

JM-PKM

Jurnal Media Pengabdian Kepada Masyarakat

Vol. 2 • No. 2 • November 2023

DOI : 10.37090/jmpkm.v2i2.1201

Homepage: <https://jurnal.utb.ac.id/index.php/jm-pkm/index>

## BIMBINGAN TEKNIS BAGI ANGGOTA LEMBAGA PERLINDUNGAN KONSUMEN GERAKAN PERUBAHAN INDONESIA (GPI) DEWAN PIMPINAN DAERAH KABUPATEN LAMPUNG BARAT

Yuli Purwanti<sup>1\*</sup>, Fathur Rachman<sup>1\*</sup>, M. Lutfi<sup>1\*</sup>, Gustina Aryani<sup>1\*</sup>, Satrya Surya Pratama<sup>1\*</sup>, Rendi Renaldi<sup>1\*</sup>, Tedi Gunawan<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai [yulipurwanti@gmail.com](mailto:yulipurwanti@gmail.com) 089628867820, [fathur.rachman.sh.mh@gmail.com](mailto:fathur.rachman.sh.mh@gmail.com), [mlutfi22@gmail.com](mailto:mlutfi22@gmail.com), [gustinasaburai@gmail.com](mailto:gustinasaburai@gmail.com), [satryaicat@gmail.com](mailto:satryaicat@gmail.com), [rendynotaris@gmail.com](mailto:rendynotaris@gmail.com)

<sup>2</sup>ITBA DCC [tedigunawan73@gmail.com](mailto:tedigunawan73@gmail.com)

### ABSTRACT

*Technical guidance for all over member consumer protection agency Gerakan Perubahan Indonesia (LP-GPI) need to be emplemented to provide supplies sciencein the legal field consumer protection, before the members LPK-GPI wider plunge into society. Verious aspects consumer protection given on activitythis technicsl guidance. Problem approach use approach normative and empirical approach that is by doing outreach activities and technical guidance. Data types consist of primary blood and secondary data. Data collection done whit literature study and field study. Data alalysis whit qualitative analiysis. Society in general do not understand about consumer protection law about their rights and obligation as a consumer dan many caseshappen regerding so that three is a need accompaniment for society relatedto consumer*

*Keywords: technical guidance, consumer protection*

### ABSTRAK

*Bimbingan teknis bagi seluruh anggota Lembaga Perlindungan Konsumen Gerakan Perubahan Indonesia (LPK-GPI) perlu dilaksanakan guna memberikan bekal keilmuan dibidang hukum perlindungan konsumen, sebelum para anggota LPK-GPI lebih luas terjun kemasyarakat. Berbagai aspek perlindungan konsumen diberikan pada kegiatan bimbingan teknis ini. Pendekatan masalah menggunakan pendekatan normatif dan pendekatan empiris yaitu dengan melakukan kegiatan penyuluhan dan bimbingan teknis. Jenis data terdiri dari data primer dan data sekunde. Pengumpulan data dilakukan dengan studi pustaka dan studi lapangan. Analisis data dengan analisis kualitatif. Masyarakat pada umumnya belum memahami tentang hukum perlindungan konsumen mengenai hak-hak dan kewajiban-kewajiban mereka sebagai konsumen dan banyak kasus terjadi tentang perlibdungan konsumen ini seningga perluanaya pendampingan bagi masyarakat terkait perlindungan konsumen. Lembaga Perlindungan Konsumen Gerankan Perubahan Indonesia (GPI) memang perlu melakukan pendampingan kepada masyarakat.*

*Kata Kunci: Bimbingan Teknis, Perlindungan Konsumen*



**PENDAHULUAN**

Tugas dan tanggung jawab Lembaga Perlindungan Konsumen adalah memberikan perlindungan adalah memberikan perlindungan hukum, edukasi dan pendampingan tentang perlindungan konsumen kepada masyarakat. Berdasarkan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, masalah perlindungan konsumen di Indonesia merupakan permasalahan kompleks dimana konsumen itu sendiri sangat banyak dan sangat besar mencakup keseluruhan bagian tatanan kehidupan manusia di masyarakat. Karena sejatinya manusia telah menjadi konsumen sejak ia dilahirkan, yang digunakan, yang dikonsumsi yang dimiliki serta lain sebagainya adalah representasi manusia sebagai konsumen. Membeli produk, menyewa barang, menggunakan jasa dan lain-lain adalah perilaku konsumen. Acapkali konsumen dirugikan baik disengaja atau pun tidak disengaja. Keberadaan Lembaga Perlindungan Konsumen Gerakan Perubahan Indonesia salah satu wadah untuk memberikan perlindungan konsumen tersebut. Oleh sebab itu perlu adanya bimbingan teknis bagi para anggota Lembaga Perlindungan Konsumen Gerakan Perubahan Indonesia dalam menjalankan tugas-tugasnya.

