



BAB IV
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Letak Lembaga Perlindungan Konsumen Nasional Indonesia Kabupaten Malang

Secara geografis, letak Lembaga Perlindungan Konsumen Nasional Indonesia/ Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat Kabupaten Malang sangatlah strategis berdasarkan hasil observasi penulis. LPKNI/ LPKSM Kabupaten Malang tepatnya berada di Jl. Raya Jatikerto Desa Jatikerto Kecamatan Kromengan Kabupaten Malang. Terkait letaknya yang berada di Kecamatan Kromengan, wilayah Kecamatan Kromengan memiliki batasan-batasan tertentu, yakni: (1) sebelah utara Kecamatan Wonosari, (2) sebelah timur Kecamatan Kepanjen, (3) sebelah selatan Kecamatan Sumberpucung, dan (4) sebelah barat Kabupaten Blitar. Sebagaimana letaknya yang berada di wilayah Desa Jatikerto, adapun batasan wilayah Desa Jatikerto, yaitu: (a) sebelah barat Desa Slorok, (b) sebelah timur Desa Talangagung, (c) sebelah utara persawahan, dan (d) sebelah selatan persawahan.

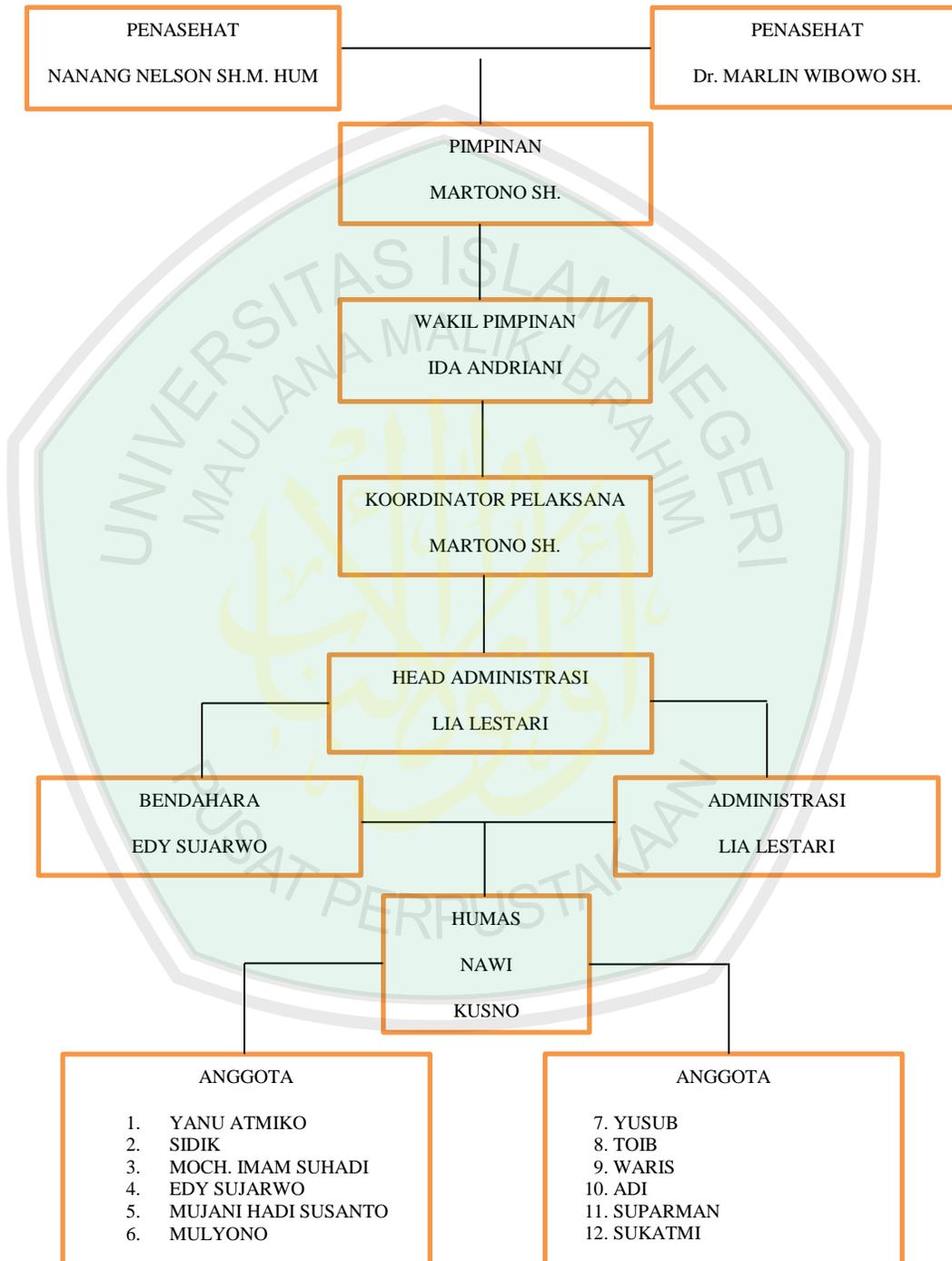
Mengenai transport akses jalan untuk menuju LPKNI/ LPKSM Kabupaten Malang sangatlah mudah, karena letaknya tepat berada di pinggir jalan raya serta merupakan jalan besar dan jalan ini merupakan jalur transit menjadi pilihan untuk melanjutkan perjalanan melalui jalur selatan menuju Kabupaten Blitar dan Kediri. Selain itu, berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh penulis dapat dideskripsikan bahwa LPKNI Kabupaten Malang letaknya dekat dengan bengkel-bengkel asesoris mobil yang berada di daerah tersebut.

