

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Terkait memahami advokasi maka sejatinya terdapat ragam pengertian yang bervariasi di mana ada banyak pendapat yang berbeda tentang apa itu advokasi, selain pendapat Ritu R. Sharma yang telah disebutkan sebelumnya. Advokasi, Upaya untuk membangun organisasi demokratis yang kuat, menurut Valerie Miller dan Jane Covey, adalah agar para penguasa dapat dimintai pertanggungjawaban serta melakukan peninjauan terhadap kredibilitas serta memberikan wawasan bagi tiap orang untuk memahami apa yang menjadi haknya.<sup>1</sup>

Pandangan Valerie Miller dan Jane Covey berpendapat terkait advokad dipengaruhi oleh kekuasaan dan politik. Advokasi dapat meliputi upaya lobi untuk memengaruhi pemerintah.<sup>2</sup> menciptakan organisasi berbasis komunitas yang tangguh, serta menyediakan pendidikan dan pemberdayaan guna meningkatkan kesadaran politik masyarakat.<sup>3</sup>

Hermawanto memberi pengertian tambahan tentang advokasi, mengatakan bahwa itu adalah semua kegiatan mobilisasi sumber daya untuk melindungi, meningkatkan, atau bahkan merubah sistem guna mencapai sasaran y

---

<sup>1</sup> Valerie Miller & Jane Covey, *Pedoman Advokasi: Perencanaan, Tindakan dan Refleksi*, terj: Hermoyo, *Advocacy Sourcebook: Framework for Planning, Action and Reflection*, Jakarta, Yayasan Obor Indonesia, 2005, h. 1.

<sup>2</sup> *Ibid.*, h. 11.

<sup>3</sup> *Ibid.*

lebih baik.<sup>4</sup> Pendapat Hermanto ini berasal dari asal kata Inggris "*advokasi*", yang berarti membela, dan juga dapat memajukan atau mengemukakan. Selanjutnya, advokasi didefinisikan sebagai menciptakan sesuatu yang baru dan luar biasa.<sup>5</sup>

Advokasi terbagi menjadi dua kategori: pertama, advokasi hukum yang dilakukan oleh ahli hukum dalam lembaga peradilan, seperti aparat kepolisian, jaksa, pengadilan, dan lain-lain, untuk mencapai putusan hukum. Kategori ini juga dibagi menjadi beberapa subkategori:

- 1) Litigasi atau formal, yang merupakan usaha hukum resmi dengan memanfaatkan struktur serta lembaga hukum resmi serta juga peradilan yang bertugas untuk membela dan memajukan serta merubah tatanan melalui jalur pengadilan.
- 2) Non-litigasi atau yang bersifat non-formal di mana jenis ini adalah upaya untuk pemanfaatan potensi berbagai kekuatan di luar acara persidangan pengadilan.<sup>6</sup>

*Kedua*, adalah jenis advokasi non hukum yang mana orientasinya bersifat universal dan dilakukan oleh siapa saja termasuk masyarakat untuk mencapai, merubah dan mempengaruhi kebijakan publik. Jenis advokasi ini sangat beragam mulai dari spesifikasi pada aspek sosial hingga ekonomi dan umumnya berbentuk kegiatan kunjungan maupun *social pressure*.<sup>7</sup>

Dalam kebanyakan kasus, undang-undang Indonesia tidak secara eksplisit membatasi arti dan jangkauan advokasi, termasuk Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, tetapi hanya mengatur hak konsumen untuk mendapatkan advokasi dan tidak memberikan rincian lebih lanjut tentang hak

---

<sup>4</sup> Hermanto, *Advokasi. dalam Buku Panduan Bantuan Hukum di Indonesia*, Jakarta, YLBHI & AusAID, 2009, h. 471.

<sup>5</sup> *Ibid.*

<sup>6</sup> Muh. Kadarisman, *Aspek Hukum dan Advokasi Kebijakan Publik*, Yogyakarta, Bintang Semesta Media, 2022, h. 35.

<sup>7</sup> *Ibid.*, h. 40.

tersebut dalam undang-undang tersebut memuat terkait advokasi yang cenderung bertujuan untuk memberikan hak konsumen dalam bentuk bantuan maupun dukungan guna mengatasi masalah yang dihadapinya baik dalam hal produk maupun jasa tetapi tidak secara tegas menjelaskan mengenai litigasi maupun hukum. Karena peraturan yang dibuat tidak dapat menangani semua masalah yang ada, tampaknya ada kekosongan hukum. Selain itu, advokasi tidak diatur secara eksplisit dalam UU Perlindungan Konsumen, PP Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.<sup>8</sup>

Sebagaimana dinyatakan dalam PP No. 89 Tahun 2019 sebagai pengganti PP No. 59 Tahun 2001, LPKSM hanya mengatur serta melaksanakan tugasnya untuk mendukung penegakan hak konsumen dan melakukan advokasi bagi konsumen. Berdasarkan Pasal 44 UU Perlindungan Konsumen, organisasi perlindungan konsumen yang bersifat mandiri memiliki hak untuk terlibat secara aktif dalam menjaga hak-hak konsumen.<sup>9</sup> Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya warga dapat dalam persidangan dan ikut dalam persidangan namun hanya untuk *class action*.

Pengadilan telah menetapkan bahwa kelompok konsumen dengan kepentingan serupa harus diwakili dalam tuntutan legal standing (Pasal 46 (1) huruf (b) UU Perlindungan Konsumen). Namun, Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak menetapkan bahwa LPKSM harus mewakili sekelompok

---

<sup>8</sup> Masjknursaga, "Analisis Yuridis Kepastian Hukum Legal Standing Lembaga Perlindungan Konsumen", *Lex Jurmalica*, Vol. 17, No. 2, 2020, h. 185.

<sup>9</sup> Monica Margaretha Sijabat, "Analisis Yuridis Kedudukan Hukum Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat dalam Mengajukan Gugatan Pengadilan (Studi Putusan Pengadilan Negeri Tanjungkarang No. 14/Pdt.G/2023/PN.Tjk)", *Skripsi*, Fakultas Hukum Universitas Bandar Lampung, Lampung, 2023, h. 5.

konsumen secara hukum. Oleh karena itu, definisi konsumen menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen.<sup>10</sup>

Berikut salah satu contoh keputusan pengadilan bahwa LPKSM tidak bisa mendampingi konsumen secara perorangan yakni pada gugatan dengan nomor 14/Pdt.G/2023/PN.Tjk mengenai pelanggaran hukum. Disebut sebagai Penggugat Konvensi/Tergugat Rekonvensi dalam kasus Suseno melawan PT. Toyota Astra Financial Services Cabang Bandar Lampung, Suseno memberikan kuasa kepada yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen Perjuangan Anak Negeri (YLPK PERARI), yang diwakili oleh Lampung Branch Head dan memberikan kuasa kepada Kantor Hukum Sopian Sitepu selanjutnya disebut sebagai Tergugat Konvensi/Penggugat Rekonvensi.

Dalam kasus ini, Suseno dilindungi sebagai Penggugat Konvensi atau Tergugat Rekonvensi oleh Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen Perjuangan Anak Negeri (YLPK PERARI) memanfaatkan hak litigasi organisasi (NGO Legal Standing), dalam konteks ini Suseno, untuk melindungi kepentingan konsumen YLPK PERARI menggunakan status badan hukumnya sebagai Lembaga Perlindungan Konsumen dengan status "Yayasan" melalui SK-MENKUMHAM AHU: 03790.50.10.2014-2014 dari Jakarta dan Pendaftaran Lembaga Perlindungan Konsumen (TDLPK) Nomor 510/843/421.113/2014 dari pemerintah kabupaten Malang-Jawa Timur.<sup>11</sup>

---

<sup>10</sup> Dinda Nur Maulidah, "*Pertimbangan Hakim Mengenai Legal Standing Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat YPK-Senopati Studi Putusan Nomor 966/PDT.G/2017/PN.TNG*", *Skripsi*, Fakultas Hukum UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2021, h. 5.

<sup>11</sup> Monica Margaretha Sijabat, *Op.Cit.*,h. 6.

