

**EFEKTIFITAS PERAN  
DAN PENGAWASAN LEMBAGA PERLINDUNGAN  
KONSUMEN SWADAYA MASYARAKAT (LPKSM)  
TERHADAP PERLINDUNGAN KONSUMEN  
DI KOTA SEMARANG**

**Disusun guna memenuhi tugas skripsi**



Oleh:  
**AINUN NISA**  
Nim : 1602056014

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM  
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO**

**2022**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG  
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM  
Jalan Prof Hamka (Kampus 3) Ngaliyan Semarang  
Telepon. 024-7615387, Faksimile 024-7615387 Semarang 50185

#### PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp : 4 (empat) Eksemplar  
Hal : Persetujuan Naskah Skripsi  
a.n. Ainun Nisa

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Syaria'ah dan Hukum  
UIN Walisongo Semarang

*Assalamu'alaikum Wr.Wb.*

Setelah kami meneliti dan melakukan perbaikan seperlunya, Bersama ini Kami kirimkan naskah Skripsi Saudari :

Nama : Ainun Nisa

NIM : 1602056014

Prodi : Ilmu Hukum

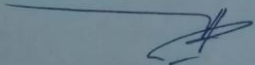
Judul : Efektifitas Peran dan Pengawasan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) di Kota Semarang terhadap perlindungan konsumen

Dengan ini, mohon kiranya skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqasahkan.

Demikian harap menjadi maklu.

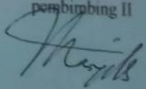
*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Pembimbing I

  
Dr. Ali Imron, S.H.,M.Ag.

Semarang, 20 Juni 2022

pembimbing II

  
Dr. Novita Dewi M,S.H.,M.H



KEMENTERIAN AGAMA R.I.  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO  
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

Jl. Prof. Dr. Hamka Km. 2 Kampus III Ngaliyan Semarang Telp.024-7601295 Fax.7615387

#### PENGESAHAN

Naskah skripsi berikut ini:

Judul : Efektivitas Peran dan Pengawasan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) Terhadap Perlindungan Konsumen di Kota Semarang

Penulis : Ainun Nisa

NIM : 1602056014

Jurusan : Ilmu Hukum

Telah diujikan dalam sidang munaqasyah oleh Dewan Penguji Fakultas Syariah dan Hukum UIN Walisongo dan dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana dalam Ilmu Hukum.

Semarang, 13 juli 2022

#### DEWAN PENGUJI

Penguji I,

Dr. Ahmad Habib Rofuiddin, M.S.I.  
NIP. 198911022018011001

Penguji II,

Dr. Novita Dewi Masyitoh, SH., MH.  
NIP. 197910222007012011

Penguji III,

Dr. H. Mashudi, M.Ag.  
NIP. 196901212005011002



Penguji IV,

Yunita Dewi Septiana, MA.  
NIP. 197606272005012003

Pembimbing I,

Dr. H. Ali Imron, S.Ag., SH., M.Ag.  
NIP. 197307302003121003

Pembimbing II,

Dr. Novita Dewi Masyitoh, SH., MH.  
NIP. 197910222007012011

## MOTTO

إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ

*“Sesungguhnya Allah tidak mengubah keadaan sesuatu kaum  
sehingga mereka  
mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri”*

Jangan takut salah ketika menuntut ilmu karena banyak orang  
sukses belajar dari sebuah kesalahan

## **PERSEMBAHAN**

Dengan kerendahan hati karya ini penulis persembahkan kepada:

1. Ibu dan Bapak tercinta (Tuneri dan Harun Nurosid) yang selalu sabar mengiringi langkah saya, mencurahkan segala perhatian dan kasih sayangnya kepada saya, selalu mendoakan serta memberikan dorongan motivasi kepada saya dalam berbagai hal.
2. Teman-teman seangkatan Ilmu Hukum yang selalu menyemangati dan banyak membantu saya dalam penyusunan skripsi ini.
3. Almamater tercinta jurusan Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Walisongo Semarang yang memberikan kesempatan penulis untuk menimba ilmu memperluas pengetahuan.
4. Seluruh keluarga besar yang selalu medo'akan kesuksesan saya.
5. Teman-teman seperjuangan Umi Laila dan Alfiatur Rohmah yang selalu menyemangati untuk segera menyelesaikan Skripsi.



### DEKLARASI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, Penulis menyatakan bahwa skripsi ini tidak berisi materi yang telah pernah ditulis oleh orang lain atau diterbitkan. Demikian juga skripsi ini tidak berisi pikiran-pikiran orang lain, Kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan bahan rujukan.

Semarang, 20 Juni 2022

Deklarator,



Ainun Nisa

NIM 1602056014

## **ABSTRAK**

Penelitian ini dilatar belakangi oleh Konsumen sebagai pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, bagi kepentingan diri sendiri yang tidak untuk diperdagangkan kembali. Konsumen seringkali dirugikan oleh pelaku usaha yang berbuat curang karena lemahnya kedudukan konsumen akan hak-haknya. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) dibentuk untuk melindungi konsumen dari pelaku usaha yang dapat membahayakan konsumen dan mencegah terjadinya perilaku menyimpang pelaku usaha dengan peran dan pengawasan yang dilakukan oleh LP2K. Untuk melindungi atau memberdayakan konsumen maka diperlukan campur tangan negara melalui sistem perlindungan hukum terhadap konsumen. Rumusan masalah yang diangkat (1) Bagaimana peran dan pengawasan Lembaga Perlindungan Konsumen swadaya masyarakat di Kota Semarang dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen di Kota Semarang? (2) Bagaimana Efektivitas perandan pengawasan Lembaga Perlindungan Konsumen swadaya masyarakat di Kota Semarang dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen di Kota Semarang ?

Jenis penelitian ini adalah penelitian hukum kualitatif dengan menggunakan pendekatan yuridis-empiris (non doktrinal), yaitu suatu jenis penelitian yang digunakan untuk mengetahui bagaimana hukum itu dilaksanakan termasuk proses penegakan hukum. Karena penelitian jenis ini dapat mengungkapkan permasalahan yang ada dibalik pelaksanaan dan penegakan hukum.

Hasil penelitian dan pembahasan menjelaskan bahwa peran LP2K di Semarang sebagai wujud dari LPKSM dalam menyelesaikan sengketa konsumen yakni sebagai pihak yang melakukan upaya perdamaian bagi kosumen dan pelaku usaha yang memiliki sengketa dan pengawasan dari LP2K dalam



memberikan perlindungan terhadap konsumen adalah dengan cara penelitian, pengujian, dan/survei terhadap barang dan jasa yang beredar di pasaran untuk menghindari terjadinya pelaku usaha yang melakukan perbuatan curang.

**Kata kunci : Efektivitas, Konsumen, LPKSM, Peran, Pengawasan**

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Alhamdulillah* puji syukur kehadiran Allah SWT, atas limpahan Rahmat dan Karunia-Nya, tak lupa Sholawat serta salam semoga tetap terlimpahkan kepada baginda Rasulullah Muhammad SAW yang senantiasa memupuk rasa semangat dan keyakinan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Efektivitas Peran dan Pengawasan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) di Kota Semarang terhadap perlindungan konsumen”.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan studi serta dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Strata 1 Jurusan Ilmu Hukum Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, sehingga pada kesempatan ini dengan

segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat penulis menghaturkan terimakasih bagi semua pihak yang telah memberikan bantuan moril maupun materil baik langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai, terutama kepada yang saya hormati:

1. Dr. H. Ali Imron, S.Ag.,M.Ag, selaku pembimbing I dan Dr. Novita Dewi Masyithoh, SH, MH selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya dengan tulus ikhlas untuk memberikan bimbingan, pengarahan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Prof. H. Imam Taufiq, M.Ag.,Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
3. Dr. H. Mohammad ArjaImroni, M.Ag.,Selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang beserta jajarannya. Wakil Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum Dr. Ali Imron, S.Ag.,M.Ag selaku Wakil Dekan I, H. Tolkah, S.Ag, MA. Selaku wakil dekan II dan Dr. H.AhmadIzzudin, M.Ag. selaku wakil dekan III.
4. Hj. Brilliyani Ernawati, SH, M.Hum dan Dr. Novita Dewi Masyithoh, SH, MH selaku kajar dan sekjar Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Walisongo Semarang.

5. Dr. H. Ali Imron, S.Ag.,M.Ag selaku Wali Dosen yang senantiasa memberikan bimbingan serta motivasi dengan ikhlas dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Abdun Mufid S.H selaku Kabid. Pengabdian dan Pelayanan Masyarakat LP2k
7. Ibu Tuneri dan Bapak Harun Nurosid selaku orang tua tercinta yang dengan ketulusan dan cinta kasihnya selalu mendampingi, memberikan pencerahan jiwa serta memberikan dukungan moral maupun material, terutama dalam penulisan skripsi ini.
8. Teman-teman seperjuangan angkatan 2016 Ilmu Hukum yang selalu mendukung dan memotivasi.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu dan yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Kepada semua pihak penulis tidak dapat memberikan apa-apa, hanya untaian terimakasih dengan tulus. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan dan selalu melimpahkan rahmat, taufiq, hidayah serta inayah-Nya. Pada akhirnya penulis menyadari dengan sepenuh hati bahwa skripsi ini belum mencapai kesempurnaan karena kurangnya dan terbatasnya pengetahuan dari penulis. Maka dari itu, kritik dan saran yang membangun dari berbagai

pihak sangat penulis harapkan. Namun penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya. Aamiin.

## DAFTAR ISI

COVER .....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	ii
PENGESAHAN .....	iii
MOTTO .....	iv
PERSEMBAHAN .....	v
DEKLARASI .....	vi
ABSTRAK .....	vii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xiii

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. LATAR BELAKANG .....	1
B. RUMUSAN MASALAH .....	7
C. TUJUAN PENELITIAN.....	8
D. MANFAAT PENELITIAN .....	9
E. TINJAUAN PUSTAKA .....	10
F. METODE PENELITIAN .....	16
G. SISTEMATIKA PENULISAN .....	24

### **BAB II EFEKTIVITAS PERAN DAN PENGAWASAN TERHADAP PERLINDUNGAN KONSUMEN**

A. Tinjauan Umum tentang Teori Efektivitas.....	26
---	----

B. Tinjauan Umum tentang Peran dan Pengawasan	
1. Pengertian Peran .....	32
2. Pengertian Pengawasan.....	35
C. Tinjauan Umum tentang Perlindungan Konsumen	
1. Pengertian Konsumen.....	37
2. Dasar Hukum Perlindungan Konsumen.....	39
3. Hak Konsumen.....	41
4. Kewajiban Konsumen.....	43

**BAB III PERAN DAN PENGAWASAN LEMBAGA  
 PERLINDUNGAN KONSUMEN SWADAYA  
 MASYARAKAT (LPKSM) DI KOTA SEMARANG  
 TERHADAP PERLINDUNGAN KONSUMEN**

A. Gambaran Umum LPKSM .....	44
B. Peran dan pengawasan LPKSM	
1. Pengertian Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat atau LPKSM .....	46
2. Peranan LPKSM dalam Mewujudkan Perlindungan Konsumen .....	51

**BAB IV EFEKTIVITAS PERAN DAN PENGAWASAN  
LEMBAGA PERLINDUNGAN KONSUMEN  
SWADAYA MASYARAKAT (LPKSM) KOTA  
SEMARANG**

A. Efektivitas Peran Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat Di Kota Semarang Dalam Memberikan Perlindungan Terhadap Konsumen Melalui Undang–Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen .....97

B. Efektivitas Pengawasan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat di Kota Semarang Terhadap Perlindungan Konsumen .....103

**BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....112

B. Saran .....115

C. Penutup ..... 116

**DAFTAR PUSTAKA ..... 116**

**LAMPIRAN ..... 121**

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....126**





# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta komunikasi yang sangat pesat, secara tidak langsung telah mempengaruhi kegiatan bisnis yang saling membutuhkan antara pelaku usaha dan konsumen (pengguna barang dan atau jasa). Konsumen biasanya berada dalam posisi tawar yang lemah, karena sering menjadi sasaran kesewenang-wenangan pelaku usaha yang secara sosial dan ekonomi memiliki posisi yang kuat. Fenomena yang tidak seimbang menempatkan konsumen cenderung dijadikan objek aktivitas bisnis dari pelaku usaha untuk melakukan keuntungan yang besar melalui iklan, cara jualan serta penerapan perjanjian yang merugikan pihak konsumen.

Untuk melindungi atau memberdayakan konsumen maka diperlukan campur tangan negara melalui sistem perlindungan hukum terhadap konsumen. Untuk melindungi konsumen dibutuhkan lembaga khusus yang dapat melindungi konsumen baik yang dibentuk oleh swadaya masyarakat ataupun

pemerintah, dimana lembaga tersebut dibentuk bertujuan melindungi konsumen dari para pelaku usaha yang berbuat tidak baik.

Berdasarkan Pasal 31 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) sendiri dibentuk dalam rangka mengembangkan upaya perlindungan konsumen. Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) sendiri dibentuk dalam rangka mengembangkan upaya perlindungan konsumen,<sup>1</sup> BPKN merupakan lembaga perlindungan konsumen yang memiliki kedudukan di Ibukota Republik Indonesia serta bertanggungjawab kepada Presiden, sehingga jika diperlukan BPKN ini dapat membentuk perwakilan di Ibukota Daerah Provinsi untuk dapat membantu dalam pelaksanaan tugasnya yang berkaitan dengan penyelesaian sengketa konsumen.<sup>2</sup>

Perlindungan konsumen ini adalah jaminan yang seharusnya didapatkan oleh konsumen atas setiap produk yang dibeli dari produsen atau pelaku

---

<sup>1</sup>Pasal 31 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

<sup>2</sup>Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Yogyakarta: Graha Ilmu 2015),hal.108

usaha. Saat ini masih ada produsen yang tidak mementingkan kesehatan atau keselamatan konsumennya karena sering kita jumpai pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan oleh pihak produsen kepada pihak konsumen.<sup>3</sup>

Dalam hal ini pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen, melalui undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dibentuklah Lembaga Perlindungan Swadaya Masyarakat (LPKSM) untuk mewujudkan perlindungan, keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum terhadap konsumen.

Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat (LPKSM) merupakan salah satu lembaga atau unit pelayanan pengaduan konsumen yang dapat digunakan oleh konsumen sebagai tempat mengadukan masalah atau sengketa konsumen yang sedang dialami oleh masyarakat. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat adalah lembaga yang diakui oleh pemerintah sebagai salah satu lembaga penyelesaian sengketa konsumen karena memenuhi syarat, sehingga lembaga ini memenuhi

---

<sup>3</sup> Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, (Depok Prenda Media grup,2018), hal .2

syarat untuk dapat berperan aktif didalam mewujudkan perlindungan hukum bagi konsumen.<sup>4</sup>

Kehadiran LPKSM dalam suatu negara sangat penting untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen. Hal ini juga di dasarkan pada pengetahuan konsumen yang masih terbatas, kurangnya waktu dan dana yang dimiliki oleh konsumen. Pasal 44 Ayat (2) UUPK bahwa:

*"Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat memiliki kesempatan untuk berperan aktif dalam mewujudkan perlindungan konsumen".*

Tugas Lembaga Perlindungan Konumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) dalam Pasal 44 Ayat (3) adalah sebagai berikut :

1. Menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
2. Memberikan nasihat kepada konsumen yang memerlukannya.
3. Bekerja sama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen.

---

<sup>4</sup> Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Yogyakarta: Graha Ilmu 2015),hal.106

4. Membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen.
5. Melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.

Ada pandangan kehadiran LPKSM merupakan bentuk intervensi negara terhadap kebebasan berserikat dan berkumpul dari masyarakat, namun disisi lain, ia diperlukan untuk memberikan jaminan akuntabilitas lembaga-lembaga konsumen tersebut, sehingga kehadiran LPKSM ini betul betul dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Hal ini disebabkan oleh masih banyak produk tidak bermutu dan palsu yang beredar bebas dimasyarakat, apalagi, masyarakat pedesaan yang belum memahami efek atau indikasi dari produk barang yang digunakan, misalnya makanan kaleng, minuman botol, obat-obatan, dan masih banyak lagi.<sup>5</sup>

Fenomena yang tidak seimbang menempatkan konsumen cenderung dijadikan objek aktivitas bisnis dari pelaku usaha untuk memperoleh

---

<sup>5</sup>Celina tri siwi kristiyani, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (jakarta, sinar grafika: 2017),hal.120

keuntungan sebesar-besarnya melalui iklan, promosi, cara penjualan serta penerapan perjanjian standar yang merugikan konsumen. Kelemahan konsumen dibandingkan dengan pelaku usaha dapat terlihat pada faktor ekonomi, pengetahuan, psikologis, maupun pendidikan. Menurut hasil penelitian BPHN (Badan dan Pembinaan Hukum Nasional), faktor-faktor penyebab lemahnya konsumen juga dapat muncul karena hal-hal sebagai berikut :

1. Masih rendahnya tingkat kesadaran konsumen akan haknya.
2. Belum terkondisinya masyarakat konsumen karena masyarakat belum tahu hak-hak dan kemana hak-haknya disalurkan jika mendapatkan kesulitan atau kekurangan dari standar barang atau jasa yang sewajarnya.
3. Belum terkondisinya masyarakat konsumen menjadi masyarakat yang mempunyai kemauan menuntut hak-haknya.
4. Proses peradilan yang ruwet dan waktu yang berkepanjangan.
5. Posisi konsumen yang lemah.

