

Pemenuhan Hak-hak Konsumen dalam Perspektif Undang-Undang Perlindungan Perlindungan  
Konsumen di Kota Ternate

DR. Rusdin Alauddin, S.H.,M.H<sup>1</sup>

DR. Irham Rosyidi, SH.,M.H<sup>2</sup>

FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS KHAIRUN JI. Jusuf Abd. Rahman  
Kampus I Gambesi Kel. Gambesi, Kec. Ternate Selatan, Kota Ternate Prov. Maluku Utara

**Email**

alauddinrusdin@gmail.com

irhamrosyidi@unkhair.ac.id

**Abstrak**

Penyuluhan Hukum yang berjudul “Pemenuhan Hak-hak Konsumen dalam Perspektif Undang-Undang Perlindungan Perlindungan Konsumen di Kota Ternate”

Di Kota Ternate, salah pusat faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen akan haknya masih rendah. Hal ini terutama disebabkan oleh rendahnya pendidikan konsumen. Oleh karena itu, Undang-undang Perlindungan Konsumen dimaksudkan menjadi landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen.

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam kegiatan Penyuluhan Hukum Kepada Masyarakat dalam pemenuhan hak-hak konsumen di Kota Ternate adalah (1) Menyamakan pemahaman tentang Hukum perlindungan konsumen (2) Memberikan pemahaman tentang upaya penguatan ilmu hukum dalam hal Lapangan Hukum Perlindungan Konsumen (3) Meningkatkan peran masyarakat Kota Ternate memperjuangkan hak-haknya terkait dengan pelanggaran Hukum Perlindungan Konsumen. Berdasarkan tujuan tersebut, maka Hasil/Output yang diperoleh adalah Memberikan suatu pengetahuan dan pemahaman bahwa betapa perlunya masyarakat membedakan mana permasalahan berkaitan dengan Hukum Perlindungan Konsumen dan mana yang tidak berkaitan dengan Hukum Perlindungan Konsumen.

Pelaksanaan kegiatan Penyuluhan Hukum Kepada Masyarakat kaitannya dengan Pemenuhan Hak-Hak Konsumen Dalam Perspektif Undang-Undang Perlindungan Perlindungan Konsumen Di Kota Ternate di laksanakan di Kota Ternate pada hari Sabtu tanggal 25 Agustus 2021 di mulai pukul 08.00 WIT sampai selesai dengan jumlah peserta yang hadir sebanyak 40 orang.

## A. PENDAHULUAN

Istilah konsumen berasal dari alih bahasa dalam bahasa Inggris, yakni consumer, atau dalam bahasa Belanda “consument”. Konsumen secara harafiah adalah orang yang memerlukan, membelanjakan atau menggunakan; pemakai atau pembutuh. Dalam pengertian sehari-hari seringkali dianggap bahwa yang disebut konsumen adalah pembeli.<sup>3</sup>

Hak untuk memilih dimaksudkan untuk memberikan kebebasan kepada konsumen untuk memilih produk-produk tertentu sesuai dengan kebutuhannya, tanpa ada tekanan dari pihak luar. Berdasarkan hak untuk memilih ini konsumen berhak memutuskan untuk

---

<sup>1</sup> alauddinrusdin@gmail.com

<sup>2</sup> irhamrosyidi@unkhair.ac.id

<sup>3</sup> N. H. T. Siahaan, Hukum Konsumen, Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk (Jakarta: Panta Rai, 2005), hlm 22.

membeli atau tidak terhadap suatu produk, demikian pula keputusan untuk memilih baik kualitas maupun kuantitas jenis produk yang dipilihnya.<sup>4</sup>

Konsumen dan pengusaha adalah ibarat sekeping mata uang dengan dua sisinya yang berbeda. Konsumen membutuhkan produk (barang/jasa) hasil kegiatan pengusaha, tetapi kegiatan pengusaha itu mubazir apabila tidak ada konsumen yang menyerap/membeli hasil usahanya. Karena itu keseimbangan dalam segala segi, menyangkut kepentingan dari kedua pihak ini merupakan hal yang ideal dan harus diperhitungkan.<sup>5</sup>

