



TINJAUAN YURIDIS TERHADAP KEBERADAAN LEMBAGA PERLINDUNGAN KONSUMEN SWADAYA MASYARAKAT DI KABUPATEN KARAWANG BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Narya Suryadi¹, Yuniar Rahmatiar², Muhamad Abas³

^{1,2,3}Prodi Ilmu Hukum/Fakultas Hukum/Universitas Buana Perjuangan Karawang, Indonesia
hk19.naryasuryadi@mhs.ubpkarawang.ac.id, yuniarrahmatar1782@yahoo.com,
muhamad.abas@ubpkarawang.ac.id

Naskah diterima: 30 April 2023; revisi: 30 Mei 2023; disetujui: 30 Juni 2023



Abstract

This study aims to provide an explanation regarding the existence of the Non-Governmental Organization for Consumer Protection in relation to its duties, functions and authorities which of course refers to the Consumer Protection Act and to increase consumer knowledge regarding rights and obligations. To achieve this goal, it is necessary to present a case study regarding consumer disputes handled by the Karawang Regency Consumer Dispute Resolution Agency as part of the Karawang Regency Non-Governmental Consumer Protection Agency. This is intended so that when consumers experience consumer dispute cases, consumers know what to do, where to go and how to resolve the dispute. The data analysis technique was obtained by using legal reasoning techniques, in which this technique describes the reasons for the existence, that is, laws are relational, laws correlate with diversity, and are the basis of legal reasoning. Then the legal logic analysis technique is also used which is a tool to clarify and evaluate reasoning, and a path can be made from premise to conclusion. The results of this study can be concluded that the Non-Governmental Organization for Consumer Protection is a non-governmental organization registered and recognized by the government that has activities regarding consumer protection. In handling consumer dispute cases, LPKSM often works together with BPSK Karawang Regency to resolve these disputes. The legal basis regarding the rights and obligations of consumers and business actors is contained in Article 4, Article 5, Article 6 to Article 7 of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection.

Keywords: Consumer Protection Agency, Consumer Protection Act, Karawang Regency LPKSM.

✉ Alamat korespondensi:
Universitas Buana Perjuangan Karawang
E-mail: hk19.naryasuryadi@mhs.ubpkarawang.ac.id

I. PENDAHULUAN

Berbicara mengenai hukum tidak terlepas dari hak dan kewajiban, ketika hak dan kewajiban dapat berjalan sesuai dengan aturannya, maka tidak ada masalah yang terjadi, tetapi apabila hak dan kewajiban tersebut tidak dapat berjalan sesuai dengan aturannya, maka akan terjadi permasalahan antara kedua belah pihak. Tatanan yang diciptakan oleh hukum itu baru menjadi kenyataan apabila kepada subjek hukum diberi hak dan kewajiban. Setiap hubungan hukum yang diciptakan oleh hukum selalu mempunyai dua segi yang isinya berbeda. Disatu pihak merupakan hak, sedangkan dipihak lain adalah kewajiban. Didalam penelitian ini, terdapat pemaparan yang berkaitan dengan apa yang menjadi hak dan kewajiban dalam ranah perlindungan konsumen. Kegiatan bisnis terdapat hubungan yang saling membutuhkan antara pelaku usaha dengan konsumen (pemakai barang atau jasa). Kepentingan pelaku usaha adalah memperoleh keuntungan dari transaksi dengan konsumen, sedangkan kepentingan konsumen adalah memperoleh kepuasan melalui pemenuhan kebutuhannya terhadap produk tertentu. Hubungan yang demikian seringkali terdapat ketidakseimbangan antara keduanya. Konsumen biasanya berada pada posisi yang lemah, dan pada akhirnya sering menjadi sasaran eksploitasi pelaku usaha yang secara sosial dan ekonomi memiliki posisi yang kuat. 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 1) Masih rendahnya tingkat kesadaran konsumen akan haknya; 2) Belum terkondisinya masyarakat sebagai 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 sebagai konsumen menjadi masyarakat yang mempunyai kemauan menuntut hak-haknya; 4) Proses peradilan yang dianggap berbelit-belit dan waktu yang berkepanjangan; dan 5) Posisi konsumen yang lemah. Fenomena yang tidak seimbang menempatkan konsumen cenderung dijadikan objek aktivitas bisnis dari pelaku usaha untuk memperoleh keuntungan sebesar-besarnya melalui iklan, promosi, cara penjualan serta penerapan perjanjian standar yang merugikan konsumen. Untuk melindungi atau memberdayakan konsumen diperlukan adanya campur tangan negara melalui penetapan sistem perlindungan hukum terhadap konsumen.²

Untuk melindungi konsumen dibutuhkan lembaga khusus yang dapat melindungi konsumen baik yang dibentuk oleh swadaya masyarakat maupun yang dibentuk oleh pemerintah, dimana lembaga tersebut berfungsi melindungi konsumen dari perbuatan pelaku usaha yang tidak beritikad baik. Seiring berjalannya waktu, untuk memfasilitasi konsumen agar tidak dirugikan oleh pelaku usaha dalam mengkonsumsi barang atau jasa dan agar dapat membantu konsumen dalam menyelesaikan sengketa dengan pelaku usaha, muncul suatu lembaga yang bernama LPKSM (Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat) yang dibentuk oleh masyarakat itu sendiri. Peran LPKSM dalam menyelesaikan sengketa konsumen diatur secara khusus dalam Pasal 44 ayat (2) UUPK (Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen), yang mana pada ketentuan pasal tersebut dapat diketahui bahwa "Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat memiliki kesempatan untuk berperan aktif dalam mewujudkan perlindungan konsumen". Adapun ketentuan lebih lanjut mengenai LPKSM diatur didalam PP (Peraturan Pemerintah). UUPK pada hakekatnya telah memberikan kesetaraan kedudukan Konsumen dengan pelaku usaha, tetapi konsep perlindungan konsumen sebagai suatu kebutuhan harus disosialisasikan untuk menciptakan hubungan konsumen dan pelaku usaha dengan prinsip kesetaraan yang berkeadilan dan untuk mengimbangi kegiatan pelaku usaha yang menjalankan prinsip ekonomi untuk mendapatkan keuntungan yang semaksimal mungkin dengan modal seminimal mungkin, yang dapat merugikan kepentingan konsumen langsung maupun tidak langsung.³