Peran Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) dalam menyelesaikan

sengketa konsumen sebenarnya tidak diatur secara khusus dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen namun diatur lebih lanjut dalam anggaran dasar Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) tersebut. Pasal 1 Angka (3) Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat menentukan bahwa Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) adalah Lembaga non pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen.

Berdasarkan pemaparan yang telah disebutkan diatas, penulis ingin menyajikan lebih lanjut dalam skripsi yang berjudul: **“Efektivitas Peran dan Pengawasan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) di Kota Semarang Terhadap Perlindungan Konsumen”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Untuk membuat permasalahan menjadi lebih spesifik dan sesuai dengan titik pembahasan



penelitian, maka dibutuhkan rumusan masalah yang fokus. Hal ini bertujuan supaya kajian ini, tidak melebur atau keluar dari pembahasan yang dikehendaki. Beberapa rumusan masalah dalam skripsi ini adalah:

1. Bagaimana peran dan pengawasan Lembaga Perlindungan Konsumen swadaya masyarakat di Kota Semarang dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen di Kota Semarang?
2. Bagaimana Efektivitas peran dan pengawasan Lembaga Perlindungan Konsumen swadaya masyarakat di Kota Semarang dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen di Kota Semarang?

### **C. Tujuan Penelitian**

Suatu penulisan yang dilakukan sudah barang tentu harus dapat memberikan kegunaan yang jelas. Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui peran dan pengawasan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat di Kota Semarang dalam memberikan

perlindungan terhadap konsumen di Kota Semarang.

2. Untuk mengetahui efektivitas peran dan pengawasan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat di Kota Semarang dalam memberikan perlindungan terhadap Konsumen di Kota Semarang.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun beberapa hal yang diharapkan dapat memberikan manfaat setelah penelitian ini :

1. Manfaat Teoritis

Hasil Penelitian ini diharapkan bisa memberikan sumbangan pemikiran ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan peran dan pengawasan di lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan sebagai referensi dan informasi bagi masyarakat

- b. Bagi Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan acuan pertimbangan bagi LP2K ( Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen) agar dapat mengimplentasikan Undang-Undang Perlindungan Konsumen terutama dalam peran dan pengawasan

c. Bagi Pemerintah

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan yang membangun bagi pemerintah.

## **E. Tinjauan Pustaka**

Tinjauan pustaka digunakan untuk mendapat gambaran tentang hubungan pembahasan dengan penelitian yang pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Berdasarkan penelitian dan hasil penelusuran peneliti, yang dijadikan rujukan dalam pembahasan masalah tersebut diantaranya :

1. Skripsi karya Eka Fasya Agustina, tahun 2018, yang berjudul *“Analisis Hukum Islam terhadap Jual Beli Produk Olahan Kemasan yang tidak Mencantumkan Komposisi bahan kaitannya dengan UU Perlindungan Konsumen Pasal 8 No.8 Tahun 1999 (Studi Kasus Di Pasar Sayung*

*Kabupaten Demak)*” dari UIN Walisongo Semarang.

Penelitian tersebut lebih memfokuskan pada jual beli produk olahan kemasan yang tidak mencantumkan komposisi bahan yang berkaitan dengan UU perlindungan konsumen Pasal 8 Tahun 1999 tentang lemahnya pengawasan LPKSM dalam mensosialisasikan UU perlindungan konsumen bagi produsen dan konsumen. Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa produk olahan kemasan tanpa komposisi bahan yang beredar di Pasar Sayung merupakan produk titipan dari produsen industri rumah tangga yang dititipkan oleh penjual di Pasar Sayung dengan akad bagi hasil, penjual yang dititipi produk tersebut juga kurang mengetahui apa saja yang harus ada dalam produk olahan kemasan guna melindungi hak-hak konsumen. Kurangnya sosialisasi dinas terkait mengenai pentingnya memproduksi barang dan/atau jasa secara baik serta memperhatikan mutu barang kepada produsen dan konsumen membuat produk tanpa konsumsi bahan masih banyak beredar di pasaran yang tentunya nanti

akan merugikan Konsumen. Apabila terdapat konsumen yang merasa dirugikan atas tidak tercantumkannya komposisi bahan ini, maka pelaku usaha yang memproduksi barang tersebut harus memberikan ganti rugi kepada konsumen sesuai dengan pasal 19 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Pelaku Usaha juga dapat dikenakan sanksi Pidana.<sup>6</sup>

Skripsi ini hanya mengkaji mengenai permasalahan lemahnya pengawasan LPKSM dalam mensosialisasikan UU perlindungan Konsumen bagi produsen dan konsumen saja. Hal inilah yang membedakan skripsi tersebut dengan skripsi yang penulis buat. Karena skripsi yang penulis teliti didalamnya tidak hanya mencakup pengawasan saja melainkan peran dari LPKSM tersebut.

2. Skripsi karya Ni Made Dwi Nurmahayani I Ketut Keneng, tahun 2016, “ *Bentuk Pengawasan*

---

<sup>6</sup>Eka Fasya Agustina, *Analisis Hukum islam terhadap jual beli produk olahan kemasan yang tidak mencantumkan komposisi bahan kaitannya dengan UU perlindungan konsumen pasal 8 no.8 tahun 1999 (studi kasus di pasar sayung kabupaten Demak)*, tahun 2018, Fakultas Syariah dan Hukum UIN walisongo Semarang

*Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat dalam memberikan Perlindungan terhadap Konsumen”.*

Skripsi tersebut membahas mengenai bentuk pengawasan LPKSM bagaimana melindungi konsumen yang terdapat dalam Pasal 30 UUPK Angka 3 Pengawasan oleh LPKSM dilakukan terhadap barang dan atau jasa yang beredar dimasyarakat.<sup>7</sup>

Perbedaan dari skripsi ini dengan apa yang penulis teliti adalah perlindungan terhadap konsumen, yang mana dalam hal ini penulis tidak hanya mengenai perlindungan konsumen saja tetapi juga mengenai tujuan perlindungan konsumen.

3. Skripsi karya Elsa Andrea N.S, tahun 2015, “*Peran Yayasan Lembaga Pembelaan dan Perlindungan Konsumen Jawa Tengah sebagai LPKSM dalam menyelesaikan sengketa Konsumen ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen*”

---

<sup>7</sup> Ni Made Dwi Nurmahayani I Ketut Keneng, *Bentuk Pengawasan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen*

Peran Yayasan Lembaga Pembelaan dan Perlindungan Konsumen Jawa Tengah sebagai wujud dari LPKSM dalam menyelesaikan sengketa konsumen yakni sebagai pihak yang melakukan upaya perdamaian bagi konsumen dan pelaku usaha yang memiliki sengketa, Meskipun Undang-Undang Perlindungan Konsumen sendiri tidak mengatur mengenai Tugas dan kewenangan dari YLPPK Jawa Tengah selaku LPKSM untuk menyelesaikan sengketa konsumen.<sup>8</sup>

Perbedaan dari skripsi ini dengan skripsi yang penulis teliti terletak pada sengketa konsumen sedangkan, penelitian yang peneliti lakukan adalah fokus terhadap perlindungan Konsumen.

4. Artikel yang diterbitkan oleh Jurnal karya Aceh Fahmi Abdul Salam, tahun 2018 yang berjudul “ *Peran LPKSM Al-jabbar dalam penyelesaian sengketa jaminan fudisia dikabupaten Sumedang*” dari UIN Sunan Gunung Jati Bandung.

Jurnal tersebut membahas mengenai Peran LPKSM Al jabbar dalam penyelesaian sengketa

---

<sup>8</sup>Elsa Andrea N.S “ *Peran Yayasan Lembaga Pembelaan dan Perlindungan Konsumen Jawa Tengah sebagai LPKSM dalam menyelesaikan sengketa Konsumen ditinjau dari Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen*”

fudisia tentang tugas dalam penyelesaian sengketa fidusia antara pelaku dengan konsumen.<sup>9</sup>

Perbedaan jurnal ini dengan skripsi yang penulis teliti terletak pada peran LPKSM. Dalam jurnal ini hanya meneliti tentang peran dalam menyelesaikan sengketa. Sedangkan dalam skripsi yang penulis teliti peran LP2K dalam perlindungan konsumen dan tercantum juga pengawasan LPKSM terhadap perlindungan konsumen.

5. Artikel yang diterbitkan oleh Jurnal karya Rezky Yarman, tahun 2015 yang berjudul “*Fungsi Pengawasan Terhadap pencantuman Klausul Eksonerasi pada Produk barang dan jasa berdasarkan Undang – Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Kota Pekanbaru*” dari Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Riau.

Berdasarkan penelitian ini upaya yang dapat dilakukan BPSK dan LPKSM hanya dapat memberikan rekomendasi dan saran kepada

---

<sup>9</sup> Acep fahmi abdul salam, yang berjudul *peran LKSM Al- jabbar dalam penyelesaian sengketa jaminan fidusia di kabupaten sumedang*, tahun 2018, Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Gunung Djati Bandung (Vol. 12, No. 2, Juni 2018)



Disperindag (Dinas Perindustrian dan Perdagangan) mengenai fakta-fakta dilapangan mengenai banyaknya pelaku usaha yang masih mencantumkan klausul eksonerasi dalam menjalankan usahanya. Selain itu, BPSK dan LPKSM juga melakukan upaya dengan cara melaporkan faktor faktor penghambat pembinaan dan pengawasan terhadap klausul eksonerasi.<sup>10</sup>

Perbedaan jurnal ini dengan skripsi yang penulis teliti terletak pada upaya yang dilakukan BPSK dan LPKSM dalam fakta-fakta dilapangan. Sedangkan dalam skripsi yang penulis tulis lebih mengarah pada peran dan pengawasan LPKSM terhadap perlindungan konsumen.

## **F. Metode Penelitian**

Yang dimaksud dengan metode penelitian adalah pedoman cara atau jalan yang ditempuh dalam mencari, menggali, mengolah dan membahas data dalam satu penelitian, untuk memperoleh kembali

---

<sup>10</sup> Rezky Yarman, *Fungsi Pengawasan Terhadap pencantuman Klausul Eksonerasi pada Produk barang dan jasa berdasarkan Undang – Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Kota Pekanbaru*, tahun 2015,( Volume II No. 1 Februari 2015)

pemecahan terhadap permasalahan.<sup>11</sup> Jadi, metode penelitian adalah suatu cara kerja untuk mendapatkan data yang lengkap dan hasil penelitian secara ilmiah. Adapun metode yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **1. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian hukum kualitatif dengan menggunakan pendekatan yuridis-empiris (non doktrinal), yaitu suatu jenis penelitian yang digunakan untuk mengetahui bagaimana hukum itu dilaksanakan termasuk proses penegakan hukum. Karena penelitian jenis ini dapat mengungkapkan permasalahan yang ada dibalik pelaksanaan dan penegakan hukum.<sup>12</sup>Jadi, penggunaan pendekatan yuridis-empiris dalam penelitian ini meneliti tentang bagaimana peran dan pengawasan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat di kota Semarang.

Variabel penelitian yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah:

---

<sup>11</sup> Joko P.Subagyo, *metode penelitian dalam teori dan praktek*, jakarta: PT.Rineka Cipta,cet.1,1991,hal.2

<sup>12</sup> Amirudin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*,(jakarta: PT Raja Grafindo Persada),hal.134

- a. Peran Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen melalui Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 .
- b. Pengawasan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat di kota Semarang.
- c. Konsumen

## **2. Lokasi Penelitian**

Lokasi dalam penelitian ini adalah di LP2K yang berlokasi di Manyaran. Alasan penulis memilih lokasi ini adalah untuk meneliti apakah di LPKSM itu sudah menerapkan peran dan pengawasan secara efektif bagi konsumen. Selain itu peneliti memilih LP2K karena lembaga ini merupakan Lembaga Swadaya Masyarakat yang memiliki peran penting bagi perlindungan konsumen.

## **3. Sumber Data**

Sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data dapat diperoleh.<sup>13</sup> Ada dua bentuk sumber data dalam penelitian yang akan

---

<sup>13</sup>Suharsini Arikunto, *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktis*,(Jakarta:Bina Aksara,1989,hal.30

dijadikan penulis sebagai pusat informasi penunjang data yang dibutuhkan dalam penelitian. Sumber data tersebut adalah :

a. Data Primer

Data primer adalah data pokok yang diperoleh melalui *survai* lapangan, Data Primer berkaitan dan diperoleh secara langsung dari obyek penelitian.<sup>14</sup> Data Primer merupakan data utama yang sangat penting, dalam penelitian ini data primer yang didapatkan peneliti dari hasil wawancara dan dokumentasi yang dilakukan kepada Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat terhadap efektivitas peran dan pengawasannya.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang dikumpulkan, diperoleh dan disajikan oleh pihak lain baik bentuk maupun isi data sekunder telah dibentuk dan diisi oleh peneliti terdahulu sehingga peneliti selanjutnya tidak mempunyai pengawasan terhadap

---

<sup>14</sup> Soejono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, hal 10

pengumpulan, pengelolaan, analisa maupun kontruksi data.<sup>15</sup> Dalam mengumpulkan data sekunder dapat dilakukan dengan cara stadi pustaka yaitu pengkajian terhadap dokumen dan bahan pustaka yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti.

- 1) Bahan hukum primer adalah peraturan perundang-undangan dan catatan resmi.
  - a. Undang-Undang Dasar NRI 1945
  - b. Undang-Undang Nomor 08 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
  - c. Peraturan Pemerintah Nomor 58 tahun 2001 Tentang pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan perlindungan konsumen
  - d. Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2001 Tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.
- 2) Bahan hukum sekunder adalah semua publikasi tentang hukum yang bukan merupakan dokumen-dokumen resmi.<sup>16</sup> Yang meliputi jurnal, artikel, tesis,

---

<sup>15</sup>Soejono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*,hal 12

<sup>16</sup>Peter Muhamud Marzuki,*Penelitian Hukum*,hal.180

skripsi, data-data dari LPKSM (LP2K), dan lain-lain.

- 3) Bahan hukum tersier adalah bahan hukum yang relevan seperti kamus huku, ensiklopedia, dan kamus hukum lain yang masih relevan.

#### **4. Metode Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data adalah langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data.<sup>17</sup> Berdasarkan uraian tersebut maka tehnik pengumpulan data yang peneliti gunakan adalah:

- a. Wawancara

Wawancara adalah proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan antara dua orang atau lebih bertatapmuka mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan.<sup>18</sup> Metode wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini adalah wawancara bebas terstruktur.

---

<sup>17</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2013), Cet ke-19, hal. 224

<sup>18</sup> Cholid Narbuko dan Abu Ahmadi, *metodologi penelitian*, Jakarta: Bumi Aksara, 1999, hal. 83

Wawancara ini berpedoman pada daftar wawancara yang telah disediakan, yang akan dicari jawabannya tanpa menutup kemungkinan untuk menambah pertanyaan lain yang bersifat spontan sehubungan dengan jawaban yang diberikan oleh responden.

Metode ini digunakan dalam rangka mendapatkan hasil yang lebih akurat. Dalam hal ini penulis melakukan wawancara secara langsung dengan Bapak Abdun Mufid sebagai kepala bidang pengabdian dan Pelayanan Masyarakat dan beberapa anggota masyarakat sebagai konsumen.

b. Dokumentasi

Menurut Sugiono dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa dibentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang.<sup>19</sup> Dokumentasi bertujuan untuk mengumpulkan data dan beberapa informasi yang akan didapatkan dari suatu penelitian. Dokumentasi

---

<sup>19</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*,(Bandung:Alfabeta,2016),Cet ke-23,hal.240

diperlukan supaya dalam menyusun skripsi lebih jelas dan dapat dipertanggung jawabkan.