B. Praktik Perlindungan Konsumen oleh Lembaga Perlindungan Konsumen Nasional Indonesia Kabupaten Malang

Sebagaimana yang telah dijelaskan pada halaman latar belakang bahwa perlindungan konsumen tidaklah semata-mata masalah orang-perorangan, melainkan sebenarnya merupakan masalah bersama dan masalah nasional sebab pada dasarnya semua orang adalah konsumen. Jika berbicara tentang perlindungan hukum kepada konsumen berarti kita berbicara tentang keadilan bagi semua orang. Begitu banyak dibaca dalam berita yang mengungkapkan perbuatan curang produsen yang menimbulkan kerugian bagi konsumen. Lembaga Perlindungan Konsumen Nasional Indonesia/ Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat, menurut Pasal 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen merupakan lembaga non pemerintah yang terdaftar dan diakui keberadaannya oleh pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen. Pemerintah mengakui pembentukannya apabila memenuhi persyaratan: (1)

terdaftar pada pemerintah kabupaten/kota, (2) bergerak dibidang perlindungan konsumen sebagaimana tercantum dalam anggaran dasarnya. Selain itu menyuarakan kepentingan konsumen, lembaga ini juga memiliki hak gugat dalam konteks litigasi kepentingan konsumen di Indonesia. Hak gugat tersebut dapat dilakukan oleh lembaga konsumen yang telah memenuhi syarat, yaitu bahwa lembaga konsumen yang dimaksud telah berbentuk badan hukum atau yayasan yang dalam anggaran dasarnya memuat tujuan perlindungan konsumen.

Terkait tentang kelembagaan perlindungan konsumen, tentunya LPKNI/LPKSM mempunyai suatu susunan keanggotaan atau struktur organisasi. Susunan keanggotaan atau struktur organisasi tersebut berguna untuk menjadi suatu sistem kerja, dimana agar pelaksanaan kerjanya bisa berjalan dengan maksimal dan baik. Berikut gambar susunan keanggotaan atau struktur organisasi LPKNI Kabupaten Malang.

1) Gambar tabel 1.¹⁰⁰

¹⁰⁰Tabel 1: Struktur Organisasi Lembaga Perlindungan Konsumen Nasional Indonesia Kabupaten Malang.

Adapun tugas Lembaga Perlindungan Konsumen Nasional Indonesia/ Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen pada Pasal 44 Ayat 3 meliputi:

- 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.¹⁰¹

Sebagaimana diketahui bahwa berbicara soal konsumen dan pelaku usaha tentu saja tak pernah lepas dari yang namanya sebuah sengketa. Sengketa yang timbul antara konsumen dengan pelaku usaha berawal ketika dari adanya sebuah transaksi. Adapun cara penyelesaian sengketa konsumen dengan pelaku usaha, yakni:

- 1) Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui di Luar Peradilan.

Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan bisa dilakukan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM), dan lembaga penyelesaian sengketa lainnya sesuai dengan kesepakatan kedua belah pihak.¹⁰²

¹⁰¹ Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen Nomor 42.

¹⁰² Susanto, *Pemikiran Hukum Perlindungan*, h. 66.

2) Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Peradilan.

