

**MEMASYARAKATKAN HAK DAN KEWAJIBAN KONSUMEN
MELALUI PENYULUHAN HUKUM
UNTUK MENINGKATKAN PERLINDUNGAN KONSUMEN
DI KELURAHAN DAGO KECAMATAN COBLONG
KOTAMADYA BANDUNG**

**LAPORAN AKHIR
KEGIATAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT**

Oleh :

Ketua pelaksana : Dr. Hj. Rennny Supriyatni, S.H., M.H.
Anggota pelaksana : Hj. Rosi Rosmawati, S.H., M.H.
Euis Mardia (Pendamping Lapangan)
Dimas Nugraha (Pendamping Lapangan)

Dilaksanakan Atas Biaya DIPA BLU Fakultas Hukum
Universitas Padjadjaran Tahun Anggaran 2012
Berdasarkan Surat Keputusan Dekan fakultas Hukum Universitas Padjadjaran
Nomor : 1244/UN.A.1/PP/2012



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS PADJADJARAN
TAHUN 2012**

ABSTRAK

Kegiatan pengabdian kepada Masyarakat melalui Penyuluhan Hukum, dengan judul “Memasyarakatkan Hak Dan Kewajiban Konsumen Melalui Penyuluhan Hukum Untuk meningkatkan Perlindungan Konsumen Di Kelurahan Dago Kecamatan Coblong Kotamadya Bandung. Penyuluhan Hukum telah dilaksanakan pada bulan Juli – Desember 2012. Kegiatan penyuluhan hukum tersebut meliputi aspek-aspek hukum perlindungan konsumen, yang dikaitkan dengan aspek penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Peserta kegiatan tersebut adalah seluruh warga Desa/Kelurahan Dago yang terdiri atas, Aparat Desa setempat, petani, pelaku *home made*, Usaha Mikro (UM), Karang Taruna, Ibu-ibu PKK, Ibu-ibu Pengajian (Majelis Taklim) dan lain-lain.

Metode penyuluhan hukum dilakukan dengan cara diselenggarakannya “Ceramah dan Diskusi Interaktif” (tatap muka) dalam waktu/hari yang ditentukan. Sosialisasi dan persiapan kegiatan PKM (Penyuluhan Hukum) diawali dengan kegiatan penyebaran angket kepada warga Desa Dago, berkaitan dengan konsumen, hak-hak dan kewajiban konsumen. Kemudian dilanjutkan melaksanakan Penyuluhan Hukum bertempat di Kantor Kelurahan/ Balai Desa dago, Kecamatan Coblong, Kota Bandung.

Berdasarkan hasil kegiatan menunjukkan bahwa baik masyarakat, maupun aparat desa tersebut (Dago) Kecamatan Coblong, Kota Bandung, selain merupakan kebutuhan informasi dan pengetahuan, juga memiliki animo dan antusiasme yang tinggi mengikuti Kegiatan PKM. Kegiatan PKM dapat dilaksanakan dengan baik dan lancar, bahkan kerja sama dan respon yang positif terhadap kegiatan PKM sudah ditunjukkan pada saat sosialisasi dan pemberian angket sebagai bahan untuk menentukan bahan materi diskusi.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirraahim.

Al-hamdulillah, segala puji hanya milik Allah semata-mata, salawat dan salam dimohonkan semoga selalu dilimpahkan ke haribaan *khatam al-anbiya' wal-mursalin*, Muhammad *shallallahu 'alaihi wasallam* beserta keluarganya, sahabatnya dan tabi'in serta segenap umatnya sampai hari kiyamah, Insya Allah kita ada di dalamnya. *Amma ba'du*.

Atas berkat, rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) yang berjudul "Memasyarakatkan Hak Dan Kewajiban Konsumen Melalui Penyuluhan Hukum Untuk meningkatkan Perlindungan Konsumen Di Kelurahan Dago Kecamatan Coblong Kotamadya Bandung". Kegiatan PKM ini selama 4 (empat) bulan, sejak Bulan Agustus-Desember 2012, yang telah dilaksanakan di Desa/Kelurahan Dago Kecamatan Coblong Kotamadya Bandung. Puncak kegiatan diselenggarakan di Aula Kantor Kelurahan Dago Kecamatan Coblong Kotamadya Bandung pada tanggal Bulan Desember 2012.