## 5. Metode Analisis Data

Analisis hasil penelitian berisi uraian cara-cara analisis yang menggambarkan bagaimana suatu data dianalisis dan apa manfaat data yang terkumpul untuk dipergunakan dalam memecahkan masalah penelitian.<sup>20</sup> Analisis data dalam penelitian ini juga menggunakan metode deskriptif. Metode deskriptif yaitu metode penelitian yang melukiskan dengan maksud menguraikan, menjelaskan, dan menggambarkan secara tepat sifat-sifat suatu individu, keadaan, gejala, atau kelompok tertentu atau untuk menentukan ada tidaknya hubungan antara suatu gejala yang lain dalam masyarakat.<sup>21</sup>

Alasan penulis menggunakan metode deskriptif sendiri dalam penelitian ini karena analisis yang digunakan untuk mendeskripsikan sekaligus menganalisis implementasi Undang-

---

<sup>20</sup> Bahder Johan Nasution, *metode penelitian ilmu hukum*, CV.Mandar Maju Bandung, hal 174

<sup>21</sup> Amirudin dan Zaenal Asikin, *Pengantar metode penelitian hukum*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada,2004),hal.25



Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dalam peran dan pengawasan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat di kota Semarang terhadap perlindungan Konsumen.

### **G. Sistematika Penulisan**

Hasil penelitian akan disusun dalam format empat bab untuk mendapatkan gambaran secara menyeluruh mengenai apa yang akan penulis uraikan dalam penelitian ini :

#### **1. BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi gambaran umum tentang penelitian yang meliputi latar belakang penelitian rumusan masalah, tujuan penulisan, manfaat penulisan, telaah pustaka, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

#### **2. BAB II Tinjauan teori.**

Dalam bab ini penulis akan menguraikan tentang teori efektifitas, pengertian konsumen, peran dan pengawasan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM)

3. BAB III Membahas peran dan pengawasan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) dikota Semarang terhadap perlindungan konsumen, membahas hasil penelitian dimana penulis akan menguraikan mengenai peran dan pengawasan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) dikota Semarang terhadap perlindungan konsumen
4. BAB IV berisi analisis terhadap efektivitas peran dan pengawasan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) dikota Semarang terhadap perlindungan konsumen.
5. BAB V berisi penutup, Bab ini merupakan penutup yang terdiri dari kesimpulan yang merupakan jawaban atas permasalahan yang ada, dan juga saran-saran yang dapat diajukan sebagai rekomendasi lebih lanjut

## **BAB II**

### **EFEKTIVITAS PERAN DAN PENGAWASAN TERHADAP PERLINDUNGAN KONSUMEN**

#### **A. Tinjauan Umum tentang Teori Efektivitas**

Efektivitas adalah suatu kosa kata dalam bahasa Indonesia yang berasal dari bahasa Inggris yaitu “*effective*” yang berarti berhasil ditaati, mengesahkan, mujarab, dan manjur. Dari sederetan arti diatas, maka yang paling tepat adalah berhasil ditaati. Efektivitas adalah suatu keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki, kalau seseorang melakukan suatu perbuatan dengan maksud tertentu yang memang dikehendaki. Maka orang itu dikatakan efektif kalau menimbulkan atau mempunyai maksud sebagaimana yang dikehendaki.<sup>22</sup>

Beberapa pakar mengemukakan pengertian tentang efektivitas, diantaranya seperti dijelaskan sebagai berikut :

---

<sup>22</sup><https://www.slideshare.net/mobile/RahmaL/teori-efektivitas-hukum>  
tanggal 10 oktober 2020 jam 19.41

- a. Menurut James L.Gibson efektivitas adalah penciptaan sasaran menunjukkan derajat efektivitas.<sup>23</sup>
- b. Menurut Hans kelsen, jika berbicara tentang efektivitas hukum, dibicarakan pula tentang validitas hukum. Validitas hukum berarti bahwa norma-norma hukum itu mengikat, bahwa orang harus berbuat sesuai dengan yang diharuskan oleh norma-norma hukum, bahwa orang harus memenuhi dan menerapkan norma-norma hukum. Efektivitas hukum berarti bahwa orang benar-benar berbuat sesuai dengan norma-norma hukum sebagaimana mereka harus berbuat, bahwa norma-norma itu benar-benar diterapkan dan diatuhi.<sup>24</sup>
- c. Menurut Amin Tunggal Widjaya efektivitas adalah hasil membuat keputusan yang mengarahkan melakukan sesuatu dengan benar, yang membantu memenuhi misi suatu perusahaan atau pencapaian tujuan.<sup>25</sup>

---

<sup>23</sup> James L.Gibson, 2010, *Herbani Pasolog*, hal.4

<sup>24</sup> Sabian Usman, *Dasar-Dasar Sosiologi* (yogyakarta:pustaka belajar, 2009) hal.12

<sup>25</sup> Amin tunggal Widjaya, 1998, *Manajemen suatu pengantar* cetakan pertama, Rineka cipta jaya, Jakarta, Hal.32

d. Sedangkan menurut Soerjono Soekanto efektivitas hukum sebagai kaidah merupakan patokan mengenai sikap tindak atau perilaku yang pantas, bahwa efektif tidaknya suatu hukum ditentukan oleh 5 (lima) faktor<sup>26</sup> :

1) Faktor hukum

Hukum mengandung unsur keadilan, kepastian dan kemanfaatan. Dalam praktek penerapannya tidak jarang terjadi pertentangan antara kepastian hukum dan keadilan. Kepastian hukum sifatnya konkret berwujud nyata, sedangkan keadilan bersifat abstrak sehingga ketika seorang hakim memutuskan perkara secara penerapan undang-undang saja, maka ada kalanya nilai keadilan itu tidak tercapai. Maka, ketika melihat suatu permasalahan mengenai hukum setidaknya keadilan menjadi prioritas utama. Karena hukum tidak semata-mata dilihat dari sudut hukum tertulis saja, melainkan juga ikut mempertimbangkan faktor-faktor lain yang berkembang dalam masyarakat.

---

<sup>26</sup><http://digilib.uinsby.ac.id/14773/5/Bab%202.pdf> pada tanggal 13 agustus 2020, pukul 18.40

Sementara disisi lain, keadilan pun masih menjadi perdebatan disebabkan keadilan mengandung unsur subyektif yang sangat tergantung pada nilai-nilai intrinsik subyektif dari masing-masing orang.

2) Faktor penegak hukum

Penegakan hukum berkaitan dengan pihak-pihak yang membentuk maupun menerapkan hukum (*Law enforcement*). Bagian-bagian *law enforcement* itu adalah aparaturnya penegak hukum yang mampu memberikan kepastian, keadilan, dan kemanfaatan hukum secara proporsional. Aparatur penegak hukum melingkupi pengertian mengenai institusi penegak hukum dan aparat penegak hukum, sedangkan aparat penegak hukum dalam arti sempit dimulai dari kepolisian, kejaksaan, kehakiman, penasehar hukum dan perugas sipir lembaga pemasyarakatan.

3) Faktor sarana atau fasilitas hukum

Fasilitas pendukung secara sederhana dapat dirumuskan sebagai sarana untuk mencapai tujuan. Ruang lingkupnya terutama adalah sarana fisik yang berfungsi sebagai faktor

pendukung, fasilitas pendukung mencakup tenaga manusia yang berpendidikan dan terampil, organisasi yang baik peralatan yang memadai, keuangan yang cukup dan sebagainya.

4) Faktor masyarakat

Penegakan hukum bertujuan untuk mencapai kedamaian dalam masyarakat. Masyarakat mempunyai pendapat tertentu mengenai hukum. Artinya, efektivitas hukum juga bergantung pada kemauan dan kesadaran hukum masyarakat.

5) Faktor kebudayaan

Faktor kebudayaan yang sebenarnya bersatu padu dengan faktor masyarakat sengaja dibebankan, karena didalam pembahasannya diketengahkan masalah sistem nilai-nilai yang menjadi inti dari kebudayaan spiritual atau nonmaterial.

Berdasarkan pemaparan diatas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas hukum adalah bahwa orang benar-benar berbuat sesuai norma-norma hukum sebagaimana mereka harus berbuat, bahwa norma-norma itu benar-benar diterapkan dan

dipatuhi. Soerjono Soekanto menjelaskan bahwa dalam sosiologi hukum masalah kepatuhan atau ketaatan hukum terhadap kaidah-kaidah hukum pada umumnya telah terjadi faktor yang pokok dalam mengukur efektif tidaknya sesuatu yang ditetapkan dalam hukum ini.<sup>27</sup>

Efektivitas secara umum menunjukkan sampai seberapa jauh tercapainya suatu tujuan yang terlebih dahulu ditentukan target (kuantitas, kualitas, dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen, yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dulu. Efektivitas merupakan dampak atau pengaruh dari membuat atau menghasilkan produk yang sesuai dengan keinginan atau sasaran yang ingin dicapai akan tetapi menjadi tanggung jawab yang juga akan dirasakan dan dialami sendiri oleh individu yang menciptakan dan menjalankan pada akhirnya akan kembali lagi kepada apa yang menjadi fokus dan tujuan semula tanpa harus menghiraukan hal-hal atau melibatkan pengorbanan yang menyangkut biaya sekalipun.

---

<sup>27</sup>Soerjono Soekanto, *sosiologi suatu pengantar*, Rajawali pers, Bandung, 1996, hal. 20



Efektivitas dapat diartikan sebagai suatu proses pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya suatu usaha atau kegiatan tersebut telah mencapai tujuannya. Apabila tujuan yang dimaksud adalah tujuan suatu instansi maka proses pencapaian tujuan tersebut keberhasilan dalam melaksanakan program atau kegiatan menurut wewenang, tugas dan fungsi instansi tersebut.

## **B. Tinjauan Umum tentang Peran dan Pengawasan**

### **1. Pengertian Peran**

Secara etimologi peran diartikan sebagai sesuatu yang memegang pimpinan utama selama terjadinya sesuatu atau peristiwa.<sup>28</sup> Dalam kamus besar bahasa Indonesia (Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, 1996:751) memiliki arti seperangkat tingkat yang diharapkan dimiliki oleh orang yang berkedudukan di masyarakat. sedangkan peran adalah bagian dari tugas utama yang dilaksanakan.<sup>29</sup>

---

<sup>28</sup><http://repository.uin-suka.ac.id/19706/6/6.%20BAB%20II.pdf> tanggal 02 oktober 2020 jam 9:50

<sup>29</sup><http://eprints.walisongo.ac.id/6443/3/BAB%20II.pdf> tanggal 02 oktober 2020 jam 9:59

Adapun pengertian peran menurut para ahli antara lain sebagai berikut :<sup>30</sup>

- a. Menurut Kozier Barbara peran adalah seperangkat tingkah laku yang diharapkan oleh orang lain terhadap seseorang sesuai kedudukannya dalam suatu sistem.
- b. Menurut Suekanto adalah proses dinamis kedudukan (status). Apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, dia menjalankan suatu peranan. Perbedaan kedudukan dengan peranan adalah untuk kepentingan ilmu pengetahuan.<sup>31</sup>
- c. Menurut Merton mengatakan peranan didefinisikan sebagai pola tingkah laku yang diharapkan masyarakat dari orang yang menduduki status tertentu. Sejumlah peran disebut sebagai sebagai perangkat peran. Dengan demikian perangkat peran adalah kelengkapan dari hubungan-hubungan berdasarkan peran yang

---

<sup>30</sup> Syaron Brigitte Lantaeda Florence Daicy J.Lengkong Joorie Ruru, *Peran badan perencanaan pembangunan daerah dalam penyusunan RPJMD kota Tomohon*, vol 04 no.048

<sup>31</sup><http://umum-pengertian.blogspot.com/2016/06/pengertian-peran-secara-umum.html?m=1> pada tanggal 14 september 2020 jam 12.17

dimiliki oleh orang karena menduduki status-status sosial khusus.<sup>32</sup>

- d. Menurut Soerjono Soekanto peran merupakan aspek dinamis kedudukan (status), apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya, maka ia menjalankan suatu perannya. Dalam sebuah organisasi setiap orang memiliki berbagai macam karakteristik dalam melaksanakan tugas, kewajiban atau tanggung jawab yang telah diberikan oleh masing-masing organisasi atau lembaga.

Para ahli menyatakan bahwa secara umum pengertian peran adalah aspek dinamis dari kedudukan atau status. Apabila seseorang melakukan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, dia menjalankan suatu peranan. Hakekatnya peran juga dapat dirumuskan sebagai suatu rangkaian perilaku yang ditimbulkan oleh suatu jabatan tertentu. Peran merupakan tindakan atau perilaku yang dilakukan oleh seseorang yang menempati suatu

---

<sup>32</sup><https://umum-pengertian.blogspot.com/2016/06/pengertian-peran-secara-umum-.html?m=1> tanggal 02 oktober 2020 jam 10.21

posisi didalam status sosial, syarat-syarat peran mencakup 3(tiga) hal, diantaranya :<sup>33</sup>

- 1) Peran meliputi norma-norma yang dihubungkan dengan posisi atau tempat seseorang dalam masyarakat. Peran dalam arti ini merupakan rangkaian peraturan-peraturan yang membimbing seseorang dalam kehidupan bermasyarakat.
- 2) Peran adalah suatu konsep perilaku apa yang dapat dilaksanakan oleh individu dalam masyarakat sebagai organisasi.
- 3) Peranan juga dapat dikatakan sebagai perilaku individu yang penting bagi struktur sosial masyarakat.

Dari pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa peran adalah suatu sikap atau perilaku yang diharapkan oleh banyak orang atau sekelompok orang terhadap seseorang yang memiliki suatu atau kedudukan tertentu.

## **2. Pengertian Pengawasan**

Menurut Wikipedia pengawasan adalah pemantauan perilaku, kegiatan atau informasi untuk

---

<sup>33</sup><https://pendidikan.co.id/pengertian-peran-konsep-dan-jenisnya-menurut-para-ahli/> tanggal 2 oktober 2020 jam 10:02

tujuan mengupulkan informasi, mempengaruhi, menaungi, atau mengarahkan.<sup>34</sup> Pengawasan adalah proses dalam menerapkan ukuran kinerja dan pengambilan tindakan yang dapat mendukung pencapaian hasil yang diharapkan sesuai dengan kinerja yang telah ditetapkan tersebut. Adapun pengertian pengawasan menurut para ahli :

- a. Menurut Victor M. Sitomurang dan Jusuf Juhir adalah setiap usaha dan tindakan dalam rangka untuk mengetahui sampai dimana peaksanaan tugas yang dilaksanakan menurut ketentuan dan sasaran yang hendak dicapai.
- b. Menurut Sondang P. Siagian, pengertian pengawasan adalah proses pengamatan dari pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar semua pekerjaan yang sedang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebeumnya.<sup>35</sup>

---

<sup>34</sup><http://id.m.wikipedia.org/wiki/pengawasan> tanggal 14 september 2020 jam 12.35

<sup>35</sup><http://repository.ump.ac.id/4417/3/waspada%20purba%20Wisesa%20B%20II.pdf> tanggal 02 oktober 2020 jam 10:20

## C. Tinjauan Umum tentang Perlindungan Konsumen

### 1. Pengertian Konsumen

Pengertian konsumen secara umum adalah pemakai, pengguna, dan atau pemanfaatan barang dan atau jasa untuk tujuan tertentu.<sup>36</sup> UUPK mendefinisikan Konsumen sebagai 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.<sup>37</sup> Sedangkan pengertian menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah setiap 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.<sup>38</sup>

Hal lain yang juga perlu dikemukakan dalam pengertian konsumen ini adalah syarat “ tidak untuk diperdagangkan “ yang menunjukkan sebagai “konsumen akhir” (*end consumer*), dan sekaligus

---

<sup>36</sup> <http://repository.uin-suka.ac.ai/7096/BAB%20III.pdf>, pada tanggal 17 agustus 2020 jam 09.53

<sup>37</sup> Abdul Halim Barkatulah, *Hukum Perlindungan Konsumen*, cetakan pertama 2008, (Bandung:Nusa Media) hal.7

<sup>38</sup> Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999, pasal 1 butir 2

membedakan dengan konsumen antara (*derived/intermediate konsumen*). Dalam kedudukan sebagai *derived/intermediate konsumen*, yang bersangkutan tidak dapat menuntut pelaku usaha berdasarkan UUPK, sebaliknya pemenang undian atau hadiah seperti nasabah bank, walaupun setelah menerima hadiah undian (hadiah) kemudian yang bersangkutan menjual kembali hadiah tersebut, kedudukannya tetap sebagai konsumen akhir (*end konsumen*), karena perbuatan menjual yang dilakukannya bukanlah dalam kedudukan sebagai *profesional seller*. Ia tidak dapat menuntut sebahai pelaku usaha menurut UUPK, sebaliknya ia dapat menuntut pelaku usaha bila hadiah yang diperoleh mengandung suatu cacat yang merugikan baginya.<sup>39</sup>

Berdasarkan pemaparan diatas, dapat disimpulkan bahwa konsumen adalah orang atau pihak yang melakukan kegiatan konsumsi, yaitu kegiatan yang menggunakan atau menghabiskan nilai produk berupa barang dan jasa.