Gugatan melalui peradilan hanya dapat ditempuh apabila upaya penyelesaian sengketa di luar pengadilan tidak tercapai. Lembaga pengadilan yang mempunyai kewenangan menyelesaikan sengketa konsumen adalah peradilan umum, meskipun dalam perkembangan tidak tertutup kemungkinan juga peradilan agama.¹⁰³

Dalam kaitannya dengan tugas Lembaga Perlindungan Konsumen Nasional Indonesia/ Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat tersebut, maka penulis melakukan wawancara dengan bapak Martono yang selaku sebagai pihak pimpinan Lembaga Perlindungan Konsumen Nasional Indonesia Kabupaten Malang guna mengetahui tata cara pelaksanaan tugas perlindungan konsumen dan cara penyelesaian sengketa konsumen, berikut hasil wawancara penulis dengan pihak pimpinan LKPNI Kabupaten Malang.

- a) Bagaimana sejarah dari berdirinya Lembaga Perlindungan Konsumen Nasional Indonesia Kabupaten Malang ?

“LPKNI Kabupaten Malang berdiri mengacu pada keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 302 MPP/Kep/10/2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia, merasa LPKNI terpanggil untuk membantu sebagai peran penting di lingkungan masyarakat khususnya bergerak di bidang masalah konsumen dan LPKNI juga terdaftar di Dinas Perindustrian dan Perdagangan pemerintahan Kabupaten Malang pada tanggal 07 September 2012 yang

¹⁰³ Susanto, *Pemikiran Hukum Perlindungan*, h. 89.

*berkedudukan di Dusun Krajan I RT 06 RW 01 Kecamatan Kalipare Kabupaten Malang”.*¹⁰⁴

- b) Bagaimana cara menyebarkan informasi terkait untuk meningkatkan tentang hak dan kewajiban konsumen ?

*“Sebagaimana juga diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bahwa LPKSM mempunyai kewajiban untuk membantu pemerintah di dalam mensosialisasikan tentang perlindungan konsumen pada masyarakat, yaitu dengan cara: Pertama, memberikan brosur-brosur. Kedua, mensosialisasikan tentang Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen secara membentuk seminar di lingkungan setempat mungkin di Kecamatan, kita menggunakan Kecamatan tadi untuk sebagai forum dengan mengundang antara pelaku usaha, instansi pemerintah dan tokoh masyarakat akan pengenalan konsumen tadi. Yang terakhir, mungkin dengan cara melalui radio-radio agar konsumen yang mempunyai permasalahan bisa terpenuhi hak-haknya, yang seketika dia punya masalah terkait yang terzalimi haknya yang tereksekusi haknya bisa mengembalikan hak-haknya secara penuh, sesuai dengan prosedur yang dijalankan”.*¹⁰⁵

- c) Bagaimana cara menyebarkan informasi terkait kehati-hatian dalam mengkonsumsi barang dan jasa ?

*“Dalam menyebarkan informasi terkait kehati-hatian konsumen dalam mengkonsumsi barang dan jasa, yaitu dengan cara yang sama seperti dalam menjelaskan tentang hak dan kewajiban konsumen dengan cara memberikan brosur-brosur, membentuk seminar di lingkungan Kecamatan, dan mungkin dengan melalui radio-radio”.*¹⁰⁶

- d) Sejauh mana dalam melakukan pendampingan terhadap konsumen terkait memperjuangkan haknya ?

¹⁰⁴ Martono, wawancara (Kabupaten Malang, 22 Juli 2014), pukul 14:00 WIB.

¹⁰⁵ Martono, wawancara (Kabupaten Malang, 22 Juli 2014), pukul 14:00 WIB.

¹⁰⁶ Martono, wawancara (Kabupaten Malang, 22 Juli 2014), pukul 14:00 WIB.

*“LPKNI ketika menerima pengaduan dari konsumen sudah diatur di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen pasal 4 ayat 1 huruf (c) bahwa LPKNI berhak mendampingi konsumen untuk melakukan upaya advokasi dan perlindungan menyelesaikan sengketa konsumen dengan pelaku usaha untuk mencari solusi terbaik, pendampingan itu juga bisa diselesaikan melalui secara mediasi baik dari pihak perusahaannya maupun konsumen. Bila mediasi tidak bertemu maka bisa diagendakan di Dinas Perizinan sebagaimana diatur oleh surat edaran Menteri Perdagangan Nomor 40 Tahun 2010 untuk penanganan sengketa konsumen itu di Dinas Perizinan apabila belum terdaftar adanya BPSK di lingkungan setempat tersebut”.*¹⁰⁷

- e) Bekerjasama dengan lembaga apa untuk mewujudkan perlindungan konsumen ?