Gugatan tersebut tidak dapat diterima berdasarkan pertimbangan Majelis Hakim meski YLPK PERARI diberi hak oleh undang-undang Perlindungan Konsumen untuk mengajukan gugatan una melindungi konsumen tetapi yang bersangkutan tidak memiliki hak untuk mewakili beracara di pengadilan. Sebab dalam melindungi konsumen, LPKSM harus mengacu pada kepentingan umum dan bukan yang bersifat personal atau perorangan.<sup>12</sup>

Hal ini merujuk pada definisi konsumen Sebagaimana didefinisikan dalam PP No. 89 Tahun 2019, yang mana konsumen diistilahkan sebagai pihak yang mengkonsumsi suatu barang maupun jasa secara pribadi tanpa dikomersilkan.<sup>13</sup> Artinya hal tersebut tentunya juga dapat berlaku pada konsumen secara individual sehingga upaya LPKSM dalam memberikan pemberdayaan dan pemenuhan hak-hak juga dapat dirasakan oleh konsumen meski secara perorangan. Tetapi hal ini masih terlihat absurd terkait kejelasannya sehingga terjadi *legal standing* LPKSM dalam memberikan advokasi terhadap konsumen.

Adapun yang menjadi isu hukum berkaitan dengan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat) sehubungan dengan fungsinya dalam melakukan advokasi konsumen perorangan di mana Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat memiliki hak menggugat di saat ada penyimpangan hak-hak konsumen tetapi terdapat batasan baik dalam pemberian hukum maupun saat

---

<sup>12</sup> *Ibid.*

<sup>13</sup> Salimah, "Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Kegiatan Jual Beli". *Al'-Adl*, Vol. 6, No. 12, 2014, h. 40.

beracara di pengadilan. Ini yang kemudian menjadi isu terkait legalitasnya dalam menjalankan fungsi sebagai advokasi hukum.<sup>14</sup>

Perundang-undangan (hukum acara perdata) belum menetapkan aturan yang jelas tentang status hukum gugatan. Beberapa undang-undang Indonesia mengatur status hukum, tetapi tidak ada yang diatur Beberapa kali, Prosedur *legal standing* hukum acara perdata yang berlaku disebutkan dalam Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, atau Peraturan Mahkamah Agung; namun, status hukum ini memiliki beberapa fitur atau sifat yang tidak terungkap oleh hukum acara yang berlaku.

Perundang-undangan Indonesia tidak secara eksplisit mengatur gugatan legal standing (hukum acara perdata). Meskipun beberapa peraturan pemerintah, bahkan Peraturan Mahkamah Agung (PERMA), tidak mengatur prosedur atau hukum acara gugatan legal standing. Beberapa aturan menyebutkan bahwa prosedur legal standing mengacu pada hukum acara perdata yang berlaku, tetapi legal standing ini memiliki beberapa fitur yang tidak diatur oleh hukum acara yang berlaku.

Hukuman materiil hanya mengatur dasar gugatan legal standing dalam kasus perlindungan konsumen; hukum formal dari gugatan legal standing sendiri tidak. Pengadilan memutuskan bahwa gugatan legal standing harus mewakili sekelompok konsumen yang sama (Pasal 46 ayat (1) huruf (b) Undang-Undang Perlindungan Konsumen). Namun, karena Undang-Undang Perlindungan

---

<sup>14</sup> Muhammad Zulhidayat. "Anomali Kewenangan LPKSM dalam Mengajukan Gugatan Perlindungan Konsumen di Indonesia". *Mu'amalah*, Vol. 2, No. 1, 2023, h. 80.

Konsumen tidak menetapkan bahwa LPKSM harus mewakili sekelompok konsumen tertentu, arti konsumen harus dikembalikan ke definisi Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang mendefinisikan konsumen sebagai kumpulan konsumen.

Berdasarkan persoalan tersebut, hal ini menjadikan peneliti tertarik untuk melakukan kajian mengenai *legal standing* LPKSM sebagai penerima kuasa dalam mengadvokasi konsumen. Urgensi dari kajian ini adalah untuk memberikan wawasan terkait esensi kedudukan dari LPKSM sendiri mendampingi konsumen untuk memperoleh hak-haknya. Adapun judul kajian peneliti ini yaitu **Kewenangan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat sebagai Penerima Kuasa dalam Mengadvokasi Konsumen Perorangan.**

## **1.2 Rumusan Masalah**

- 1.2.1 Bagaimana legal standing LPKSM sebagai penerima kuasa dalam mengadvokasi konsumen perorangan?
- 1.2.2 Bagaimana batasan kewenangan LPKSM dalam bertindak sebagai penerima kuasa menurut UU No. 8 pasal 46 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

- 1.3.1 Untuk mengetahui legal standing LPKSM sebagai penerima kuasa dalam mengadvokasi konsumen perorangan.
- 1.3.2 Untuk mengetahui batasan kewenangan LPKSM dalam bertindak sebagai penerima kuasa menurut UU No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1.4.1 Secara Teoritis

Kajian mampu menjadi khazanah dokumentasi dari sisi hukum yang berkaitan dengan tinjauan *legal standing* LPKSM sebagai penerima kuasa dalam mengadvokasi pelanggan atau konsumen.

### 1.4.2 Secara Praktis

Secara praktis akan adanya wawasan tambahan kepada masyarakat tentang informasi dan pemahaman tentang hukum acara perdata, serta siapa saja yang berhak mengajukan gugatan menurut hukum acara perdata. Selain itu, diharapkan bahwa penelitian ini akan memberikan referensi tambahan bagi peneliti lain yang mempelajari tema yang sama tentang status hukum LPKSM sebagai penerima kuasa dalam mewakili konsumen.

## 1.5 Tinjauan Pustaka

### 1.5.1 Landasan Konseptual

#### 1.5.1.1 *Legal Standing*

Dalam hukum, lembaga non-pemerintah (NGO) atau lembaga non-pemerintah yang menggunakan hak gugat Lembaga Swadaya Masyarakat (NGO Standing), sesuai dengan Pasal 46 UUPK, butir c angka (1) dan angka (2), LPKSM harus memenuhi syarat untuk memiliki status hukum yang ditetapkan oleh UUPK:<sup>15</sup>

- a. Berbentuk yayasan atau badan hukum

---

<sup>15</sup> Rio Bertram Atteng, "Tugas dan Fungsi Lembaga Swadaya Masyarakat dalam Melindungi Konsumen", *Lex Privatum*, Vol. 2, No. 1, 2014, h. 70.

- b. Anggaran pada dasarnya jelas menyatakan bahwa perusahaan didirikan untuk melindungi konsumen,
- c. Telah melakukan operasi sesuai dengan anggaran dasarnya.

#### 1.5.1.2 Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM)

Seperti yang ditunjukkan oleh Pasal 2 angka (1) Peraturan Pemerintah Nomor 89 Tahun 2019, LPKSM yang terdaftar di pemerintah daerah provinsi diakui oleh pemerintah dan memiliki kemampuan untuk melindungi konsumen di seluruh Indonesia. Itu jelas,<sup>16</sup> pembentukan LPKSM ini didorong oleh sejumlah tujuan, termasuk:<sup>17</sup>

- a. Mendukung pemerintah dalam menyebarluaskan informasi mengenai perlindungan konsumen kepada publik, agar masyarakat memahami arti dan tujuan perlindungan konsumen
- b. Adanya dorongan sejumlah masyarakat, termasuk:
  - 1) Memberi pelatihan warga;
  - 2) Bumi terlindungi;
  - 3) Adanya hak yang diketahui;
  - 4) Memperjuangkan keadilan;
  - 5) Menggalang pergerakan.

LPKSM juga memiliki beberapa tugas yang harus dikerjakan antara lain:<sup>18</sup>

---

<sup>16</sup> Luthvi Febryka Nola, "Advokasi Hukum Oleh Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM)", *Negara Hukum*, Vol. 5, No. 2, 2014, h. 193.

<sup>17</sup> *Ibid.*

<sup>18</sup> *Ibid.*

- a. Meningkatkan kesadaran konsumen tentang hak dan kewajiban mereka serta cara berhati-hati menggunakan barang dan jasa.
- b. Adanya pemberian saran diwaktu yang tepat.
- c. Adanya kerjasama dalam melindungi pelanggan.
- d. Adanya hak pelanggan dan keluhan yang dialami oleh konsumen yang diperjuangkan.
- e. Berkolaborasi dengan pemerintah dan komunitas untuk menjalankan pengawasan agar pelanggan terlindungi.

PP. No. 58 Tahun 2001 mengenai penataan dan pengawasan pelaksanaan perlindungan konsumen menjelaskan aturan pemerintah yang diatur dalam Pasal 29 UUPK untuk membina pelaksanaan perlindungan konsumen dalam rangka pengembangan lembaga perlindungan.

