

Sosialisasi Perlindungan Konsumen Berbasis Penyuluhan Hukum Di Smkn 15 Bandung, Jawa Barat

Indah Siti Aprilia^{*1}, Hasya Ramanian², Michelle Sharon Anastasia³, Akbar Putra Januar⁴

^{1,2,3,4}Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara, Indonesia

*e-mail: Indahsa@fh.untar.ac.id¹

Abstrak

Kegiatan sosialisasi perlindungan konsumen ini dilaksanakan di SMKN 15 Bandung sebagai bagian dari program Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM). Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman siswa SMKN 15 Bandung terkait perlindungan konsumen, hak dan kewajiban konsumen, serta penyelesaian sengketa. Penyuluhan hukum dilakukan melalui pemaparan materi dan diskusi interaktif. Dalam kegiatan ini, siswa SMKN 15 Bandung diajak untuk memahami aspek-aspek perlindungan konsumen menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, terutama terkait hak-hak mereka sebagai konsumen dan cara-cara menyelesaikan sengketa. Hasil kegiatan menunjukkan peningkatan pemahaman siswa sebesar 85% terkait hak konsumen berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999. Kegiatan ini memberikan dampak positif dalam mempersiapkan siswa sebagai konsumen dan pelaku usaha yang cerdas dan melek hukum.

Kata kunci: Konsumen, PKM, perlindungan hukum, penyuluhan, SMK.

Abstract

This consumer protection outreach activity was carried out at SMKN 15 Bandung as part of the Community Service (PKM) program. This activity aims to increase students' understanding of SMKN 15 Bandung regarding consumer protection, consumer rights and obligations, and dispute resolution. Legal counseling is carried out through material presentations and interactive discussions. In this activity, students at SMKN 15 Bandung were invited to understand aspects of consumer protection according to Law no. 8 of 1999 concerning Consumer Protection, especially regarding their rights as consumers and ways to resolve disputes. The results of the activity showed an 85% increase in students' understanding regarding consumer rights based on Law no. 8 of 1999. This activity has a positive impact in preparing students as intelligent and legally literate consumers and business actors.

Keywords: Community Service, Consumer, Counseling, Legal Protection, Vocational School

1. PENDAHULUAN

Pada era globalisasi seperti saat sekarang ini kebutuhan hidup manusia semakin banyak. Hal tersebut menuntut masyarakat untuk berjuang agar dapat memenuhi kebutuhannya sehari-hari, salah satunya dengan cara melakukan jual-beli terhadap barang ataupun jasa yang dibutuhkan. Tidak sedikit juga masyarakat yang mengambil kesempatan ini untuk menjadi seorang pelaku usaha dengan maksud untuk mendapatkan keuntungan dari barang/jasa yang ia jual kepada konsumen. [1] Terlebih karena masyarakat Indonesia termasuk dalam kategori masyarakat yang konsumtif dalam berbagai aspek apalagi jika membahas terkait beli membeli suatu barang maupun yang bukan barang (*dapat berupa jasa atau makanan*). Di dalam aktivitas beli membeli tentunya ada yang menciptakan atau membuat atau menghasilkan suatu produk barang tersebut untuk dijual dengan demikian seseorang tersebut disebut sebagai pelaku usaha atau kata lainnya adalah Produsen, sedangkan Masyarakat yang melakukan aktivitas tersebut disebut sebagai Konsumen. Kedua hal ini berkaitan karena jika tidak ada produsen atau pelaku usaha yang menciptakan atau memproduksi suatu barang maupun jasa maka tidak akan ada masyarakat atau seseorang yang membeli atau menggunakan barang tersebut.