*“LPKSM sesuai dengan tugasnya bahwa LPKSM adalah lembaga yang dibentuk oleh pemerintah tetapi lembaga yang mempunyai salah satu lembaga di negara Indonesia ini adalah lembaga LKPSM yang mempunyai Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. LPKSM bekerja sama terkait dengan pihak kepolisian, kenapa dengan pihak kepolisian? sebagaimana diatur dalam peraturan kepolisian Nomor 8 Tahun 2010 tentang Pengamanan Eksekusi Fidusia. Kedua, dengan kepemerintahan Dinas Perizinan yang diatur oleh Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 302 MPP/Kep/10/2001. Terus dengan mitra-mitra seperti halnya tadi yang saya sebutkan disamping kepolisian dan Dinas Perizinan, dan dengan BPSK juga”.*¹⁰⁸

- f) Dalam menanggapi pengaduan konsumen yang mempunyai perkara, sistem pelayanan seperti apa yang diberikan ?

“Dalam memberikan pelayanan terkait dengan penanganan pengaduan permasalahan dari pihak konsumen yang datang, kami mengutamakan atas dasar tolong menolong. Tidak mengenal adanya kapasitas hukum dalam artian adanya suatu batasan. Dalam bidang hukum jangan hanya bergerak di bidang satu hukum saja, guna agar bisa memberikan pertolongan pengaduan

¹⁰⁷ Martono, wawancara (Kabupaten Malang, 22 Juli 2014), pukul 14:00 WIB.

¹⁰⁸ Martono, wawancara (Kabupaten Malang, 22 Juli 2014), pukul 14:00 WIB.

*dari pihak konsumen yang mempunyai permasalahan serta membutuhkan bantuan”.*¹⁰⁹

LPKNI Kabupaten Malang juga menyelenggarakan sosialisasi atau penyuluhan terhadap konsumen, di wilayah Kecamatan Kali Pare dengan Tema “Pengenalan Objek Jaminan Fidusia dan Hak tanggungan”, dan akan disusul wilayah Kecamatan yang ada di Kabupaten Malang lainnya. Maksud dan tujuan Sosialisasi tersebut tidak lain adalah dalam rangka melaksanakan amanat Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen dan juga ikut serta mensukseskan Program pemerintah "Konsumen Cerdas", agar tidak terlalu dibodohi, terintimidasi oleh Pelaku Usaha.¹¹⁰

- g) Bagaimana cara menyelesaikan sengketa yang diadakan konsumen kepada LPKNI Kabupaten Malang ?

*LPK dalam menyelesaikan sengketa konsumen sesuai dengan peraturan Undang-Undang Perlindungan Konsumen bahwa LPK berhak melakukan upaya advokasi pendampingan dan perlindungan terhadap konsumen dengan pelaku usaha guna untuk mencari upaya solusi terbaik, pendampingan itu juga bisa dilakukan dengan cara melalui mediasi. Sebelum melakukan mediasi LPK terlebih dahulu melakukan panggilan terhadap pihak terkait, panggilan itu berupa sebuah surat. Apabila dari panggilan itu tidak mendapat sebuah jawaban maka pihak LPK akan mendatangnya. Dalam menyelesaikan sebuah sengketa konsumen bisa saja sampai melalui lembaga peradilan apabila tidak ditemukannya sebuah solusi.*¹¹¹

¹⁰⁹ Martono, wawancara (Kabupaten Malang, 22 Juli 2014), pukul 14:00 WIB.

¹¹⁰ Lembaga Perlindungan Konsumen Nasional Indonesia Kabupaten Malang, <http://lpksmkabmalang.blogspot.com/2012/03/giat-lpkni-kabupaten-malang.html> diakses Senin, 25 Agustus pukul 12:00 WIB.

¹¹¹ Martono, wawancara, (Kabupaten Malang, 27 September 2014), pukul 10:00 WIB.

Selain itu, penulis juga melakukan wawancara dengan bapak Mulyadi sebagai pemilik bengkel asesoris mobil yang berlokasi dekat dengan kantor LPKNI Kabupaten Malang dan sekaligus bapak Mulyadi pernah mengadakan permasalahan pada lembaga tersebut. Adapun hasil wawancara penulis dengan bapak Mulyadi sebagai berikut:

- 1) Bagaimana LPKNI Kabupaten Malang dalam menjalankan tugasnya terhadap perlindungan konsumen ?

“kerjoe apik, pimpinane yo teges lek nangani kasus sing diadukan konsumen, masio bukak’e barang yo konsisten karo jam’e”.¹¹²

- 2) Sistem pelayanan seperti apa yang LPKNI Kabupaten Malang terapkan dalam menjalankan tugasnya ?