---

<sup>39</sup> Abdul Halim Barkatulah, op.cit.hal 10

## 2. Dasar Hukum Perlindungan Konsumen

Dengan lahirnya Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, maka diharapkan upaya perlindungan konsumen di Indonesia yang selama ini dianggap kurang diperhatikan, bisa menjadi lebih diperhatikan.

Tujuan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen yang direncanakan adalah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen, dan secara tidak langsung mendorong pelaku usaha dalam menyelenggarakan kegiatan usahanya dengan penuh tanggung jawab.<sup>40</sup> Karena posisi konsumen yang lemah, maka harus dilindungi oleh hukum. Salah satu sifat sekaligus tujuan hukum itu adalah memberikan perlindungan (pengayoman) kepada masyarakat.

Menurut AZ .Nasution selain definisi yang terdapat dalam pasal 1 angka 1 Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tersebut, AZ. Nasution juga memberikan batiasan tentang hukum perlindungan konsumen sebagai bagian khusus dari hukum konsumen adalah

---

<sup>40</sup>Abdul Halim Barkatulah, *Hukum Perlindungan Konsumen*, cetakan pertama 2008, (Bandung:Nusa Media) hal.17



keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk barang dan/atau jasa konsumen penyedia dan penggunaannya dalam kehidupan bermasyarakat.<sup>41</sup>

### **3. Hak Konsumen**

Istilah perlindungan konsumen berkaitan dengan perlindungan hukum, oleh karena itu perlindungan konsumen mengandung aspek hukum yang melindungi atas hak-hak para konsumen sebagaimana telah dijelaskan dalam Pasal 4 UU No.8 Tahun 1999 sebagai berikut:

- a. Hak atas kenyamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa,
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/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 dan/atau jasa,

---

<sup>41</sup>AZ. Nasution, Hukum Perlindungan Hukum Suatu Pengantar, Diadit Media, Jakarta, 2001 hal 226

- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan,
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan konsumen secara patut,
- f. Hak untuk mendapatkan pembuinaan dan pendidikan konsumen,
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif,
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya,
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.<sup>42</sup>

Dari sembilan butir hak konsumen tersebut, terlihat bahwa masalah kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen merupakan hal paling pokok dan utama dalam perlindungan konsumen. Barang dan/atau jasa yang penggunaannya tidak memberikan kenyamanan, terlebih lagi yang tidak aman atau membahayakan keselamatan

---

<sup>42</sup> Ibid,hal.23

konsumen jelas tidak layak untuk diedarkan dalam masyarakat.

#### **4. Kewajiban Konsumen**

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan,
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati,
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut
- e. Agar konsumen sendiri dapat memperoleh hasil yang optimum atas perlindungan dan/atau kepastian hukum bagi dirinya.<sup>43</sup>

---

<sup>43</sup> Ibid,hal.24

**BAB III**  
**PERAN DAN PENGAWASAN LEMBAGA**  
**PERLINDUNGAN KONSUMEN SWADAYA**  
**MASYARAKAT (LPKSM) DI KOTA SEMARANG**  
**TERHADAP PERLINDUNGAN KONSUMEN**

**A. Gambaran Umum LPKSM**

Sebelum mengetahui lebih banyak tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM), penulis melakukan penelitian pada LP2K kota Semarang yang berlokasi di jln. Taman Borobudur Utara XII/11 Manyaran Semarang, dengan melakukan wawancara pada hari Selasa 3 November 2020 bersama Bapak Abdun Mufid di kantor LP2K.<sup>44</sup>

Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) adalah lembaga non pemerintah yang terdaftar dan diakui pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen. Dalam membantu konsumen untuk memperjuangkan haknya, LPKSM berkewenangan melakukan advokasi dan pemberdayaan konsumen supaya mampu memperjuang-

---

<sup>44</sup>Bpk.Abdun Mufid merupakan Kepala Bidang Pengabdian dan Pelayanan Masyarakat,melakukan wawancara pada tanggal 3 November 2020 melalui WhatsApp

kan hak-haknya secara mandiri, baik secara perorangan maupun kelompok. Gugaran atas pelanggaran pelaku usaha tersebut juga sukses dilakukan perorangan oleh konsumen yang dirugikan, atau ahli waris yang bersangkutan. Sedangkan gugatan yang dilakukan oleh sekelompok konsumen, LPKSM bisa melakukan *class action* atau *legal standing* ke peradilan umum. Pada dasarnya LPKSM bersedia membantu konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha.

Namun sebelum menerima pengaduan dari konsumen, LPKSM tersebut terlebih dahulu meyakinkan diri untuk meneliti bukti-bukti pelaporan tersebut. sebab tidak tertutup kemungkinan kesalahan juga ada pada konsumen, disebabkan karena ketidak hati-hatian dalam melakukan transaksi jual beli dengan pelaku usaha. Sebaliknya kalau terbukti terjadi pelanggaran terjadi pada hak-hak konsumen sebelum menindak lanjuti ini LPKSM akan mencatat dalam buku pengaduannya :

1. Nomor Registrasi Pengaduan
2. Tanggal penerima Pengaduan
3. Nama dan Alamat Pengaduan
4. Nama Pejabat Penerima Pengaduan
5. Diskripsi singkat Pengaduan
6. Advis sementara yang diperlukan

Menurut prinsip perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum, usaha awal LPKSM menyurati pihak pelaku usaha yang diadukannya. Namun seandainya surat tersebut tidak ditanggapi oleh pelaku usaha, biasanya LPKSM mengirim surat somasi kepada pelaku usaha tersebut. Tetapi jika seandainya surat somasi juga tidak ditanggapi, maka LPKSM mendampingi konsumen untuk mengajukan gugatan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau Pengadilan Negeri dimana sengketa itu terjadi. Dasar hukum diatur pada Bab X Pasal 45 Ayat (1):

*“Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum”*.<sup>45</sup>

## **B. Peran dan pengawasan LPKSM**

### **1. Pengertian Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat atau LPKSM**

Menurut Pasal 1 Angka (9) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan

---

<sup>45</sup><https://gatrik.esdm.go.id/filesPDF> pada tanggal 1 november 2021

Konsumen yaitu : “Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat adalah lembaga non pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen”.<sup>46</sup>

Pengakuan pemerintah terhadap LPKSM bukanlah tanpa syarat, LPKSM harus terdaftar pada pemerintah kabupaten/kota dan bergerak dibidang perlindungan konsumen sebagaimana tercantum dalam anggaran dasarnya. Pendaftaran tersebut hanya dimaksudkan sebagai pencatatan dan bukan merupakan perizinan. Demikian pula, bagi LPKSM yang membuka kantor perwakilan atau cabang didaerah lain, cukup melaporkan kantor perwakilan atau cabang tersebut kepada pemerintah kabupaten/kota setempat dan tidak perlu melakukan pendaftaran ditempat kedudukan kantor perwakilan atau cabang tersebut.<sup>47</sup>

#### **a. Peran LPKSM**

Berkaitan dengan implementasi perlindungan konsumen, Undang-Undang No.8

---

<sup>46</sup>Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang peraturan pemerintah

<sup>47</sup> Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, cetakan kedua 2016, (jakarta:PT Kharisma Putra Utama) hal.138

Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen mengatur tugas dan wewenang LPKSM sebagaimana tertuang dalam pasal 44, yakni sebagai berikut :

- 1) Pemerintah mengakui lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat
- 2) Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat memiliki kesempatan untuk berperan aktif dalam mewujudkan perlindungan konsumen.
- 3) Tugas lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat meliputi kegiatan :
  - a) Menyebar informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa.
  - b) Memberikan nasihat kepada konsumen yang memerlukannya.
  - c) Bekerja sama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen.



- d) Membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen.
  - e) Melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksana perlindungan konsumen.
- 4) Peran serta YLKI (Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia) dalam perlindungan konsumen.

**b. Pengawasan LPKSM**

Penjelasan Pasal 30 mengenai bentuk pengawasan yaitu pada Angka(3) yaitu pengawasan oleh masyarakat dan LPKSM dilakukan terhadap barang dan jasa yang beredar di pasar. Secara lebih jelas bentuk pengawasan tersebut juga diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2001 Pasal 8 Angka (1) tentang pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan perlindungan konsumen, pengawasan oleh pemerintah dilakukan terhadap pelaku usaha dalam memenuhi standar mutu produksi barang dan/atau jasa. Secara konkrit pengawasan yang dilakukan

oleh LPKSM diatur juga dalam Pasal 10 PP No.8 Tahun 2001 :

- 1) Pengawasan oleh LPKSM dilakukan terhadap barang dan/atau jasa yang beredar dipasar
- 2) Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dilakukan dengan cara penelitian, pengujian, atau survei. Disamping dapat juga berdasarkan laporan dan pengaduan dari masyarakat baik yang bersifat perseorangan maupun kelompok.
- 3) Aspek pengawasan meliputi pemuatan informasi tentang resiko penggunaan barang jika diharuskan, pemasangan label, pengiklanan, dan lain lain yang disyaratkan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan kebiasaan dalam praktik dunia usaha.
- 4) Penelitian, pengujian, dan atau survei sebagaimana dimaksud dalam Ayat (2) dilakukan terhadap barang dan atau jasa yang diduga tidak memenuhi unsur keamanan, kesehatan, kenyamanan, dan

keselamatan konsumen. Adapun pelaksanaannya, dapat dilakukan baik sebelum atau sesudah terjadi hal-hal membahayakan keselamatan konsumen.

- 5) Hasil pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Ayat (2) dapat disebar luaskan kepada masyarakat dan disampaikan kepada menteri dan menteri teknis.<sup>48</sup>

## **2. Peranan LPKSM dalam Mewujudkan Perlindungan Konsumen**

Setelah Undang-Undang nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen diundangkan oleh Pemerintah Republik Indonesia, di provinsi Jawa Tengah khususnya Semarang masalah perlindungan konsumen belum menarik perhatian banyak orang. Hal ini bukan disebabkan karena tidak adanya masalah konsumen yang terjadi, tetapi kurangnya sosialisasi Undang-Undang perlindungan Konsumen kepada masyarakat. Sebaliknya walaupun ada yang

---

<sup>48</sup>Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, 2004, *Hukum perlindungan konsumen*, PT. Rajagrafindo, Jakarta, hal.189

menaruh perhatian masalah konsumen baru ada sekelompok kecil masyarakat yang meraba-raba dan berkeinginan untuk mendirikan Lembaga Perlindungan Konsumen, seperti yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Bab IX Pasal 44.

Mengacu pada Undang-undang Perlindungan Konsumen Bab IX Pasal 44, didirikan oleh para aktifis organisasi sosial maupun profesi di Semarang pada tanggal 8 Februari 1988 sebagai lembaga independen non politik dan non profit. Ir. Muhammad Saleh, Drs. H. Bambang Pramudyanto, Msi, Ir. Endang Sulistyowati, Rani Ratnanindyah, SH, Ir. Dyah Hetty Sitomurti, Drs. Sigit Kartasanjaya, Ir. Budiono.

Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) adalah lembaga swadaya masyarakat (LSM) yang bergerak dibidang pembinaan, perlindungan dan pemberdayaan konsumen di Indonesia. Lembaga ini berbentuk yasan berdasarkan Akte Notaris RM. Soetomo Soeprapto, SH. No : 63/1988/H, tumbuh secara swadaya atas kehendak sendiri.

Dalam menjalankan programnya, yayasan ini berlandaskan asas Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 serta AD/ART yang sudah disepakati oleh para pendiri yayasan. Didalam gerak langkahnya lembaga mempunyai hubungan kemitraan dengan organisasi konsumen lainnya, baik di Indonesia maupun di luar negeri. Saat ini LP2K adalah anggota CI (*Consumer International*) yang berkantor pusat di London.

Perkembangan dari tahun ke tahun setelah berdirinya LP2K, semakin menunjukkan jati dirinya. Beberapa personil kepengurusan mulai direkrut untuk melengkapi kepengurusan, seperti H.Ngargono menjabat sebagai ketua pengurus harian, ismon,S.kom menjabat sebagai kepala bidang penelitian dan pengembangan, Abdun Mufid menjabat sebagai kepala bidang pengabdian dan pelayanan masyarakat. Dan saat ini LP2K telah banyak menangani kasus-kasus sengketa konsumen di Jawa tengah. Diantaranya mendampingi konsumen *E-commerce* atau perdagangan elektronik. Mendampingi konsumen dalam kasus DP perumahan, konsumen sudah membayar uang muka atau DP tapi pengembang tidak segera membangun rumah. Sedangkan yang lainnya

mendampingi kasus keuangan, kasus pemadaman listrik, aliran air Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Selain itu LP2K Semarang juga pernah menangani masalah produk periklanan.

Seperti kasus pengaduan dari Bapak Setyo Adji Koemoro, yang beralamat di JL. Kretek No.16, mapagan desa lerep kabupaten semarang yang mengadukan ke LP2K dengan permasalahan :

1. Konsumen sebelumnya menggunakan kartu simpati dengan nomor 08122836669 kemudian melakukan mutasi menjadi kartu hello karena tawaran sales telkomsel. Namun setelah itu fasilitas 3G tidak digunakan sehingga konsumen dirugikan
2. Konsumen sudah berkali-kali melaporkan permasalahan tersebut secara langsung ke Grapari baik yang di semarang maupun di ungaran, tetapi pihak telkomsel tidak dapat menyelesaikan permasalahan tersebut, walaupun kartu tersebut tidak dapat berfungsi dengan baik konsumen tetap beritikad baik dengan tetap bayar tagihan.
3. Sampai dengan saat ini pihak telkomsel tidak dapat menyelesaikan permasalahan konsumen bahkan melakukan penagihan

dengan menggunakan jasa law firm M.Ridwan, SH dan partnes padahal konsumen pada posisi yang sangat dirugikan akibat tidak berfungsinya kartu telkomsel sebagaimana mestinya sehingga harus memblokir nomor tersebut dan menggantinya dengan nomor baru.

Berikut ini adalah data pengaduan yang dilaporkan pada LP2K dan cara penyelesaiannya<sup>49</sup>.

**REKAPITULASI PENGADUAN LP2K SEMARANG  
TAHUN 2018-2020**

<b>No</b>	<b>Nomor Surat</b>	<b>Konsumen</b>	<b>Pelaku Usaha</b>	<b>Pokok Pengaduan</b>	<b>Pokok Penyelesaian</b>
1	01/LP2K/PPM/II/2018	<b>Bpk. Ismono, SKom</b>  Jl. Candi Mutiara Raya	<b>Dinas Penduduk &amp; Capil Kabupaten Demak</b>	Konsumen mengurus KTP dan KK di Kec. Mranggen namun waktu penyelesaian sangat lama	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Klarifikasi dai Kec. Mranggen dan konsumen merasa sudah selesai.</li> <li>• LP2K</li> </ul>

<sup>49</sup>Data dari Rekapitulasi Pengaduan di LP2k

		No.1235 A, Pasadena Semarang		dan danya biaya tidak resmi sebesar Rp. 3000.-.	hanya menyara nkan agar dibuat SPM dan dihilangk nnya biaya tidak resmi.
2	04/LP2 K/PPM/ II/2018	<b>Bpk. Djoniyan to</b>  Jl. Kr. Rejo Selatan RT 11 RW III, Kelurahan Tinjomoy o, Kec. Banyuma nik Kota Semarang	<b>PDAM Semaran g Selatan</b>  Jl. Teuku Umar	Selama 1 tahun air macet tetapi konsumen masih harus membayar 5 m kubik tiap bulannya	Air sudah mengalir lancar
3	05/LP2 K/PPM/ II/2018	<b>Warga RW VII, Kel. Tinjomoy</b>	<b>PDAM Cabang Semaran</b>	Selama 4 bulan air macet dan balum ada	Air sudah mengalir kembali .