Kendati demikian, Seringkali posisi konsumen hanya dianggap sebagai objek bagi para pelaku usaha[2] sehingga dipelrikanlah sebuah perlindungan bagi konsumen untuk tujuan meningkatkan kesadaran konsumen untuk melindungi diri, mengangkat harkat dan martabat konsumen, menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum, dan menumbuhkan kesadaran pelaku usaha. [3]

Secara normatif, perlindungan hukum bagi pihak dalam aktivitas jual beli barang dan/atau jasa tersebut termaktub dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pada peraturan tersebut didefinisikan Pelaku usaha atau produsen menurut **UU No 8 tahun 1999** tentang **perlindungan konsumen pasal 1 ayat 3** menyatakan bahwa "**pelaku usaha** adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai ekonomi". Sedangkan Konsumen menurut **UU No 8 tahun 1999** tentang **perlindungan Konsumen pasal 1 ayat 2** menyatakan bahwa "**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 diperdagangkan"

Sebuah perlindungan perlu dimiliki oleh setiap orang dalam berbagai macam aspek, salah satunya adalah perlindungan Hukum, perlindungan hukum sendiri merupakan suatu perlindungan yang diberikan kepada seseorang dengan tujuan yang baik yang sifatnya memberikan suatu perlindungan maupun pengendalian baik itu berupa tulisan maupun lisan. Yang intinya suatu perlindungan hukum itu memberikan suatu keadilan, ketertiban dan kepastian bagi setiap orang. Perlindungan terhadap konsumen dipandang secara material ataupun formal makin terasa sangat penting, mengingat makin lajunya ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan motor penggerak bagi produktivitas dan efisiensi produsen atas barang atau jasa yang dihasilkannya dalam rangka mencapai sasaran usaha. Dalam rangka mengejar dan mencapai kedua hal tersebut, akhirnya baik langsung atau tidak langsung, konsumenlah yang pada umumnya akan merasakan dampaknya. Dengan demikian, upaya upaya untuk memberikan perlindungan yang memadai terhadap kepentingan konsumen merupakan suatu hal yang penting dan mendesak untuk segera dicari solusinya, terutama di Indonesia, mengingat sedemikian kompleksnya permasalahan yang menyangkut perlindungan konsumen, lebih-lebih menyongsong era perdagangan bebas yang akan datang.[4]

Produsen dan konsumen ini sudah diatur didalam suatu aturan yang mana aturan ini mengatur hal-hal penting bagi keduanya seperti pengertian, hal-hal apa saja yang perlu diperhatikan oleh konsumen maupun produsen, hak dan kewajiban sampai pada konsekuensi apa yang akan timbul apabila salah satu pihak baik itu konsumen maupun produsen akan terima jika mereka melakukan kesalahan atau pelanggaran dalam berkegiatan bisnis yang berhubungan dengan keduanya. Seluruh penjelasan ini diatur di dalam **UU No 8 tahun 1999** tentang **perlindungan konsumen**.

Perlindungan Konsumen menurut **UU No 8 tahun 1999** tentang **perlindungan konsumen pasal 1 ayat 1** menyatakan bahwa "**perlindungan konsumen** adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen".

Menurut Kristiyani, perlindungan konsumen dalam era pasar global menjadi sangat penting, karena pertama konsumen di samping mempunyai hak-hak yang bersifat universal juga mempunyai hak-hak yang bersifat sangat spesifik (baik situasi maupun kondisi).[5]

Konsumen dan pelaku usaha tidak semata-mata lahir begitu saja, keduanya ini ada karena memiliki hubungan yang dimana jika dilihat secara umum dan dasar hubungan antara konsumen dan produsen (pelaku usaha) dapat dikatakan keduanya akan terjalin hubungan secara berkelanjutan dan berkesinambungan. Hal ini diperkuat dengan alasan karena baik dari pihak konsumen maupun pihak produsen memang sudah terikat satu dengan yang lain dimana sama-sama memiliki ketergantungan yang tinggi[6], secara singkatnya jika digambarkan produsen (pelaku usaha) membutuhkan masukan, saran dan dukungan dari pihak konsumen karena tanpa adanya konsumen maka usaha yang dilakukan oleh produsen tidak akan berlangsung dengan baik. Sedangkan bagi pihak Konsumen sendiri juga sama halnya, tanpa adanya barang maupun jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha kepada konsumen maka kebutuhan sehari-hari konsumen tidak dapat terpenuhi dengan baik.