**METODE PELAKSANAAN**

Pendekatan masalah dalam pengabdian ini menggunakan pendekatan normatif dan pendekatan empiris yaitu dengan melakukan kegiatan penyuluhan dan bimbingan teknis. Jenis data terdiri dari data primer dan data sekunder. Pengumpulan data dilakukan dengan studi pustaka dan studi lapangan. Analisis data yang dipergunakan adalah analisis kualitatif.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bimbingan teknis bagi para anggota Lembaga Perlindungan Konsumen Gerakan Perubahan Indonesia dilakukan guna meningkatkan kapasitas Sumber Daya Manusia Anggota Lembaga Perlindungan Konsumen Gerakan Perubahan Indonesia. Bimtek dikhususkan bagi para anggota yang berlatar belakang SLTA sederajat. Bimtek ini dilaksanakan selama tiga hari dilaksanakan di Kantor Lembaga Perlindungan Konsumen Perubahan Indonesia Kabupaten Lampung Barat. Bimbingan teknis yang diberikan kepada para anggota berupa pemahaman tentang konsumen. Bahwasanya konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. hak-hak konsumen, kewajiban konsumen, hak-hak produsen, kewajiban produsen. Pendampingan dan upaya hukum dalam perlindungan konsumen.

Beberapa hal yang diberikan dalam bimbingan teknis tersebut antara lain, pemahaman Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang didalamnya meliputi, Hak Konsumen Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, konsumen memiliki hak-hak sebagai berikut. Hak sebagai konsumen dalam hal perlindungan konsumen diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Republik Indonesia yang berlandaskan pada Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 5 ayat (1), Pasal 21 ayat (1), Pasal 27, dan Pasal 33 yang dapat diketahui sebagai berikut:

1. Hak dalam memilih barang

Konsumen memiliki hak penuh dalam memilih barang yang nantinya akan digunakan atau dikonsumsi. Tidak ada yang berhak mengatur sekalipun produsen yang bersangkutan. Begitu juga hak dalam meneliti kualitas barang yang hendak dibeli atau dikonsumsi pada nantinya.

2. Hak mendapat kompensasi dan ganti rugi  
Konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi maupun ganti rugi atas kerugian yang diterimanya dalam sebuah transaksi jual beli yang dilakukan. Apabila tidak adanya kecocokan dalam gambar maupun kualitas, konsumen berhak melakukan sebuah tuntutan terhadap produsen.
3. Hak mendapat barang/jasa yang sesuai  
Konsumen berhak untuk mendapat produk dan layanan sesuai dengan kesepakatan yang tertulis. Sebagai contoh dalam transaksi secara online, apabila terdapat layanan gratis ongkos kirim, maka penerapannya harus sedemikian. Bila tidak sesuai, konsumen berhak menuntut hak tersebut.
4. Hak menerima kebenaran atas segala informasi pasti  
Hal yang paling utama bagi para konsumen, guna mengetahui apa saja informasi terkait produk yang dibelinya. Produsen dilarang menutupi ataupun mengurangi informasi terkait produk maupun layanannya. Sebagai contoh apabila ada cacat atau kekurangan pada barang, produsen berkewajiban untuk memberi informasi kepada konsumen<sup>1</sup>.
5. Hak pelayanan tanpa tindak diskriminasi  
Perilaku diskriminatif terhadap konsumen merupakan salah satu bentuk pelanggaran atas hak konsumen. Pelayanan yang diberikan oleh produsen tidak boleh menunjukkan perbedaan antara konsumen yang satu dengan konsumen yang lainnya.

Konsumen adalah setiap orang yang memakai barang dan /atau jasa yang tersedia dalam masyarakat baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak unuk diperdagangkan. Hal ini dapat bersifat dalam segala transaksi jual beli, secara langsung maupun secara online seperti yang kini kian marak. Walaupun adanya transaksi yang tidak melalui tatap muka, konsumen tetap berhak untuk mendapatkan barang yang sesuai dengan pemberitahuan sebelumnya atau barang yang sesuai dengan yang dijanjikan<sup>2</sup>.