“pelayanan kerjone LPK ngutamakno nolong mas, masio mek njalok pendapat tok yo gelem ngelayani gak mentingno ono duwek. Baru lek njalok tolong orosno perkoro baru mbayar, lek konsultasi tok ora bayar. Penak kok lek ngekek’i pelayanan nang konsumen lembaga iku. Mbayare barang yo gak larang-larang, bisa dikatakan murah tarife”.¹¹³

- 3) Dalam menanggapi kasus pengaduan konsumen, apakah LPKNI Kabupaten Malang pernah menolak suatu kasus tertentu ?

“sak ngertiku ora tau sampek nolak mas, lembaga iku selalu nrimo perkoro opo ae sing digowo mrono. Aku yo tau takon nang uwonge, lek perkoro opo ae uwonge bakal mbantu nyeleseknoe. Aku dewe yo tau gowo perkoro nang kono, hasile yo iso beres yo lumayan cepet”.¹¹⁴

¹¹² Mulyadi, wawancara (Kabupaten Malang, 22 Juli 2014), pukul 10:00 WIB.

¹¹³ Mulyadi, wawancara (Kabupaten Malang, 22 Juli 2014), pukul 10:00 WIB.

¹¹⁴ Mulyadi, wawancara (Kabupaten Malang, 22 Juli 2014), pukul 10:00 WIB.

- 4) Apakah LPKNI Kabupaten Malang pernah menyebarluaskan sebuah informasi agar dikenal oleh masyarakat terkait tugas dan fungsinya ?

“aku gak begitu paham lek masalah iku mas, sak ngertiku yo mas lek lembaga iku akeh wes dikenal uwong-uwong kene tapi aku yo tau ngerti pisan nyebarno brosur-brosur sing isine tentang tugase lembaga iku”.¹¹⁵

- 5) Apakah LPKNI Kabupaten Malang dalam menyelesaikan suatu perkara yang diadakan oleh konsumen bersikap adil ?

“adil mas kerjone lembaga iku, gak usah dikek'i bonus cukup mbayar sesuai tarife selama bener bakal dibelani tenanan sampean karo lembaga iku, iki aku yo nyeritakno pengalamanku dewe, lek gak nduwe pengalaman nang lembaga iku gak bakal wani aku ngomong”.¹¹⁶

Dari hasil wawancara penulis jika dianalisis, bapak Mulyadi mengatakan bahwa LPKNI Kabupaten Malang dalam menjalankan tugasnya sangatlah baik dan terkait dengan tarif biaya untuk penanganan kasus bisa dikatakan murah dikarenakan LPKNI Kabupaten Malang bertujuan untuk menolong. Dalam tujuan menolong konsumen yang mempunyai perkara, LPKNI Kabupaten Malang tidaklah memilih jenis perkara tertentu bisa dikatakan jenis perkara apapun akan diurus dan ditangani oleh lembaga tersebut. Serta LPKNI juga pernah menyebarkan informasi agar dikenal oleh masyarakat dengan cara menyebarkan brosur-brosur. Disisi lain, bapak Mulyadi ini juga pernah mengadakan sebuah pokok perkara terhadap LPKNI dan LPKNI bisa menyelesaikannya dengan adil.

¹¹⁵ Mulyadi, wawancara (Kabupaten Malang, 22 Juli 2014), pukul 10:00 WIB.

¹¹⁶ Mulyadi, wawancara (Kabupaten Malang, 22 Juli 2014), pukul 10:00 WIB.

LPKNI/ LPKSM seperti yang diharapkan telah melakukan tugasnya dalam melakukan perlindungan terhadap konsumen, yakni sejak dibentuk dan berdirinya LPKNI/ LPKSM Kabupaten Malang telah menerima dan menangani pengaduan dari pihak konsumen. Terkait dengan perkara pengaduan permasalahan pihak konsumen pada LPKNI/ LPKSM Kabupaten Malang, berdasarkan hasil data dokumentasi LPKNI/ LPKSM Kabupaten Malang maka berbagai kasus perkara yang ditanganinya dapat diambil macam perkaranya.