Pada kesempatan ini, penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bpk Sahuri, S.Sos, sebagai Kepala Desa/Lurah Dago, Kecamatan Coblong, Kota Bandung;
2. Aparat Desa/ Kelurahan Dago Kecamatan Coblong Kotamadya Bandung;
3. Pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah banyak membantu dalam pelaksanaan kegiatan PKM tersebut.

Penulis menyadari dalam menyusun Laporan Akhir ini masih banyak kekurangan bahkan jauh dari sempurna, untuk itu mohon kritik dan masukan yang membangun demi kesempurnaannya. Akhir kata, semoga tulisan ini menjadi berharga dan bermanfaat adanya.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Bandung, Desember 2012

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR LAMPIRAN	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Analisis Situasi	1
B. Perumusan masalah	6
C. Tujuan Kegiatan	7
D. Manfaat Kegiatan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
BAB III MATERI DAN METODE PEMECAHAN MASALAH.....	23
A. Kerangka Pemecahan Masalah	23
B. Realisasi pemecahan Masalah	23
C. Khalayak Sasaran	24
D. Tahap Kegiatan	24
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	25
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	28
A. Kesimpulan	28
B. Saran	28
DAFTAR PUSTAKA.....	29
LAMPIRAN	20

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.

Tim Pelaksana

Curriculum Vitae

Lampiran 2.

Matriks Jadwal Kegiatan.

Lampiran 3

Materi Kegiatan

Lampiran 4.

Foto-foto Kegiatan

Lampiran 5

Surat Tugas

Kuisisioner/Angket

Daftar Hadir

ABSTRACT

Community service activities with the title of Legal Awareness Campaign Regarding the Registration of Rights over the land under government regulation number 24 in 1997 about registration of land and excavation empowerment programs and capital management in Desa Linggapura and Margamulya, kecamatan Kawali, Kabupaten Ciamis has been done in July until September 2010. The law illumination consisted of land law aspects that was related to legitimation aspects of company and entrepreneurship. The activity participant iwas all villagers at Linggapura and Desa Margamulya that consisted of local village officials, farmers, people who's doing business activity at home, micro business (UMKM), Karang Taruna, Ibu-ibu PKK, Ibu-ibu Pengajian (religious community), etc.

The method law counseling was done by doing "Discussion of Interactive" (meeting day) in specified time. Socialization and preparation activity PKM (Law Counseling and Entrepreneurship) has been started with the activity of giving questionnaire to villagers at Desa Linggapura and Desa Margamulya that was associated with the ownership of document and the registration of land rights. And after that activity, there was the law counseling and entrepreneurship at elementary school, SDN I Margamulya Kecamatan Kawali, Kabupaten Ciamis, West Java.

Based on the results, both society and the officials at two village, Linggapura and Margamulya Kecamatan Kawali, Kabupaten Ciamis, showed the information necessity and knowledge, and had interest and good antusiasms to join the activity of PKM. The activity of PKM could be done well and smooth even cooperation and positive respond about PKM activity in socialization meeting and giving the questionnaire as the materials to decide the discussion problem.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Analisis Situasi

Masalah perlindungan konsumen merupakan suatu hal yang baru, sejak diberlakukannya Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK) di Indonesia, yang materi muatannya adalah mengatur perilaku pelaku usaha dengan tujuan agar konsumen terlindungi secara hukum. Pengertian Perlindungan Konsumen menurut Pasal 1 angka (1) UUPK, adalah:

“Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”

Perlindungan konsumen dalam hal ini maksudnya adalah perlindungan hukum, yaitu jaminan terpenuhinya kepentingan konsumen, oleh karena itu perlindungan konsumen mengandung aspek hukum. Berkaitan dengan hal itu, Sudikno Mertokusumo menyebutkan bahwa:¹