¹ Intar Nur dan Rukiyah Lubis, *Win-Win Solution Sengketa Konsumen*, PustakaYustisia, Yogyakarta, 2014, hlm. 44

² Sanusi Bintang dan Dahlan, *Pokok-Pokok Hukum Ekonomi dan Bisnis*, PT. Citra AdityaBakti, Bandung, 2000, hlm 107

³ Dahlia, *Peran BPSK Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Jurnal Ilmu Hukum, 2014

Pada penelitian kali ini, termuat rumusan masalah yang berkaitan dengan bagaimana tinjauan yuridis mengenai keberadaan LPKSM beserta tugas, fungsi dan kewenangannya yang tentunya mengacu pada UUPK sebagai landasan utama, serta mengacu pada PP Nomor 89 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas PP Nomor 59 Tahun 2001 Tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat. Selain daripada itu, permasalahan yang terjadi dilapangan adalah kurangnya pengetahuan konsumen terkait hak dan kewajibannya sebagai konsumen berdasarkan UUPK, yang mana dalam hal ini, tidak semua konsumen mengetahui dasar hukum perlindungan konsumen itu sendiri, sehingga dengan adanya karya tulis ini dapat menjadi sumber informasi yang valid bagi para konsumen untuk mengetahui hak dan kewajibannya selaku konsumen dan dapat dipahami dengan mudah oleh konsumen karena menggunakan bahasa ilmiah yang singkat, padat dan jelas. Disamping hal itu, diharapkan pembaca dapat mengetahui tentang apa yang diteliti secara langsung dilapangan dan dikorelasikan dengan aturan perundang-undangan yang berlaku. Dengan demikian, perlu diadakan sebuah penelitian dengan melakukan kajian secara komprehensif, sehingga penelitian ini mampu menghasilkan sebuah penjelasan yang rasional dan dapat dipahami oleh pembaca, khususnya oleh para konsumen.

Memandang rumusan masalah tersebut, maka diperlukan argumentasi yang tajam serta dilengkapi dengan referensi yang memang benar-benar valid sebagai acuan atau landasan mengenai pembahasan LPKSM. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan penjelasan mengenai keberadaan LPKSM beserta tugas, fungsi dan kewenangannya yang tentunya mengacu pada UUPK sebagai landasan utama, serta mengacu pada PP Nomor 89 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas PP Nomor 59 Tahun 2001 Tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat serta untuk meningkatkan pengetahuan konsumen terkait hak dan kewajiban konsumen dan tidak menutup kemungkinan juga untuk mengetahui hak dan kewajiban pelaku usaha berdasarkan UUPK. Untuk sampai pada tujuan tersebut, maka perlu dipaparkan juga studi kasus mengenai sengketa konsumen yang ditangani oleh BPSK Kabupaten Karawang sebagai bagian dari LPKSM Kabupaten Karawang. Hal itu dimaksudkan agar ketika konsumen mengalami kasus sengketa konsumen, maka konsumen tahu apa yang harus dilakukan, harus kemana dan harus dengan cara apa menyelesaikan sengketa tersebut. Banyaknya konsumen yang belum memahami secara detail mengenai hak dan kewajibannya, menjadi suatu hal yang melatarbelakangi penelitian ilmiah ini. Karena pada karya tulis ini, peneliti tentu mengacu pada keterangan-keterangan secara langsung dari pihak LPKSM Kabupaten Karawang maupun dari pihak BPSK Kabupaten Karawang yang merupakan bagian dari LPKSM Kabupaten Karawang dan kemudian dihubungkan dengan aturan perundang-undangan yang mengatur tentang perlindungan konsumen, yang didalamnya memuat hak dan kewajiban pelaku usaha serta hak dan kewajiban konsumen.

Menurut Pasal 44 ayat (3) UUPK, tugas LPKSM meliputi :

1. Menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa;
2. Memberikan nasihat kepada konsumen yang memerlukan;
3. Bekerjasama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen;
4. Membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen; dan
5. Melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.