#### 1.5.2.1 Perlindungan Konsumen

Setiap upaya untuk melindungi konsumen dengan kepastian hukum didefinisikan sebagai perlindungan konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Ada dua bagian dalam perlindungan konsumen:<sup>19</sup>

- a. Melindungi pelanggan dari kemungkinan produk yang diberikan tidak memenuhi kewajiban pihak perjanjian. .
  - b. Melindungi pelanggan dari kemungkinan syarat-syarat yang merugikan
- Hukum konsumen, menurut Az Nasution, terdiri dari aturan yang bertujuan untuk mengawasi dan melindungi kepentingan konsumen. Dengan kata lain, hukum konsumen, juga disebut sebagai hukum

---

<sup>19</sup> Celina, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Sinar Grafika, 2008, h. 119.

perlindungan konsumen, mengatur dan melindungi konsumen dari bisnis yang melanggar hukum. Beberapa hukum perlindungan konsumen yang dibuat oleh pemerintah Indonesia meliputi:<sup>20</sup>

- a. Pasal 5 ayat (1), Pasal 21 ayat (1), Pasal 27, Pasal 33 dan UUD1945
- b. UU Perlindungan Konsumen No. 8 Th. 1999, yang diterbitkan dalam Lembaran NKRI Th. 1999 Nomor 42 tambahan dan Nomor 3821.
- c. UU. No. 5 Th. 1999 terkait Larangan Praktik Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat.
- d. UU. No. 30 Th. 1999 terkait Penyelesaian Sengketa Alternatif dan Arbitrase
- e. PP. No. 58 Th. 2001 terkait Pengawasan dan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen
- f. Surat Edaran No. 235/DJPDN/VII/2001 dari Dirjen Perdagangan Dalam Negeri terkait Penanganan aduan pelanggan, yang dikirim ke semua dinas indag propinsi, kabin, dan kota.
- g. Pedoman Pelayanan Pengaduan Konsumen, yang diatur dalam Surat Edaran Direktur Jenderal Perdagangan Dalam Negeri No. 795/DJPDN/SE/12/2005.

## **1.5.2 Landasan Teori**

### 1.5.2.1 Teori Kepastian Hukum

---

<sup>20</sup> *Ibid.*,h. 21.

Menurut hukum Utrecht, hukum adalah kumpulan peraturan, perintah, dan larangan yang bertanggung jawab untuk menjaga keamanan masyarakat, sehingga harus dipatuhi oleh masyarakat itu sendiri. Ada dua jenis hukuman. *Pertama*, aturan umum mengatur apa yang boleh dan dilarang. *Kedua*, orang memiliki keamanan hukum. untuk menjaga kesewenangan pemerintah dan dilindungi dari aturan umum itu.<sup>21</sup>

#### 1.5.2.2 Teori Penegakan Hukum

Jimly Asshiddiqie menyatakan bahwa penegakan hukum adalah tahapan dalam berusaha agar norma hukum menjadi acuan perilaku dalam kehidupan bangsa dan masyarakat. Secara umum, proses penegakan hukum adalah proses di mana semua subjek hukum dalam setiap hubungan hukum menetapkan aturan dan menetapkan tindakan yang sesuai dengan hukum.<sup>22</sup>

#### 1.5.2.3 Teori Peran

Komponen yang selalu berubah adalah posisinya. Seseorang menjalankan peran jika mereka menjalankan hak kewajiban dannya sesuai dengan kedudukannya. Teori peran tekanan, menurut Khantz dan Kahn dalam buku Sosiologi: Suatu Pengantar, mengacu pada karakteristik individu pelaku sebagai sosial yang mempelajari perilakunya sesuai dengan posisinya dalam konteks peristiwa masyarakat.<sup>23</sup>

Setiap peran mencakup sekumpulan hak, kewajiban, harapan, norma, serta cara seseorang dalam mengelola dan memenuhi tanggung jawabnya.

---

<sup>21</sup> Suroso, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta, PT. Sinar Grafika, 2011, h. 55.

<sup>22</sup> Asikin Zainal, *Pengantar Tata Hukum Indonesia*, Jakarta, Rajawali Press, 2012, h. 46.

<sup>23</sup> Soerjono Soekanto, dkk. *Sosiologi: Suatu Pengantar*, Jakarta, Raja Grafindo Persada, 2017, h. 34.

Model ini berlandaskan pada konsep bahwa individu bertindak dengan cara yang dapat diprediksi dan bahwa posisi sosial dan faktor lain mempengaruhi perilaku seseorang dalam situasi tertentu. Mereka mengatakan bahwa lingkungan tempat kerja seseorang dapat mempengaruhi harapan mereka tentang bagaimana mereka berperilaku di tempat kerja.

Perilaku organisasi atau lembaga perlindungan konsumen swadaya didasarkan pada status dan kedudukannya dalam komunitas. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa peran adalah komponen yang selalu berubah dalam cara suatu organisasi atau lembaga bertindak atau berperilaku dalam keadaan tertentu. Soerjono Soekanto melihat peran sebagai komponen dinamis kedudukan (status), di mana seseorang menjalankan suatu peran dengan melakukan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya.

Namun, status adalah kumpulan hak dan tanggung jawab yang dimiliki seseorang. Ketika seseorang bertindak, dia melakukan fungsinya. Sebenarnya, peran tersebut dapat diartikan sebagai sekumpulan tindakan spesifik yang dijalankan oleh seorang karyawan yang menduduki posisi tertentu.<sup>24</sup>

#### 1.5.2.4 Teori Perlindungan Hukum

Menurut Pembukaan UU 1945, tujuan negara Republik Indonesia adalah untuk membuat masyarakat yang adil, makmur, sejahtera secara fisik dan mental, serta melindungi setiap warganya. Dari perspektif hukum, ini

---

<sup>24</sup> *Ibid.*,h. 37-39.

menunjukkan bahwa negara wajib menjamin keamanan bagi setiap individu untuk menjalani kehidupan.<sup>25</sup>

Salah satu aspek yang terkait dengan perlindungan hukum adalah sektor perlindungan konsumen. Konsumen perlu memastikan bahwa barang yang mereka gunakan aman dan sesuai dengan standar produk berkualitas tinggi. Perlindungan dapat diartikan sebagai tempat perlindungan atau tindakan (benda) yang melindungi, menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia. kepada orang yang lemah adalah salah satu contohnya.<sup>26</sup>

Menurut Sudikno Mertokusumo, hukum adalah seperangkat aturan yang berlaku untuk semua individu dan mengatur apa yang boleh serta tidak boleh dilakukan. Selain itu, undang-undang menetapkan cara penerapan metode itu. Dalam bahasa Inggris, "perlindungan hukum" diartikan sebagai "legal protection", dan dalam bahasa Belanda, "*rechtsbecherming*" berarti "perlindungan hukum". Selanjutnya, Harjono mencoba melihat konsep perlindungan hukum dari sudut pandang keilmuan hukum.<sup>27</sup>

#### 1.5.2.5 Teori Kemanfaatan Hukum

Menurut Bentham, tujuan hukum adalah untuk memberikan sebanyak mungkin keuntungan dan kebahagiaan kepada sebanyak mungkin orang dalam masyarakat. Oleh karena itu, ia menjadikan keuntungan sebagai sasaran utama hukum. Tujuannya adalah untuk memberikan kebahagiaan yang maksimal kepada sebanyak mungkin individu. Keadilan hukum

---

<sup>25</sup> Celina, *Op. Cit.*, h. 2.

<sup>26</sup> Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta, Balai Pustaka, 2017, 345.

<sup>27</sup> Sudikno Mertokusumo, *Teori Hukum*, Yogyakarta, Cahaya Atma Pustaka, 2016, h. 10.

bergantung pada sejauh mana hukum dapat memberikan kebahagiaan bagi sebanyak mungkin individu.<sup>28</sup>

Bukan kepentingan umum, tetapi kebahagiaan individu adalah tujuan hukum. Karena kualitas kesenangan tidak pernah berubah, prinsip ini harus diterapkan secara kuantitatif. Untuk mencapai empat tujuan ini, undang-undang harus dibuat:<sup>29</sup>

- a. Agar kebutuhan hidup terpenuhi
- b. Agar adanya makanan yang banyak
- c. Agar adanya rasa aman.
- d. Adanya kesepakatan bersama

#### 1.5.2.6 Teori Kewenangan

Wawasan berasal dari istilah "wewenang", yang merujuk pada hak, kekuasaan, dan otoritas untuk melakukan suatu hal. Legislatif (undang-undang) atau eksekutif administratif memiliki kekuasaan formal. Kekuasaan atas suatu area pemerintahan atau sekelompok individu merupakan contoh otoritas yang umumnya terdiri dari berbagai kewenangan.<sup>30</sup>

Dalam ranah tindakan hukum publik, pemerintah memiliki kekuasaan untuk mengambil keputusan (bestuur), melaksanakan tanggung jawab, serta memberikan dan mendistribusikan kewenangan, yang mayoritas diatur oleh undang-undang.