”Hak adalah kepentingan yang dilindungi oleh hukum, sedangkan kepentingan adalah tuntutan perorangan atau kelompok yang diharapkan untuk dipenuhi. Kepentingan pada hakikatnya mengandung kekuasaan yang dijamin dan dilindungi oleh hukum dalam melaksanakannya. Apa yang dinamakan hak itu sah karena dilindungi oleh sistem hukum”

Istilah kepentingan konsumen tidak memiliki pengertian yang jelas. Ketetapan MPR RI. Nomor II/MPR/1993 secara tegas menggunakan istilah ini, dalam Bab IV

¹ Sudikno Mertokusumo, *Mengenai Hukum Suatu Pengantar*, Liberty, Yogyakarta, 1991, hlm.41.

(Pembangunan Lima Tahun Keenam) cukup banyak terdapat petunjuk-petunjuk sebagaimana termaksud, antara lain:²

- a. menghasilkan barang yang bermutu;
- b. peningkatan kualitas dan pemerataan pendidikan;
- c. peningkatan kualitas dan pemerataan jangkauan pelayanan kesehatan;
- d. perbaikan gizi masyarakat;
- e. meningkatkan kualitas hunian dan lingkungan hidup;
- f. persyaratan minimum bagi perumahan dan pemukiman yang layak, sehat, aman dan serasi dengan lingkungan;
- g. terjangkau oleh daya beli masyarakat luas;
- h. harga yang layak dan terjangkau oleh daya beli masyarakat banyak;
- i. system transportasi yang tertib, lancar aman, nyaman;
- j. menimbulkan kompetisi yang sehat;
- k. peningkatan kesadaran hukum, kepastian hukum, perlindungan hukum. Dan pelayanan hukum.

Kepentingan konsumen yang lebih rinci termuat dalam Resolusi PBB 39/248 Tahun 1985, yaitu dalam *Guidelines for consumer protection* Bagian II (*General Principles*) angka 3, digariskan kepentingan konsumen (*legitimate needs*) yang dimaksudkan, adalah:³

1. Perlindungan konsumen dari bahaya-bahaya terhadap kesehatan dan keamanannya;
2. Promosi dan perlindungan dari kepentingan social ekonomi konsumen;
3. Tersedianya informasi yang memadai bagi konsumen untuk memberikan mereka kemampuan melakukan pilihan yang tepat sesuai kehendak dan kebutuhan pribadi;
4. Pendidikan konsumen;
5. Tersedianya upaya ganti rugi yang efektif
6. Kebebasan untuk membentuk organisasi konsumen atau organisasi lainnya yang relevan dan memberikan kesempatan kepada organisasi tersebut untuk menyuarakan pendapatnya dalam proses pengambilan keputusan yang menyangkut kepentingan mereka.

² Az.Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, Grafika, Jakarta, 2000, hlm.75.

³ Az.Nasution, *Ibid*, hlm.76.

Selanjutnya, masalah perlindungan konsumen yang telah menjadi konsensus internasional tersebut di atas, di dalamnya tercantum tujuh bidang yang bukan sekedar merupakan kebijaksanaan, kesejahteraan social belaka, akan tetapi mencakup pula aspek kebijaksanaan ekonomi, teknologi, medis serta hukum, sehingga merupakan bagian dari suatu kesatuan yang terpadu.⁴Tujuh bidang yang tercakup dalam perlindungan konsumen, adalah:

1. Keselamatan fisik;
2. Peningkatan serta perlindungan kepentingan ekonomi konsumen;
3. Standar untuk keselamatan dan kualitas barang serta jasa-jasa;
4. Upaya-upaya untuk meyakinkan konsumen melaksanakan tuntutan ganti rugi;
5. Program pendidikan dan
6. penyebaran informasi;
7. Pengaturan masalah-masalah khusus seperti makanan, minuman dan obat-obatan.