Kelima tugas LPKSM itu dijabarkan lagi secara lebih spesifik dalam PP LPKSM. Pasal 4 PP LPKSM mengatur bahwa penyebaran informasi oleh LPKSM dilakukan melalui penyebarluasan berbagai pengetahuan mengenai perlindungan konsumen termasuk peraturan perundang-undangan terkait. Sedangkan untuk pemberian nasehat kepada konsumen diatur dalam Pasal 5 PP LPKSM dapat dilakukan secara lisan atau tulisan agar konsumen dapat melaksanakan hak dan kewajibannya. Pasal 6 PP LPKSM mengatur bahwa kerjasama LPKSM dengan instansi terkait meliputi pertukaran informasi mengenai perlindungan konsumen, pengawasan atas barang atau jasa yang beredar, penyuluhan serta pendidikan konsumen. Untuk membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, Pasal 7 PP LPKSM menyatakan bahwa LPKSM dapat melakukan advokasi atau pemberdayaan konsumen agar mampu memperjuangkan haknya secara mandiri, baik perseorangan maupun kelompok. Sedangkan

untuk tugas pengawasan perlindungan konsumen, LPKSM bersama pemerintah dan masyarakat melakukan penelitian, pengujian dan/atau survei.⁴

Berkembangnya tingkat pendidikan masyarakat membuat rasa keingintahuan yang begitu besar terutama masyarakat perkotaan. Sehubungan dengan perkembangan ini, LPKSM dapat menjalankan fungsi advokasi penyampaian informasi dengan lebih aktif menulis diberbagai media mengenai perkembangan pelanggaran hak konsumen. Oleh sebab itu, dalam rangka pengembangan advokasi hukum dalam bentuk pendidikan dan pemberian informasi, pemerintah perlu memfasilitasi pemberian media bagi LPKSM baik cetak maupun elektronik dalam rangka perlindungan konsumen. Media ini dapat dimanfaatkan oleh pemerintah untuk mensosialisasikan peraturan terkait perlindungan konsumen dan penyebarluasan informasi LPKSM bermasalah. Terhadap pelaku usaha perlu diwajibkan untuk memiliki media untuk menginformasikan produk atau barang yang dihasilkannya. Informasi dalam media tersebut dapat berupa keuntungan penggunaan produk, cara penggunaan, dampak negatif apabila penggunaan produk tidak sesuai dengan aturan. Keberadaan media ini dapat juga sebagai sarana promosi dari pelaku usaha. Kewajiban ini perlu diatur dalam UU untuk menekan pelaku usaha karena kewajiban ini akan berdampak pada sejumlah biaya yang harus dikeluarkan pelaku usaha. Apabila tidak diatur secara tegas kemungkinan hal ini tidak akan terealisasi dengan baik.⁵

Tujuan dari pembentukan LPKSM yaitu untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam upaya perlindungan konsumen karena tanggung jawab untuk melindungi hak-hak konsumen merupakan kewajiban pemerintah dan masyarakat.⁶ Selain lembaga yang dibentuk pemerintah, menurut ketentuan dalam Bab VIII UUPK, pemerintah dalam Bab IX, Pasal 44 memungkinkan dibentuknya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat tersebut diberikan kesempatan untuk berperan aktif dalam mewujudkan perlindungan konsumen.⁷ Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum. Didalam Penjelasan Pasal 2 UUPK disebutkan bahwa perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 asas yang relevan dalam pembangunan nasional.⁸

Dengan adanya LPKSM dalam suatu negara sangat penting untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen. Dalam keterangan tentang BPKN (Badan Perlindungan Konsumen Nasional) sebelumnya telah dikemukakan pentingnya 2 (dua) lembaga ini dalam memfasilitasi konsumen agar memperoleh keadilan. Keduanya secara sinkron melakukan upaya perlindungan konsumen dari arus yang berbeda, yaitu LPKSM sebagai arus bawah yang kuat dan tersosialisasi secara luas di masyarakat dan sekaligus secara representatif dapat menampung dan memperjuangkan aspirasi konsumen. Arus bawah tersebut, sebelum diundangkan undang-undang perlindungan konsumen diperankan oleh YLKI (Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia). Sebaliknya, BPKN sebagai arus atas memiliki kekuasaan yang secara khusus diberikan undang-undang untuk mengurus perlindungan konsumen. Implementasi tujuan dan fungsi LPKSM dalam melindungi hak konsumen di Indonesia telah dilaksanakan sebagaimana diatur dalam ketentuan-ketentuan peraturan perundang-undangan terutama berkaitan dengan pengawasan terhadap barang dan jasa yang digunakan oleh konsumen. Hal ini dilakukan bekerjasama dengan pemerintah dan hasil pengawasan tersebut merupakan bahan masukan bagi aparat penegak hukum dan LPKSM untuk penyelesaian kasus-kasus pelanggaran hak konsumen baik melalui pengadilan maupun diluar pengadilan.

⁴ Lutvi. Advokasi Hukum Oleh Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat. Yustisia Tirtayasa: Jurnal Negara Hukum. Vol. 5 No. 2. 2014

⁵ Suraiya Ishak, Ahmad Rafli Che Omar & Amira Azmi, Kebertanggungjawaban Peniaga terhadap Pengguna: Kes Perniagaan Makanan Berpremis, Proceedings hal. 593.

⁶ Rio. Tugas dan Fungsi Lembaga Swadaya Masyarakat dalam Melindungi Konsumen. Lex Privatum, Vol.II/2014

⁷ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, Hukum Tentang Perlindungan Konsumen, Cetakan Keempat, PT.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2008. hal. 93-94.