Perlindungan konsumen merupakan isu penting yang mempengaruhi kesejahteraan masyarakat dalam berbagai aspek kehidupan. Pertumbuhan ekonomi yang cepat telah menghasilkan berbagai jenis barang dan jasa. Dengan adanya dukungan teknologi dan informasi,

ruang lingkup serta transaksi barang dan jasa kini melampaui batas negara, sehingga konsumen dihadapkan pada berbagai pilihan barang dan jasa yang tersedia secara variative.[7] Seiring dengan meningkatnya kompleksitas transaksi ekonomi dan perkembangan teknologi informasi, konsumen kerap kali menghadapi berbagai permasalahan, seperti penipuan, produk yang tidak sesuai standar, serta ketidakseimbangan informasi antara konsumen dan produsen. Oleh karena itu, pemahaman akan hak-hak konsumen dan prosedur mediasi menjadi hal yang sangat penting untuk dipahami sejak dini, khususnya di kalangan remaja.

Berkaitan dengan hal tersebut, kami melakukan sosialisasi di SMKN 15 Bandung, hal ini dilatarbelakangi karena Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) sebagai lembaga pendidikan yang mempersiapkan siswa untuk memasuki dunia kerja memiliki peran penting dalam membekali mereka dengan pengetahuan praktis, termasuk dalam hal perlindungan konsumen. Siswa SMK 15 Bandung, sebagai calon konsumen dan pelaku usaha, perlu memiliki pemahaman yang memadai mengenai hak-hak mereka sebagai konsumen, cara-cara menyelesaikan sengketa melalui mediasi, serta kewajiban mereka sebagai pihak yang akan terlibat dalam proses jual beli. Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) yang dilakukan oleh mahasiswa melalui program sosialisasi perlindungan konsumen ini bertujuan untuk memberikan edukasi dan meningkatkan kesadaran siswa SMKN 15 Bandung mengenai pentingnya perlindungan konsumen. Metode yang digunakan dalam kegiatan ini adalah penyuluhan hukum yang melibatkan pemaparan materi dan diskusi interaktif. Melalui pendekatan ini, diharapkan siswa tidak hanya memperoleh pengetahuan, tetapi juga mampu berperan aktif dalam mempraktikkan hak-hak konsumen dan memahami pentingnya penyelesaian sengketa secara damai melalui mediasi.

Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman siswa SMKN 15 Bandung tentang hak dan kewajiban konsumen serta prosedur penyelesaian sengketa. Tentunya dalam konteks ini, kegiatan PKM sosialisasi perlindungan konsumen di SMKN 15 Bandung tidak hanya berfokus pada peningkatan pemahaman siswa, tetapi juga merupakan bagian dari upaya pemberdayaan masyarakat yang lebih luas. Melalui kegiatan ini, diharapkan tercipta generasi muda yang tidak hanya melek hukum, tetapi juga memiliki kesadaran kritis terhadap hak-hak konsumen yang mereka miliki dan mampu menjadi konsumen cerdas di masa depan.

Dalam konteks ini, kegiatan PKM sosialisasi perlindungan konsumen di SMKN 15 Bandung tidak hanya berfokus pada peningkatan pemahaman siswa, tetapi juga merupakan bagian dari upaya pemberdayaan masyarakat yang lebih luas. Melalui kegiatan ini, diharapkan tercipta generasi muda yang tidak hanya melek hukum, tetapi juga memiliki kesadaran kritis terhadap hak-hak konsumen yang mereka miliki dan mampu menjadi konsumen cerdas di masa depan.

2. METODE

Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) di Bandung ini memiliki tujuan untuk memberikan suatu edukasi kepada masyarakat, terutama didalam lingkungan sekolah menengah kejuruan (SMK), mengenai pentingnya perlindungan konsumen, hak dan kewajiban yang perlu diperhatikan sampai pada bagaimana menanggapi apabila terjadi suatu masalah dalam proses pelaksanaannya ketika kedepannya siswa bertindak sebagai pelaku usaha maupun sebagai konsumen umumnya. Melalui metode penyuluhan hukum yang mencakup pemaparan materi dan diskusi interaktif, diharapkan para siswa dan pihak sekolah dapat lebih memahami hak-hak konsumen dan prosedur penyelesaian masalahnya.