---

<sup>28</sup> *Ibid.*,h. 17.

<sup>29</sup> *Ibid.*,h. 20.

<sup>30</sup> Prajudi Atmosudirjo, *Hukum Administrasi Negara*, Jakarta, Ghalia Indonesia, 2000, h. 78.

### 1.5.3 Landasan Yuridis

#### 1.5.3.1 Peraturan Pemerintah No. 89 Tahun 2019

Menurut Pasal 1, angka 3, Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM), yang didefinisikan sebagai "Lembaga Non-Pemerintah yang berfokus pada perlindungan konsumen," memiliki peluang untuk berpartisipasi secara aktif dalam merealisasikan perlindungan bagi konsumen.<sup>31</sup>

#### 1.5.3.2 UU. Perlindungan Konsumen No. 8 Th. 1999

Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat (LPKSM), yang didefinisikan sebagai Menurut Pasal 1 angka 9, "lembaga non-pemerintah yang memiliki aktivitas dalam perlindungan konsumen" memiliki kesempatan untuk berpartisipasi aktif dalam pelaksanaan perlindungan konsumen. Menurut Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, hak konsumen terdiri dari: <sup>32</sup>

- a. Hak untuk prioritas rasa aman memanfaatkan jasa atau barang terkait.
- b. Hak memilih dan membeli produk dan layanan berdasarkan nilai tukar, syarat, serta jaminan yang diungkapkan
- c. Hak memperoleh yang akurat, terkait keadaan serta jaminan barang dan jasa tersebut
- d. Hak menyampaikan kritik dan saran mereka mengenai produk dan layanan yang mereka gunakan

---

<sup>31</sup> PP. No. 89 Tahun 2019.

<sup>32</sup> Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

- e. Hak memperoleh bantuan, perlindungan, serta penyelesaian terkait kesejahteraan pelanggan
- f. Hak diperlakukan secara adil serta tidak diskriminatif.
- g. Apabila barang dan jasa yang Anda terima tidak sesuai dengan kesepakatan atau tidak memenuhi harapan, Anda berhak untuk mendapatkan perbaikan, kompensasi, atau penggantian
- h. Hak-hak yang tercantum dalam peraturan perundang-undangan tambahan.

Untuk lebih menjamin perlindungan konsumen, LPKSM juga diminta untuk berpartisipasi. Pasal 30 UUPK menjelaskan jenis partisipasi yang berbeda, yang mencakup:<sup>33</sup>

- a. "Lembaga perlindungan konsumen dan masyarakat melakukan pengawasan swadaya terhadap barang dan jasa yang beredar di pasar," menurut angka 3, seperti yang disebutkan di atas.
- b. Angka 4 menunjukkan bahwa Jika pengawasan yang disebutkan sebelumnya tidak sesuai, menteri dan/atau menteri teknis akan mengambil tindakan sesuai dengan peraturan yang berlaku dengan peraturan-perundangan yang berlaku dan mengancam konsumen."
- c. Nomor 5 menyatakan bahwa "publik dan/atau menteri yang relevan dapat menghubungi hasil pengawasan oleh masyarakat dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat."

---

<sup>33</sup> UU Perlindungan Konsumen Pasal 30.

## 1.6 Penelitian Terdahulu

*Pertama*, kajian ini ditulis oleh Siti Azizah dan Penelitian ini menyelidiki status hukum Penelitian ini menganalisis keputusan putusan Dalam kasus ekonomi syariah di Pengadilan Agama Kota Madiun, Majelis Hakim Nomor 403/Pdt.G/2014/PA mengenai Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM).

*Kedua*, Kajian yang dilakukan oleh Masjikhursaga dikenal sebagai Analisis Hukum Kepastian Hukum Posisi Hukum Lembaga Perlindungan Konsumen. Penelitian ini mengkaji kepastian hukum mengenai kedudukan hukum lembaga perlindungan konsumen. Tulisan ini serta penelitian yang telah dilakukan sebelumnya berbeda karena keduanya menganalisis status legal LPKSM dalam beracara di pengadilan. Penelitian sebelumnya membahas status legal YPK-Senopati, yang dianggap memenuhi syarat untuk beracara di pengadilan, sementara penelitian ini berfokus pada putusan Nomor 14/Pdt.G/2023/PN.Tjk.

*Ketiga*, Studi Adilah Helfi, Penelitian baru-baru ini dan studi sebelumnya, serta analisis yuridis posisi hukum Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (Studi Kasus Nomor Perkara 0931/Pdt.G/2015/Pa.Jmb) merujuk pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen dan menganalisis posisi hukum LPKSM. Studi sebelumnya meneliti posisi hukum LPKSM dalam perkara Nomor 0931/Pdt.G/2015/Pa.JMb, sedangkan studi terkini meneliti status hukum LPKSM dalam perkara Nomor 14/Pdt.G/2023/PN.Tjk.

## 1.7 Metode Penelitian

### 1.7.1 Jenis Penelitian

Studi hukum normatif ini meneliti konflik normatif. Sebagaimana yang diketahui konflik norma termasuk salah satu titik sentral penelitian hukum normatif. Konflik Norma adalah kondisi ketika tidak ada atau tidak jelas hukum yang mengatur suatu peristiwa atau akibat hukum tertentu.<sup>34</sup>

Penelitian hukum normatif, yang juga disebut analisis hukum normatif, merupakan jenis penelitian yang mengkaji dokumen dengan memanfaatkan data sekunder seperti peraturan perundang-undangan, putusan pengadilan, teori-teori hukum, dan pandangan para pakar. Konflik norma dapat bersifat internal, vertikal, atau horizontal. Konflik norma vertikal terjadi ketika terdapat ketidaksesuaian antara norma yang berada di tingkat lebih tinggi dan yang berada di tingkat lebih rendah. Dua metode dapat digunakan untuk menyelesaikan konflik normal, yaitu:<sup>35</sup>

- a. Penemuan hukum berdasarkan asas hukum konflik norma.
- b. Penerapan reformasi hukum dengan metode *omnibus law*.

Konflik norma dapat menimbulkan ketidakpastian hukum atau kebingungan dalam peraturan perundang-undangan di masyarakat, yang bisa memicu kekacauan hukum.

---

<sup>34</sup> Jonaedi Efendi, dkk. *Metode Penelitian Hukum: Normatif dan Empiris*, Jakarta, Prenada Media, 2022, h. 64.

<sup>35</sup> Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta, Rineka Cipta, 2012, h. 43.

### 1.7.2 Metode Pendekatan

Penelitian ini menggunakan tiga pendekatan yaitu pendekatan perundang-undangan, pendekatan konseptual dan pendekatan kasus. Pendekatan perundang-undangan didefinisikan sebagai pendekatan yuridis normatif. Hukum didefinisikan sebagai suatu pendekatan yang tujuannya menganalisis undang-undang yang memiliki korelasi masalah hukum yang dihadapi. Sedangkan pendekatan konseptual menitikberatkan pada persepsi para ahli dalam ilmu hukum serta pendekatan kasus yang mengacu pada telaah masalah penyelesaian hukum.<sup>36</sup>

### 1.7.3 Sumber Bahan Hukum

#### 1.7.3.1 Bahan Hukum Primer

Dalam penelitian ini, bahan hukum utama adalah bahan hukum primer, yang berasal dari peraturan dan dokumen resmi lainnya yang mengandung ketentuan hukum. Ada di antaranya:

- a. Terjemahan Kitab UU. Hukum Perdata oleh Prof. R. Subekti, S.H
- b. UU. No. 8 Th 1999 terkait pelanggan yang dilindungi
- c. UU. No. 18 Th. 2003 terkait Advokat.
- d. PP no. 89 TH. 2019 terkait Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.

#### 1.7.3.2 Bahan Hukum Sekunder

---

<sup>36</sup> Nur Solikin, *Metodologi Penelitian Hukum*, Pasuruan, CV. Penerbit Qiara Media, 2021, h. 69.