		<b>o, Kec. Banyumalnik</b>	<b>g Selatan</b>	penyelesaia n	
4	07/LP2 K/PPM/ II/2018	<b>Ibu Kristina wati</b>  Jl. Sinar Surya IV/934, Perum Sinar Waluyo Semarang	<b>PT. Sinar Waluyo</b>  Jl. Tri Lomba Juang No 7 Semarang	Konsumen membeli rumah secara cash, namun sudah 3 tahun belum mendapatkan sertifikatny a. Pihak developer selalu menghindar dan berbelit-belit jika didatangi konsumen	Kasus dilimpahkan ke BPSK Kota Semarang, karena pelaku usaha tidak memberikan responnya.
5	13/LP2 K/PPM/	<b>Bpk. Sardjono</b>	<b>PT. PLN UP Semaran</b>	Penghitung an rekening tidak sam	Klarifikasi dari PLN bahwa

	III/2018	Jl. Kumudas moro Dalam, RT 07 RW 05, Kel. Gisikdron o. Kec. Semarang Barat	<b>g Barat</b>	antara tagihan dan simulasi pada internet. Tagihannya lebih mahal	konsumen sudah melakukan penambahan daya 900 VA program Menyala sehingga perhitungan tarif menggunakan tariff multiguna
6	15/LP2 K/PPM/ III/2018	<b>Bpk. Ngargon o</b>	<b>KB-TK Islamic Centre</b>  Jl. Abdulrahman Saleh 285 Semarang	Wali murid dikenai sumbangan wajib sebesar Rp. 40.000/siswa untuk pembangunan padahal belum pernah dibicarakan sebelumnya	Sumbangan wajib menjadi sukarela dengan surat susulan
7	21/LP2 K/PPM/	<b>Ibu Cecilia</b>	<b>PDAM Cabang</b>	Konsumen membeli	PDAM tetap meminta

	IV/2018	<p><b>Sri Mangesti</b></p> <p>Jl. Pusponjolo Tengahj V/7 Semarang</p>	<p><b>Semarang Barat</b></p> <p>Jl., WR Supratman No 25 Semarang</p>	<p>rumah di Jl, Rorojonggrang Timur XIII/9 namn masih terdapat tagihan susulan sebelum konsumen membeli rumah tsb.</p>	<p>konsumen membayar dengan cara yang ringan karena kewajiban membayar rekening melekat pada persil.</p> <p>Konsumen keberatan dan memilih putus jaringan.</p>
8	Non surat April	<p><b>Bpk. Syaiful</b></p> <p>Ds. Sidokumpul RT 04 RW 03, Kel. Guntur, Demak</p> <p>Telp : 081 32602743</p>	<p><b>Lifebuoy (PT. Unilever)</b></p>	<p>Konsumen mendapatkan kupon hadiah langsung Honda Jazz, dalam kemasan sabun Lifebuoy namun setelah</p>	<p>Penjelasan dari LP2K bahwa kupon itu palsu dan merupakan bentuk penipuan model baru oleh oknum tdk bertanggung jawab</p>

		2		confirm diminta transfer uang	
9	Non Surat April	<b>Ibu Hanif</b>  Demak	<b>Daia ( PT WINGS)</b>	Konsumen mendapatk an kupon hadiah langsung Innova, dalam kemasan sabun Daia	Penjelasan dari LP2K bahwa kupon itu palsu dan merupakan bentuk penipuan model baru oleh oknum tdk bertanggung jawab
10	Non Surat April	<b>Sugiarto</b>  Genuk RT 06 RW 02, Perum Genuk Indah	<b>Rinso (PT Unilever)</b>	Konsumen mendapatk an kupon hadiah langsung Avansa, dalam kemasan sabun Rinso	Penjelasan dari LP2K bahwa kupon itu palsu dan merupakan bentuk penipuan model baru oleh oknum tdk bertanggung jawab

11	19/LP2 K/PPM/ IV/2018	<b>S. Joko Wiyono</b>  Sudagara n Desa Sukorejo RT 05 RW 01, Sukorejo Kabupate n Kendal.	<b>SPBU 44513.01, Sukorejo Kendal</b>	Melalui surat pembaca di Suara Merdeka konsumen manyampai kan keluhan tentang ketepatan kuantitas dan kualitas BBM SPBU 44513.01 Sukorejo	Klarifikasi berupa berita acara pemeriksaan Balai Metrologi Semarang yang menyatakan alat yang digunakan sudas sesuai standard.,.
12	24/LP2 K/PPM/ V/2018	<b>Ibu Diarti</b>  Jl. Martadire ja No 29 Purwokert o Timur, Telp. 0281 636558	<b>PT. PLN UP. Purwoke rto Kota.</b>  Jl. Jendral Sudirman No 141, Purwokert o	Aliran listrik sering mati	Dilakukan perbaikan jaringan sehingga listrik lancar kembali.

13	Non surat	<b>Bpk. Iskandar</b>  Kebonarum 5 Semarang Telpon 7604513	<b>PDAM Kota Semarang</b>  Jl. Kelud Raya	Konsumen menunggak selama 6 bulan dan akhirnya jaringan ditutup	Setelah didampingi dan bertemu dengan Bid, PEP dilakukan negosiasi dan teknis pembayaran yang lebih ringan pada konsumen agar dapat kembali memasang jaringan.
14	30/LP2 K/PPM/ V/2018	<b>Bpk Hartono</b>  Payung Asri IV Kav 22, Pudak Payung  Telp.	<b>PDAM Cabang Semarang Selatan</b>	Air di kompleks Payung Asri sejak bulan Juli 2006 macet	Secara bertahap air di lokasi konsumen mengalir

		70219685			
15	34/LP2 K/PPM/ V/2018	<b>Tunggul Wahyu Dewanto ro</b>  Desa Alas Dowo RT 05 RW 04, Kec. Dukuhseti Kabupate n Pati  Telp. 08132607 5005/081 79545053	<b>PT. PLN UP Juwana</b>  Jl. Simpang 5 No 1 Juwana Pati	Trafo PLN rusak dan mengakibat kan rusaknya barang elektronik milik warga	PLN segera melakukan perbaikan barang elektronik warga secara cuma-cuma.
16	35/LP2 K/PPM/ V/2018	<b>Khrisma dina Januastri</b>  Jl. Pandansar i I/713	<b>Mobile -8 Semaran g</b>	Konsumen membeli HP Fren baru, namun pulsa berkurang karena ada layanan	Klarifikasi dari provider bahwa ringtone tersebut sudah include dan hanya sekali

		Semarang  08882531 216		Ringtone dari provider dan konsumen tidak merasa bergabung	saja.
17	36/LP2 K/PPM/ VI/2018	<b>Abu Yahya</b>  Jl. Tirto Agung Barat No 18 Tembalang Semarang  08157572 3100	<b>CV. Bintang Samudra</b>  Jl. Ronggowarsito 112 A	Konsumen mengirimkan barang ke Banjarmasin, namun ketika barang diterima jumlahnya berkurang.	Kasus tidak selesai dan dilimpahkan ke BPSK Kota Semarang
18	37/LP2 K/PPM/ VI/2018	<b>Djazuz Kholil</b>  Puritan	<b>PT. Telkom Kandatel Semarang</b>	Terjadi perubahan kode area telpon Flexi dimana di	Setelah dilakukan mediasi dengan Telkom,



		Bakalrejo RT I RW III. Kec. Guntur Kab. Demak  Telp. 024 70169439	Jl. Singotoro 20 Semarang	Kabupaten Demak pertamanya dapat diakses dengan kode 024, namun berubah menjadi 0291 sehingga nomor Flexi konsumen tidak dapat digunakan di rumah (Demak)	sebanyak 10 konsumen yang mengadu mendapat penggantian kartu Flexi.
19	44/LP2 K/PPM/ VII/201 8	<b>Ibu Irene Andriani</b>  Jl. Pringgad ing Utara No 6  Semarang	<b>Batavia Air</b>  Jl. Ir. H. Juanda No 15  Jakarta	Konsumen kehilangan bagasi ketika menggunakan pesawat Batavia Air dari Semarang ke Jakarta, dan hanya	Batavia air tidak merespon pengaduan dan dilimpahkan ke BPSK.

				mendapat penggantian dari Batavia Air sebesar Rp. 200.000,- tidak sebanding dengan nilai barang yang hilang.	
20	45/LP2 K/PPM/ VII/201 8	<b>Bpk. Sudaryono</b>  Kel. Wonosari RT 04 RW 09, Ngaliyan Telp. (024) 866 2616	<b>PT. PLN Unit Pelayanan Semarang Barat</b>  Jl. Gatot Subroto	Meteran listrik di rumah konsumen rusak sejak mei 2007 sehingga tidak dapat digunakan. Konsumen sudah melapor ke PLN namun belum ada tindaklanjut. Konsumen	Sudah dilakukan perbaikan

				keberatan jika nantinya ada akumulasi tagihan.	
21	52/LP2 K/PPM/ VIII/201 8	<b>PT. Radio La Bamba</b>  Jl. Delima No 1 Tegal  Telp. 0283 322202	<b>PT. PLN UPJ Randudo ngkal</b>  Jl. Budi Utomo No. 605 Randudon gkal- Pemalang	Sering terjadi fluktuasi tegangan di lokasi pemancar radio sehingga merugikan konsumen.	Setelah diproses , terjadi kesepakatan antara konsumen dan PLN dengan difasilitasi oleh Dirjen LPE, dimana akan dilakukan perbaikan an tara lain

					pemasangan trafo dan rencana membangun gardu induk.
22	53/LP2 K/PPM/ VIII/2018	<b>Srihartanto</b>  Jl. Rogojembangan Raya No 150 Semarang	<b>PT. PLN AP Semarang</b>  Jl. Pemuda Semarang	Konsumen terkena operasi P2TL dengan tuduhan sambungan langsung sehingga didenda sebesar Rp 4.727.220.-	Proses mediasi dan konsumen mengakui kalau memang terjadi penyambungan langsung..
23	Dialog Konsumen PDAM  16 Agustus 2018	<b>Bpk Harsono</b>  Jl; Kelud Selatan 2	<b>PDAM Cabang Semarang Tengah</b>	PDAM dalam memperbaiki jaringan pipa, bekas galiannya tidak dirapikan kembali	Pengaduan dciteruskan ke PDAM
24	Dialog Konsum	<b>Bpk. M</b>	<b>PDAM Cabang</b>	• Air PDAM	Pengaduan dciteruskan

	<p>en PDAM</p> <p>16 Agustus 2018</p>	<b>Tohari</b>	<b>Semaran g Tengah</b>	<p>berwarna kekuningan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Meter air muter walaupun yang keluar hanya angin</li> </ul>	ke PDAM
25	<p>Dialog Konsumen PDAM</p> <p>16 Agustus 2018</p>	<b>Bpk. Adi Yusuf</b>	<b>PDAM Cabang Semaran g Tengah</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jl. S Parman sering terjadi kebocoran</li> <li>• Daerah Kemban Paes tdk dapat dilakukan pemasangan baru</li> <li>• Daerah Meteseh (Dinar Mas) belum ada jaringan PDAM</li> </ul>	Pengaduan dciteruskan ke PDAM

26	Dialog Konsumen PDAM  16 Agustus 2018	<b>Ibu Widya Wijayanti</b>	<b>PDAM Cabang Semarang Tengah</b>	Kualitas air PDAM jelek mohon ada perbaikan	Pengaduan dciteruskan ke PDAM
27	Dialog Konsumen PDAM  16 Agustus 2018	<b>Bpk. Joko Sularso</b>	<b>PDAM Cabang Semarang Tengah</b>	Sejak bulan Juli 2007 petugas pencatat tidak datang	Pengaduan dciteruskan ke PDAM
28	Dialog Konsumen PDAM  07 Agustus 2018	<b>Bpk. Winarno</b>  Perum BMP Blok M-1	<b>PDAM Cabang Semarang Barat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Air PDAM masih kotor (mengan dung endapan)</li> <li>• PDAM dalam melakuk an pemutus an jaringan</li> </ul>	Pengaduan dciteruskan ke PDAM

				agar koordinasi dengan RT/ RW setempat .	
29	Dialog Konsumen PDAM Agustus 2018	<b>Bpk Murwanto</b>  Jl. Puspogiwang Dalam V/8	<b>PDAM Cabang Semarang Barat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Terjadi lonjakan rekening akibat pencatatan meteran yang tidak tepat dan rutin.</li> <li>• Administrasi di PDAM masih jelek sehingga tagihan amsa lalu kadang ditagihkan kembali.</li> </ul>	Pengaduan dciteruskan ke PDAM
30	Dialog Konsumen	<b>Bpk. Adam Mahmud</b>	<b>PDAM Cabang Semarang</b>	Pemutusan jaringan janggan	Pengaduan dciteruskan ke PDAM

	PDAM Agustus 2018	<b>i</b>  Jl. Candi Prambanan IX/1654, Perum Pasadena	<b>g Barat</b>	terlalu cepat. Mohon ada toleransi.	
31	Dialog Konsumen PDAM  Agustus 2018	<b>Ibu Suropto</b>  Jl. Bukit Beringin Asri A.32 RT 02 RW 07, Gondoroyo, Ngaliyan	<b>PDAM Cabang Semarang Barat</b>	Petugas lapangan PDAM kurang bersahabat dan PDAM kurang dalam melakukan sosialisasi	Pengaduan dciteruskan ke PDAM
32	Dialog Konsumen PDAM  Agustus 2018	<b>Ibu Sri Hanasih Joko Purnomo</b>	<b>PDAM Cabang Semarang Barat</b>	▪ Petugas pencatat meter kalau bisa ' <i>kulonuwun</i> ' dan	Pengaduan dciteruskan ke PDAM



				<p>menunjukkan identitas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ kartu biru tidak ada tanggalnya dan interval pengamatan bulan selanjutnya tidak sama .</li> <li>▪ Kalau meletakkan kartu biru kalau bisa dekat meteran</li> <li>▪ Lonjakan tagihan akibat meteran tidak terbaca</li> </ul>	
33	Dialog Konsumen	<b>Ibu Maesaro</b>	<b>PDAM Cabang Semarang</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pencatatan meter sering di</li> </ul>	Pengaduan dciteruskan

	PDAM Agustus 2018	<b>h</b> Jl. Branjangan n 27 A	<b>g Utara</b>	dengkul. <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kartu meter tidak pernah dicatat .</li> <li>▪ Dulu airnya jernih tetapi kalau kemarin airnya sering berwarna agak kehitaman</li> </ul>	ke PDAM
34	Dialog Konsumen PDAM Agustus 2018	<b>Bpk. Sukamto</b> Jl. Brotojoyo II/12	<b>PDAM Cabang Semarang g Utara</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kartu meter tidak ada tanggalnya, selama tiga bulan kartu tidak pernah</li> </ul>	Pengaduan dciteruskan ke PDAM

				<p>diisi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Terjadi akumulasi selisih tagihan akibat pencatatan yang salah.</li> <li>▪ Airnya banyak mengandung endapan lumpur sehingga harus sering dikuras.</li> </ul>	
35	<p>Dialog Konsumen PDAM Agustus 2018</p>	<p><b>Bpk Supardi</b> Kalibaru Timur RT 05 RW X</p>	<p><b>PDAM Cabang Semarang Utara</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pencatatan dengan perkiraan sangat merugikan konsumen.</li> <li>• Menitipkan pembayaran rekening</li> </ul>	<p>Pengaduan dciteruskan ke PDAM</p>

				pada petugas tetapi tidak dibayarkan.	
36	Dialog Konsumen PDAM Agustus 2018	<b>Bpk Iskandar</b> Kuala Mas VIII/363	<b>PDAM Cabang Semarang Utara</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sikap petugas dalam menangani komplain kurang baik.</li> <li>• Pemasangan baru tarifnya tidak sesuai dengan tariff resmi.</li> </ul>	Pengaduan dciteruskan ke PDAM
37	Dialog Konsumen PDAM Agustus 2018	<b>Ibu Rukijati</b> Mlatiharjo Raya 33	<b>PDAM Cabang Semarang Utara</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Air bau kaporit dan keruh.</li> </ul>	Pengaduan dciteruskan ke PDAM
38	Dialog Konsumen	<b>Bpk. Sigit Kartasanj</b>	<b>PDAM Cabang Semarang</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proses pasang baru sangat</li> </ul>	Pengaduan dciteruskan ke PDAM

	PDAM Agustus 2018	<i>aya</i> Jl. Bima II/23	<b>g Utara</b>	lama. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pipa ngowos hanya keluar angin</li> <li>• Tempat pembayaran kurang nyaman</li> </ul>	
39	Dialog Konsumen PDAM Agustus 2018	<b>Bpk Eddy Oerip</b> Jl. Mahesa Raya No 16	<b>PDAM Cabang Semarang Timur</b>	Pencatatan meter tanggalnya tidak tetap	Pengaduan dciteruskan ke PDAM
40	Dialog Konsumen PDAM Agustus 2018	<b>Bpk. Sudiharto</b> Jl. Tm. Lembayung 26	<b>PDAM Cabang Semarang Timur</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meteran air tidak pernah diganti</li> <li>• Terkena akumulasi selisih tagihan dan penyelesaiannya harus bolak-balik.</li> </ul>	Pengaduan dciteruskan ke PDAM

