



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perlindungan konsumen tidak semata-mata masalah orang-perorangan, tetapi sebenarnya merupakan masalah bersama dan masalah nasional sebab pada dasarnya semua orang adalah konsumen. Dengan demikian, jika berbicara tentang perlindungan hukum kepada konsumen berarti kita berbicara tentang keadilan bagi semua orang. Begitu banyak dibaca dalam berita-berita yang mengungkapkan perbuatan curang produsen yang menimbulkan kerugian bagi konsumen. Bahkan secara tidak langsung kita menjumpai adanya pihak konsumen yang merasa dirugikan oleh pihak produsen.

Lembaga Perlindungan Konsumen Nasional Indonesia/ Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat adalah lembaga non pemerintah yang terdaftar dan diakui keberadaannya oleh pemerintah yang mempunyai

kegiatan menangani perlindungan konsumen. Pemerintah mengakui pembentukan Lembaga Perlindungan Konsumen Nasional Indonesia/ Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat apabila telah memenuhi persyaratan: (1) terdaftar pada pemerintah Kabupaten/Kota, (2) bergerak dibidang perlindungan konsumen sebagaimana tercantum dalam anggaran dasarnya.¹ Sedangkan 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.²

Dalam menjalankan tugasnya Lembaga Perlindungan Konsumen diatur pada Pasal 44 Ayat 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen meliputi kegiatan:

- a) menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengkonsumsi barang 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.³

Wilayah Kabupaten Malang tepatnya dijalan Raya Jatikerto Desa Jatikerto Kecamatan Kromengan kabupaten Malang merupakan wilayah dimana

¹ Burhanuddin Susanto, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikasi Halal*, (Malang; UIN MALIKI Press, 2011), h. 60.

² Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoretis dan Perkembangan Pemikiran*, (Bandung; Nusa Media, 2008), h. 7.

³ Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Nomor 42.

terdapatnya suatu Lembaga Perlindungan Konsumen Nasional Indonesia serta yang akan menjadi objek peneliti dalam praktek penelitian. Peneliti memilih lokasi penelitian ini dikarenakan si peneliti belum menemukan adanya sebuah penelitian pada lembaga yang berada di wilayah tersebut dan atas serta dasar pertimbangan bahwa pada lokasi ditemukannya sebuah permasalahan. Selain hal itu, perlindungan atas kepentingan konsumen tersebut diperlukan, mengingat bahwa dalam kenyataan pada umumnya konsumen selalu berada dipihak yang dirugikan.

Di dalam hukum Islam terdapat teori *maslahah*, yang artinya setiap segala sesuatu yang bermanfaat bagi manusia, baik dalam arti menarik atau menghasilkan, seperti menarik keuntungan atau kesenangan; atau dalam arti menolak atau menghindarkan seperti menolak kerusakan.⁴ Yang menolak kerusakan adalah menarik kemanfaatan. Dengan demikian, setiap yang menarik manfaat adalah menolak kerusakan dan sebaliknya. Dari segi istilah *maslahat* dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang dipandang baik oleh akal sehat karena mendatangkan kebaikan dan menghindarkan keburukan (kerusakan) bagi manusia, sejalan dengan tujuan syara' dalam menetapkan hukum.⁵

Setelah meneliti berkas daftar perkara pada Lembaga Perlindungan Konsumen Nasional Indonesia di Kabupaten Malang, terdapat beraneka ragam masalah yang diadukan oleh konsumen dan diselesaikan oleh Lembaga Perlindungan Konsumen Nasional Indonesia Kabupaten Malang. Beberapa

⁴ Amir Syarifuddin, *Ushul Fiqh*, (Jakarta: Kencana, 2009), h. 343.

⁵ Syarifuddin, *Ushul Fiqh*, h. 347.

masalah yang ditangani yaitu utang piutang, mengurus dan mendampingi klien gugatan perceraian, korban tidak tanggung jawab yang mengakibatkan korban terlantar, penggelapan uang angsuran, korban asusila, korban pemutusan harapan kerja tanpa prosedur Undang-Undang tentang Ketenagakerjaan, mengurus sertifikat, sengketa lahan, dana investasi, polis asuransi, pencabutan akta hibah, jual beli kendaraan, jual beli tanah, perjudian merpati, pengajuan dan pemasangan listrik.⁶ Setiap persoalan masalah yang diadukan kepada Lembaga Perlindungan Konsumen Nasional Indonesia selalu diterima dan akan selalu diselesaikan oleh lembaga tersebut. Sedangkan dalam Undang-undang nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen yang dimaksud dengan 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.