⁸ Celina Tri Kristiyanti, Hukum Perlindungan Konsumen, Edisi 1. Cetakan Pertama. Sinar Grafika. Jakarta, 2008, hal. 120 (Lihat Marianus Gaharpung, Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Korban Atas Tindakan Pelaku Usaha, Jurnal Yustika. Vol. 3. No. 1 Juli 2000, hlm. 59)

II. METODE PENELITIAN

Metode penelitian adalah suatu cara atau sistem untuk mengerjakan sesuatu secara sistematis dan metodologis, serta mengambil kesimpulan yang tepat.⁹ Penelitian ini merupakan penelitian normatif menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan yuridis empiris. Pendekatan yuridis empiris yaitu pendekatan dalam arti menelaah kaidah-kaidah atau norma-norma dan aturan-aturan yang berhubungan dengan perlindungan konsumen dengan cara meneliti langsung ke lapangan. Dengan demikian, data utama yang digunakan adalah data primer dan data penunjang yang digunakan adalah data sekunder. Adapun ruang lingkup atau objek dari penelitian ini mencakup konsumen yang bersengketa dengan pelaku usaha, BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) Kabupaten Karawang yang merupakan bagaian dari LPKSM Kabupaten Karawang, UUPK (Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen) serta aturan perundang-undangan lainnya yang saling berkaitan dengan perlindungan konsumen. Dalam penelitian ini, peneliti dapatkan informasinya secara langsung dari pihak LPKSM Kabupaten Karawang. Disamping itu, penelitian ini juga fokus terhadap bagaimana implementasi kerja LPKSM yang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku yang mengatur perlindungan konsumen. Penelitian ini bertempat di Perpustakaan Universitas Buana Perjuangan Karawang dan di kantor BPSK Kabupaten Karawang, yang mana di kantor tersebut ada ketua LPKSM Kabupaten Karawang atau yang biasa dikenal LPKSM Satria Pangkal Perjuangan, yaitu Gunawan,SH., MH. Bahan yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer yang ditunjang oleh data sekunder. Kemudian, alat analisis utama pada penelitian ini adalah UUPK (Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen). Mengenai teknik pengumpulan data, maka penulis akan menggunakan data studi primer yang LPKSM Satria Pangkal Perjuangan tangani langsung bersama BPSK Kabupaten Karawang dilapangan. Selain daripada itu, studi kepustakaan juga diperlukan untuk pembahasan secara komprehensif. Studi kepustakaan merupakan Suatu pengumpulan data dengan cara mengkaji buku-buku di perpustakaan untuk memperoleh data sekunder yang dilakukan dengan cara mempelajari dan mengutip dari buku, jurnal dan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan penelitian. Teknik analisis data diperoleh dengan teknik penalaran hukum (*Legal Reasoning*) yang dimana teknik ini memaparkan *reasons for the existence*, yaitu hukum adalah relasional, hukum berkorelasi dengan keberagaman, merupakan dasar penalaran hukum. Kemudian digunakan juga teknik analisis logika hukum yang merupakan alat untuk memperjelas dan mengevaluasi penalaran, serta bisa dibuat jalan dari premis menuju kesimpulan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

LPKSM (Lembaga Perlindungan Konsumen Swadya Masyarakat) merupakan lembaga non pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh Pemerintah yang mempunyai kegiatan mengenai perlindungan konsumen.¹⁰ Dalam praktiknya LPKSM dapat melakukan mediasi dan negosiasi yang bersifat quasi yudisial. Kegiatan ini tentunya harus dilakukan oleh orang-orang yang memiliki kemampuan mediasi dan pengetahuan tentang peraturan konsumen yang luas. Apabila dilakukan oleh sembarangan orang hasilnya tentu tidak akan maksimal dan berpotensi terjadinya pelanggaran-pelanggaran hukum. Hal ini terbukti karena dalam prakteknya banyak pihak-pihak yang mengeluhkan tentang aktifitas LPKSM yang tidak bertanggung jawab seperti melakukan pemerasan dan penipuan.¹¹ Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat yang memenuhi syarat, berdasarkan ketentuan Pasal 44 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diakui keberadaannya oleh pemerintah. Bahwa berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, pelaksanaan penyelenggaraan Perlindungan Konsumen diseluruh Pemerintah Daerah

⁹ Adistie, Novelia; Anwar, Jarkasi. Hubungan Keabsahan Pengalihan Piutang (Cessie) Yang Dilakukan Secara Berulang Kali Terhadap Perpindahan Hak Tanggungan Milik Debitur. Yustisia Tirtayasa: Jurnal Tugas Akhir, 1, 1, (2021).

¹⁰ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

¹¹ Gunarto, Beberapa Catatan Pelaksanaan Tugas Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM), Disampaikan dalam Diskusi Internal Tim Hukum P3DI Setjen DPR RI, 2012.

Kabupaten/Kota menjadi kewenangan Pemerintah Daerah Provinsi, sehingga perlu dilakukan penyesuaian terhadap pengaturan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat. Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Adapun Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Perlu ditegaskan kembali, bahwa Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat yang selanjutnya disebut LPKSM adalah lembaga non pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh Pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen. LPKSM dapat melakukan kegiatan perlindungan konsumen di seluruh wilayah Indonesia, dengan artian dapat membuka kantor atau sekretariat di setiap daerah di wilayah Indonesia. Pemerintah mengakui keberadaan LPKSM yang memenuhi syarat sebagai berikut: 1) Terdaftar pada Pemerintah Daerah Provinsi; dan 2) Bergerak dibidang perlindungan konsumen. Dalam melaksanakan tugasnya, LPKSM dapat bekerja sama dengan organisasi atau lembaga lainnya, baik yang bersifat nasional maupun internasional. LPKSM melaporkan pelaksanaan tugasnya kepada Pemerintah Daerah Provinsi setiap tahun.¹²