41	Dialog Konsumen PDAM Agustus 2018	<b>Bpk Hendro Cahyono</b> Klipang Blok R I/15	<b>PDAM Cabang Semarang Timur</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Debit air yang mengalir kecil</li> <li>• Munculnya tagihan yang sudah kadaluwarsa (tagihan masa lalu)</li> </ul>	Pengaduan dciteruskan ke PDAM
42	Dialog Konsumen PDAM Agustus 2018	<b>Bpk. Sumardjo</b> Jl. Lamper Krajan 625 A	<b>PDAM Cabang Semarang Timur</b>	Meteran rusak penggantian sangat lama, akhirnya pakai cara “kilat”	Pengaduan dciteruskan ke PDAM
43	Dialog Konsumen PDAM Agustus	<b>Bpk. Wida Rizqi</b> Jl. Tmn Mahesa Mukti	<b>PDAM Cabang Semarang Timur</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Air bau dan keruh</li> <li>• Perubahan golongan tairf</li> </ul>	Pengaduan dciteruskan ke PDAM

	2018	II/366		kurang sosialisasi	
44	Dialog Konsumen PDAM Agustus 2018	<b>Ibu Soewito</b> Jl. Kelinci V/10	<b>PDAM Cabang Semarang Timur</b>	Air PDAM kualitasnya jelek sehingga meninggalkan bekas pada alat masak.	Pengaduan dciteruskan ke PDAM
45	Dialog Konsumen PDAM Agustus 2018	<b>Bpk. Haposan Aritonga</b> ( <i>Bukit Kelapa Sawit IV/24</i> )	<b>PDAM Cabang Semarang Selatan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meteran bureng sudah minta ganti namun belum terealisasi.</li> <li>• Warga ada yang menjual air</li> </ul>	Pengaduan dciteruskan ke PDAM

				PDAM namun tidak ada tindakan dari PDAM	
46	Dialog Konsumen PDAM Agustus 2018	<b>Bpk. Hartadi</b> (Karang Rejo Selatan <i>RT 03 RW 11, Kel. Tinjomoyo</i> )	<b>PDAM Cabang Semarang Selatan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Air macet hampir selama 7 bulan dan konsumen tetap harus membayar 5M<sup>3</sup>/bulan.</li> <li>• Warga ada yang berani menotak-atik valve sehingga merugikan warga yang lain, PDAM tidak melakukan tindakan</li> </ul>	Pengaduan dciteruskan ke PDAM



47	Dialog Konsumen PDAM Agustus 2018	<b>Bpk Sukahar</b> (Jl. Payung Asri Barat III/32)	<b>PDAM Cabang Semarang Selatan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pencatatan meter tidak tepat sehingga terjadi lonjakan tagihan</li> <li>• Pipa di Payung Asri masih sama antara yang bawah dan atas mohon dipisah sehingga alirannya lancar.</li> </ul>	Pengaduan dciteruskan ke PDAM
48	57/LP2 K/PPM/ IX/2019	<b>Bpk. Marcus Leonardo Hamara</b>  Srandol Bumi Indah V/04	<b>PDAM Cabang Semarang Selatan</b>	Konsumen dibebani pemakaian sebanyak 15 M <sup>3</sup> pada bulan Maret s/d Juli 2007 dan 10 M <sup>3</sup> pada bulan Agustus	Konsumen menerima

				2007 padahal stand meter hanya terpakai sebanyak 4 M <sup>3</sup>	
49	58/LP2 K/PPM/ IX/2019	<b>Ibu Sulistiow ati</b>  Jl. Trilomba Juang No. 16  Semarang	<b>PDAM Cabang Semaran g Tengah</b>  Jl. Kelud Raya No 60 Semarang	Konsumen mengeluhk an air di rumah konsumen berwarna kuning	PDAM melakukan uji lab dan menyatakan layak terhadao air PDAM di rumah pelanggan.
50	Posko Pengadu an Angkuta n Lebaran Oktober 2019	<b>Yatmiati</b>  Megosari RT 01 RW 03, Desa Kewaron KEc, Gubug	<b>PO Harta Sanjaya No Pol : AD 1409 BE</b>	Konsumen menggunak an angkutan lebaran dsari Jakarta ke Semarang dan membayar	Diadukan ke Dirjem Hubdat Departemen Perhubungan RI dan PO dikenai sanksi.

		Kab Grobogan		sebanyak Rp 110.000 padahal tariff resmi hanya Rp 53.200	
51	Posko Pengadu an Angkuta n Lebaran Oktober 2019	<b>Sutarni</b>  Biting RT 01/RW 03. Ds. Kedung Boto, Kec. Limbanga n Kab. Kendal	<b>PO Harta Sanjaya No Pol :  AD 1409 BE</b>	Konsumen menggunak an angkutan lebaran dsari Jakarta ke Semarang dan membayar sebanyak Rp 120.000 padahal tariff resmi hanya Rp 53.200	Diadukan ke Dirjem Hubdat Departemen Perhubungan RI dan PO dikenai sanksi
52	Posko Pengadu an Angkuta n	<b>Maryati</b>  Gading Tutuka 2 K II A No 76,	<b>PO Dahlia Indah No Pol :  AG 7104</b>	Konsumen menggunak an angkutan lebaran dari	Diadukan ke Dirjen Hubdat Departemen Perhubungan

	Lebaran Oktober 2019	Ciluncat, Kec. Cangkuan g Bandung	<b>UR</b>	Cirebon ke Semarang dan membayar sebanyak Rp 70.000 padahal tariff resmi hanya Rp 24.400	RI dan PO dikenai sanksi
53	Posko Pengaduan Angkutan Lebaran Oktober 2019	<b>Weli Setiawan</b>  Ds. Geneng RT 19/ RW 03, Kec. Batealit, Kab. Jepara	<b>PO Madjoe Utama No Pol : AE 7036 UB</b>	Konsumen menggunakan angkutan lebaran dari Cirebon ke Semarang dan membayar sebanyak Rp 45.000 padahal tarif resmi hanya Rp 24.400	Diadukan ke Dirjem Hubdat Departemen Perhubungan RI dan PO dikenai sanksi
54	Posko Pengaduan Konvers	<b>Warga Sari Rejo dan Sumur</b>	Pelaksana Program Konversi	Pengaduan diteruskan ke Gasdom	-

	i Mitanke Elpiji	<b>Boto</b>		Wil IV Pertamina	
55	Non Surat Nopember 2020	Telp. 081 5750 35936	<b>PT. PLN Persero AP Semarang</b>	Konsumen merasa tagihan tidak sesuai dengan pemakaian	Konsumen disarankan melakukan audit energi di rumah.
56	Non Surat Nopember 2020	Telp. 081 22931235	<b>PT. PLN Persero AP Semarang</b>	Listrik di daerah Rorojonggrang sering naik turun tegangannya	Pengaduan diteruskan ke PLN
57	Non Surat Nopember 2020	Telp No : 08122872 87 Jl Palebon Raya No 5	<b>PT. PLN Persero AP Semarang</b>	PLN meminta konsumen merubah golongan tarif menjadi bisnis karena digunakan	Konfirmasi ke PLN, ketentuannya memang jika terjadi perubahan penggunaan harus dilakukan perubahan

				untuk usaha air minum isi ulang	golongan.
58	Non Surat Nopember 2020	Telp No : 081 8299130 Jl. Pemuda	<b>PT. PLN Persero AP Semarang</b>	Hampir tiap minggu listrik di jalan Pemuda khususnya deretan Novotel padam jam 09.30 s/d 16.00	Pengaduan diteruskan ke PLN
59	Non Surat Desember 2020	Telp No 085 641 222 499	<b>PT. PLN Persero AP Semarang</b>	Hari Rabu Tgl 12 Desember 2007 listrik padam di Kel. Kebon Agung dan di Kp. Dargo Dalem Kec. Semarang Timur dari jam 09.00 s/d 16.00	Pengaduan diteruskan ke PLN

60	66/LP2 K/PPM/ XII/202 0	<b>Teguh Sudrajad M Hum</b>  Jl. Labuhan II/19 Semarang  Telp. 08132554 2497	<b>Kodak</b>  Jl. MT Haryono No 625 Semarang	Konsumen membeli kamera Kodak namun masih dalam rentang garansi terjadi kerusakan. Ketika dilakukan service pihak counter meminta biaya dan kamera belum kunjung selesai perbaikannya.	Kamera sudah jadi dan tidak dipungut biaya.
61	68/LP2 K/PPM/ XII/202 0	<b>M. Ady Nugroho</b>  Jl. Parang	<b>PT. PLN Persero Cabang Semaran g Barat</b>	Tempat usaha konsumen di Jl. Tanjungsari RT & RW	Setelah stand meter di kalibrasi di laboratorium dengan melibatkan

		Baris II/9 Tlogosari Semarang		5 Tambakaji Semarang terkena operasi P2TL . dengan tuduhan segel hilang dan pengukuran minus 13 %. Konsumen didenda 4.402.711	Balai Metrologi Semarang, meteran dinyatakan normal dan tuduhan dianulir. Konsumen membayar Rp 216.530,-
--	--	-------------------------------------	--	--	--

Dari tabel data diatas penulis

1. Pengaduan dengan nomor surat 01/LP2K/PPM/II/2018, dengan nama konsumen Bpk. Ismono, beralamat di Jl. Candi Mutiara Raya No.1235 A, Pasadena Semarang, sebagai pelaku usaha di Dinas Penduduk & Capil Kabupaten Demak.

**Pokok Pengaduan :**



Konsumen mengurus KTP dan KK di Kec. Mranggen namun waktu penyelesaian sangat lama dan danya biaya tidak resmi sebesar Rp. 3000.-

**Pokok Penyelesaian :**

- a. Klarifikasi dari Kec. Mranggen dan konsumen merasa sudah selesai;
  - b. LP2K hanya menyarankan agar dibuat SPM dan dihilangkannya biaya tidak resmi.
2. Pengaduan dengan nomor surat, 04/LP2K/PPM/II/2018 dengan nama konsumen, Bpk. Djoniyanto, beralamat di Jl. Kr. Rejo Selatan RT 11 RW III, Kelurahan Tinjomoyo, Kec. Banyumanik Kota Semarang, sebagai pelaku usaha di PDAM Semarang Selatan

**Pokok Pengaduan :**

Selama 1 tahun air macet tetapi konsumen masih harus membayar 5 m kubik tiap bulannya

**Pokok Penyelesaian :**

Air sudah mengalir lancar.

3. Pengaduan dengan nomor surat 05/LP2K/PPM/II/2018, dengan nama konsumen Warga RW VII, beralamat Tinjomoyo, Kec. Banyumanik, sebagai pelaku usaha PDAM Cabang Semarang Selatan

**Pokok Pengaduan :**

Selama 4 bulan air macet dan belum ada penyelesaian

**Pokok Penyelesaian :**

Air sudah mengalir kembali .

4. Pengaduan dengan nomor surat 07/LP2K/PPM/II/2018, dengan nama konsumen Ibu Kristinawati, beralamat di Jl. Sinar Surya IV/934, Perum Sinar Waluyo Semarang , sebagai pelaku usaha PT. Sinar Waluyo Jl. Tri Lomba Juang No 7 Semarang

**Pokok Pengaduan :**

Konsumen membeli rumah secara cash, namun sudah 3 tahun belum mendapatkan sertifikatnya. Pihak developer selalu menghindar dan berbelit-belit jika didatangi konsumen.

**Pokok Penyelesaian :**

Kasus dilimpahkan ke BPSK Kota Semarang, karena pelaku usaha tidak memberikan responnya.

5. Pengaduan dengan nomor surat 13/LP2K/PPM/III/2018 ,dengan nama konsumen Bpk. Sardjono, beralamat di Jl. Kumudasmoro Dalam, RT 07 RW 05, Kel. Gisikdrono. Kec.

Semarang Barat , sebagai pelaku usaha di PT. PLN UP Semarang Barat.

**Pokok Pengaduan :**

Penghitungan rekening tidak sama antara tagihan dan simulasi pada internet. Tagihannya lebih mahal

**Pokok Penyelesaian :**

Klarifikasi dari PLN bahwa konsumen sudah melakukan penambahan daya 900 VA program Menyala sehingga perhitungan tarif menggunakan tarif multiguna

6. Pengaduan dengan nomor surat 15/LP2K/PPM/III/2018,dengan nama konsumen Bpk. Ngargono, sebagai pelaku usaha di KB-TK Islamic Centre Jl. Abdulrahman Saleh 285 Semarang

**Pokok Pengaduan :**

Wali murid dikenai sumbangan wajib sebesar Rp.40.000/siswa untuk pembangunan padahal belum pernah dibicarakan sebelumnya.

**Pokok Penyelesaian:**

Sumbangan wajib menjadi sukarela dengan surat susulan

7. Pengaduan dengan nomor surat 21/LP2K/PPM/IV/2018, dengan nama konsumen Ibu Cecilia Sri Mangesti, beralamat di Jl. Pusponjolo Tengahj V/7 Semarang, sebagai pelaku usaha di PDAM cabang Semarang Barat

**Pokok Pengaduan :**

Konsumen membeli rumah di Jl, Rorojonggrang Timur XIII/9 namn masih terdapat tagihan susulan sebelum konsumen membeli rumah tersebut.

**Pokok Penyelesaian :**

- a. PDAM tetap meminta konsumen membayar dengan cara yang ringan karena kewajiban membayar rekening melekat pada persil.
  - b. Konsumen keberatan dan memilih putus jaringan.
8. Pengaduan dengan nomor surat Non surat April, dengan nama konsumen Bpk. Syaiful, beralamat di Ds. Sidokumpul RT 04 RW 03, Kel. Guntur, Demak, sebagai pelaku usaha di Lifebuoy (PT. Unilever)

**Pokok Pengaduan :**

Konsumen mendapatkan kupon hadiah langsung Honda Jazz, dalam kemasan sabun Lifebuoy namun setelah confirm diminta transfer uang.

**Pokok Penyelesaian :**

Penjelasan dari LP2K bahwa kupon itu palsu dan merupakan bentuk penipuan model baru oleh oknum tidak bertanggung jawab

9. Pengaduan dengan nomor surat Non surat April, dengan nama konsumen Sugiarto, beralamat di Genuk RT 06 RW 02, Perum Genuk Indah, sebagai pelaku usaha di Rinso (PT Unilever)

**Pokok Pengaduan :**

Konsumen mendapatkan kupon hadiah langsung Avansa, dalam kemasan sabun Rinso

**Pokok Penyelesaian :**

Penjelasan dari LP2K bahwa kupon itu palsu dan merupakan bentuk penipuan model baru oleh oknum tdk bertanggung jawab.

10. Pengaduan dengan nomor surat 19/LP2K/PPM/IV/2018, dengan nama konsumen S. Joko Wiyono, beralamat di Sudagaran Desa Sukorejo RT 05 RW 01, Sukorejo Kabupaten

Kendal, sebagai pelaku usaha di SPBU 44513.01,  
Sukorejo Kendal

**Pokok Pengaduan :**

Melalui surat pembaca di Suara Merdeka  
konsumen menyampaikan keluhan tentang  
ketepatan kuantitas dan kualitas BBM SPBU  
44513.01 Sukorejo

**Pokok Penyelesaian :**

Klarifikasi berupa berita acara pemeriksaan Balai  
Metrologi Semarang yang menyatakan alat yang  
digunakan sudah sesuai standard.

11. Pengaduan dengan nomor surat  
24/LP2K/PPM/V/2018, dengan nama konsumen  
Ibu Diarti, beralamat di Jl. Martadireja No 29  
Purwokerto Timur, sebagai pelaku usaha di PT.  
PLN UP. Purwokerto Kota. Jl. Jendral Sudirman  
No 141, Purwokerto

**Pokok Pengaduan :**

Aliran listrik sering mati

**Pokok Penyelesaian :**

Dilakukan perbaikan jaringan sehingga listrik  
lancar kembali.

12. Pengaduan dengan nomor surat Non surat, dengan  
nama konsumen Bpk. Iskandar, beralamat di

Kebonarum 5 Semarang, sebagai pelaku usaha di PDAM Kota Semarang

**Pokok Pengaduan :**

Konsumen menunggak selama 6 bulan dan akhirnya jaringan ditutup

**Pokok Penyelesaian :**

Setelah didampingi dan bertemu dengan Bid, PEP dilakukan negosiasi dan teknis pembayaran yang lebih ringan pada konsumen agar dapat kembali memasang jaringan.

