiban serta tugas tanpa melakukan tindakan-tindakan yang menyebabkan terjadinya pembatalan pendaftaran dari LPKSM itu sendiri.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ketua Dewan Pimpinan Daerah (DPD) Lembaga Perlindungan Konsumen Republik Indonesia (LPK-RI) Provinsi Sumatera Utara, Bapak Surianto

mengatakan bahwa selain LPKSM dapat mengajukan gugatan ke pengadilan, peran LPKSM yang beliau pimpin ialah mendampingi konsumen yang haknya dirugikan oleh pelaku usaha yang mengakibatkan terjadinya tindak pidana, lebih lanjut beliau mengatakan, pendampingan dilakukan untuk melakukan laporan kepada instansi terkait.

Lebih lanjut beliau mengatakan, ketika ada konsumen yang merasa dirugikan sehingga terjadinya tindak pidana, seperti penipuan pembelian produk online, dsb. LPKSM beliau siap memberi pendampingan kepada konsumen untuk melakukan laporan ke instansi terkait, karena selain menjalankan tugas LPKSM itu sendiri yaitu menerima pengaduan masyarakat (konsumen) yang dirugikan, dan juga melakukan koordinasi dengan pihak dan atau instansi terkait mengenai permasalahan atau perkara yang dihadapi oleh konsumen.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ketua Umum Dewan Pimpinan Pusat (DPP) Lembaga Perlindungan Konsumen Negeri (LPKN) Bapak Khairul Anwar, SH. M. Si., mengatakan peran LPKSM yaitu berkenaan dengan Pasal 44 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu mengatur tugas dan kewajiban LPKSM seperti membantu masyarakat dalam memberikan informasi mengenai kehati-hatian konsumen dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa, menerima keluhan dan atau pengaduan konsumen (masyarakat) yang merasa dirugikan, melaksanakan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.

Lebih lanjut beliau mengatakan juga salah satu peran LPKSM yang juga keistimewaan LPKSM yaitu dapat mengajukan gugatan dan beracara di persidangan, dengan *Legal Standing* yang sudah disebutkan diatas. Sebagai penutup beliau berpesan kepada para konsumen yaitu "Teliti Sebelum Membeli" dan Jargon dari LPKSM dan atau DPP LPKN yaitu "Lindungi Konsumen sama dengan Lindungi Masyarakat".

## SIMPULAN

Perlindungan hukum diberikan kepada konsumen agar konsumen merasa aman dan nyaman, serta hak-hak konsumen terpenuhi. Namun ketika konsumen merasa dirugikan, konsumen dapat mengajukan penyelesaian masalah dengan melalui 2 jalur yaitu melalui jalur di luar pengadilan dan melalui jalur pengadilan. Melalui jalur di luar pengadilan, konsumen (masyarakat) dapat mengadukan permasalahan kepada Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) dan fasilitas yang diberikan oleh pemerintah yaitu dengan mengadukan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Yang mana pada proses ini penyelesaian sengketa dilakukan dengan cara mediasi, konsiliasi, dan arbitrase. Melalui jalur pengadilan, Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat dapat melakukan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara menggugat pelaku usaha ke pengadilan negeri.

Mekanisme pembentukan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) sebagai Lembaga Perlindungan Konsumen di Kota Medan yaitu membuat akta notaris pendirian badan hukum, membuat izin dari kementerian hukum dan hak asasi manusia, dan mendaftarkan tanda daftar lembaga perlindungan konsumen yang disebut TDLPK ke pemerintah setempat. Pemerintah mengakui setiap LPKSM yang memenuhi syarat untuk bergerak di bidang perlindungan konsumen sebagaimana tercantum dalam anggaran dasar pendiriannya. Pengakuan tersebut diberikan melalui pendaftaran dan penerbitan TDLPK yang kewenangannya berada pada Menteri yang ruang lingkup tugas dan tanggung jawabnya meliputi bidang perdagangan. Selanjutnya Menteri dimaksud melimpahkan kewenangan penerbitan TDLPK kepada Bupati atau Walikota dan kedua pejabat tersebut dapat pula melimpahkan kembali kewenangannya kepada Kepala Dinas. TDLPK dapat diterbitkan berdasarkan tempat kedudukan atau domisili LPKSM dan berlaku di seluruh Wilayah Republik Indonesia. Kantor cabang atau kantor perwakilan LPKSM dalam menjalankan kegiatan penyelenggaraan perlindungan konsumen dapat menggunakan TDLPK Kantor Pusat dan dibebaskan dari pendaftaran untuk memperoleh TDLPK. Permohonan untuk memperoleh TDLPK diajukan oleh Lembaga Swadaya Masyarakat kepada Bupati atau Walikota melalui Kepala Dinas setempat.