Bahan hukum sekunder digunakan dalam penelitian ini untuk mendukung pemahaman, analisis, dan penjelasan bahan hukum primer. Sumber hukum sekunder diambil dari literatur hukum, jurnal, buku referensi, dan karya ilmiah yang relevan.<sup>37</sup>

#### **1.7.4 Prosedur Pengumpulan dan Pengolahan Bahan Hukum**

Kajian ini menggunakan prosedur pengumpulan data yakni studi pustaka dengan rincian sebagai berikut:

- a. Studi Pustaka: Penelitian tertulis tentang informasi undang-undang yang dikumpulkan dari berbagai sumber yang dipublikasikan secara luas dan diperlukan untuk penelitian hukum normatif disebut studi pustaka. Penulis melakukan studi pustaka melalui berbagai kegiatan studi dokumentasi untuk mendapatkan data sekunder. Dalam kasus ini, Anda harus membaca, memeriksa, dan mengambil kutipan dari berbagai literatur dan peraturan yang terkait dengan hukum lembaga perlindungan konsumen dalam kasus pengadilan.
- b. Data yang telah dikumpulkan akan diproses dengan menggunakan metode Pengolahan data adalah proses memperbaiki data yang telah dikumpulkan sehingga dapat digunakan untuk analisis. Proses pengolahan data terdiri dari tahapan sebagai berikut:<sup>38</sup>

---

<sup>37</sup> *Ibid.*, h. 16.

<sup>38</sup> *Ibid.*, 49.

- 1) Pemeriksaan Data: Data yang dikumpulkan melalui dokumen dan pustaka penelitian harus lengkap, relevan, jelas, dan tidak berlebihan sehingga bermanfaat memecahkan masalah penelitian. Pemeriksaan data fokus pada melakukan penelitian ulang untuk mengetahui seberapa kuat data tersebut.
- 2) Verifikasi Data: Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, verifikasi berarti memverifikasi kebenaran laporan, pernyataan, dan sebagainya. Pada sebuah studi, yang dimaksud verifikasi merupakan sebuah proses untuk memastikan keakuratan sebuah data yang digunakan serta memastikan bahwa tidak ada kesalahan sehingga penelitian tersebut menghasilkan fakta-fakta.<sup>39</sup>
- 3) Klasifikasi Data adalah suatu kegiatan untuk menggabungkan data-data dalam bentuk kelompok-kelompok sesuai dengan pokok bahasan dan bertujuan untuk membuat penulisan lebih mudah selama proses sistematisasi data.
- 4) Sistematisasi data adalah tahapan penyusunan data secara sistematis atau teratur yang bertujuan untuk menemukan solusi atas masalah penelitian. Fokus penelitian ini adalah status hukumnya. perlindungan

---

<sup>39</sup> Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Op.Cit.*,h. 2341.

konsumen dalam kedudukan nya pemberian kuasa terhadap konsumen.

### **1.7.5 Analisis Bahan Hukum**

Teknik analisis bahan hukum untuk konflik norma adalah dengan melakukan penelitian hukum normatif:<sup>40</sup>

- a. Mengkaji dan menelusuri bahan hukum untuk mencari jawaban atas konflik norma.
- b. Dapatkan gambaran atau solusi atas masalah dengan menggunakan pendekatan peraturan-undangan dan konseptualisasi.
- c. Menguraikan, menghubungkan, dan mempelajari lebih lanjut bahan hukum yang sudah ada.
- d. Menuliskan hasil analisis secara sistematis.

Konflik norma terjadi ketika perilaku telah menimbulkan konsekuensi, tetapi belum ada hukum positif yang mengatur.

### **1.8 Sistematika Penulisan**

Sistem penulisan skripsi mencakup struktur utama pembahasan yang terdiri dari bab dan sub bab yang saling terhubung dan merupakan subjek penelitian. Berikut ini adalah metode penulisan yang digunakan dalam skripsi ini:

Bab I menerangkan tentang pendahuluan yang memuat latar belakang, rumusan masalah, tujuan, manfaat penelitian, tinjauan pustaka, penelitian terdahulu, metode penelitian yang memuat jenis penelitian, metode pendekatan,

---

<sup>40</sup> Jonaedi Efendi, *Op.Cit.*,h. 60.

sumber bahan hukum, prosedur pengumpulan dan pengolahan bahan hukum serta analisis bahan hukum dan ditutup dengan uraian sistematika pembahasan pada penelitian ini.

Bab II menguraikan isi tentang legal standing lpksm sebagai penerima kuasa dalam mengadvokasi konsumen perorangan yang mana dimulai dari penjelasan terkait sejarah LPKSM, tinjauan umum tentang konsumen dan jenis-jenis konsumen, tinjauan umum advokasi (bentuk-bentuk advokasi), pengaturan LPKSM dalam advokasi konsumen perorangan serta kedudukan LPKSM dalam mengadvokasi konsumen.

Bab III menerangkan tentang kewenangan LPKSM dalam mengadvokasi terhadap konsumen perorangan menurut undang-undang perlindungan konsumen, diawali dengan pembahasan terkait pengertian LPKSM, peran LPKSM, pengaturan LPKSM dalam mengadvokasi konsumen perorangan serta terkait kewenangan LPKSM dalam melakukan advokasi terhadap konsumen perorangan.

Bab IV memuat kesimpulan dan saran yang ditujukan kepada pihak terkait. Bab ini menjadi penutup dari serangkaian penelitian yang dilakukan.

## **BAB II**

### **LEGAL STANDING LPKSM SEBAGAI PENERIMA KUASA DALAM MENGADVOKASI KONSUMEN PERORANGAN**

#### **2.1 Sejarah LPKSM**

Berbicara mengenai sejarah dibentuknya LPKSM, sebenarnya lembaga ini dibentuk dengan tujuan untuk melindungi konsumen swadaya masyarakat. Harapannya lembaga ini dapat berkontribusi untuk memberikan perlindungan bagi konsumen dan tentunya dapat menjadi pengawas sekaligus mampu *mengcover* keluhan-keluhan yang disuarakan oleh konsumen. Berdasarkan Pemerintah menunjuk lembaga non-pemerintah bernama LPKSM (undang-undang perlindungan konsumen) untuk menangani masalah perlindungan konsumen. Di Indonesia, LPKSM memberikan perlindungan dimulai pada 11 Mei 1973 dengan penubuhan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia. Tujuannya adalah menjamin bahwa pelanggan Indonesia tidak akan mengalami kerugian saat menggunakan barang dan jasa.

Organisasi perlindungan konsumen ini berkonsentrasi pada meningkatkan pengetahuan konsumen tentang hak dan tanggung jawab melindungi diri mereka sendiri, keluarga mereka, dan lingkungan sekitarnya. Rincian pekerjaan yang dilaksanakan oleh lembaga perlindungan konsumen tersebut sendiri adalah pada perlindungan konsumen terhadap penggunaan barang maupun jasa yang dibutuhkannya dari berbagai persoalan

pelanggaran kualitas, harga barang, dan layanan yang tidak menyenangkan dari produsen dan penjual.<sup>41</sup>

Dalam catatan sejarahnya, di Indonesia lembaga perlindungan konsumen pertama kali didirikan atas usul Ny. Lasmidjah Hardi yang merupakan istri seorang politikus bernama Bardi yang lahir di Trenggalek Jawa Timur pada tahun 1916. Lembaga perlindungan yang didirikannya diberbagai wilayah yang tersebar diseluruh Indonesia.<sup>42</sup>

Lembaga perlindungan konsumen yang ia dirikan berdiri atas kepedulian sekelompok masyarakat terhadap kecenderungan konsumen Indonesia pada masa itu dalam mengonsumsi barang-barang dari luar negeri. Dengan demikian, pendiri organisasi perlindungan konsumen itu meluncurkan suatu kampanye untuk produk-produk lokal.

Bahkan sampai sekarang lembaga perlindungan konsumen tersebut terus berupaya untuk merasakan manfaat keberadaan lembaga tersebut tetapi juga beberapa konsumen lain di berbagai daerah di Indonesia yang dapat merasakan perlindungan yang diberikan.

Ditinjau dari segi sejarahnya, yayasan yang menjadi lembaga perlindungan konsumen tersebut memiliki orientasi untuk meningkatkan kesadaran hak dan tanggung jawab dalam melindungi dirinya dan lingkungannya. Meski keberadaannya lahir sebelum diundangkannya UUPK tetapi keberadaan yayasan perlindungan konsumen tersebut telah mendapatkan pengakuan dari pemerintah.