Tahapan Pelaksanaan dari Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat yang dilakukan di SMKN 15 Bandung terdiri dari:

1. Tahapan persiapan yaitu dengan mengidentifikasi masalah mitra dengan berdiskusi dengan guru dan tenaga pengajar di SMKN 15 Bandung terkait dengan hal-hal apa saja dalam bidang hukum yang kiranya dapat bermanfaat bagi siswa. Didapatkan informasi bahwa siswa memerlukan informasi terkait dengan perlindungan konsumen dan pelaku usaha yang berguna untuk siswa. Selanjutnya secara internal melakukan penyusunan

- proposal, dan setelah proposal di terima maka menyusun surat izin untuk melakukan pelaksanaan pengabdian kepada Masyarakat dan membuat materi untuk disampaikan pada siswa.
2. Tahapan Pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat, yaitu dengan mempresentasikan materi yang sudah dibuat dan presentasi ini dilaksanakan pada Jumat 25 Oktober 2024 pukul 08.00 WIB - 11.30 WIB di aula SMKN 15 Bandung dan dilanjutkan dengan sesi tanya jawab
 3. Tahap evaluasi yaitu dengan adanya pengukuran tingkat pemahaman siswa sebelum kegiatan masih berkisar 30%, setelah kegiatan maka pemahaman siswa terhadap perlindungan konsumen ini naik menjadi 85% hal ini ditunjukkan dengan para siswa melakukan tanya jawab secara antusias dan bermanfaat bagi mereka terutama bagi siswa yang berkecimpung dalam dunia kuliner, dan perhotelan, serta pelayanan Masyarakat.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hukum perlindungan konsumen sangatlah penting bagi pihak penjual selaku pelaku usaha, karena dapat mencegah penjual melakukan hal-hal yang dilarang dalam hukum dan juga dapat mencegah ruginya pihak pembeli selaku konsumen. Apabila penjual memahami hukum perlindungan konsumen maka mereka tidak akan melanggar hukum tersebut dan berjualan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan.

Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan asas-asas sebagai berikut:

1. Asas Manfaat

Konsumen maupun pelaku usaha atau produsen berhak memperoleh manfaat yang diberikan. Tidak boleh bersifat salah satu dari kedua belah pihak, sehingga tidak ada salah satu pihak yang merasakan manfaat ataupun kerugian.

2. Asas Keadilan

Konsumen dan produsen/pelaku usaha dapat berlaku adil dengan perolehan hak dan kewajiban secara seimbang atau merata

3. Asas Keseimbangan

Sebuah keseimbangan antara hak dan kewajiban para produsen dan konsumen dengan mengacu pada peraturan hukum perlindungan konsumen.

4. Asas Keamanan dan Keselamatan

Sebuah jaminan hukum bahwa konsumen akan memperoleh manfaat dari produk yang dikonsumsi/dipakainya dan sebaliknya bahwa produk itu tidak akan mengganggu keselamatan jiwa dan harta bendanya

5. Asas Kepastian Hukum

Sebuah pemberian kepastian hukum bagi produsen maupun konsumen dalam mematuhi dan menjalankan peraturan hukum dengan apa yang menjadi hak dan kewajibannya. Hal ini dilakukan tanpa membebankan tanggung jawab kepada salah satu pihak, serta negara menjamin kepastian hukum

Tahapan persiapan yaitu dengan mengidentifikasi masalah mitra dengan berdiskusi dengan guru dan tenaga pengajar di SMKN 15 Bandung terkait dengan hal-hal apa saja dalam bidang hukum yang kiranya dapat bermanfaat bagi siswa. Didapatkan informasi bahwa siswa memerlukan informasi terkait dengan perlindungan konsumen dan pelaku usaha yang berguna untuk siswa. Selanjutnya secara internal melakukan penyusunan proposal, dan setelah proposal di terima maka menyusun surat izin untuk melakukan pelaksanaan pengabdian kepada Masyarakat dan membuat materi untuk disampaikan pada siswa.