Dalam data dokumentasi LPKNI/ LPKSM Kabupaten Malang terkait perkara pengaduan konsumen terlihat menunjukkan bahwa LPKNI Kabupaten Malang telah menerima dan menangani berbagai macam pokok perkara permasalahan konsumen. Apabila diambil dari macam pokok perkaranya, pokok perkara yang diadukan dan ditangani oleh LPKNI Kabupaten Malang meliputi tentang, yakni: (a) mengurus utang piutang, (b) mengurus dan mendampingi klient terkait masalah hal gugatan perceraian, korban tidak tanggung yang mengakibatkan korban dilantarkan, korban penggelapan uang angsuran, korban asusila, korban PHK tanpa prosedur Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan, (c) mengurus sertifikat, (d) mengurus sengketa lahan, (e) mengurus dana investasi, (f) mengurus pengajuan dan pemasangan listrik, (g) mengurus polis asuransi, (h) mengurus NPWP, (i) mengurus tunjangan, (j) mengurus perpanjangan pajak kendaraan, (k) mengurus pengambilan BPKB kendaraan, (l) mengurus objek jaminan kendaraan bermotor, (m) mengurus

penertiban pemakaian listrik, (n) mengurus pencabutan akta hibah, (o) mengurus jual beli kendaraan dan tanah.

C. Perlindungan Konsumen oleh Lembaga Perlindungan Konsumen Nasional Indonesia Kabupaten Malang menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

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 LPKNI/ LPKSM apabila telah memenuhi persyaratan: terdaftar pada pemerintah kabupaten/kota, bergerak dibidang perlindungan konsumen sebagaimana tercantum dalam anggaran dasarnya. Selain itu menyuarakan kepentingan konsumen, lembaga ini juga memiliki hak gugat dalam konteks litigasi kepentingan konsumen di Indonesia. Hak gugat tersebut dapat dilakukan oleh lembaga konsumen yang telah memenuhi syarat, yaitu bahwa lembaga konsumen yang dimaksud telah berbentuk badan hukum atau yayasan yang dalam anggaran dasarnya memuat tujuan perlindungan konsumen.¹¹⁷

Berdasarkan data sekunder, apabila dikaitkan dengan data primer hasil wawancara dengan bapak Martono, SH. selaku sebagai pimpinan dan dokumentasi LPKNI Kabupaten Malang, maka dapat dideskripsikan bahwa LPKNI Kabupaten

¹¹⁷ Susamto, *Pemikiran Hukum Perlindungan*, h. 60.

Malang sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan mendapatkan pengakuan dari pemerintahan setempat. Sebagaimana LPKNI Kabupaten Malang terdaftar dan tercantum pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan pemerintahan Kabupaten Malang pada tanggal 07 September 2012 dan berkegiatan jenis LPKSM.

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.¹¹⁸

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan bapak Martono, SH. selaku sebagai pimpinan LPKNI Kabupaten Malang dan ditambah dengan bapak Mulyadi sebagai pemilik bengkel asesoris mobil dekat kantor LPKNI Kabupaten Malang serta pernah menjadi klient, dapat dideskripsikan bahwa LPKNI Kabupaten Malang sudah sesuai dengan amanah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam menjalankan tugasnya sebagaimana tercantum dalam pasal 44 ayat 3 huruf (a), (b), (c) dan (e).

¹¹⁸Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen Nomor 42.

Sedangkan yang dimaksud dengan konsumen sesungguhnya, pengertian konsumen dapat terbagi dalam tiga bagian, yaitu:

- 1) Konsumen Komersial (*commercial consumer*), adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk memproduksi barang dan/atau jasa lain dengan tujuan mendapatkan keuntungan.
- 2) Konsumen antara (*intermediate consumer*), yaitu setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk diperdagangkan kembali juga dengan tujuan mencari keuntungan.¹¹⁹
- 3) Konsumen akhir (*ultimate consumer/end user*), yaitu pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk.

Dari ketiga pembagian tersebut, berarti istilah konsumen dapat diartikan secara luas, yaitu semua pemakai maupun pengguna barang dan/atau jasa untuk tujuan tertentu.¹²⁰ Istilah konsumen sebagai definisi yuridis formal ditentukan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun tentang Perlindungan Konsumen dalam pasal 1 ayat (2) yang 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 untuk diperdagangkan.¹²¹

¹¹⁹ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, h. 7.

¹²⁰ Susanto, *Pemikiran Hukum Perlindungan*, h. 7.

¹²¹ Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen Nomor 42.