Saat ini, dengan ketatnya persaingan dalam merebut pangsa pasar melalui bermacam-macam produk barang, maka LPKSM perlu memantau secara serius pelaku usaha atau penjual yang hanya mengejar profit semata dengan mengabaikan kualitas produk barang.¹³ 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 di sisi lain, ia diperlukan untuk memberikan jaminan akuntabilitas lembaga-lembaga konsumen tersebut, sehingga kehadiran LPKSM ini benar-benar dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Oleh karena itu, LPKSM dan cabangnya di daerah harus mengontrol dengan sungguh-sungguh kelayakan 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 konsumen. LPKSM diharapkan sering melakukan advokasi melalui media massa agar masyarakat selektif serta hati-hati dalam membeli produk barang yang muncul deras di pasaran. Selain itu, unit pengaduan masyarakat perlu dibentuk sebagai sarana pengaduan masyarakat yang dirugikan dari produk barang yang digunakan. Hasil temuan LPKSM yang disampaikan masyarakat juga harus mendapat tindak lanjut dan penyelesaian secara tuntas. Diharapkan pula kehadiran LPKSM bukan justru berpihak kepada pelaku usaha atau penjual dengan mengorbankan konsumen. Terkait dengan implementasi perlindungan konsumen, UUPK mengatur tugas dan wewenang LPKSM sebagaimana tertuang dalam Pasal 44, yang dapat dipahami bahwa pemerintah mengakui lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat. Kemudian LPKSM memiliki kesempatan untuk berperan aktif dalam mewujudkan perlindungan konsumen. Adapun tugas lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat meliputi kegiatan : a) Menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengkonsumsibarang 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 pelaksanaan perlindungan konsumen. Perlindungan hukum merupakan perlindungan yang diberikan hukum terkait mengenai hak dan kewajiban manusia.¹⁴ Perlindungan hukum juga diperlukan sebagai upaya untuk melindungi individu dengan menyasikan hubungan nilai-nilai atau kaidah-kaidah yang menjelma dalam sikap dan tindakan dalam menciptakan adanya ketertiban dalam pergaulan hidup antar

¹² Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2001 Tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat

¹³ Marianus Gaharpaung, Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Korban Atas Tindakan Pelaku Usaha, Jurnal Yustika, Vol. 3 No. 1 Juli 2000, hal. 42.

¹⁴ Ni Putu Januaryanti Pande, "Perlindungan konsumen terhadap produk kosmetik impor yang tidak terdaftar di BBPOM Denpasar, Jurnal Magister Hukum Udayana, Vol. 6, No. 1, h.18. 2019

sesama manusia.¹⁵ Perlindungan Konsumen memiliki istilah yang berkaitan dengan perlindungan hukum, oleh karena itu perlindungan konsumen mengandung aspek hukum.¹⁶

Berdasarkan salah satu tugas LPKSM yang harus bekerja sama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen, maka LPKSM Kabupaten Karawang menjalin hubungan kerja sama dengan BPSK Kabupaten Karawang. Dalam menangani kasus-kasus sengketa konsumen, LPKSM seringkali bersinergi dengan BPSK Kabupaten Karawang untuk menyelesaikan sengketa tersebut. Berdasarkan informasi yang peneliti dapatkan langsung dari pihak LPKSM Kabupaten Karawang, saat meneliti secara langsung ke lapangan, terhitung dari tanggal 10 Januari 2022 sampai dengan tanggal 10 Februari 2022, bahwa terdapat suatu kasus sengketa konsumen yang pernah ditangani secara bersama-sama antara LPKSM Kabupaten Karawang dengan BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) Kabupaten Karawang. Sejalan dengan beriringan LPKSM Kabupaten Karawang dengan BPSK Kabupaten Karawang, peneliti mengetahui bahwa ketua LPKSM Kabupaten Karawang juga merupakan bagian dari kepengurusan BPSK Kabupaten Karawang, yang didirikan pada tahun 2010, yang beralamat di Jl. Jend. Ahmad Yani nomor 47 (Sauyunan), Kelurahan Tanjungpura, Kecamatan Karawang Barat, yang kemudian disebut sebagai kantor pertama yang dimana masih dalam wewenang pemerintahan kabupaten dalam naungan Bupati. Adanya implementasi Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah, BPSK Kabupaten Karawang menjadi binaan pemerintah Provinsi Jawa Barat yang sebelumnya dibawah Pemda Kabupaten Karawang. Dengan adanya kewenangan pengalihan fungsi yang BPSK semula dibawah wewenang pemerintahan kabupaten, berubah menjadi kewenangan provinsi sehingga mengubah bentuk mekanisme baik anggaran, susunan anggota, serta sarana dan prasarana. Pada tahun 2018 BPSK karawang berpindah tempat alamat ke gedung Metrologi Provinsi Jawa Barat yang beralamat di jalan Pangkal Perjuangan Kilometer 75, (depan RSI) Kelurahan Tanjungmekar, Kecamatan Karawang Barat, Kabupaten Karawang, yang kemudian disebut kantor kedua hingga saat ini. Berdasarkan data yang saya dapatkan langsung dari Ketua LPKSM Satria Pangkal Perjuangan Karawang, Gunawan SH, bahwa terdapat perkara yang pernah ditangani oleh LPKSM Kabupaten Karawang dengan BPSK Kabupaten Karawang, yang mana BPSK tersebut dari segi kepengurusannya merupakan bagian dari LPKSM Kabupaten Karawang. Pembentukan BPSK ini dilatarbelakangi adanya globalisasi dan perdagangan bebas, yang didukung kemajuan teknologi dan informatika dan dapat memperluas ruang gerak transportasi barang dan/atau jasa melintasi batas-batas wilayah suatu Negara.¹⁷ Dari hasil observasi sdengan mwlakukan wawancara serta diskusi antara peneliti dengan ketua LPKSM Kabupaten Karawang, maka dapat diketahui bahwa terdapat perkara yang ditangani yaitu perkara sengketa konsumen dengan putusan hasil mediasi untuk memutus perkara antara Ferrial Ali Umar, NIK 3215012610640004, kelahiran Karawang, 22 Oktober 1964, jenis kelamin laki-laki, pekerjaan wiraswasta, alamat Jl.Tuvarep No.188 RT001/005 Kelurahan Nagasari, Kec. Karawang Barat, Kab Karawang, Provinsi Jawa Barat, yang selanjutnya disebut sebagai pemohon, melawan PT.Folux Lito Karawang sebagai pelaku usaha atau termohon, yang beralamat di Jl. DR. Ide Agung Gede Agung Kav.E4.2 Kuningan Timur, Setiabudi, Jakarta Selatan yang selanjutnya disebut sebagai termohon. Dalam perkara tersebut, pihak BPSK Kabupaten Karawang, sebagai bagian dari LPKSM Kabupaten Karawang menimbang, pemohon dalam permohonannya sebagaimana yang telah terdaftar pada kepanitreaan BPSK karawang dengan nomor pd/68/BPSK-KRW/XXI/2021 tertanggal 4 Desember 2021 pada pokoknya menyampaikan bahwa pemohon telah dirugikan oleh termohon dikarenakan:

