

PEMBENTUKAN KELOMPOK MASYARAKAT SADAR HUKUM DAN PENYULUHAN HUKUM TENTANG HAK-HAK KONSUMEN BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DI DESA JALANCAGAK DAN DESA BUNIHAYU KECAMATAN JALANCAGAK KABUPATEN SUBANG

Suwandono, A., Somawijaya dan Faisal, P.
Fakultas Hukum Universitas Padjadjaran
E-mail: cahpandes@gmail.com

ABSTRAK

Persoalan mengenai perlindungan konsumen tidak selalu berkaitan dengan sanksi terhadap para pelanggarnya, namun juga menyangkut persoalan bagaimana memberdayakan konsumen agar dapat melindungi dirinya sendiri. Salah satu cara pemberdayaan konsumen dapat dilakukan dengan memberikan pengetahuan tentang hak-hak yang dimiliki oleh konsumen sehingga konsumen mengetahui bagaimana upaya hukum dan prosedur yang dapat ditempuh untuk menuntut haknya. Untuk itu, penyuluhan hukum tentang hak-hak konsumen perlu dilaksanakan, yang selanjutnya perlunya pembentukan kelompok masyarakat sadar hukum agar dapat digunakan sebagai tempat mendidik, menampung, dan memfasilitasi konsumen untuk menuntut haknya. Metode yang digunakan dalam penyuluhan hukum ini dengan diskusi terarah, yang diawali dengan ceramah, kemudian dilanjutkan dengan tanya jawab secara langsung dengan peserta penyuluhan yakni warga masyarakat maupun tokoh-tokoh masyarakat setempat. Melalui ceramah, penyuluh dapat menyampaikan materi-materi yang penting untuk diketahui dan dipahami oleh masyarakat. Sedangkan melalui tanya jawab dapat melengkapi materi yang belum jelas serta untuk membantu mengatasi dan menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh warga masyarakat dalam menyelesaikan sengketa konsumen. Penyuluhan hukum mengenai “Hak-hak konsumen Berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen” dapat dilaksanakan sesuai dengan rencana. Pengaturan mengenai hak-hak konsumen telah diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yang telah memberikan kepastian hukum bagi konsumen untuk menuntut hak-hak mereka sebagai konsumen manakala hak-hak tersebut dilanggar oleh pelaku usaha. Pembentukan kelompok masyarakat sadar hukum merupakan langkah awal untuk memberdayakan konsumen untuk melindungi dirinya dari akibat negatif penggunaan barang dan/atau jasa, karena persoalan perlindungan konsumen tidak hanya mengenai siapa yang bersalah dan hukumannya apa, namun juga bagaimana memberdayakan konsumen agar dapat melindungi dirinya sendiri.

Kata kunci : perlindungan hukum, hak konsumen, masyarakat sadar hukum

ABSTRACT

The issue of consumer protection is not always related to the sanctions against the offenders, yet also involves the question of how to empower consumers to protect themselves. One way of empowering consumers can do with knowledge of the rights possessed by consumers, so consumers know how to remedy that can be taken and procedures for demanding their rights. To that end, information on the law on the rights of consumers need to be implemented, a further need for the establishment of the litigious society that can be used as a place to educate, accommodate, and facilitate the consumers to demand their rights. Method used in the legal dissemination is directed discussion, started with lecture, and followed with direct question and answer session. Participants are people and community figure. Through lecture, lecturer can present important material that people should know and understand. Meanwhile, question and answer session can complete unclear material and to help dealing with and resolving problem the people faces in solving consumer dispute. Legal counseling about “ Hak-hak konsumen Berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen “can be implemented according to plan. Regulation of consumer rights have been regulated in Law Number 8 Year 1999 on Consumer Protection, which has been providing legal certainty for consumers to demand their rights as consumers when those rights are violated by the business. Formation of the litigious society is the first step to empower consumers to protect themselves from the negative consequences of use of goods and / or services, because the issue of consumer protection is not just about who is guilty and what punishment, but also how to empower consumers to protect themselves.