Produsen sering diartikan sebagai pengusaha yang menghasilkan barang dan jasa. Dalam pengertian ini termasuk di dalamnya pembuat, grosir, leveransir, dan pengecer professional, yaitu setiap orang/badan yang ikut serta dalam penyediaan barang dan jasa hingga sampai ke tangan konsumen. Sifat profesional merupakan syarat mutlak dalam hal menuntut pertanggung jawaban dari produsen. Dengan demikian, produsen tidak hanya diartikan sebagai pelaku usaha pembuat atau pabrik yang menghasilkan produk saja, tetapi juga mereka yang terkait dengan penyampaian atau peredaran produk hingga sampai ke tangan konsumen. Dalam konteks perlindungan konsumen, produsen diartikan secara luas.¹²² Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memakai istilah lain yang kurang lebih sama artinya, yaitu pelaku usaha yang diartikan 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 menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.¹²³

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pasal 1 ayat (4) yang dimaksud barang adalah setiap benda baik berwujud maupun yang tidak berwujud, baik bergerak maupun yang tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk

¹²² Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen*, h. 13.

¹²³ Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen Nomor 42.

diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen. Sedangkan yang dimaksud jasa pada pasal 1 ayat (5) mengatakan bahwa jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.¹²⁴

Berdasarkan data sekunder, apabila dikaitkan dengan data primer dari hasil wawancara dengan bapak Mulyadi yang sebagai pemilik bengkel asesoris mobil dekat kantor LPKNI Kabupaten Malang dan ditambah dengan dokumentasi LPKNI Kabupaten Malang terkait tugasnya dalam Pasal 44 Ayat 3 huruf (d). Maka dapat dideskripsikan bahwa LPKNI Kabupaten Malang dalam menangani kasus pokok perkara pengaduan konsumen tidak sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, sebagaimana apa yang dimaksud dari konsumen, barang dan/atau jasa. Hal ini dikarenakan ada beberapa kasus yang telah diurus dan ditangani oleh LPKNI Kabupaten Malang yang diluar lingkupnya, yakni terkait pendampingan kasus korban asusila, korban tidak tanggung jawab yang mengakibatkan korban terlantar, mengajukan permohonan banding, pencabutan akta hibah, hal gugat perceraian dan sengketa lahan.

¹²⁴ Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen Nomor 42.

D. Perlindungan Konsumen oleh Lembaga Perlindungan Konsumen Nasional Indonesia Kabupaten Malang menurut Teori Masalah

Seperti telah dibahas diatas tentang perlindungan konsumen, ada beberapa istilah yang berkaitan dengan tentang perlindungan konsumen yang ditemukan dalam beberapa literatur, diantaranya yaitu konsumen komersial (*commercial consumer*) dan konsumen antara (*intermediate consumer*).

1. Perlindungan Konsumen dan Harta

Perlindungan Konsumen apabila ditinjau dari segi hukum Islam sebagai pisau analisis penulis, maka penulis mendealektikannya dengan hukum harta. Sebagaimana telah dipaparkan di bab kajian teori, tentang definisi atau pengertian tentang harta (*al-Maal*) dalam hukum Islam, secara bahasa *al-Maal* adalah bahasa arab yang berarti condong, cenderung dan miring. Manusia cenderung ingin memiliki dan menguasai harta.¹²⁵

Menurut definisi Hanafiyah harta ialah sesuatu yang digandrungi tabiat manusia dan memungkinkan untuk disimpan hingga dibutuhkan.¹²⁶ Sedangkan pemahaman tentang harta menurut jumhur ulama selain Hanafiyah sebagai berikut:

Menurut Jumhur Ulama Fiqih harta yaitu:

كل ما له قيمة يلزم متلفه بضمانه

¹²⁵ Syafei, *Fiqh Muamalah*, h. 22.

¹²⁶ Suhendi, *Fiqh Muamalah*, h. 9.

Artinya:

“Segala sesuatu yang bernilai dan mesti merusaknya dengan menguasainya”.

كل ذي قيمة ما لية

Artinya:

“Segala sesuatu yang mempunyai nilai dan bersifat harta”¹²⁷

Menurut Imam Syafi’i, beliau mendefinisikan harta ialah setiap hal yang memiliki nilai ekonomis sehingga dapat diperjual-belikan, dan bila dirusak oleh orang lain, maka ia wajib membayar nilainya, walaupun nominasi nilainya kecil.¹²⁸ Sedangkan menurut Imam as-Suyuthi, harta adalah segala sesuatu yang dapat dimiliki dan mempunyai nilai jual (nilai ekonomis) yang akan terus ada, kecuali bila semua orang meninggalkannya.¹²⁹

Dari pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa harta sesuatu yang dimiliki dan bermanfaat baik berupa materil atau immateriil, yang dapat digunakan dalam menunjang kehidupan. Atau juga bisa diartikan sesuatu yang berharga dan mempunyai nilai dalam pandangan manusia, baik berwujud (*materiil*) maupun tidak berwujud (*immateriil*).