1. Pemohon membeli apartemen Follux Technopolis pada tanggal 17 oktober 2017 dengan cara mengangsur dan telah membayar *booking fee* sebesar RP.15.000.000,- (lima belas juta rupiah) pada tanggal 10 november 2017 dan 20 kali angsuran dengan total yang dibayarkan dengan total

¹⁵ Muchsin, Perlindungan dan Kepastian Hukum Bagi Investor di Indonesia, sebagaimana dikutip oleh Qur'ani Dewi Kusumawardani, "Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Internet Terhadap Konten Web Umpan Klik di Media Online", Jurnal Penelitian Hukum De Jure, Vol. 19 No. 1, Maret 2019, hal. 11-30.

¹⁶ Anak Agung Adi Lestari, "Perjanjian baku dalam jual beli kredit sepeda motor ditinjau dari undang-undang Nomor 8 tahun 1999", Jurnal Magister Hukum Udayana, Vol. 5, No. 2. H. 34. 2019

¹⁷ Lia Amaliya, Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Karawang Terhadap Penerapan Klausula Baku Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Jurnal Justisi Hukum ISSN 2528-2638 Vol 5, No. 1, 2020

sebesar Rp. 159.518.160,- (seratus lima puluh sembilan juta lima ratus delapan belas ribu seratus enam puluh rupiah).

2. Pemohon dijanjikan oleh pihak marketing Pollux Technopolis bahwa unit apartemen akan selesai pada tahun 2019, 2 (dua) tahun setelah pebayarab *booking fee*.
3. Pada saat penandatanganan surat pesanan, tidak dibacakan dan dijelaskan mengenai syarat-syarat dan ketentuan pemesanan unit apartemen oleh pihak Follux Technopolis.
4. Saat ini pemohon melihat bahwa progress pembangunan apartemen belum juga dilakukan pembangunan dan tidak sesuai dengan janji pihak marketing.

Menimbang bahwa atas permohonan pemohon, kemudian BPSK Kabupaten Karawang telah mengundang pemohon dan pemohon berdasarkan surat panggilan nomor : 68.1/panggilan.1/BPSK.KRW/XXI/2021 tertanggal 26 desember 2021 untuk hadir pada pertemuan tanggal 16 desember 2021, waktu jam 10.00 s/d 14.00 WIB di BPSK Karawang. Menimbang, bahwa pada hari sidang ke-1 yang telah diterapkan yaitu hari kamis tanggal 16 desember 2001. Pemohon didampingi oleh kuasanya dari LPKSM Kabupaten Karawang sedangkan termohon tidak hadir menghadap ataupun menyuruh wakilnya yang sah menghadiri persidangan di BPSK Kabupaten Karawang. Menimbang, bahwa atas ketidakhadiran termohon, kemudian termohon di panggil Kembali melalui surat panggilan ke 2 (dua) nomor 68.2/panggilan.2/BPSK.KRW/XXI/2021 tertanggal 17 desember 2021. Untuk hadir pada hari kamis, tanggal 23 Desember 2021 waktu jam 10.00 s/d 14.00 WIB. Menimbang, bahwa hari sidang ke-2 yang telah ditentukan hari kamis, tanggal 23 Desember 2021 pemohon hadir dengan dihadiri oleh kuasanya dari LPKSM, sedangkan termohon hadir menghadap ataupun menyuruh wakilnya yang sah untuk menghadap persidangan di BPSK Karawang. Menimbang, bahwa pada pertemuan tersebut pemohon maupun termohon telah sepakat memilih penyelesaian sengketa cara mediasi. Menimbang, bahwa atas permohonan pemohon, termohonanggapi sebagai berikut:

1. Termohon membenarkan bahwa pemohon adalah pemesan apartemen pollux a1 # a08-10 tipe studio semi gross 24,5 m2 berdasarkan surat pemesan nomer ginza 009 tanggal 17 oktober;
2. Termohon Dan Pemohon sepakat untuk mengesampingkan pokok perkara dan melanjutkan dengan mediasi;
3. Dalam mediasi ini, pemohon melalui kuasa pendampingannya mengusulkan perdamaian dengan memohon termohon agar mengembalikan *booking fee* dan angsuran yang telah dibayar sebesar Rp. 159.518.160,- (seratus lima puluh sembilan juta lima ratus delapan belas ribu seratus enam puluh rupiah) kepada termohon dan pihak termohon sudah menjawab permohonan pemohon dengan hanya mengembalikan dana sebesar Rp.20.899.579,- (dua puluh juta delapan ratus sembilan puluh Sembilan ribu lima ratus tujuh puluh sembilan rupiah) sesuai surat jawaban nomor 0113 /CBR-PLK / ADM / XI / 2021 tanggal 16 Desember 2021;
4. Pemohon mengajukan pemotongan dari jumlah uang yang telah disetorkan bukan dari nilai jual apartemen, sedangkan dari termohon sesuai sertifikat surat pesanan pemotongan dari nilai jual apartemen.