Key words: legal protection, consumer rights

PENDAHULUAN

Permasalahan konsumen merupakan per-masalahan yang sangat penting dewasa ini, mengingat seluruh anggota masyarakat adalah konsumen yang perlu dilindungi dari kualitas benda atau jasa yang diberikan oleh produsen kepada masyarakat.¹ Permasalahan-permasalahan hukum terkait dengan permasalahan konsumen dirasakan kian hari kian meningkat. Banyak dijumpai kasus-kasus yang merugikan konsumen seperti kasus susu formula yang diduga tercemar bakteri, kasus dugaan mal praktik yang dilakukan dokter, dan lain-lain.

Permasalahan-permasalah hukum disebabkan adanya perbedaan pandangan yang menyebabkan suatu sengketa. Sengketa ini dapat timbul karena apa yang diharapkan oleh satu pihak tidak dipenuhi oleh pihak lain. Sengketa konsumen merupakan sengketa yang terjadi antara pelaku usaha dengan konsumen, berkaitan dengan barang atau jasa yang beredar di masyarakat. Hal ini tentunya dapat dicegah seandainya konsumen mengetahui tentang hak-haknya sebagai konsumen, yang telah diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Melihat kondisi yang demikian, tentunya pengetahuan dan pemahaman mengenai masalah perlindungan konsumen terutama mengenai hak-hak konsumen akan sangat bermanfaat untuk mewujudkan masyarakat yang taat dan sadar hukum, sehingga terjadi kehidupan yang harmonis dalam masyarakat.

Diberlakukannya UUPK ini tujuannya antara lain adalah untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen melalui peningkatan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuhkan sikap pelaku usaha yang bertanggungjawab. Dengan demikian dalam rangka meningkatkan pengetahuan masyarakat khususnya konsumen akan hak-hak konsumen serta bagaimana agar konsumen dapat memperjuangkan hak-haknya, maka penyuluhan hukum tentang penyelesaian

sengketa konsumen ini merupakan suatu upaya melindungi konsumen dalam kerangka hukum perlindungan konsumen.

Banyaknya permasalahan yang melibatkan pelaku usaha dan konsumen kurang mendapat penyelesaian yang memuaskan. Hal ini terjadi karena kurangnya kesadaran serta pengetahuan masyarakat mengenai hak-hak konsumen, walaupun telah ada peraturan yang mengaturnya yakni UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang di dalamnya mengatur mengenai hak-hak konsumen. Tujuan kegiatan penyuluhan hukum ini adalah untuk memberikan pengetahuan dan pemahaman kepadamasyarakat mengenai hak-hak mereka sebagai konsumen. Selain diadakannya kegiatan penyuluhan hukum tentang hak-hak konsumen, juga dibentuk suatu kelompok masyarakat sadar hukum terutama yang berkaitan dengan permasalahan konsumen di tiap desa di lokasi kegiatan KKNM. Tujuan pembentukan kelompok masyarakat sadar hukum ini sebagai wadah atau sarana bagi masyarakat untuk memberdayakan masyarakat agar mampu memperjuangkan sendiri hak-haknya sebagai konsumen.

SUMBER INSPIRASI

Istilah perlindungan konsumen menyangkut banyak aspek, salah satunya adalah aspek hukum. Adapun yang dimaksudkan dengan perlindungan hukum untuk konsumen adalah pemenuhan atas hak-hak yang seharusnya diberikan kepada konsumen. Dengan kata lain, perlindungan konsumen sesungguhnya identik dengan perlindungan yang diberikan hukum terhadap hak-hak konsumen.² Salah satu cara yang dapat dilakukan dalam rangka melindungi konsumen yaitu dengan cara memberikan penyuluhan hukum agar konsumen, mengetahui apa yang menjadi hak-hak mereka sebagai konsumen. sehingga jika dikemudian hari ada hak-hak masyarakat selaku konsumen yang dilanggar oleh pelaku usaha, yang bersangkutan dapat menuntut hak-haknya.

¹ Sambutan Menteri Kehakiman Republik Indonesia pada simposium Aspek-Aspek Hukum Perlindungan Konsumen, 16 -18 Oktober 1980.

² Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta, 2004, hlm. 19.

METODE

Metode yang digunakan dalam kegiatan penyuluhan hukum ini berupa diskusi terarah, yang diawali dengan ceramah kemudian dilanjutkan dengan tanya jawab secara langsung. beserta penyuluhan yakni warga masyarakat maupun tokoh-tokoh masyarakat setempat. Melalui ceramah, penyuluh dapat menyampaikan materi-materi yang penting untuk diketahui dan dipahami oleh masyarakat, sedangkan melalui tanya jawab dapat melengkapi materi yang belum jelas serta untuk membantu memberi masukan atas permasalahan yang dihadapi oleh warga masyarakat dalam menyelesaikan sengketa konsumen dalam kehidupan sehari-hari. Penyuluhan hukum ini diutamakan bagi tokoh-tokoh masyarakat karena tersebut mereka memiliki potensi dan kesempatan untuk menyampaikan kembali materi penyuluhan kepada anggota masyarakat yang tidak dapat hadir pada kesempatan itu.

KARYA UTAMA

Pengaturan mengenai perlindungan konsumen di Indonesia relatif masih baru, yakni dengan dikeluarkannya Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.³ Pada dasarnya, perlindungan konsumen merupakan perlindungan terhadap kepentingan hukum (hak-hak) konsumen, yakni bagaimana hak-hak konsumen itu diakui dan diatur di dalam hukum serta bagaimana ditegakkan di dalam praktik hidup bermasyarakat.⁴ Dengan kata lain, bahwa perlindungan konsumen sesungguhnya identik dengan perlindungan yang diberikan hukum terhadap hak-hak konsumen.⁵

Pasal 1 ayat (2) UUPK menyebutkan bahwa konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan

diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Pengertian konsumen dalam UUPK ini mengacu pada pengertian konsumen akhir yakni pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk, bukan pada pengertian konsumen antara yakni konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses produksi suatu produk lainnya.

Pasal 1 ayat (3) UUPK menyebutkan bahwa pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Pelaku usaha yang termasuk dalam pengertian ini termasuk perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, dan distributor. Dalam pengertian ini tidaklah mencakup eksportir atau pelaku usaha di luar negeri, karena UUPK membatasi orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia.

Seiring dengan keinginan untuk memberikan perlindungan terhadap kepentingan konsumen, maka ditetapkan hak-hak bagi konsumen yakni sebagai berikut:

- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan, atau jasa,
- b. hak untuk menjamin keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan barang atau jasa yang diperolehnya, sehingga konsumen dapat terhindar dari kerugian apabila mengkonsumsi suatu produk,
- c. hak untuk memilih barang dan/jasa serta mendapatkan barang dan/jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan, dimaksudkan untuk memberikan kebebasan kepada konsumen untuk memilih produk-produk

³ Pasal 1 Angka (1) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

⁴ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006, hlm. 46.

⁵ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta, 2004, hlm. 19.

- tertentu sesuai dengan kebutuhannya serta dengan sesuai dengan harga yang wajar.
- d. hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, yang dimaksudkan agar konsumen dapat memperoleh gambaran yang benar tentang suatu produk, karena dengan informasi tersebut, konsumen dapat memilih produk yang diinginkan/ sesuai kebutuhannya serta terhindar dari kerugian akibat kesalahan dalam penggunaan produk,
 - e. hak untuk didengar pendapatnya dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan, yang dimaksudkan agar konsumen tidak dirugikan lebih lanjut berkaitan dengan barang atau jasa yang digunakan, atau hak untuk menghindarkan diri dari kerugian,
 - f. hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan konsumen secara patut; Dimaksudkan untuk memulihkan keadaan konsumen yang telah dirugikan oleh penggunaan produk, baik melalui jalur litigasi maupun nonlitigasi,
 - g. hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen, yang dimaksudkan agar konsumen memperoleh pengetahuan maupun keterampilan yang diperlukan agar dapat terhindar dari kerugian akibat penggunaan produk, karena dengan pendidikan konsumen ini, konsumen akan kritis dan teliti dalam memilih suatu produk yang dibutuhkan,
 - h. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif; yang dimaksudkan agar konsumen diperlakukan dan dilayani secara benar dan jujur mengenai produk barang atau jasa serta tidak dibedakan berdasarkan suku, agama, budaya, daerah, pendidikan, kaya, miskin, dan status sosial lainnya,
 - i. hak untuk mendapat kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya, yang dimaksudkan untuk memulihkan keadaan yang telah menjadi rusak (tidak seimbang) akibat adanya penggunaan barang atau jasa yang tidak