¹²⁷ Syafei, *Fiqh Muamalah*, h. 23.

¹²⁸ Syafi’i, *Ringkasan Kitab*, h. 160.

¹²⁹ Afif Muhammad, *Ensiklopedia Ekonomi*, h. 368.

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.¹³⁰

Barang merupakan setiap benda baik berwujud maupun yang tidak berwujud, baik bergerak maupun yang tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen. Sedangkan yang dimaksud jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.¹³¹

Berdasarkan data sekunder, apabila dikaitkan dengan data primer hasil wawancara dan dokumentasi Lembaga Perlindungan Konsumen Nasional Indonesia Kabupaten Malang. Maka dapat dideskripsikan bahwa LPKNI Kabupaten Malang dalam pelaksanaan tugas perlindungan konsumen menurut para jumbuh ulama' sama halnya dengan harta. Sebagaimana diketahui pula dalam menjalankan tugasnya LPKNI Kabupaten Malang tidak hanya bergerak dibidang satu hukum saja guna bisa memberikan pertolongan terhadap manusia yang mempunyai sebuah perkara, manfaat yang terkandung pada LPKNI Kabupaten Malang itulah yang menjadi dasar untuk menjadi bagian dari harta yang sifatnya *immateriil*.

¹³⁰ Barkatulah, *Hukum Perlindungan Konsumen*, h. 7.

¹³¹ Susanto, *Pemikiran Hukum Perlindungan*, h. 14.

2. Perlindungan Konsumen oleh Lembaga Perlindungan Konsumen Nasional Indonesia Kabupaten Malang menurut Teori Masalah

Membahas perlindungan harta, tentu saja tidak akan lepas dari teori *masalah*. Al-Ghazali menjelaskan bahwa menurut asalnya *masalah* itu berarti sesuatu yang mendatangkan manfaat (keuntungan) dan menjauhkan mudharat (kerusakan). Al-Khawarizmi memberikan definisi yang hampir sama dengan definisi Ghazali, yaitu memelihara tujuan syara' (dalam menetapkan hukum) dengan cara menghindarkan kerusakan dari manusia. Al-'iez ibn Abdu al-Salam dalam kitabnya, *Qawaidul al-Ahkam*, memberikan arti *masalah* dalam bentuk hakikinya dengan "kesenangan dan kenikmatan". Sedangkan bentuk *majazi*-nya adalah "sebab-sebab yang mendatangkan kesenangan dan kenikmatan" tersebut. Al-Syatibi mengartikan *masalah* itu dari dua pandangan, yaitu dari segi terjadinya masalah dalam kenyataan dan dari segi tergantungnya tuntutan syara' kepada *masalah*. Al-Thufi mendefinisikan *masalah* ialah ungkapan dari sebab yang membawa kepada tujuan syara' dalam bentuk ibadat atau adat.

Dari beberapa definisi tentang *masalah* dengan rumusan yang berbeda maka dapat disimpulkan bahwa *masalah* itu adalah sesuatu yang dipandang baik oleh akal sehat karena mendatangkan kebaikan dan menghindarkan keburukan (kerusakan) bagi manusia, sejalan dengan tujuan

syara' dalam menetapkan hukum. Sebagaimana tujuan *syara'* adalah memelihara agama, jiwa, akal, keturunan, dan harta.¹³²

Sebagai bagian dari lima unsur pokok yang harus dijaga dan dilindungi, maka di dalam *masalah* harta termasuk dalam kategori kebutuhan *dharuriyat*. Perlindungan konsumen oleh LPKNI Kabupaten Malang sama dengan harta dalam Islam, sebagaimana ditegaskan dalam *masalah*. Telah dipaparkan pada pembahasan sebelumnya, bahwa perlindungan konsumen oleh LPKNI Kabupaten Malang merupakan benda yang tidak berwujud (*Immateriil*) dan jelasnya memiliki banyak manfaat yang terkandung di dalamnya. Sedangkan pengertian harta adalah sesuatu yang berharga dan mempunyai nilai dalam pandangan manusia, baik berwujud (*materiil*) maupun tidak berwujud (*immateriil*). Hal ini searah dengan pandangan para jumurh ulama' yang bisa disimpulkan bahwa perlindungan konsumen oleh LPKNI Kabupaten Malang juga bagian dari harta.

¹³² Syarifuddin, *Ushul Fiqh*, h. 347.