Pengetahuan asas-asas perlindungan konsumen ini menjadi penting untuk dilakukan sosialisasi pada siswa/siswi di SMKN 15 Bandung. Hal ini dikarenakan pengetahuan perlindungan konsumen memiliki peran serta dampak yang besar terutama dalam pemahaman

bagi siswa siswi terhadap apa itu perlindungan konsumen dalam sudut pandang hukum kemudian hak serta kewajiban baik itu konsumen maupun produsen kemudian juga hal apa yang perlu dilakukan apabila terjadi permasalahan dalam melakukan kegiatan yang berhubungan dengan keduanya, sehingga hal ini dapat mendorong para siswa siswi untuk lebih mengenal serta aktif dalam memahami pentingnya perlindungan konsumen itu.

Lebih lanjut selain pada siswa sekolah menengah kejuruan, Perlindungan Konsumen merupakan suatu hal yang cukup penting bagi masyarakat dalam berbagai aspek terutama dalam aspek perekonomian di dunia pekerjaan maupun sehari-hari. Di Dalam perlindungan Konsumen terdapat asas yang diyakini dapat memberikan arahan serta implementasi pada tata prakteknya, ditulis dalam pasal 2 UUPK menetapkan bahwa perlindungan konsumen berdasarkan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum.[8]

Tentunya keberadaan pengaturan perlindungan konsumen ini diadakan untuk mengatur segala aktivitas dalam berkehidupan sehari-hari. Terutama sisi konsumen bertujuan untuk memberikan kesadaran bagi masing-masing pribadi dalam melindungi diri dari hal-hal negatif penggunaan barang ataupun jasa, sedangkan untuk pelaku usaha atau produsen tujuan dari perlindungan konsumen juga untuk memberikan arahan dan memunculkan kesadaran terhadap pentingnya perlindungan konsumen yang mana harus adanya kejujuran dan rasa tanggung jawab dalam menciptakan suatu barang maupun jasa yang kemudian akan disuguhkan kepada pihak konsumen untuk digunakan. Baik konsumen maupun produsen sama-sama memiliki yang namanya hak dan kewajiban, Hak sendiri merupakan suatu hal yang harus diterima oleh seseorang apabila seseorang itu telah melakukan apa yang sudah seharusnya dilakukan, sedangkan kewajiban adalah hal yang harus dilakukan seseorang untuk memperoleh haknya. Hak dan kewajiban memiliki ikatan yang kuat karena keduanya sama-sama berkaitan satu dengan yang lain. Konsumen memiliki hak yang harus diperoleh yakni terdapat 4 hak mendasar terkait konsumen[9]:

1. Hak untuk mendapatkan Informasi;
2. Hak untuk mendapatkan keamanan;
3. Hak untuk memilih;
4. Hak untuk didengar.

Keempat hak ini merupakan hak dasar konsumen yang sudah diakui secara Internasional, namun jika melihat dari Undang-Undang No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pasal 4 yang menyebutkan bahwa hak konsumen ada beragam yaitu:

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;
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Selain hak Konsumen juga memiliki kewajiban yang harus dilaksanakan yang dimana sudah diatur dan dijelaskan dalam pasal 5 dijelaskan bahwa kewajiban daripada konsumen adalah:

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan jasa, demi keamanan dan keselamatan;