memenuhi harapan konsumen. Hak ini sangat dengan penggunaan produk yang telah merugikan konsumen baik berupa kerugian materi, maupun kerugian yang menyangkut diri (sakit, cacat, bahkan kematian) konsumen.

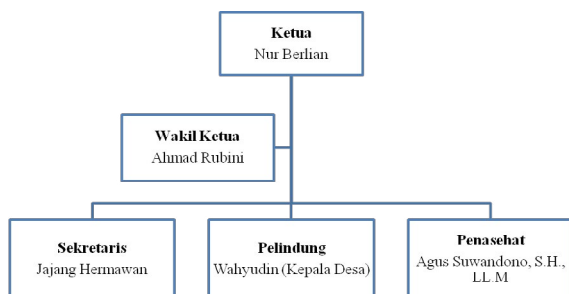
- j. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya. Berdasarkan uraian di atas, maka rencana kegiatan dalam penyuluhan hukum ini adalah pemberian pengetahuan kepada masyarakat tentang peraturan perundang-undangan tentang perlindungan konsumen, pemberian pengetahuan tentang muatan materi yang diatur dalam UUPK terutama yang berkaitan dengan hak-hak konsumen, serta pengetahuan bagaimana penyelesaian masalah dalam sengketa konsumen. Selain penyuluhan hukum, dilakukan juga pembentukan kelompok masyarakat sadar hukum terutama terkait dengan masalah-masalah konsumen. Kelompok masyarakat sadar hukum antara tokoh masyarakat yang telah mengikuti penyuluhan hukum, sehingga yang bersangkutan telah mengetahui tentang pengaturan mengenai hak-hak konsumen serta prosedur penyelesaian sengketa konsumen. Pembentukan kelompok masyarakat sadar hukum akan membantu masyarakat manakala terjadi sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha.

ULASAN KARYA

Kegiatan penyuluhan hukum ini adalah penyuluhan hukum mengenai hak-hak konsumen berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di Desa Jalancagak dan Desa Bunihayu kecamatan Jalancagak Kabupaten Subang. Materi yang disampaikan pada kegiatan penyuluhan hukum ini berkaitan mengenai hak-hak konsumen, sehingga jika konsumen dirugikan dengan pengetahuan mengenai hak-haknya dan mereka mengetahui bagaimana harus menuntut haknya tersebut.

Tindak lanjut dari adanya kegiatan penyuluhan hukum ini yakni terbentuknya

kelompok masyarakat sadar hukum di Desa Jalancagak dan Desa Bunihayu Kecamatan Jalancagak Kabupaten Subang. Melalui pembentukan kelompok masyarakat sadar hukum, diharapkan dapat menjadikan masyarakat yang dapat mengetahui prosedur-prosedur yang dilakukan untuk menuntut haknya sebagai konsumen. Kepengurusan kelompok masyarakat sadar hukum yang terbentuk di Desa Jalancagak, adalah sebagai berikut:



Terhadap kegiatan penyuluhan ini mendapat apresiasi yang cukup baik dari aparat pemerintah desa maupun dari tokoh-tokoh masyarakat setempat. Hal ini terlihat dari persiapan yang dilakukan dan kehadiran peserta penyuluhan yang terdiri dari Sekretaris Camat Jalan, Kepala Desa Jalancagak beserta jajarannya, Ketua RW maupun Ketua RT, Pengurus PKK, anggota Karang Taruna serta tokoh masyarakat, dan lain-lain.