Menimbang, bahwa pemohon dan termohon, sepakat hadir kembali untuk melanjutkan persidangan ke-3 pada hari kamis, 30 Desember 2021. Bahwa pada tanggal 30 Desember 2021, pemohon hadir karena terlebih dulu datang pada pukul 10.00 di BPSK Kabupaten Karawang, Ketika mulai sidang, sekitar pukul 14.00 WIB. pihak pemohon hadir didampingi oleh kuasanya dari LPKSM, sedangkan termohon tidak hadir karena sakit, dengan agenda jawaban dari pihak termohon atas susulan pemohon dengan potongan total sebesar Rp 70.000.000,- (tujuh puluh juta rupiah) dan yang dibayarkan adalah Rp.89.518.160,- (delapan puluh sembilan juta lima ratus delapan belas ribu seratus enam puluh rupiah) selama 10 bulan sedangkan pihak pemohon hanya menginginkan potongan 15% dari total uang yang masuk kepada pihak termohon. Menimbang, bahwa pemohon dan termohon, sepakat hadir kembali untuk melanjutkan persidangan pada hari kamis tanggal 6 Januari 2022. Menimbang bahwa sidang hari senin tanggal 6 Januari 2022 pihak pemohon tidak hadir karena sudah mediasi diluar persidangan dengan pihak termohon dan termohon hadir, akan tetapi tidak ada kata sepekat untuk berdamai dikarenakan termohon tetap pada hasil kesepakatan manajemen perusahaan bahwa pengambilan dana pemohon Rp.89.518.160,- (delapan puluh sembilan juta lima ratus delapan belas ribu

seratus enam puluh rupiah) selama 10 bulan (Rp 8.915.816,- per bulan) menolak atas ajuan perdamaian pemohon dengan meminta potongan 20% dari uang yang telah di setorkan oleh pemohon. Menimbang, bahwa berdasarkan kesepakatan tersebut, maka BPSK Kabupaen Karawang telah membuat forum mediasi, dengan pertemuan pada hari kamis 23 Desember 2021, hari kamis tanggal 23 desember 2021 dan hari kamis tanggal 6 januari 2022. Menimbang, bahwa setelah 3 (tiga) kali dalam proses mediasi tersebut diatas, baik pemohon maupun termohon sepakat tidak menghasilkan kesepakatan untuk berdamai, sehingga baik pemohon maupun termohon memutuskan untuk tidak bersepakat dalam perkara di BPSK Kabupaten Karawang. Bahwa berdasarkan hal tersebut, maka Majelis Komisioner BPSK Kabupaten Karawang memutuskan perkara peyelesaian sengketa konsumen nomor pd/068/BPSK-KRW/XI /2021 tertanggal 4 Desember 2021 baik pemohon maupun termohon dengan sepakat untuk tidak bersepakat.

Melihat hasil dari studi kasus tersebut, secara analitis dapat dicermati bahwa penyelesaian sengketa konsumen yang ditangani oleh LPKSM maupun BPSK di wilayah Kabupaten Karawang tidak serta merta berakhir pada sebuah kesepakatan kedua belah pihak yang bersengketa. Hasil mediasi tidak akan selalu berakhir dengan perdamaian. Namun terlepas dari sengketa konsumen yang berujung dengan ketidaksepakatan dan berakhir tanpa perdamaian, yang terpenting adalah ada langkah-langkah yang memang seharusnya dilakukan oleh LPKSM maupun BPSK Kabupaten Karawang, ada prosedur yang ditempuh selama proses penyelesaian sengketa konsumen yang sedang dialami kedua belah pihak atau lebih. Sejauh yang peneliti ketahui secara langsung, peran LPKSM maupun peran BPSK Kabupaten Karawang memang sangat diperlukan oleh para konsumen dari berbagai lapisan masyarakat, sebab ketika muncul sengketa konsumen ditengah-tengah masyarakat, LPKSM bersama BPSK Kabupaten Karawang adalah lembaga yang tepat untuk memberikan solusi pada sengketa konsumen secara non litigasi, sebelum pihak-pihak yang bersengketa memutuskan untuk menyelesaikan sengketanya secara litigasi.

Setelah membahas mengenai LPKSM di Kabupaten Karawang, yang dalam mengimplementasikan tugas, fungsi dan wewenangnya bersinergi dengan BPSK Kabupaten Karawang, adakalanya patut diketahui juga hak konsumen, kewajiban konsumen, hak pelaku usaha dan kewajiban pelaku usaha. Dasar hukum mengenai hak dan kewajiban konsumen maupun hak dan kewajiban pelaku usaha termuat dalam Pasal 4, Pasal 5, Pasal 6 sampai Pasal 7 UUPK (Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen). Dengan demikian, dapat diketahui secara pasti bahwa hak konsumen adalah sebagai berikut :

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya; dan
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Selain mempunyai hak, konsumen juga mempunyai kewajiban sebagai berikut :