Perlindungan konsumen itu sendiri, dapat dilakukan oleh beberapa unsur, yaitu:⁵

1. Perlindungan oleh pemerintah.

Ada dua cara pemerintah melindungi masyarakat konsumen, yakni melalui peraturan perundang-undangan dan melalui standardisasi. Pemerintah menetapkan standar untuk bahan baku dan barang hasil industri dalam bentuk Standar Industri Indonesia (selanjutnya

⁴ *Penuntun Umum Pendidikan Konsumen* (selanjutnya ditulis PUPK) yang dikeluarkan oleh Kantor Menteri Negara Urusan Wanita, Jakarta, Tanpa Tahun, hlm.15.

⁵ *Penuntun Umum Pendidikan Konsumen (PUPK)*, *Ibid*, hlm.19-24.

ditulis SII) dengan tujuan untuk menjamin mutu hasil serta untuk mencapai daya guna produksi;

2. Perlindungan oleh konsumen itu sendiri.

Konsumen sebagai pemakai barang dan jasa mampu memilih barang dan atau jasa sesuai dengan keinginan dan kebutuhannya. Jangan sampai konsumen membeli barang/jasa tersebut hanya terdorong oleh iklan/promosi, harga murah dan hadiah yang menarik. Namun bila konsumen ternyata dirugikan terhadap barang/jasa yang dibelinya, sebaiknya mengadakan hal tersebut pada penjual/pedagang/pelaku usaha barang/jasa tersebut.

3. Perlindungan oleh Organisasi Konsumen.

Konsumen yang mengadakan keluhannya, kemudian tidak mendapat tanggapan yang baik maka konsumen dapat minta bantuan Organisasi Konsumen, misalnya melalui Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (selanjutnya ditulis YLKI) di Jakarta.

4. Perlindungan oleh Pelaku Usaha

Salah satu perlindungan yang sama pentingnya dengan berbagai perlindungan konsumen lainnya, ialah perlindungan dari pelaku usaha sendiri. Kesadaran pelaku usaha akan kewajibannya untuk mentaati peraturan merupakan upaya lain yang sangat penting untuk mencapai keberhasilan usaha perlindungan terhadap konsumen. Perlindungan yang maksimal diberikan kepada para konsumen tersebut di atas, khususnya konsumen pangan, undang-undang mengatur dan menetapkan tanggung jawab yang harus dipikul oleh pelaku usaha. Berkaitan dengan tanggungjawab, bukan semata-mata hanya kewajiban yang harus

dipenuhi oleh pelaku usaha pada umumnya, tetapi lebih mengarah kepada memenuhi kewajiban ganti kerugian atas tindakan yang akan merugikan konsumen.

Selanjutnya, Desa/Kelurahan Dago merupakan salah satu desa yang berada di Kecamatan Coblong Kotamadya Bandung, Propinsi Daerah Jawa Barat. Desa tersebut terletak di sebelah kantor Kecamatan Coblong. Menurut informasi dari media cetak/elektronik, di kawasan Desa/Kelurahan Dago sudah tertutup bagi para investor yang akan membangun untuk pemukiman, dikarenakan kekhawatiran berkurangnya resapan air untuk cadangan pada saat musim kemarau. Hal tersebut, mengingat pula keadaan permukaan tanah Desa/Kelurahan Dago berbentuk perbukitan, yang dapat mengakibatkan bencana alam tanah longsor.

Secara umum, kondisi masyarakat Desa/Kelurahan Dago bermata pencaharian dalam bidang jasa dan perdagangan. Disamping itu ada juga yang menjadi petani (pemilik/penggarap), swasta, wiraswasta, buruh, pegawai negeri dan lain-lain. Secara mayoritas masyarakatnya memeluk agama Islam, walaupun boleh dikatakan heterogin, karena setiap agama yang diakui oleh Negara cukup banyak pemeluknya.