Jika dilihat dari pemaparan beberapa hal diatas tadi, Penulis berpendapat bahwa LP2K belum sepenuhnya memberikan nasihat kepada setiap konsumen. Dalam memberikan nasihat bukan hanya untuk melindungi hak konsumen, tetapi LP2K juga harus memberikan nasihat kepada konsumen terkait kewajiban konsumen. Apabila LP2K hanya memperjuangkan haknya tanpa melihat kewajiban konsumen maka itu semua akan memberikan peluang kepada konsumen, tidak sedikit konsumen yang memanfaatkan LP2K untuk dijadikan pelindungnya, Apabila pelayanan LP2K tetap seperti itu, dikhawatirkan akan banyak konsumen yang tidak

melakukan kewajibannya dan memilih untuk meminta perlindungan kepada LP2K. Sudah seharusnya LP2K lebih bijaksana dan teliti dalam memberikan perlindungan kepada konsumen.

Bentuk pengawasan yang dilakukan oleh LP2K untuk melindungi konsumen dijelaskan pada Pasal 30 UUPK angka 3 pengawasan oleh LP2K dilakukan terhadap barang dan atau jasa yang beredar dimasyarakat, bentuk pengawasan dengan cara penelitian, pengujian, dan /survei terhadap barang dan jasa yang beredar di pasaran untuk menghindari terjadinya pelaku usaha yang melakukan perbuatan curang. Melalui PP No.58 Tahun 2001 Pasal 8 Angka 1 pengawasan pemerintah dilakukan terhadap pelaku usaha dalam memenuhi standar mutu produksi barang dan jasa, Secara lebih konkrit bentuk pengawasan dijelaskan pada Pasal 10 PP No. 58 Tahun 2001 Angka 1-5. Bentuk bentuk pengawasan yang dilakukan terhadap barang dan jasa yang beredar di masyarakat tidakhanya dilakukan oleh LP2K teteapi masyarakat serta pemerintah harus juga turut aktif dalam melindungi konsumen karena meningkat banyaknya ragam jenis barang dan jasa yang beredar di masyarakat serta luansya wilayah indonesia.



**BAB IV**  
**EFEKTIVITAS PERAN DAN PENGAWASAN**  
**LEMBAGA PERLINDUNGAN KONSUMEN**  
**SWADAYA MASYARAKAT (LPKSM)**  
**KOTA SEMARANG**

**A. Efektivitas Peran Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat Di Kota Semarang Dalam Memberikan Perlindungan Terhadap Konsumen Melalui Undang–Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**

Peran LPKSM dalam menyelesaikan sengketa konsumen diatur secara khusus dalam Pasal 44 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (yang selanjutnya di-sebut UUPK) bahwa “Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat memiliki kesempatan untuk berperan aktif dalam mewujudkan perlindungan konsumen”.

Dalam perkembangan kehidupan masyarakat yang semakin maju ini penyelesaian sengketa konsumen dapat diselesaikan melalui lembaga Alternatif diluar pengadilan. Tindakan tersebut untuk menjamin tidak akan

terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.

Ketatnya persaingan dalam merebut pangsa pasar melalui bermacam-macam produk barang, maka perlu keseriusan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) perlu memantau secara serius pelaku usaha/penjual yang hanya mengejar profit semata dengan membagikan kualitas produk barang.<sup>50</sup> Problematika yang muncul dengan kehadiran LPKSM adalah kelanjutan dari fungsi serupa yang selama ini telah dijalankan oleh lembaga-lembaga konsumen sebelum berlakunya UUPK. Ada pandangan kehadiran LPKSM merupakan bentuk intervensi Negara terhadap kebebasan berserikat dan berkumpul dari kelompok masyarakat, namun disisi lain, ia diperlukan untuk memberikan jaminan *accountability* lembaga-lembaga konsumen tersebut, sehingga kehadiran LPKSM ini betul-betul dirasakan manfaatnya oleh masyarakat.

Menurut pendapat penulis, hal ini disebabkan oleh masih banyak produk tidak bermutu yang beredar di masyarakat. Ketidaktahuan masyarakat dapat memberi

---

<sup>50</sup> Marianus Gaharpaung, Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Korban Atas Tindakan Pelaku Usaha, Jurnal Yustika, Vol. 3 No. 1 Juli 2000, Hal.42.

peluang pelaku usaha atau penjual untuk membodohi masyarakat dengan produk yang tidak memenuhi standar. Oleh karena itu, LPKSM dan cabangnya di daerah harus mengontrol dengan sungguh-sungguh kenaikan produk barang yang dipasarkan melalui penyuluhan kepada masyarakat tentang tertib niaga dan hukum perlindungan konsumen agar mereka tidak terjebak tindakan pelaku usaha yang hanya memprioritaskan keuntungan dengan mengorbankan masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 59 tahun 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat, pemerintah memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk berperan aktif dalam mewujudkan perlindungan konsumen dapat diwujudkan melalui Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM). Menurut Pasal 49 Ayat (1) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa untuk penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan, pemerintah membantuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di daerah tingkat II. Pasal 49 Ayat (3) dan Ayat (4) menjelaskan bahwa anggota BPSK terdiri dari unsur pemerintah, konsumen dan pelaku usaha.

Adapun tugasdan wewenang BPSK yang tercantum di dalam Pasal 52 meliputi :<sup>51</sup>

1. Melakukan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara melakukan mediasi atau arbitrase atau konsiliasi
2. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen
3. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klusula baku
4. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-Undang ini
5. Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen
6. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen
7. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen
8. Memanggil dan menghadirkan saksi , saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap undang-undang ini

---

<sup>51</sup> Pasal 52 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

9. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada angka 6 dan angka 7, yang tidak bersedia memenuhi panggilan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen
10. Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan
11. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian dipihak konsumen
12. Memberikan putusan pada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen
13. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan undang-undang ini

Dilihat dari data yang diperoleh, penulis menyimpulkan bahwa tugas dan wewenang BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen melalui jalur non litigasi ialah pada poin (1) yaitu melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi. Artinya, proses penyelesaian sengketa di BPSK tetap mengupayakan perdamaian baik mediasi, arbitrase, dan konsiliasi.

Dalam kerugian materiil yang dialami konsumen harus membayar 5 m kubik tiap bulannya dalam kasus Bpk. Djoniyanto nomor surat 04/LP2K/II/2018. Sedang kerugian immateriil konsumen merasa kecewa padahal konsumen selalu membayar tepat waktu. Dalam kerugian materiil yang dialami oleh ibu Kristinawati nomor surat 07/LP2K/PPM/II/2018 konsumen membeli rumah secara cash, namun sudah 3 tahun belum mendapatkan sertifikatnya. Kerugian secara immateriil konsumen merasa kecewa karena pihak developer selalu menghindar dan berbelit-belit jika didatangi konsumen akhirnya kasus tersebut dilimpahkan ke pada BPSK Kota Semarang, karena Pelaku Usaha tidak memberikan responnya. Kerugian materiil berupa aliran listrik sering mati dalam kasus ibu Diarti nomor surat 24/LP2K/PMM/V/2018 akibatnya barang-barang elektroik banyak yang rusak. Kerugian immateriil konsumen sangat kecewa karena zaman sekarang masyarakat lebih sering menggunakan listrik untuk kegiatan sehari-hari bahkan dirumah-rumah pun sekarang banyak barang elektroik yang memakai listrik.

## **B. Efektivitas Pengawasan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat Di Kota Semarang Terhadap Perlindungan Konsumen**

Penjelasan Pasal 1 Angka 9 UUPK LPKSM adalah lembaga non pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen. Penjelasan Pasal 30 mengenai bentuk pengawasan yaitu pada Angka 3 yaitu pengawasan oleh masyarakat dan LPKSM dilakukan terhadap barang dan jasa yang beredar dipasar. Bentuk pengawasan yang dilakukan didalam memberikan perlindungan terhadap konsumen ialah dengan cara penelitian, pengujian dan atau *survey*, terhadap aspek yang meliputi pemuatan resiko penggunaan barang, pemasangan label, pengiklanan, dan lain-lain yang disyaratkan oleh ketentuan peraturan perundang-undangan dan kebiasaan dalam praktek dunia usaha, menurut upaya pemberian pemahaman dan peningkatan kesadaran apa yang menjadi hak-haknya menjadi sangat penting. Secara lebih jelas untuk pengawasan tersebut juga diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2001 tentang Pembinaan Dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen, yaitu pasal 8 Angka 1 pengawasan oleh pemerintah dilakukan terhadap pelaku usaha dalam memenuhi standar

mutu produksi barang dan/jasa, pencantuman label klausula baku, serta pelayanan purna jual barang dan/atau jasa.

Penjelasan umum peraturan pemerintah tersebut menentkan bahwa pengawasan perlindungan konsumen dilakukan secara bersama oleh pemerintah, masyarakat, dan LPKSM, mengingat banyak ragam dan jenis barang dan atau asa yang beredar di pasar serta luasnya wilayah Indonesia.

Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K ) telah melakukan tugasnya sesuai dengan fungsinya dalam memberikan perlindungan kepada masyarakat. Namun bagaimanapun juga masyarakat memiliki kehendak bebas untuk memilih manakah barang yang baik dan layak untuk dikonsumsi olehnya. Tingkat kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan dan memberantas kecurangan yang dilakukan oleh pedagang, menjadi kunci utama keberhasilan pemberantasan penjualan daging sapi gelonggongan ini.

Keberadaan LPKSM dalam perlindungan konsumen di Indonesia yang didasari dalam pasal 44 UUPK sangatlah penting terutama untuk menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam



mengonsumsi barang dan/atau jasa, memberikan nasihat kepada konsumen yang memerlukannya, bekerja sama dengan instansi 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. Selain itu LPKSM juga memiliki peranan penting mengingat akan posisi strategis LPKSM tersebut dalam keanggotaan BPKN sehingga dapat lebih memberikan kontribusi dalam perlindungan konsumen di Indonesia dan kepentingan dasar konsumen akan organisasi yang akan melindungi hak-haknya. Berkembangannya LPKSM sangatlah penting untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen. Peranan lembaga konsumen tersebut dalam memfasilitasi konsumen memperoleh keadilan.

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) tidak bekerja secara efektif atau UUPK tersebut tidak berjalan efektif di kalangan masyarakat dikarenakan beberapa keadaan yaitu konsumen yang mengalami kerugian setelah melaporkan pokok permasalahan yang dialami konsumen, banyak yang tidak mengetahui akan hak-hak yang dimilikinya

yang telah tercantum dalam UUPK tersebut. Selain itu, biaya pengaduan untuk mengajukan gugatan ganti rugi tidak sebanding dengan biaya kerugian yang dialami oleh para konsumen, biaya pengaduan cenderung lebih banyak dan mahal. Faktor-faktor lain yang juga mempengaruhi keefektifitas UUPK adalah faktor struktur pemerintah yang kurang peka terhadap pengaduan konsumen, faktor substansi/hukum yang mana aturan yang ada belum dapat mengatur perlindungan konsumen secara jelas, yang terakhir adalah faktor kultur yaitu para konsumen dan pelaku usaha kurang atau bahkan tidak mengetahui aturan perlindungan konsumen yang tercantum dalam UUPK, sehingga menyebabkan konsumen tidak mengadukan kerugian yang dialaminya dan pelaku usaha yang tetap pada tindakan yang merugikan konsumen.

Efektivikasi hukum merupakan proses yang bertujuan agar hukum berlaku efektif. Ketika ingin mengetahui sejauh mana efektivitas dari hukum, maka pertama-tama peneliti harus dapat mengukur sejauh mana hukum itu ditaati oleh sebagian besar target yang menjadi sasarannya, kalau dibedah dengan teori Soerjono Soekanto menggunakan tolak ukur efektivitas hukum dalam penegakan hukum pada lima hal yakni :

1. Faktor hukum

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 44, LP2K Jawa Tengah belum dapat melaksanakan tugas dan wewenang yang diamanatkan oleh undang-undang perlindungan konsumen secara optimal dikarenakan belum adanya aturan teknis terkait peran dan pengawasan terhadap perlindungan konsumen.

2. Faktor penegakan hukum

Walaupun belum adanya aturan teknis terkait peran dan pengawasan terhadap perlindungan konsumen, LP2K tetap berusaha melakukan pengawasan barang dan jasa yang dilarang yang oleh undang-undang perlindungan konsumen dikarenakan dalam keadaan apapun hukum harus tetap ditegakkan. Akibat dari belum adanya aturan teknis terkait pengawasan tersebut LP2K sampai saat ini hanya dapat meraba-raba dan mempelajari dari kasus-kasus yang pernah disengketakan oleh konsumen

dalam melakukan pengawasan klausula baku.

3. Faktor sarana dan fasilitas pendukung

Terkait hal ini LP2K Jawa Tengah memiliki fasilitas yang kurang mendukung sehingga LP2K kurang optimal dalam melaksanakan tugasnya. Fasilitas tersebut antara lain ialah sumber daya manusia yang berkompeten dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya, situasi organisasi yang kondusif, peralatan yang lengkap, dan anggaran yang cukup. Terkait alokasi anggaran di LP2K hanya menerima dana hibah dari provinsi, namun terkait dana hibah tersebut nominalnya selalu tidak stabil dan kecilnya alokasi anggaran setiap tahunnya sehingga menyebabkan rendahnya kinerja dan tidak optimalnya LP2K Jawa Tengah dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya.

4. Faktor masyarakat

Penegak hukum berasal dari masyarakat dan bertujuan untuk mencapai kedamaian di dalam masyarakat. setiap warga masyarakat atau kelompok sedikit banyaknya harus mempunyai kesadaran hukum. Dalam hal ini tingkat kesadaran konsumen terhadap hak dan kewajibannya sangat rendah, sehingga apabila mengalami kerugian akibat perbuatan pelaku usaha cenderung pasif ataupun diam. Dikarenakan rendahnya tingkat kesadaran konsumen terhadap hak dan kewajibannya, dalam hal ini pelaku usaha seringkali merugikan konsumen demi mencapai keuntungan maksimal. Konsumen juga kurang mengetahui mengenai keberadaan, fungsi, dan tugas LP2K prdi Jawa Tengah sehingga apabila hendak

memperjuangkan haknya mereka tidak mengetahui harus kemana.

#### 5. Faktor kebudayaan

Kebudayaan mempunyai fungsi yang sangat besar bagi manusia dan masyarakat, yaitu mengatur agar manusia dapat mengerti bagaimana seharusnya bertindak, berbuat, dan menentukan sikapnya kalau mereka berhubungan dengan orang lain. Dengan demikian, kebudayaan adalah suatu garis pokok tentang prilaku yang menetapkan peraturan mengenai apa yang harus dilakukan, dan apa yang dilarang. Apabila kesadaran masyarakat untuk mematuhi peraturan yang telah ditetapkan dapat diterapkan maka masyarakat akan menjadi faktor pendukung. Namun, bila masyarakat tidak mau mematuhi peraturan yang ada maka masyarakat akan menjadi faktor penghambat utama dalam penegakan peraturan yang dimaksud.

Terkait apa yang harus dilakukan dan apa yang dilarang, undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen telah mengatur hak dan kewajiban pelaku usaha serta kegiatan yang dilarang bagi pelaku usaha. Namun dalam hal ini masih saja ada oknum pelaku usaha yang melanggar untuk mencapai keuntungan semata, yang dapat mencederai dan menyebabkan kerugian terhadap Konsumen.