Perlindungan konsumen adalah keseluruhan peraturan dan hukum yang mengatur hak dan kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dan mengatur upaya-upaya untuk menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen. Hal ini dapat bersifat dalam segala transaksi jual beli, secara langsung maupun secara online seperti yang kini kian marak. Walaupun adanya transaksi yang tidak melalui tatap muka, konsumen tetap berhak untuk mendapatkan barang yang sesuai dengan pemberitahuan sebelumnya atau barang yang sesuai dengan yang dijanjikan<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> Andrian Zuhandi, *Pelindungan Konsumen*, Cendikia Press, Jakarta 2019, hlm 38

<sup>2</sup> Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 angka 1

<sup>3</sup> Johan Perdana Putra, *Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, Media Cipta, Bandung, 2011, hlm 11

Perlindungan konsumen dibutuhkan untuk menciptakan rasa aman bagi para konsumen dalam melengkapi kebutuhan hidup. Kebutuhan perlindungan konsumen juga harus bersifat tidak berat sebelah dan harus adil. Sebagai landasan penetapan hukum, asas perlindungan konsumen diatur dalam Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 tahun 1999, dengan penjelasan sebagai berikut:

1. **Asas Manfaat**  
Konsumen maupun pelaku usaha atau produsen berhak memperoleh manfaat yang diberikan. Tidak boleh bersifat salah satu dari kedua belah pihak, sehingga tidak ada salah satu pihak yang merasakan manfaat ataupun kerugian.
2. **Asas Keadilan**  
Konsumen dan produsen/pelaku usaha dapat berlaku adil dengan perolehan hak dan kewajiban secara seimbang atau merata.
3. **Asas Keseimbangan**  
Sebuah keseimbangan antara hak dan kewajiban para produsen dan konsumen dengan mengacu pada peraturan hukum perlindungan konsumen.
4. **Asas Keamanan dan Keselamatan**  
Sebuah jaminan hukum bahwa konsumen akan memperoleh manfaat dari produk yang dikonsumsi/dipakainya dan sebaliknya bahwa produk itu tidak akan mengganggu keselamatan jiwa dan harta bendanya.
5. **Asas Kepastian Hukum**  
Sebuah pemberian kepastian hukum bagi produsen maupun konsumen dalam mematuhi dan menjalankan peraturan hukum dengan apa yang menjadi hak dan kewajibannya. Hal ini dilakukan tanpa membebankan tanggung jawab kepada salah satu pihak, serta negara menjamin kepastian hukum<sup>4</sup>.

Sebagaimana yang sudah dijelaskan bahwa perlindungan konsumen diperuntukan untuk pemberian kepastian, keamanan serta keseimbangan hukum antara produsen dan konsumen. Tujuan dibuatnya perlindungan konsumen dapat dijelaskan dalam dalam Pasal 3 UUPK 8/1999, yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian dan/atau jasa.
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.

Perlindungan konsumen meliputi konsumen barang dan jasa yaitu barang adalah setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan yang dapat untuk di perdagangkan, dipakai, dipergunakan atau dimanfaatkan oleh konsumen. Sedangkan jasa merupakan setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen<sup>5</sup>.

---

<sup>4</sup> Celina Tri Siwi Kristianti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafik, Jakarta 1999, hlm 32

<sup>5</sup> Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana Perdana, Jakarta 2013, hlm 42

Tujuan perlindungan konsumen antralarain:

1. Meningkatkan kesadaran kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkan diri akses negatif pemakakian barang dan jasa.
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen dengan unsur kepastian hukum dan keterbukaaninformasi dan akses untuk mendapatkan informasi tersebut.
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasakesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen<sup>6</sup>.usaha dan konsumen

Negara memiliki tujuan memberikan perlindungan bagi masyarakat sebagai konsumen dan dalam rangka berperan aktif dalam mewujudkan tujuan perlindungan konsumen tersebut maka Lembaga Perlindungan Konsumen Gerakan Indonesia Maju melakukan bimbingan teknis bagi para anggotanya. negara memiliki tanggungjawab atas pembinaan dan penyelenggaraan perlindungan konsumen. Pembinaan dan penyelenggaraan perlindungan konsumen dapat dilakukan dengan upaya huium atau pun non hukum antara pelaku usaha barang dan jasa dan juka kepada monsumen, selain itu dilaukan juga mengembangkan lembaga perlindungan hukum bagi konsumen dan meningkatkan kualitas sumberdaya manusia termasuk dalam kegiatan pengabdian masyarakat dan juga penelitian.

#### LAMPIRAN



---

<sup>6</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 3

**KESIMPULAN**

Dari hasil Bimtek yang telah dilaksanakan maka dapat disimpulkan bahwa para anggota Lembaga Perlindungan Konsumen Gerakan Perubahan Indonesia sudah siap untuk terjun memberikan pendampingan kepada masyarakat sebagai konsumen terutama yang bermasalah dengan terhadap perlindungan konsumen

**DAFTAR PUSTAKA**

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Putra Perdana, Johan. 2011. *Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, Media Cipta. Bandung,

Kristianti, Celina Tri Siwi. 1999. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Sinar Grafik

Zuhandi, Andrian. 2019 *Pelindungan Konsumen*, Cendikia Press. Jakarta

Zulham, 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Devisi Kencana. Jakarta