Suasana kemasyarakatan di Desa/Kelurahan Dago khususnya dan di Kecamatan Coblong pada umumnya, masih diliputi kekeluargaan, walaupun sebagian ada yang merasa individu dan bersifat heterogen pula. Rasa individu tersebut, lebih dikarenakan warga masyarakatnya bersifat heterogen (suku, agama, adat dll.) sebagai salah satu ciri masyarakat perkotaan. Namun demikian permasalahan hukum, keluhan dan hak-hak konsumen yang dilanggar serta dibiarkan, disebabkan karena kurangnya

informasi/ketidaktahuan, terutama kaum ibu yang lebih sering/banyak berperan/bertindak sebagai konsumen untuk memenuhi kebutuhan diri dan keluarganya.

Gambaran umum tentang Desa/Kelurahan Dago Kecamatan Coblong Kotamadya Bandung, luas wilayahnya yaitu 258 Hektar, terdiri atas tanah darat dan tanah sawah. Batas wilayah di sebelah barat sungai Cikapundung, Sebelah selatan Desa Lebak Siliwangi, sebelah timur Kelurahan Cigadung, dan sebelah utara Desa Ciburial.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan hasil identifikasi yang telah dilakukan di Di Kelurahan Dago Kecamatan Coblong Kotamadya Bandung, dan melihat situasi kondisi masyarakat, maka didalam kegiatan penyuluhan ini dititikberatkan kepada upaya memotivasi masyarakat agar lebih meningkatkan kesadaran hukumnya, khususnya yang menyangkut perlindungan konsumen. Suasana kemasyarakatan yang bersifat heterogen mempengaruhi kurangnya memperhatikan masalah-masalah yang berhubungan dengan hal tersebut. Misalnya, apabila terjadi kekecewaan didalam mengpergunakan/mengkonsumsi barang dan atau jasa. Bahkan tidak mengadukannya atau mendiamkan masalah tersebut, karena nilai yang terkait tidak seberapa atau sangat kecil. Hal tersebut, tentunya akan menolong beribu-ribu konsumen lain, supaya tidak terjadi hal serupa.

Dua masalah tersebut dirumuskan dalam pengabdian pada masyarakat ini yaitu:

1. Bagaimanakah memasyarakatkan/mensosialisasikan dan meningkatkan pengetahuan mengenai hak-hak dan kewajiban konsumen dengan pelaku usaha Kelurahan Dago Kecamatan Coblong Kotamadya Bandung?;

2. Bagaimanakah upaya membantu masyarakat untuk member informasi yang baik dan benar, apabila hak-hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha dilanggar?.

C. Tujuan Kegiatan

Kegiatan PKM ini mempunyai tujuan, sebagai berikut:

1. Bagi masyarakat sasaran/Konsumen.
 - a. Memiliki pengetahuan hukum tentang perlindungan konsumen;
 - b. Meningkatkan kesadaran terhadap pentingnya hak-hak dan kewajiban sebagai konsumen;
 - a. Mengetahui secara jelas tentang tatacara (mekanisme, prosedur, dan proses) penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha pada tatanan penerapannya sesuai dengan peraturan perundang-undang yang berlaku (UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen).
2. Bagi Pelaku Usaha
 - b. Memiliki pengetahuan hukum tentang perlindungan konsumen;
 - c. Meningkatkan kesadaran terhadap pentingnya hak-hak dan kewajiban sebagai pelaku usaha;
 - d. Mengetahui secara jelas tentang tatacara (mekanisme, prosedur, dan proses) penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha pada tatanan penerapannya sesuai dengan peraturan perundang-undang yang berlaku (UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen).

D. Manfaat Kegiatan

1. Memasyarakatkan/mensosialisasikan dan meningkatkan pengetahuan mengenai hak-hak dan kewajiban konsumen dengan pelaku usaha Kelurahan Dago Kecamatan Coblong Kotamadya Bandung?;
2. Memberikan pemahaman dan membantu kepada masyarakat dan pelaku usaha Kelurahan Dago Kecamatan Coblong Kotamadya Bandung untuk mendapat informasi yang baik dan benar, apabila hak-hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha dilanggar, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku?.