2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan atau jasa;
 3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
 4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- Jadi hak dan kewajiban daripada konsumen sudah diatur dan ditetapkan dalam Undang-Undang no 8 tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen sehingga pihak konsumen harus mengikuti dan menaati aturan yang sudah ada. Selain konsumen tentunya pelaku usaha atau produsen juga memiliki hak dan kewajiban yang harus diperhatikan dimana hal ini juga sudah diatur dalam UUPK pasal 6 terkait hak daripada pelaku usaha yaitu:
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 di dalam 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;
 5. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.
- Kewajiban pelaku usaha diatur dalam UUPK pasal 7 yang dimana dijelaskan bahwasannya:
1. Bertikad 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 apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.
- Selain itu, Pelaku usaha diwajibkan untuk bertanggung jawab penuh atas produk maupun jasa yang diproduksi atau dijual. Pada UU Perlindungan Konsumen telah diatur apabila terjadi kerugian pada konsumen yang disebabkan oleh penggunaan produk atau jasa, maka pelaku usaha harus bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh konsumen.[10]
- Kendati telah ada pengaturan dan norma hukum yang dibentuk oleh para pembuat kebijakan, akan tetapi bukan tidak mungkin timbul terjadinya sengketa. Seperti yang terjadi saat sosialisasi beberapa siswa bertanya terkait dengan sengketa apabila terdapat hal yang tidak sesuai di dunia perhotelan yang terjadi antara pihak hotel dan konsumen, dan tentunya pada sengketa skincare yang akhir-akhirnya tengah riuh di sosial media. Permasalahan tersebut timbul biasa diakibatkan karena ketidakpuasan konsumen terhadap suatu produk atau kerugian yang dialami akibat penggunaan barang maupun jasa yang ditawarkan oleh produsen kepada konsumen. Hal-hal ini terjadi sebagai akibat dari ketidaksinkronan hal-hal yang ditawarkan sebagai barang dan atau jasa dari pihak produsen, yang tidak sesuai dengan nilai yang sudah konsumen tukarkan.
- Hal-hal terjadi apabila pelaku usaha tidak melaksanakan kewajiban hukumnya sesuai dengan perundang-undangan yang sudah diatur, singkatnya produsen atau pelaku usaha telah mengabaikan ketentuan yang berlaku terkait kewajiban produsen, kemudian juga suatu permasalahan antara konsumen dengan pelaku usaha dapat terjadi apabila keduanya tidak menaati isi dari perjanjian yang secara singkat menjelaskan bahwa kedua belah pihak tidak menaati kewajiban sesuai dengan perjanjian atau kontrak yang sudah ada.
- Terkait permasalahan ini Penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan dalam dua cara yaitu melalui litigasi dan melalui cara non litigasi. Dimana cara litigasi merupakan cara yang

ditempuh dengan mengajukan gugatan ke pengadilan secara keperdataan, sedangkan non litigasi adalah cara yang ditempuh di luar pengadilan dengan jalan mencari hasil kesepakatan yang terbaik untuk para pihak. Kedua cara tersebut diatas dapat dipilih oleh konsumen dalam menyelesaikan sengketa konsumennya dengan pelaku usaha. Antara cara penyelesaian secara Litigasi dan Non litigasi bukan merupakan suatu tahapan yang berkelanjutan artinya bahwa konsumen dapat langsung menyelesaikan di Pengadilan tanpa harus melakukan penyelesaian terlebih dahulu melalui jalur non litigasi. Dan sebaliknya konsumen juga dapat memilih jalur non litigasi saja tanpa harus dilanjutkan ke Pengadilan. Tetapi biasanya jalur litigasi akan ditempuh oleh konsumen apabila telah gagal dalam menyelesaikan sengketa konsumennya di non litigasi.[11]

Di Pengadilan bisa siapa saja yang mengajukan gugatan tentang perlindungan konsumen dalam pasal 46 Undang-undang Perlindungan Konsumen yaitu 1). konsumen dan atau ahli waris yang dirugikan, 2). sekelompok konsumen yang memiliki kepentingan yang sama, 3). lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat dan 4). pemerintah dan/atau instansi terkait apabila ada kerugian yang besar dan korban yang tidak sedikit atas dikonsumsinya barang dan/atau jasa. Namun jika di BPSK tidak semua yang dapat mengajukan gugatan ke pengadilan bisa melakukan penyelesaian melalui BPSK. Hanya konsumen akhirnya (baik konsumen ataupun ahli warisnya) yang dapat mengajukan gugatan ke BPSK. Penyelesaian di Pengadilan dilakukan sesuai dengan hukum acara perdata pada umumnya yaitu diawali dengan gugatan, upaya perdamaian, jawaban dan eksepsi, replik, duplik, pembuktian dan putusan Hakim. Sedangkan jika di BPSK dilakukan dengan memilih salah satu cara penyelesaian yaitu Konsiliasi, mediasi dan atau arbitrase.