Dialog interaktif terjadi antara penyuluh dengan peserta, dan di dalam forum tanya jawab, peserta banyak yang mengajukan pertanyaan berkaitan dengan materi yang disampaikan oleh penyuluh.

Dengan penyuluhan hukum ini, pengetahuan masyarakat berkaitan dengan hak-hak sebagai konsumen meningkat. Masyarakat diharapkan dapat mengetahui prosedur dan prosesnya untuk menuntut hak mereka berkaitan sengketa konsumen. hukum. Peserta penyuluhan juga mendapatkan tambahan pengetahuan dan wawasan singkat tentang hak-hak konsumen berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Penyuluhan hukum ini diharapkan dapat meningkatkan kemampuan masyarakat untuk melindungi dirinya dari akibat negatif penggunaan barang dan, atau jasa, selanjutnya ke depan masyarakat dapat mengkoordinasikan dengan pihak-pihak terkait, misalnya kelompok masyarakat sadar hukum di Desa Jalancagak dan Desa Bunihayu

Kecamatan Jalancagak, Kabupaten Subang.

DAMPAK DAN MANFAAT

Pelaksanaan Kegiatan Penyuluhan hukum ini memberikan manfaat kepada masyarakat yang awalnya tidak mengetahui mengenai masalah perlindungan konsumen, setelah dilakukan penyuluhan masyarakat memiliki kesadaran dan pengetahuan tentang hak-hak sebagai konsumen serta memahami upaya-upaya yang dapat ditempuh oleh masyarakat manakala dirugikan oleh pelaku usaha. Kesadaran masyarakat ini terbukti dengan keinginan untuk membentuk kelompok masyarakat sadar hukum khususnya yang berkaitan dengan perlindungan konsumen, sehingga dapat menampung keluhan, aspirasi dan memperjuangkan hak-hak konsumen. Sehingga sekarang ini di Desa Jalancagak dan Desa Bunihayu telah terbentuk kelompok masyarakat sadar hukum.

PENGHARGAAN

Pada kesempatan ini, kami ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Prof. Oekan S. Abdoelah, M.A., Ph. D. selaku Ketua Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Padjadjaran. Selanjutnya kami ucapkan banyak terima kasih kepada Pemerintah Desa Jalancagak dan Desa Bunihayu Kecamatan Jalancagak yang telah memberikan sarana dan prasarana sehingga kegiatan penyuluhan ini dapat berjalan dengan lancar. Tidak lupa terima kasih kepada mahasiswa peserta KKNM yang telah membantu kelancaran kegiatan penyuluhan hukum dan pembentukan kelompok masyarakat sadar hukum baik di Desa Jalancagak maupun Desa Bunihayu Kecamatan Jalancagak Kabupaten Subang.

SIMPULAN

Pengaturan mengenai hak-hak konsumen telah diatur secara tegas dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang telah memberikan kepastian hukum bagi konsumen untuk menuntut hak-

hak mereka sebagai konsumen manakala hak-hak tersebut dilanggar oleh pelaku usaha. Pembentukan kelompok masyarakat sadar hukum merupakan langkah awal untuk memberdayakan konsumen untuk melindungi dirinya dari akibat negatif penggunaan barang dan/atau jasa, karena persoalan perlindungan konsumen tidak hanya mengenai siapa yang bersalah dan hukumannya, namun juga bagaimana memberdayakan konsumen agar dapat melindungi dirinya sendiri.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi, M. & Yado, S. 2004. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: RadjaGrafindo Persada,
- Nasution. A.Z. 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen, Suatu Pengantar*, Jakarta: Daya Widya,
- Janus, S. 2006. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Shidarta, 2004. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: Grasindo.
- Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*
- PERMA No. 1 Tahun 2006 *Tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen*
- Kepmen Deperindak No. 350/MPP/ Kep/12/ 2001 *Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen*
- Sambutan Menteri Kehakiman Republik Indonesia pada simposium *Aspek-Aspek Hukum Perlindungan Konsumen*, 16-18 Oktober 1980.