---

<sup>41</sup> Agung Nugroho, "Peranan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia dalam Membantu Masyarakat yang Dirugikan Akibat Iklan yang Menyesatkan", *lex journalica*, Vol. 11, No. 2, 2014, h. 144.

<sup>42</sup> *Ibid.*

Pada waktu itu, lembaga perlindungan konsumen meningkatkan usaha mereka dengan bergabung dalam Organisasi Konsumen Internasional (IOCU) didirikan pada tanggal 15 Maret 1974. Kemudian jadi keanggotaan penuh yang disebut Konsumen Internasional (CI).<sup>43</sup>

Kondisi perekonomian nasional pada dekade 70-an hingga awal 80-an mulai menunjukkan kemajuan pesat, terutama dalam sektor industri, namun sayangnya saat itu belum diimbangi dengan peningkatan mutu barang dan layanan. Saat ini, yayasan perlindungan konsumen lebih memfokuskan perhatian pada pengawasan terkait jasa maupun barang yang belum memenuhi kriteria standar yang ditetapkan. Kritik dan saran yang disampaikan oleh yayasan perlindungan konsumen jelas sangat berdampak dan signifikan baik bagi pelaku usaha maupun pemerintah untuk melakukan evaluasi, perbaikan, dan penetapan standar kualitas.

Yayasan lembaga perlindungan konsumen berusaha membangun jaringan, lembaga, dan ideologi gerakan konsumen dan konsumerisme pada tahun 1980-an. Mereka juga menyadari pentingnya partisipasi masyarakat dalam membangun kegiatan perlindungan konsumen. Kekuatan yang fokus pada penetapan kebijakan strategis.<sup>44</sup>

Namun, UU. perlindungan konsumen, yang juga dikenal sebagai UUPK, mulai diberlakukan di Indonesia pada tahun 1990-an. Salah satu tantangan terbesar bagi yayasan lembaga perlindungan konsumen adalah bagaimana UUPK yang ditetapkan dapat menjadi produk hukum yang efektif untuk melindungi konsumen.

---

<sup>43</sup> *Ibid.*,h. 145.

<sup>44</sup> *Ibid.*

Pada masa ini juga, yayasan perlindungan konsumen dapat menjalankan peran dan indikatornya, terutama mengawasi dampak negatif dari pemberlakuan perdagangan bebas di era globalisasi, sebagaimana disebutkan terkait UU. Perlindungan pelanggan.

## **2.2 Tinjauan Umum tentang Konsumen dan Jenis-Jenis Konsumen**

Istilah "konsumen" digunakan dalam masyarakat untuk menggambarkan seseorang sebagai pengkonsumsi atau pihak yang menggunakan barang dan jasa. Selain itu, ada yang membatasi definisi konsumen sebagai orang-orang yang menggunakan jasa atau mengkonsumsi, baik yang dilakukan melalui hubungan langsung antara pengusaha dan pelanggan atau hanya mengkonsumsi.<sup>45</sup>

Mengkonsumsi berarti individu yang memerlukan, mengeluarkan uang, atau memakai sesuatu. Istilah Inggris "konsumen" atau Belanda "konsument" adalah asal-usul istilah ini. Konsumen adalah individu yang membeli barang dan jasa untuk kebutuhan pribadi daripada untuk dijual kembali. Mereka dipandang sebagai konsumen akhir dari produk dan layanan yang disediakan oleh pengusaha<sup>46</sup>

Pengguna konsumen hanya meliputi pengguna akhir, tetapi konsumen dalam arti lebih luas mencakup kedua kriteria itu. Upaya ini dilakukan agar tidak terjadi pemakaian istilah konsumen yang kabur, yang mengurangi makna sesungguhnya. Beberapa peraturan, Seperti yang dinyatakan dalam Berdasarkan Berdasarkan Pasal 1 Ayat 2 UU Perlindungan Konsumen, konsumen diartikan

---

<sup>45</sup> Celina Tri Kristiayanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Sinar Grafika, 2011, h. 23.

<sup>46</sup> Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung, Citra Aditya Bakti, 2010, h. 18.

sebagai setiap individu yang menggunakan barang dan jasa yang ada di masyarakat untuk kepentingan pribadi, keluarga, orang lain, atau makhluk hidup lain, bukan untuk dijual.<sup>47</sup>

Karena konsumen tidak hanya mencakup subjek hukum "individu", definisi konsumen dalam undang-undang perlindungan konsumen dianggap terbatas. Ketika seorang pedagang membeli barang atau jasa dari seorang konsumen untuk dijual kembali, mereka tidak dianggap sebagai konsumen.

Oleh karena itu, akan lebih logis jika pasal ini mencakup "setiap pihak yang memperoleh barang dan/atau jasa", yang mencakup baik individu maupun entitas hukum, seperti yang dinyatakan dalam Pasal 1 angka (2) UU Perlindungan Konsumen: "Konsumen adalah setiap individu atau badan hukum yang menerima dan/atau memanfaatkan barang dan/atau jasa dari pelaku usaha dan bukan untuk dijual kembali."

Keyakinan hukum untuk menjamin perlindungan konsumen mencakup peningkatan harkat konsumen, memberikan akses kepada informasi mengenai produk dan layanan, serta membangun kepercayaan konsumen terhadap perusahaan.<sup>48</sup>

Konsumen antara adalah konsumen yang menggunakan suatu produk selama proses produksi produk lain; konsumen akhir, di sisi lain, adalah pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk. Oleh karena itu, konsumen akhir adalah

---

<sup>47</sup> Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara serta Kendala Implementasinya*, Jakarta, Kencana, 2011, h. 63.

<sup>48</sup> Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk dalam Perlindungan Konsumen*, Bogor, Ghalia Indonesia, 2008, h. 9.

definisi konsumen menurut Undang-undang Perlindungan Konsumen. Menurut Az. Nasution, ada batasan untuk pelanggan: <sup>49</sup>

- a. Pelanggan adalah orang yang membeli barang dan jasa untuk digunakan dengan tujuan tertentu
- b. Konsumen akhir adalah orang yang membeli barang dan jasa untuk digunakan dalam bisnis
- c. Konsumen akhir adalah setiap orang yang membeli barang dan jasa untuk kebutuhan pribadi, keluarga, atau rumah tangga tanpa tujuan bisnis.

Konsumen memiliki pengertian ganti kerugian selain pengertian yang disebutkan di atas. Di Amerika Serikat, konsumen dianggap sebagai "korban produk cacat", yang berarti bahwa baik pembeli maupun bukan pembeli memiliki hak perlindungan yang sama seperti pengguna.<sup>50</sup>

Sedangkan berdasarkan jenisnya, maka menurut Irawan dan Wijaya konsumen diklasifikasikan sebagai berikut:<sup>51</sup>

- a. Menurut UU Konsumen, konsumen adalah orang yang menggunakan barang dan jasa di masyarakat untuk kepentingan pribadi, keluarga, orang lain, atau makhluk hidup lainnya daripada untuk dijual.
- b. Konsumen yang menciptakan tren juga disebut pengikut atau pengikut mencintai perubahan atau tren baru dan percaya bahwa mereka

---

<sup>49</sup> Az.Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Jaya Widya,1999, h. 13

<sup>50</sup> Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Bagi Konsumen Di Indonesia*, Jakarta, Rajawali Pers, 2011, h. 21

<sup>51</sup> Irawan dan Wijaya, *Pemasaran Prinsip dan Kasus*, Yogyakarta: BPFE 1996. H. 18-19.

termasuk dalam kelompok pertama yang menggunakan teknologi terbaru.

- c. Konsumen trend setter juga dapat terpengaruh. Konsumen yang terkena dampak dari konsumen trend setter adalah kelompok yang paling signifikan.
- d. Pelanggan yang mencari nilai adalah mereka yang lebih besar dari yang pertama dan memiliki pendirian dan keyakinan mereka sendiri. kelompok ini harus diperhatikan. Jenis konsumen ini, juga disebut Value Seeker, sulit dipengaruhi karena kebutuhan mereka lebih logistik .
- e. Pelanggan pemula: mereka adalah sumber banyak pertanyaan dan calon pelanggan di masa mendatang.
- f. Pelanggan yang setia pada harga ini biasanya bergantung pada harga daripada penjual.