Proses pengadilan yang dianggap kerap kali berliku-liku dan formal UUPK memberikan jalan alternatif dengan menyediakan penyelesaian sengketa di luar pengadilan (non-litigasi) melalui konsiliasi, mediasi dan arbitrase.[12]

Penyelesaian ini kedua belah pihak juga dapat menempuh jalur penyelesaian secara damai yang artinya tidak harus menempuh jalur pengadilan atau melalui lembaga BPSK karena penyelesaian secara damai juga dimungkinkan dalam perkara ini. Lembaga BPSK ini dibentuk sebagai badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Pembentukan BPSK ini ditujukan untuk mengatasi liku-liku proses pengadilan yang cenderung lama, formal dan berbelit-belit dengan jalan alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan berdasarkan asas cepat, sederhana dan biaya murah.[13]

Hasil pada kegiatan pengabdian kepada Masyarakat ini dengan materi yang disampaikan, dibuktikan pada tahap evaluasi kegiatan yaitu dengan adanya pengukuran tingkat pemahaman siswa sebelum kegiatan masih berkisar 30%, setelah kegiatan maka pemahaman siswa terhadap perlindungan konsumen ini naik menjadi 85% hal ini ditunjukkan dengan para siswa melakukan tanya jawab secara antusias dan bermanfaat bagi mereka terutama bagi siswa yang berkecimpung dalam dunia kuliner, dan perhotelan, serta pelayanan Masyarakat.

4. KESIMPULAN

Secara umum siswa dapat memahami hak dan kewajiban perlindungan konsumen di Indonesia, terutama berkaitan dengan bentuk tanggung jawab akibat adanya kerugian material dan immaterial yang dirasakan oleh para pihak. Siswa juga diberikan pemahaman terkait dengan upaya hukum yang dapat ditempuh bagi konsumen yang dirugikan dalam transaksi e-commerce yang terjadi di Indonesia yang dapat diselesaikan melalui dua jalur yakni jalur non-litigasi melalui Lembaga Swadaya Masyarakat (YLKI), Direktorat Perlindungan Konsumen Disperindag, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan pelaku usaha. Kemudian jalur kedua adalah melalui jalur litigasi dengan gugatan ke pengadilan atau laporan ke polisi. Dampak dari diadakannya kegiatan ini, terjadi peningkatan pemahaman siswa sebesar 85% terkait hak dan kewajiban konsumen dan tentunya kegiatan dan materi ini dapat dikembangkan dalam kurikulum agar didapatkan pemahaman absolut pada hak dan kewajiban bagi konsumen..

DAFTAR PUSTAKA

- [1] I. Koto and A. Fauzi, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen yang Telah Dilanggar Haknya Melalui Jalur Litigasi dan Non Litigasi," *Jurnal Yuridis*, vol. 9, no. 1, pp. 1–10, Jun. 2022.
- [2] G. Widjaya and A. Yani, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, 2nd ed. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2000.
- [3] J. Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2006.
- [4] I. Stefany and Y. Prianto, "Relevansi Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia Di Era Ekonomi Digital," *Prosiding SERINA*, vol. 2, no. 1, pp. 20–30, 2022.
- [5] H. Budiman, I. Jalaludin, and V. N. Senda, "Sosialisasi Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Online pada Masyarakat Kadugede, Kuningan, Jawa Barat," *Empowerment: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, vol. 06, no. 03, pp. 323–330, 2023.
- [6] C. T. S. Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, 2008.
- [7] Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2013.
- [8] Hulman, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Jala Permata Aksara, 2021.
- [9] Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Grasindo, 2000.
- [10] M. Ainiyyah et al., "Pelindungan Hukum Bagi Konsumen atas Pelanggaran Hak Informasi (Studi Kasus Produk Vitamin D3 yang Tidak Memiliki Izin Edar BPOM)," *Jurnal UNTIDAR*, vol. 2022, pp. 1–10, 2022.
- [11] F. Chrisdanty, "Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Pengadilan dan Non Litigasi oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen," *Jurnal Magister Hukum PERSPEKTIF*, vol. 11, no. 2, pp. 50–60, 2020.
- [12] S. A. Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Jakarta: Kencana, 2008.
- [13] A. Rahman, "Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Serang," *Jurnal AJUDIKASI: Jurnal Ilmu Hukum*, vol. 2, no. 1, pp. 1–10, Jun. 2018.