Peran Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat (LPKSM) dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen yaitu LPKSM ialah suatu lembaga non pemerintah atau



wadah pengaduan yang menampung kasus-kasus atau masalah yang berkaitan dengan hukum guna untuk melindungi konsumen dari perbuatan yang dapat merugikan konsumen. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat (LPKSM) mempunyai tugas menjalankan amanah Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yang bekerja sama dengan pemerintahan dalam bidang pengawasan untuk mengawasi hal-hal yang dapat merugikan konsumen. Selain itu juga peran LPKSM memberikan informasi serta memberikan nasehat atau edukasi kepada konsumen agar konsumen menjadi tahu dan tidak mudah di tipu daya oleh para pelaku usaha yang nakal. dan apabila telah terjadinya sengketa berupa barang / jasa oleh pihak pelaku usaha kepada konsumen yang dirugikan, Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat (LPKSM) mempunyai wewenang untuk menggugat pelaku usaha ke Pengadilan negeri. Pemerintah memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk berperan aktif dalam mewujudkan perlindungan konsumen di Indonesia, dan peran aktif tersebut diberikan melalui organisasi Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM). Pemerintah mengakui Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) yang memenuhi syarat dan memiliki kesempatan untuk berperan aktif dalam mewujudkan perlindungan konsumen.

Penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan melalui upaya litigasi melalui pengadilan ataupun non litigasi yaitu di luar pengadilan, yang berupa mediasi, konsiliasi, maupun arbitrase. Penyelesaian sengketa melalui litigasi mengacu pada ketentuan peradilan umum. Majelis hakim akan mempertimbangkan dengan berbagai pertimbangan dalam sengketa tersebut yang selanjutnya akan memberikan hasil putusan yang bercita hukum. LPKSM yang akan melakukan gugatan ke pengadilan harus memenuhi legal standing agar dapat memperjuangkan hak-hak konsumen yang dirugikan. Dalam Bab 1 Pasal 1 angka 3 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2001 mengatur tentang Lembaga Peran LPKSM yaitu berkenaan dengan Pasal 44 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu mengatur tugas dan kewajiban LPKSM seperti membantu masyarakat dalam memberikan informasi mengenai kehati-hatian konsumen dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa, menerima keluhan dan atau pengaduan konsumen (masyarakat) yang merasa dirugikan, melaksanakan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen, melakukan koordinasi dengan pihak dan atau instansi terkait seperti pendampingan pembuatan laporan ke instansi terkait apabila terjadi tindak pidana yang merugikan konsumen dan dapat melakukan advokasi kepada konsumen dengan cara melakukan gugatan ke pengadilan negeri untuk membela kepentingan konsumen yang dirugikan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, S. (2015). Implementasi Asas Lex Specialist Derogat Legi Generali Dalam Sistem Peradilan Pidana. *Masalah-Masalah Hukum*, 44(4), 503–510. <https://doi.org/10.14710/mmh.44.4.2015.503-510>
- Aji, A. B. W., Wiyatno, P., Arifin, R., & Kamal, U. (2020). Social Justice on Environmental Law Enforcement in Indonesia: The Contemporary and Controversial Cases. *The Indonesian Journal of International Clinical Legal Education*, 2(1), 57–72. <https://doi.org/10.15294/ijicle.v2i1.37324>
- Amiruddin, & Asikin, Z. (2012). *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Asih, D. S. (2016). Karakteristik Prinsip Keterbukaan dalam Hukum Pasar Modal di Indonesia. *Jurnal Advokasi*, 1(1).
- Azizah, S. (2018). Legal Standing Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) dalam Perkara Ekonomi Syariah di Pengadilan Agama. *Muslim Heritage*, 3(1).
- Djamali, A. (2006). *Pengantar Ilmu Hukum Indonesia*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Efendi, J., & Ibrahim, J. (2018). *Metode Penelitian Hukum: Normatif dan Empiris*. Depok: Prenada Media Group.
- Erlinawati, M., & Nugrahaningsih, W. (2017). Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen terhadap Bisnis Online. *Serambi Hukum*, 11(1).
- Fanani, Z. (2020). Perlindungan Hukum Terhadap Hak Konsumen E-Commers Dalam Perspektif Hukum Islam. *At-Taahdzib: Jurnal Studi Islam Dan Muamalah*, 8(1), 175–197. <https://doi.org/10.18326/MUOTASID.V1I2.259-277>