### **2.3 Tinjauan Umum Advokasi (Bentuk-Bentuk Advokasi)**

Advokasi, Proses hukum dan pendekatan untuk mengubah kebijakan, menurut Makinuddin dan Sasonko, yang dirujuk dalam jurnal Teuku Zulyadi. Selain itu, kampanye digunakan dan dipahami oleh banyak pihak dalam berbagai cara, termasuk pengorganisasian, pendampingan, pendidikan, pemberdayaan, penguatan, pencerahan, dan penyadaran.<sup>52</sup>

Advokasi sendiri diklasifikasikan ke dalam beberapa bentuk sebagai berikut:

---

<sup>52</sup> Teuku Zulyadi, "Advokasi Sosial", *jurnal al-Bayan*, Vol. 30, No. 2, 2014, h. 66.

- a. Advokasi kasus yang berorientasi pada usaha pekerja sosial mendukung klien dalam memperoleh hak terhadap layanan dan sumber daya.
- b. Advokasi kelas mendukung kelompok klien atau komunitas yang menghadapi masalah yang serupa.
- c. Advokasi legislatif dilaksanakan sepanjang proses pembahasan peraturan

#### **2.4 Pengaturan LPKSM dalam Advokasi Konsumen Perorangan**

Berdasarkan Undang-Undang No 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen, lembaga perlindungan konsumen yang dibentuk oleh masyarakat (LPKSM) memiliki hak untuk melaksanakan kewajiban yang ditetapkan oleh Undang-Undang tersebut dengan bekerja sama dengan pemerintah dalam bidang pengawasan untuk mengawasi tindakan yang sadar dan tidak mudah tertipu oleh bisnis yang tidak bermoral.

Selain itu, jika konsumen dan perusahaan yang dirugikan mengalami gangguan barang atau jasa. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) berhak menggugat pelaku bisnis ke Pengadilan Negeri. Peraturan Pemerintah: Pasal 44 telah diubah menjadi sesuai dengan Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen. Undang-Undang nomor 89 tahun 2019 tentang LPKSM. LPKSM yang sesuai kriteria untuk diakui oleh pemerintah serta sejalan dengan Undang-Undang nomor 23 tahun 2014 mengenai Pemerintahan Daerah dianggap sebagai LPKSM.

Setiap upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk melindungi konsumen disebut perlindungan konsumen. Konsumen adalah setiap individu yang menggunakan barang dan jasa yang tersedia di masyarakat untuk kepentingan dirinya sendiri, keluarga, orang lain, atau makhluk hidup lainnya, bukan untuk dijual. LPKSM melindungi konsumen sebagai lembaga non-pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh pemerintah.<sup>53</sup>

Dalam Pasal 1 angka 9 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pemerintah memberikan kesempatan kepada masyarakat umum untuk berpartisipasi secara aktif dalam pembangunan perlindungan konsumen di Indonesia melalui organisasi yang dikenal sebagai Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM).

Setidaknya dua istilah, Istilah "hukum konsumen" dan "hukum perlindungan konsumen" telah menjadi sangat umum ketika mereka mengacu pada hukum yang mempersoalkan konsumen dalam berbagai penelitian. Apa pun yang ada dalam materi keduanya, tetapi tidak jelas. Selain itu, apakah kedua cabang hukum tersebut sama.

Karena kelemahannya, Hukum harus melindungi konsumen. Memberikan perlindungan atau pengayoman kepada masyarakat adalah karakteristik dan tujuan hukum. Oleh karena itu, hukum konsumen dan perlindungan konsumen adalah dua bidang hukum yang sulit dipisahkan satu sama lain. "Hukum konsumen" dan "perlindungan konsumen" adalah istilah yang berbeda, menurut Az. Nasution.<sup>54</sup>

---

<sup>53</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Edisi Revisi, Cetakan ke-10, Jakarta, Raja Grafindo Persada, 2017, h. 3-4.

<sup>54</sup> Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Kencana, 2018, h. 15.

Salah satu aspek dari hukum konsumen adalah "hukum konsumen", yang mencakup semua prinsip serta aturan yang mengatur dan melindungi konsumen dalam interaksi mereka dengan penyedia barang dan jasa setiap harinya. Sebaliknya, undang-undang perlindungan konsumen mencakup semua prinsip dan ketentuan yang mengatur serta melindungi konsumen dalam interaksi mereka dengan penyedia barang dan jasa

Namun, bagi produsen, itu mencakup semua tanggung jawab yang berkaitan dengan pembuatan, penyimpanan, distribusi, penjualan, dan penggunaan barang tersebut. Oleh karena itu, hukum perlindungan konsumen mengatur upaya untuk menjamin bahwa kepentingan konsumen dilindungi secara hukum. Perlindungan konsumen didefinisikan sebagai upaya untuk menjamin bahwa hak konsumen dilindungi secara hukum. Hukum konsumen, juga dikenal sebagai hukum perlindungan konsumen, mengacu pada undang-undang yang mengatur hak dan kewajiban antara produsen dan konsumen. pada saat mereka berusaha memenuhi kebutuhannya. Ketika digunakan secara keseluruhan, maksudnya adalah untuk mencakup semua perbedaan hukum yang terkait dengan jenisnya.

Oleh karena itu, termasuk peraturan yang berkaitan dengan administrasi nasional, hukum perdata, dan pidana. Meskipun demikian, cakupannya mencakup hak dan kewajiban konsumen serta bagaimana mereka dapat memenuhi kebutuhannya, pertama-tama dengan mendapatkan kebutuhan mereka dari produsen.<sup>55</sup>

---

<sup>55</sup> Abdul Atsar dan Rani Apriani, *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta, Deepublish Publisher, 2009, h. 30.

Namun, bagi produsen, itu mencakup semua tanggung jawab yang terkait Melalui produksi, penyimpanan, peredaran, penjualan, dan penggunaan produk itu, hukum perlindungan konsumen mengambil tindakan untuk memastikan bahwa hak-hak konsumen dilindungi secara hukum; upaya untuk melindungi hak konsumen disebut perlindungan konsumen.

"Asas hukum tidak berupa hukum spesifik, melainkan merupakan konsep fundamental yang umum dan abstrak atau dasar dari peraturan spesifik yang ada dalam setiap sistem hukum, yang merupakan hukum positif dan dapat diidentifikasi dengan menelusuri sifat atau ciri umum dalam peraturan perundang-undangan."<sup>56</sup>

Satjipto Rahardjo menyatakan bahwa, meskipun aturan hukum bukanlah dasarnya, Hukum tidak dapat dipahami tanpa memahami dasarnya. Tidak peduli hubungan hukum yang diatur antara keduanya, keseimbangan perlindungan hukum terhadap konsumen dan pelaku usaha, menurut Roscoe Pound, menunjukkan fungsi hukum untuk mengontrol masyarakat dengan menyeimbangkan kepentingan masyarakat.

Prinsip atau asas kebebasan menyatakan bahwa subjek hukum memiliki hak untuk melakukan apapun yang mereka mau selama tetap menghormati izin sosial. Prinsip kesetaraan menyatakan bahwa setiap orang memiliki peluang yang sama untuk melaksanakan dan memperkuat hak-haknya melalui hukum, sehingga hukum memperlakukan semua orang dengan cara yang serupa. Karena itu, prinsip atau dasar solidaritas sesungguhnya merupakan bagian dari kemerdekaan.<sup>57</sup>

---

<sup>56</sup> Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, Yogyakarta, Liberty, 2003, h. 32.

<sup>57</sup> Satjipto Rahardjo, *Penegakan Hukum suatu Tinjauan Sosiologis*, Yogyakarta, Genta Publishing, 2009, h. 24-27.

Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menetapkan tanggung jawab pelaku usaha dan bagaimana mereka melindungi konsumen dari tindakan pelaku usaha yang melanggar hak konsumen. Seringkali, tuntutan penggantian kerugian dapat didasarkan pada beberapa syarat yang disebutkan.

Jenis tuntutan ini biasanya terdiri dari tuntutan ganti rugi yang disebabkan oleh pelanggaran hukum dan tuntutan ganti rugi yang disebabkan oleh ketidakmampuan untuk melakukan apa yang harus dilakukan. Ganti rugi yang disebabkan oleh ketidakmampuan seseorang untuk memenuhi kewajiban utama atau kewajiban tambahan seperti kewajiban prestasi, jaminan, atau garansi yang tercantum dalam kontrak. Seseorang dapat mengalami wanprestasi ini jika mereka tidak melakukan sesuatu atau tidak melakukannya dengan tepat.