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati; dan
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Dimana ada konsumen, tentu saja ada pelaku usaha. Ketika ada hak konsumen, maka ada juga hak pelaku usaha, diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
2. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
3. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya didalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
4. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan; dan
5. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Adapun kewajiban pelaku usaha adalah sebagai berikut :

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
5. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
6. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan; dan
7. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen dibuat untuk menciptakan rasa aman bagi konsumen dalam upaya memenuhi kebutuhan hidupnya. Rasa aman perlu diciptakan sebab setiap manusia memiliki hak untuk memenuhi kebutuhan hidupnya sehingga hak tersebut perlu dijamin dan dilindungi. Hak-hak manusia untuk memenuhi kebutuhannya terwujud dalam hak-hak sebagai konsumen.¹⁸

IV. KESIMPULAN

LPKSM (Lembaga Perlindungan Konsumen Swadya Masyarakat) merupakan lembaga non pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh pemerintah yang mempunyai kegiatan mengenai perlindungan konsumen. Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Berdasarkan salah satu tugas LPKSM yang harus bekerja sama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen, maka LPKSM Kabupaten Karawang menjalin hubungan kerja sama dengan BPSK Kabupaten Karawang. Dalam menangani kasus-kasus sengketa konsumen, LPKSM seringkali bersinergi dengan BPSK Kabupaten Karawang untuk menyelesaikan sengketa tersebut. UUPK (Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen) dibuat untuk menciptakan rasa aman bagi konsumen dalam upaya memenuhi kebutuhan hidupnya. Rasa aman perlu diciptakan sebab setiap manusia memiliki hak untuk memenuhi kebutuhan hidupnya sehingga hak tersebut perlu dijamin dan dilindungi. Hak-hak manusia untuk memenuhi kebutuhannya terwujud dalam hak-hak sebagai konsumen. Maka dari itu, konsumen perlu mengetahui hak konsumen, kewajiban konsumen, hak pelaku usaha dan kewajiban pelaku usaha. Dasar hukum mengenai hak dan kewajiban konsumen maupun hak dan kewajiban pelaku usaha termuat didalam Pasal 4, Pasal 5, Pasal 6 sampai Pasal 7 UUPK (Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen).

¹⁸ <https://www.kompas.com/skola/read/2020/12/31/142912169/hak-dan-kewajiban-konsumen>

REFERENSI

Journal article

- Lutvi. Advokasi Hukum Oleh Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat. Yustisia Tirtayasa: Jurnal Negara Hukum. Vol. 5 No. 2. 2014
- Rio. Tugas dan Fungsi Lembaga Swadaya Masyarakat dalam Melindungi Konsumen. Lex Privatum, Vol.II/2014
- Celina Tri Kristiyanti, Hukum Perlindungan Konsumen, Edisi 1. Cetakan Pertama. Sinar Grafika. Jakarta, 2008, hal. 120 (Lihat Marianus Gaharpung, Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Korban Atas Tindakan Pelaku Usaha, Jurnal Yustika. Vol. 3. No. 1 Juli 2000, hlm. 59)
- Adistie, Novelia; Anwar, Jarkasi. Hubungan Keabsahan Pengalihan Piutang (Cessie) Yang Dilakukan Secara Berulang Kali Terhadap Perpindahan Hak Tanggungan Milik Debitur. Yustisia Tirtayasa: Jurnal Tugas Akhir, 1, 1, (2021).
- Marianus Gaharpaung, Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Korban Atas Tindakan Pelaku Usaha, Jurnal Yustika, Vol. 3 No. 1 Juli 2000, hal. 42.
- Muchsin, Perlindungan dan Kepastian Hukum Bagi Investor di Indonesia, sebagaimana dikutip oleh Qur'ani Dewi Kusumawardani, "Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Internet Terhadap Konten Web Umpan Klik di Media Online", Jurnal Penelitian Hukum De Jure, Vol. 19 No. 1, Maret 2019, hal. 11-30.
- Anak Agung Adi Lestari, "Perjanjian baku dalam jual beli kredit sepeda motor ditinjau dari undang-undang Nomor 8 tahun 1999", Jurnal Magister Hukum Udayana, Vol. 5, No. 2. H. 34. 2019
- Ni Putu Januaryanti Pande, "Perlindungan konsumen terhadap produk kosmetik impor yang tidak terdaftar di BPOM Denpasar, Jurnal Magister Hukum Udayana, Vol. 6, No. 1, h.18. 2019
- Dahlia, Peran BPSK Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Jurnal Ilmu Hukum, 2014
- Lia Amaliya, Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Karawang Terhadap Penerapan Klausula Baku Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Jurnal Justisi Hukum ISSN 2528-2638 Vol 5, No. 1, 2020

Book References

- Intar Nur dan Rukiyah Lubis, Win-Win Solution Sengketa Konsumen, Pustaka Yustisia, Yogyakarta, 2014
- Sanusi Bintang dan Dahlan, Pokok-Pokok Hukum Ekonomi dan Bisnis, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000
- Suraiya Ishak, Ahmad Rafli Che Omar & Amira Azmi, Kebertanggungjawaban Peniaga terhadap Pengguna: Kes Perniagaan Makanan Berpremis, Proceedings
- Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, Hukum Tentang Perlindungan Konsumen, Cetakan Keempat, PT.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2008
- Gunarto, Beberapa Catatan Pelaksanaan Tugas Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM), Disampaikan dalam Diskusi Internal Tim Hukum P3DI Setjen DPR RI, 2012

Aturan perundang-undangan

- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2001 Tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat

Internet Source

<https://www.kompas.com/skola/read/2020/12/31/142912169/hak-dan-kewajiban-konsumen>