Berdasarkan masalah yang telah dipaparkan, maka penyusun tertarik untuk menyusun dan meneliti yang berjudul **Pelaksanaan Tugas Perlindungan Konsumen Oleh Lembaga Perlindungan Konsumen Nasional Indonesia Kabupaten Malang, (Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Teori Masalah).**

⁶ Dokumentasi dari LPKNI Kabupaten Malang pada senin, 25 november 2013 pukul 13.30 WIB.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalahnya, yaitu:

1. Bagaimana pelaksanaan perlindungan konsumen oleh Lembaga Perlindungan Konsumen Nasional Indonesia Kabupaten Malang menurut Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen ?.
2. Bagaimana pelaksanaan perlindungan konsumen oleh Lembaga Perlindungan Konsumen Nasional Indonesia Kabupaten Malang menurut teori Masalahah ?.

C. Batasan Masalah

Dalam sebuah penelitian harus diberikan sebuah batasan masalah agar lebih terfokus pada persoalan yang sedang diteliti. Membatasi masalah adalah kegiatan melihat bagian demi bagian dan mempersempit ruang lingkupnya, sehingga dapat dipahami betul-betul. Batasan permasalahan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Penelitian ini mengacu terhadap tugas Lembaga Perlindungan Konsumen yang diatur pada Pasal 44 Ayat 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
2. Dalam hukum Islam peneliti menggunakan teori Masalahah, peneliti memfokuskan pada harta dan Masalahah Dharuriyyah.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah dipaparkan, maka tujuan dari peneliti untuk penelitian ini lebih lanjut menjabarkan rumusan masalah di atas, yakni:

1. Memahami dan mengetahui pelaksanaan tugas perlindungan konsumen oleh Lembaga Perlindungan Konsumen Nasional Indonesia kabupaten Malang menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen.
2. Memahami dan mengetahui pelaksanaan tugas perlindungan konsumen oleh Lembaga Perlindungan Konsumen Nasional Indonesia Kabupaten Malang menurut teori Masalahah.

E. Manfaat Penelitian

Sangat diharapkan untuk hasil dalam penelitian ini dapat memberikan manfaat secara teoritis maupun praktis.

1. Teoritis

- a. Menambah, memperluas dan memperdalam ilmu baru tentang perlindungan konsumen.
- b. Menambah, memperluas dan memperdalam ilmu baru lagi tentang pelaksanaan perlindungan konsumen oleh Lembaga Perlindungan Konsumen.

- c. Menambah, memperluas dan memperdalam ilmu-ilmu baru lagi tentang pelaksanaan perlindungan konsumen oleh Lembaga Perlindungan Konsumen ditinjau dari teori Masalah.
- d. Dapat dijadikan landasan oleh peneliti selanjutnya di masa akan datang.

2. Praktis

- a. Memberikan wawasan dan pengalaman secara praktis dalam bidang penelitian mengenai pelaksanaan perlindungan konsumen oleh Lembaga Perlindungan Konsumen Nasional Indonesia Kabupaten Malang.
- b. Hasil penelitian ini sangat berarti bagi peneliti karena dapat menambah ilmu dan pengetahuan wawasan.

F. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pembaca dalam memahami isi penelitian, maka peneliti menyusun sistematika pembahasan sebagai berikut, yakni :

BAB I: Pendahuluan, bab ini merupakan awal dari penelitian ini yang meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, definisi operasional, dan sistematika pembahasan. Bab ini merupakan langkah awal untuk memberikan pemahaman tentang permasalahan-permasalahan khususnya tentang pelaksanaan tugas Lembaga Perlindungan Konsumen Nasional Indonesia Kabupaten Malang, yang dirumuskan dalam rumusan masalah, dengan menggunakan metode yang sesuai dengan penelitian ini dan disusun menggunakan sistematika yang baik.

BAB II: Kajian Pustaka, bab ini akan berisi tentang kajian teori. Dalam bab ini, terdapat sub bab tentang penelitian terdahulu dan sub bab kajian teori tentang Perlindungan Konsumen menurut Undang-Undang nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan teori Masalah hukum Islam. Serta pada bab ini akan berisi analisis data yang berhubungan erat dengan pembahasan penelitian ini dan sekaligus guna untuk menjawab pertanyaan dari rumusan masalah.

BAB III: Metode penelitian, dalam bab ini dipaparkan mengenai metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu: jenis penelitian, paradigma penelitian, waktu dan tempat penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, metode pengolahan data, dan metode analisis data. Dalam bab ini difokuskan pada metodologi yang digunakan peneliti agar kemudian penelitian ini terstruktur dengan baik dan benar.

BAB IV: Hasil Penelitian dan Pembahasan, dalam bab ini akan dipaparkan tentang penyajian dan analisis data yang merupakan jawaban dari rumusan masalah, yaitu mengenai diskripsi pelaksanaan tugas Lembaga Perlindungan Konsumen Nasional Indonesia Kabupaten Malang dan pelaksanaan tugas Lembaga Perlindungan Konsumen Nasional Indonesia menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan hukum Islam.

BAB V: Penutup, bab ini merupakan *finishing* dari penelitian ini, pada bab ini akan dikemukakan kesimpulan dari pembahasan pada bab-bab sebelumnya, serta saran-saran penulis yang mungkin berguna dan bermanfaat bagi wawasan dan ilmu pengetahuan.