- Fuady, M. (2008). *Pengantar Hukum Bisnis Pranata Bisnis Moderen di Era Global*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Hadjon, P. M. (1993). *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia: Introduction to The Indonesian Administrative Law*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada Press.
- Helmi, H. R. (2015). Eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Memutus Sengketa Konsumen Di Indonesia. *ADHAPER: Jurnal Hukum Acara Perdata*, 1(1), 77–89. <https://doi.org/10.36913/IHAPER.V1I1.4>
- Kerti, R. M. (2018). Implementasi UU No.20 Tahun 2011 Tentang Rumah Susun Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen. *Jurnal Legislasi Indonesia*, 15(2), 41–54. <https://doi.org/10.54629/ILI.V15I2.178>
- Kristiyanti, C. T. S. (2008). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Majiknursaga. (2020). Analisis Yuridis Kepastian Hukum Legal Standing Lembaga Perlindungan Konsumen. *Lex Jurnal*, 17(2).
- Mantili, R., Kusmayanti, H., & Afriana, A. (2016). Problematika Penegakan Hukum Persaingan Usaha di Indonesia dalam Rangka Menciptakan Kepastian Hukum. *PADJADJARAN Jurnal Ilmu Hukum (Journal of Law)*, 3(1), 116–132. <https://doi.org/10.22304/piih.v3n1.a7>
- Mertokusumo, S. (1999). *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*. Yogyakarta: Liberty.
- Miru, A., & Yodo, S. (2011). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Moleong, L. J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nainggolan, B. (2016). Landasan Filosofis Dan Substansi Pembaruan Dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 Tentang Hak Cipta. *Jurnal Paradigma Hukum Pembangunan*, 1(1), 53–77. <https://doi.org/10.25170/PARADIGMA.V1I01.1718>
- Nasution, AZ. (2000). *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*. Jakarta: Daya Widya.
- Njatrijani, R. (2017). Posisi Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Dalam Upaya Perlindungan Terhadap Konsumen. *Diponegoro Private Law Review*, 1(1), 343–354. <https://doi.org/10.2/IQUERY.MIN.IJ>
- Nola, L. F. (2016). Advokasi Hukum Oleh Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM). *Negara Hukum: Membangun Hukum Untuk Keadilan Dan Kesejahteraan*, 5(2), 189–206. <https://doi.org/10.22212/INH.V5I2.240>
- Nugroho, S. A. (2008). *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*. Jakarta: Kencana.
- Peraturan Pemerintah (PP) tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat. , Pub. L. No. 59, peraturan.bpk.go.id (2001). Indonesia: LN. 2001 No. 104, TLN No. 4127, LL SETNEG: 4 HLM.
- Rahardjo, S. (2000). *Ilmu Hukum*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Sabirin, A., & Herfian, R. H. (2021). Dampak Ekosistem Digital terhadap Hukum Persaingan Usaha di Indonesia serta Optimalisasi Peran Komisi Pengawas Persaingan Usaha (KPPU) di Era Ekonomi Digital. *Jurnal Persaingan Usaha*, 1(2), 75–82. <https://doi.org/10.55869/kppu.v2i.23>
- Sharma, R. R. (2004). *Pengantar Advokasi Panduan Latihan*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Shidarta. (2000). *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: Grasindo.
- Sinaga, N. A., & Sulisrudatin, N. (2014). Pelaksanaan Perlindungan Konsumen di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara*, 5(2). <https://doi.org/10.35968/ih.v5i2.110>
- Soekanto, S. (1982). *Kesadaran dan Kepatuhan Hukum*. Jakarta: Rajawali.
- Soekanto, S. (2006). *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI Press.
- Sudaryatno. (1999). *Hukum dan Advokasi Konsumen*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Tampubolon, W. S. (2016). Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Ilmiah Advokasi*, 4(1), 53–61. <https://doi.org/10.36987/IIAD.V4I1.356>
- Undang-undang (UU) tentang Ketentuan-Ketentuan Pokok Kekuasaan Kehakiman., Pub. L. No. 14, peraturan.bpk.go.id (1970). Indonesia: LN. 1970, LL SETNEG: 12 HLM.
- Undang-undang (UU) tentang Perlindungan Konsumen., Pub. L. No. 8, peraturan.bpk.go.id (1999). Indonesia: LN. 1999/ No. 22, TLN NO. 3821, LL SETNEG: 35 HLM.
- Usman, R. (2022). *Hukum Persaingan Usaha di Indonesia* (Tarmizi, Ed.). Jakarta: Sinar Grafika.
- Wardiono, K. (2015). *Hukum Perlindungan Konsumen (Aspek Subtansi Hukum, Struktur Hukum Dan Kultur Hukum Dalam UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen)*. Yogyakarta: Ombak.
- Widjaja, G., & Yani, A. (2000). *Jaminan Fidusia*. Jakarta: Grafindo Persada.
- Wuryantai, AG. E. W. (2013). Digitalisasi Masyarakat: Menilik Kekuatan dan Kelemahan Dinamika Era Informasi Digital dan Masyarakat Informasi. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 1(2). <https://doi.org/10.24002/iik.v1i2.163>

- Zazili, A. (2008). *Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang pada Transportasi Udara Niaga Berjadwal Nasional* (Tesis). Universitas Diponegoro, Semarang.
- Zed, M. (2014). *Metode Penelitian Kepustakaan*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Zulham. (2013). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