Akan tetapi, klaim kompensasi Kerugian yang disebabkan oleh tindakan melanggar hukum berbeda dari klaim ganti rugi yang didasarkan pada kesepakatan karena melanggar ketentuan Undang-Undang. Agar dapat mengklaim kompensasi, kerugian harus merupakan hasil dari tindakan yang melanggar hukum. Agar dapat mengajukan klaim ganti rugi, harus terdapat elemen-elemen seperti tindakan yang bertentangan dengan hukum.<sup>58</sup>

Dalam dunia bisnis, sanksi administratif biasanya digunakan untuk melindungi konsumen. Sanksi administratif adalah ganti kerugian sebesar yang diperlukan. Meskipun demikian, ketidaksepakatan harus ditinjau terlebih dahulu.

---

<sup>58</sup> *Ibid.*, h. 29.

karena dalam lingkungan bisnis, ada kemungkinan sanksi pidana.<sup>59</sup> Situasi ini dapat terjadi apabila pelaku usaha tidak mematuhi larangan.

Dalam keadaan ini, pelaku usaha tidak hanya perlu membayar kerugian konsumen melalui sanksi administratif, Namun, Selain itu, perusahaan yang melanggar Pasal 8 Ayat 1 dan 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga akan menghadapi sanksi pidana yang diatur dalam Ayat 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pelaku usaha tersebut tidak boleh menjual atau menarik barang dan jasa tersebut dari pasar.

Menteri dapat menarik barang dan jasa dari pasar dalam keadaan seperti ini. Ada dua cara konsumen dapat menyelesaikan konflik: litigasi di pengadilan; penyelesaian non-litigasi, seperti mediasi, konsiliasi, atau arbitrase; atau penyelesaian konflik melalui litigasi, yang memenuhi ketentuan hukum umum. Majelis hakim akan membuat keputusan hukum yang jelas setelah mempertimbangkan berbagai aspek kasus tersebut. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2019 mengatur lembaga swadaya masyarakat untuk perlindungan konsumen dalam Bab 1, Pasal 1, angka 3.

Menurut ketentuan itu, perlindungan konsumen harus dilakukan oleh organisasi non-pemerintah yang diakui dan terdaftar oleh pemerintah. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) mendukung hak-hak konsumen. LPKSM dapat secara independen memperjuangkan hak-hak individu dan kolektif.

---

<sup>59</sup> Az.Nasution. *Op.cit.*, h. 35.

Pada dasarnya, tidak semua LPKSM memiliki kemampuan untuk melindungi hak-hak konsumen di pengadilan. Dalam Pasal 46 angka (1) huruf (c) Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), hak gugat LPKSM, juga dikenal sebagai Standing Non-Government Organization (NGO), menetapkan bahwa orang-orang berikut memiliki hak untuk mengajukan gugatan atas pelanggaran yang dilakukan oleh konsumen.

Organisasi perlindungan konsumen adalah badan hukum atau yayasan yang disebutkan dalam anggaran dasar untuk melindungi konsumen dan melakukan kegiatan yang sesuai dengan anggaran dasar tersebut.<sup>60</sup>

Meskipun UUPK mengatur hak gugat LPKSM, LPKSM harus memenuhi beberapa persyaratan sebelum dapat diakui oleh pemerintah. Pertama, mereka wajib perusahaan yang terdaftar di pemerintah daerah, kabupaten, atau kota dan bekerja di sektor perlindungan konsumen sesuai dengan anggaran dasarnya. LPKSM yang tidak mendaftar tidak dapat mendirikan kantor perwakilan atau cabang.

Menurut Peraturan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 302/Mpp/Kep/10/2001, "Pengajuan Tanda Daftar Lembaga Perlindungan Hukum (TDLPK) untuk lembaga swadaya masyarakat yang memiliki status badan hukum atau yayasan harus disertai dengan dokumen, termasuk duplikat Akta Notaris Pendirian Badan Hukum atau Yayasan yang telah disetujui oleh Menteri."<sup>61</sup>

---

<sup>60</sup> Enjelhard Talumewo, "Tugas Lembaga Konsumen Swadaya Masyarakat Dalam Melakukan Pengawasan Terhadap Barang Atau Jasa Yang Diperdagangkan", *Lex Et Societatis*, Vol. 6, No. 10, 2018, h. 39.

<sup>61</sup> Miru Ahmadi, *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum bagi Konsumen di Indonesia*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada, 2013, h. 213.

Dengan mempertimbangkan teori perlindungan hukum, Perwakilan konsumen LPKSM dilindungi oleh UU 8 Th. 1999 mengenai Perlindungan Konsumen, dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2019 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen yang Berbasis Masyarakat (LPKSM).

Pada Pasal 1, Ayat 3, LPKSM ini diposisikan sebagai representasi yayasan atau LPKSM yang berbadan hukum. Mereka juga harus bertindak sebagai perwakilan organisasi dari ketua LPKSM.

Menurut Perlindungan Konsumen, poin pertama dari Pasal 44 UU menyatakan, "Pemerintah mengakui Lembaga Perlindungan Konsumen yang berasal dari Swadaya Masyarakat yang memenuhi kriteria." Selain itu, sesuai dengan Pasal 46 angka (1) huruf (c), "Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat yang memenuhi kriteria" adalah satu-satunya pihak yang dapat mengajukan gugatan terkait pelanggaran Konsumen.

Sebagaimana diatur dalam Pasal 2 angka (1) Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2001, pengakuan LPKSM hanya dapat diperoleh melalui pendaftaran. Namun, menurut Kepmenperindag Nomor 302/Mpp/Kep/10/2001, juga diperlukan penerbitan TDLPK.

Berdasarkan Pasal 3 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 302/Mpp/Kep/10/2001, Menteri memiliki otoritas untuk menerbitkan TDLPK, tetapi otoritas ini dapat dilimpahkan kepada Bupati atau Walikota. Menurut Wardiono (2015), itu kemudian dapat diberikan kembali kepada Kepala

Dinas. Untuk mengatur aktivitas LPKSM, Kepmenperindag Nomor 302/Mpp/Kep/10/2001 memberikan wewenang kepada Menteri.<sup>62</sup>

Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa LPKSM yang diakui oleh pemerintah tidak hanya harus terdaftar dan memiliki TDLPK, tetapi juga harus menjalankan kewajiban dan tugas mereka tanpa melakukan apa pun yang dapat menyebabkan pembatalan pendaftaran mereka. Selain itu, LPKSM memiliki kemampuan untuk mendukung konsumen individu dan kelompok.

## **2.5 Kedudukan LPKSM dalam mengadvokasi Konsumen**

Berkenaan dengan kedudukan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat maka LPKSM itu sendiri dapat memberikan advokasi baik untuk individu maupun *class action*. Perbedaan dari advokasi perorangan dengan *class action* adalah untuk konsumen perorangan biasanya hanya terdiri satu orang penggugat saja yang mengalami kerugian tetapi jika *class action* biasanya melibatkan sejumlah penggugat yang lebih dari satu.

Adapun kedudukannya tentu mengarah pada pemberian bantuan hukum, memberikan pendampingan atas bentuk-bentuk pelanggaran hak yang dilakukan oleh pelaku usaha yang mana nantinya bentuk pemberian bantuan ini dapat dilakukan dengan cara mediasi maupun penyelesaian sengketa di luar pengadilan.

Selain itu juga dapat diberikan bantuan berupa penyusunan gugatan untuk nantinya sebagai media memperjuangkan hak-hak konsumen di pengadilan. Meski di beberapa kasus, tidak secara menyeluruh LPKSM dapat bertindak sebagai kuasa

---

<sup>62</sup> Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Cetakan Keempat, Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama, 2008, h. 95-97.

hukum pada advokasi perorangan di pengadilan yang didasarkan pada hal-hal tertentu seperti legalitas LPKSM itu sendiri yang membatasi kewenangannya dalam mengadvokasi secara perorangan.<sup>63</sup>

Adapun dalam advokasi class action maka LPKSM dapat mengajukan gugatan perwakilan kelompok atas bentuk pelanggaran hak oleh pelaku usaha. Tetapi dalam kasus penanganan gugatan *class action* yang memiliki beberapa syarat sebagaimana Peraturan Mahkamah Agung No. 1 tahun 2002 bahwa syarat gugatan untuk class action dapat dilakukan jika jumlah anggotanya sangat banyak dengan kesamaan fakta yang sesuai.<sup>64</sup>

---

<sup>63</sup> Bernadetta Satyaayu Regitaningtyas Kalaij *et al.* “Penerapan Gugatan Perwakilan Kelompok dalam Pengujian Keputusan Tata Usaha Negara di Peradilan Tata Usaha Negara”. *Padjadjaran Law Review*, Vol. 11, No. 3, 2023, h. 93.

<sup>64</sup> *Ibid.*