Tingkat efektivitas LP2K Jawa Tengah dalam melakukan pengawasan yang ditinjau dengan kelima faktor dari Soerjono Soekanto, bahwa tidak semua faktor dapat terpenuhi. Dikarenakan belum adanya aturan teknis terkait pengawasan perlindungan Konsumen LP2K Jawa Tengah belum dapat melakukan pengawasan secara optimal, kurangnya sarana dan fasilitas pendukung, kurangnya pengetahuan masyarakat terkait hak dan kewajibannya serta kurang mengetahui keberadaan, fungsi dan tugas LP2K Jawa Tengah sehingga masyarakat cenderung bersifat pasif apabila mengalami kerugian yang menjadi penyebab belum efektifnya pengawasan terhadap perlindungan konsumen.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian, analisis dan pembahasan oleh peneliti maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Peran LP2K di Kota Semarang adalah LP2K belum sepenuhnya memberikan nasihat kepada setiap konsumen. Dalam memberikan nasihat bukan hanya untuk melindungi hak konsumen, tetapi LP2K juga harus memberikan nasihat kepada konsumen terkait kewajiban konsumen. Apabila LP2K hanya memperjuangkan haknya tanpa melihat kewajiban konsumen maka itu semua akan memberikan peluang kepada konsumen, tidak sedikit konsumen yang memanfaatkan LP2K untuk dijadikan pelindungnya, Apabila pelayanan LP2K tetap seperti itu, dikhawatirkan akan banyak konsumen yang tidak melakukan kewajibannya dan memilih untuk meminta perlindungan kepada LP2K. Sudah seharusnya LP2K lebih bijaksana dan teliti dalam memberikan perlindungan kepada



konsumen.LP2K memiliki peran besar dalam menyelesaikan sengketa yang dihadapi oleh masyarakat di lingkungan lembaga tersebut. Metode penyelesaian mengedepankan negosiasi dan mediasi. Peran LP2K di Semarang sebagai wujud dari LPKSM dalam menyelesaikan sengketa konsumen yakni sebagai pihak yang melakukan upaya perdamaian bagi kosumen dan pelaku usaha yang memiliki sengketa, meskipun Undang-undang perlindungan konsumen sendiri tidak mengatur mengenai tugas dan kewenangan dari LP2K Semarang selaku LPKSM untuk menyelesaikan sengketa konsumen.

2. Efektivikasi hukum merupakan proses yang bertujuan agar hukum berlaku efektif. Ketika ingin mengetahui sejauh mana efektivitas dari hukum, maka pertama-tama peneliti harus dapat mengukur sejauh mana hukum itu ditaati oleh sebagian besar target yang menjadi sasarannya, kalau dibedah dengan teori Soerjono Soekanto menggunakan tolak ukur efektivitas hukum dalam penegakan hukum pada lima hal yakni (1) Faktor hukum (2) Faktor penegakan hukum,(3) Faktor sarana dan fasilitas pendukung,(4)Faktor

masyarakat ,(5)Faktor kebudayaan. Namun dalam hal ini masih saja ada oknum pelaku usaha yang melanggar untuk mencapai keuntungan semata, yang dapat mencederai dan menyebabkan kerugian terhadap Konsumen, Dikarenakan belum adanya aturan teknis terkait pengawasan perlindungan Konsumen LP2K Jawa Tengah belum dapat melakukan pengawasan secara optimal, kurangnya sarana dan fasilitas pendukung, kurangnya pengetahuan masyarakat terkait hak dan kewajibannya serta kurang mengetahui keberadaan, fungsi dan tugas LP2K Jawa Tengah sehingga masyarakat cenderung bersifat pasif apabila mengalami kerugian yang menjadi penyebab belum efektifnya pengawasan terhadap perlindungan konsumen.

## **B. Saran**

1. Untuk Pemerintah, diharapkan adanya pembaharuan terhadap Undang-Undang Perlindungan Konsumen, khususnya mengenai Tugas dan wewenang dari LPKSM. Hendaknya Undang-Undang Perlindungan Konsumen

menambah kewenangan LPKSM untuk menyelesaikan sengketa konsumen dengan melakukan upaya perdamaian.

2. Untuk LPKSM diharapkan seluruh LPKSM dapat memberikan fasilitas upaya perdamaian kepada konsumen dengan pelaku usaha yang bersengketa. Pihak Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat sebaiknya rutin memberikan penyuluhan kepada konsumen agar berfikir kritis terhadap barang yang akan dibeli dan juga memberikan pemahaman atau informasi mengenai hak-hak yang harus diperolehnya apabila suatu saat merasa dirugikan. Informasi yang dimaksud dapat berupa hal-hal yang berkaitan dengan pengetahuan mengenai proses produksi, label, standar, klausa baku, promosi dan lain-lain. Informasi dari lembaga perlindungan konsumen dapat dilaksanakan melalui kegiatan pendidikan, pelatihan, penyuluhan, pelayanan informasi dan lain-lain.

### **C. Penutup**

Teriring rasa syukur Alhamdulillah yang tak terhingga kehadiran Allah SWT yang telah

melimpahkan hidayah-Nya kepada penulis, sehingga penulis dengan segala daya dan upaya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dan kesalahan, hal tersebut disebabkan oleh keterbatasan kemampuan penulis.

Oleh karena itu, mohon maaf yang sebesar-besarnya, kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Harapan penulis, semoga melalui skripsi ini sedikit dapat bermanfaat bagi para pembaca pada umumnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul salam, Acep fahmi, yang berjudul “*peran LKSM Al-jabbar dalam penyelesaian sengketa jaminan fudisia di kabupaten sumedang*”, tahun 2018, Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Gunung Djati Bandung (Vol. 12, No. 2, Juni 2018)
- Abdun Mufid , merupakan Kepala Bidang Pengabdian dan Pelayanan Masyarakat,melakukan wawancara pada tanggal 3 November 2020 melalui WhatsApp
- Agustina, Eka Fasya, *Analisis Hukum islam terhadap jual beli produk olahan kemasan yang tidak mencantumkan komposisi bahan kaitannya dengan UU perlindungan konsumen pasal 8 no.8 tahun 1999 (studi kasus di pasar sayung kabupaten Demak)*,tahun 2018, Fakultas Syariah dan Hukum UIN walisongo Semarang
- Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, 2004, *Hukum perlindungan konsumen*, PT. Rajagrafindo, Jakarta, hal.189
- Amirudin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*,(jakarta: PT Raja Grafindo Persada)
- Arikunto , Suharsimi, *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktis*,(Jakarta:Bina Aksara,1989)
- AZ. Nasution, *Hukum Perlindungan Hukum Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2001
- Cholid Narbuko dan Abu Ahmadi, *metodologi penelitian*, jakarta: Bumi Aksara, 1999
- Barkatulah, Abdul Halim *Hukum Perlindungan Konsumen*, cetakan pertama 2008, (Bandung:Nusa Media)

Data dari Rekapitulasi Pengaduan di LP2k

Dewi, Eli wuria, *Hukum Perlindungan Konsumen*,  
Yogyakarta: graha ilmu 2015

Elsa Andrea N.S “ *Peran Yayasan Lembaga Pembelaan dan Perlindungan Konsumen Jawa Tengah sebagai LPKSM dalam menyelesaikan sengketa Konsumen ditinjau dari Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen*

Gaharpaung , Marianus, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Korban Atas Tindakan Pelaku Usaha*,  
Jurnal Yustika, Vol. 3 No. 1 Juli 2000

I Ketut Keneng Ni Made Dwi Nurmahayani, *Bentuk Pengawasan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen*

L.Gibson, James, 2010, *Herbani Pasolog*

Marzuki , Peter Muhamud, *Penelitian Hukum*

Narbuko, Cholid dkk, *metodologi penelitian*, jakarta: Bumi Aksara, 1999

Nasution , Bahder Johan, *metode penelitian ilmu hukum*,  
CV.Mandar Maju Bandung

Pasal 31 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang  
Perlindungan Konsumen

Pasal 52 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang  
Perlindungan Konsumen

- Rahmat, Pupu saeful, *Penelitian Kualitatif, jurnal EQUALIBRUM*, (vol 5-9, januari-juni 2009 : 1-8
- Rosmawati, *pokok-pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Depok prenadamedia grup,2018
- Siwi kristiyani, Celina tri, *Hukum Perlindungan Konsumen*, jakarta, sinar grafika: 2017
- Soekanto , Soejono, *Pengantar Penelitian Hukum*
- Soekanto , Soerjono, *sosiologi suatu pengantar*, Rajawali pers, Bandung, 1996
- Subagyo, Joko P., *metode penelitian dalam teori dan praktek*, jakarta: PT.Rineka Cipta,cet.1,1991
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*,(Bandung:Alfabeta,2013),Cet ke-19
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung:Alfabeta,2016),Cet ke-23
- Syaron Brigitte Lantaeda Florence Daicy J.Lengkong Joorie Ruru, *Peran badan perencanaan pembangunan daerah dalam penyusunan RPJMD kota Tomohon*, vol 04 no.048
- Tim Penerjemah Al-Quran, “ Al-Quran dan Tafsir .”,hal 44
- Usman, Sabian, *Dasar-Dasar Sosiologi* (yogyakarta:pustaka belajar,2009)
- Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999, pasal 1 butir 2
- Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang peraturan pemerintah

Widjaya , Amin tunggal, 1998, *Manajemen suatu pengantar* cetakan pertama, Rineka cipta jaya, Jakarta

Yarman, Rezky, *Fungsi Pengawasan Terhadap pencantuman Klausul Eksonerasi pada Produk barang dan jasa berdasarkan Undang – Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Kota Pekanbaru*, tahun 2015,( Volume II No. 1 Februari 2015)

Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, jakarta: Prenadamedia grup,2016

<https://www.slideshare.net/mobile.RahmaL/teori-efektivitas-hukum> tanggal 10 oktober 2020 jam 19.41

<http://digilib.uinsby.ac.id/14773/5/Bab%202.pdf> pada tanggal 13 agustus 2020,pukul 18.40

<http://repository.uin/////suka.ac.id/19706/6/6.%20BAB%20II.pdf> tanggal 02 oktober 2020 jam 9:50

<http://eprints.walisongo.ac.id/6443/3/BAB%20II.pdf> tanggal 02 oktober 2020 jam 9:59

<http://umum-pengertian.blogspot.com/2016/06/pengertian-peran-secara-umum.html?m=1> pada tanggal 14 september 2020 jam 12.17

<https://pendidikan.co.id/pengertian-peran-konsep-dan-jenisnya-menurut-para-ahli/> tanggal 2 oktober 2020 jam 10:02

<http://id.m.wikipedia.org/wiki/pengawasan> tanggal 14 september 2020 jam 12.35



<http://repository.ump.ac.id/4417/3/waspada%20%20purba%20Wisesa%20BAB%20II.pdf> tanggal 02 oktober 2020  
jam 10:20

<https://gatrik.esdm.go.id/filesPDF> pada tanggal 1  
november 2021

## Lampiran 1



**YAYASAN LP2K JAWA TENGAH**  
Yayasan Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen Jawa Tengah  
Institute For Consumer Development and Protection Central Java

Alamat: Jl. Tamas Iku, Sudut Utara XII/11, Masyaran, Semarang, Telp. (024) 761 4875  
Fax (024) 7600490 Email: konsumen\_lp2k@yahoo.com / www.yayasanlp2kjateng.com

### SURAT KETERANGAN

Nomor : 20/PPM/VII/2020

Yayasan Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) Jawa Tengah dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Ainun Nisa  
NIM : 1602056014  
Fakultas : Syariah dan Hukum  
Universitas : Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang

Yang bersangkutan telah melakukan riset di yayasan LP2K Jawa Tengah dalam rangka menyusun skripsi, dengan judul : " Efektivitas peran dan pengawasan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) di Kota Semarang terhadap perlindungan konsumen".  
Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Semarang

Pada tanggal : 10 November 2020

Pengurus Yayasan Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen  
(LP2K) Jawa Tengah

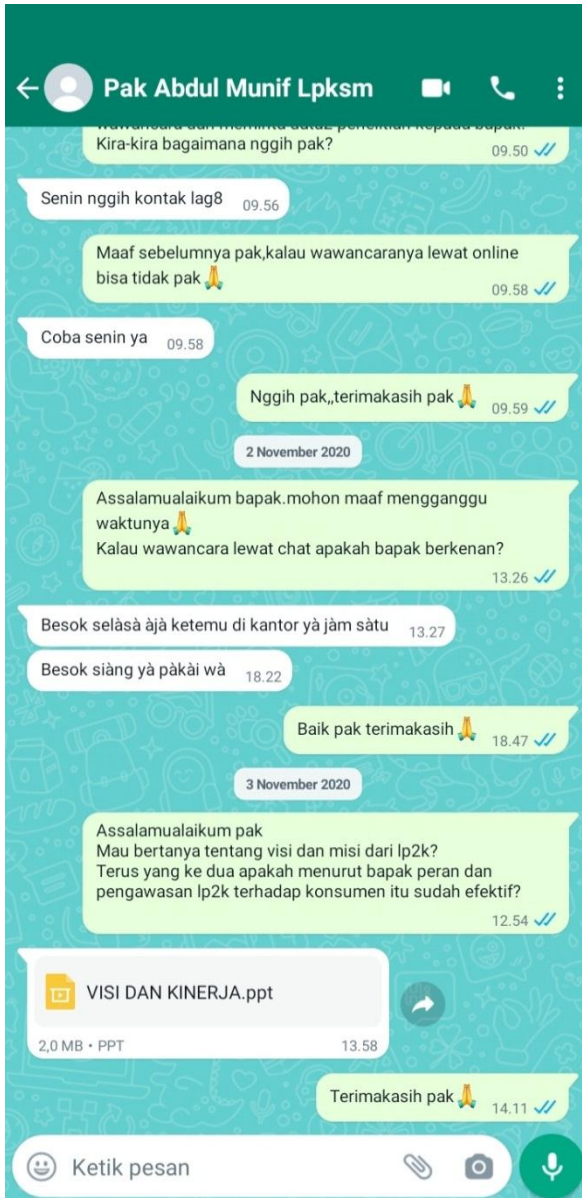
**ABDUN MUFID, SH.**

Kabid. Pengabdian dan Pelayanan Masyarakat

---

Yayasan LP2K Jawa Tengah adalah Lembaga Swadaya Masyarakat yang bergerak dalam bidang Pembinaan dan perlindungan konsumen dengan motto membantu konsumen agar dapat membantu dirinya sendiri, menjaga martabat produse, dan membentuk pemerintah. Pengesahan Akte pendirian berdasarkan akte notaris Sasmito Raharaj, SH No.03 tanggal 05 April 2012 dan keputusan menteri Hukum dan HAM RI No.AHU-5804. AH-01-04 tahun 2012, serta Tanda Daftar Lembaga Perlindungan Konsumen (TDLPK) No.05/DPP/TDLPK/XI/2007. Yayasan LP2K Jawa Tengah adalah anggota Consumers International(CI) sejak 1998

## Lampiran 2



← lp2k ×

HASIL PENELITIAN DI EMAIL



abdu mufid  
LP2K  
(tak ada isinya)

1/11/2019

Kotak Masuk ★

W Profil LP2K Semara...

W REKAPITULASI PE...

### *Lampiran 3*

**LAMPIRAN**  
**Hasil Wawancara**  
**Lp2k NJAWA TENGAH**  
**dengan Bapak Abdun Mufid**

1. Siapakah LP2K ini?
2. Bagaimana sejarah awal LP2K?
3. Siapa yang bertugas mengawasi pelaksanaan perlindungan konsumen terhadap perlindungan konsumen?
4. Bagaimana upaya Lembaga Swadaya Perlindungan Konsumen untuk melindungi hak-hak konsumen?
5. Apakah ada sosialisasi dari Lembaga Swadaya Perlindungan Konsumen kepada para pelaku usaha mengenai kewajibannya dalam melindungi hak konsumen?
6. Kendala apa saja yang terjadi di LP2K?
7. Bagaimana LP2K melakukan pengawasan terhadap perlindungan konsumen?

## **HASIL WAWANCARA**

Wawancara dengan LP2K

1. Siapa yang bertugas mengawasi pelaksanaan perlindungan konsumen ?
2. Bagaimana upaya Lembaga Swadaya Perlindungan Konsumen untuk melindungi hak-hak konsumen ?
3. Bagaimana cara yang ditempuh Lembaga Swadaya Perlindungan Konsumen dalam mengatasi pelanggaran UU Perlindungan Konsumen?
4. Bagaimana pendapat Lembaga Swadaya Perlindungan Konsumen mengenai banyak beredarnya makanan tanpa komposisi bahan?
5. Apakah ada sosialisasi tersendiri dari Lembaga Swadaya Perlindungan Konsumen untuk menghimbau kepada konsumen agar berhati-hati dalam memilih produk?
6. Apakah ada sosialisasi dari Lembaga Swadaya Perlindungan Konsumen kepada para pelaku usaha mengenai kewajibannya dalam melindungi hak konsumen?

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

### **A. Identitas Diri**

Nama : Ainun Nisa  
TTL : Brebes, 03 Januari 1998  
Alamat : Ds. Karangbale, Kec.Larangan, Kab.Brebes  
No.Hp :087732782106  
e-mail : ainunnnissa141@gmail.com

### **B. Riwayat Pendidikan Formal**

1. Tamat SD Negeri Karangbale 3 tahun 2010
2. Tamat SMP Negeri 1 Larangan tahun 2013
3. Tamat MA Negeri kediri 2 Kota Kediri 2016

Semarang, 16 Juni 2022

**Ainun Nisa**  
**NIM 1602056014**