Rasa aman perlu diciptakan sebab setiap manusia memiliki hak untuk memenuhi kebutuhan hidupnya sehingga hak tersebut perlu dijamin dan dilindungi. Hak-hak manusia untuk memenuhi kebutuhannya terwujud dalam hak-hak sebagai konsumen. Adapun Hak-hak konsumen, meliuti:

- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Suatu kenyataan, dalam menjaga keberlangsungan roda perekonomian di Kota Ternate, peranan konsumen cukup penting, tetapi ironisnya sebagai salah satu pelaku ekonomi, posisi konsumen sangat lemah. Salah satu bukti banyaknya konsumen yang dilanggar hak-haknya oleh pelaku usaha namun konsumen buta terhadap hak-haknya. Sehingga kedudukan antara konsumen dan pelaku usaha menjadi tidak seimbang dan konsumen berada pada posisi yang kurang menguntungkan. Konsumen menjadi objek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan sebesar-besarnya.

Prosedur kegiatan Penyuluhan Hukum Kepada Masyarakat Pemenuhan Hak-Hak Konsumen Dalam Perspektif Undang-Undang Perlindungan Perlindungan Konsumen Di Kota Ternate Lokasinya di Kelurahan Kalumata Galian Pasir dengan metode ceramah/persentasi materi oleh narasumber dan selanjutnya dilakukan tanya jawab/ diskusi antara narasumber dan peserta yang difasilitasi oleh moderator.

Secara singkat pembukaan kegiatan difasilitasi oleh moderator atas nama Pengabdian Dosen Mandiri Fakultas Hukum Universitas Khirun Ternate, dengan menyampaikan tujuan dan target kegiatan serta landasan pemikiran dilaksanakannya kegiatan penyuluhan hukum.

---

<sup>4</sup> Ahmadi Miru dan Sutarnan Yodo, Hukum Perlindungan Konsumen, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2011), hlm 42.

<sup>5</sup> Djoko Setyo Hartono, Perlindungan Konsumen Perbankan di Indonesia (Studi Kasus pada Bank Global) Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Semarang. /Users/Lenovo/Downloads/669-1477-1-PB.pdf

Selanjutnya moderator memperkenalkan narasumber kepada peserta, kemudian mempersilahkan kepada narasumber, Rusdin Alauddin, Bapak Dr Amin Muhammad, SH.MH, Akademisi Universitas Khairun Ternate untuk menyampaikan materi penyuluhan tentang “Pemenuhan Hak-Hak Konsumen Dalam Perspektif Undang-Undang Perlindungan Perlindungan Konsumen Di Kota Ternate Di Kota Ternate”.

Pada sesi tanya jawab peserta aktif menyampaikan pertanyaan kepada narasumber. Kegiatan penyuluhan akhirnya ditutup oleh moderator pada pukul 10.00 WIT dengan menyampaikan simpulan ringkas tentang rangkuman pembahasan forum penyuluhan hukum.

## B. METODE PENGABDIAN

### 1. Sasaran

Sasaran penyuluhan hukum dilaksanakan di Kelurahan Kalumata Galian Pasir Kecamatan Ternate Selatan Kota Ternate Provinsi Maluku Utara. Kegiatan ini dihadiri baik bapak-bapak, ibu-ibu dan anak-anak bahkan beberapa Dosen Fakultas Hukum dan Para Mahasiswa Fakultas Hukum. Dengan demikian para peserta yang hadir dengan antusias mengikuti kegiatan yang dimaksud sampai acara selesai.

### 2. Metode Kegiatan

Untuk mencapai sasaran yang diinginkan dalam kegiatan ini, maka metode pelaksanaan kegiatan yang dilakukan, yaitu:

#### a. **Penyuluhan Hukum** langsung kepada masyarakat dengan ceramah/tatap muka, tanya jawab dan diskusi.

- Dalam kegiatan penyuluhan ini Tim Fak Unkhair terlebih dahulu menyampaikan informasi dan mengedarkan undangan, membuat spanduk kepada para tokoh masyarakat, tokoh agama, tokoh adat tokoh pemuda, dan para pelaku saha untuk menghadiri kegiatan sosialisasi/penyuluhan dimaksud.
- Tim juga menyiapkan/memfotocopy seluruh materi yang terkait dengan materi penyuluhan sesuai dengan jumlah peserta yang akan berpartisipasi dalam kegiatan tersebut
- Tim menyampaikan garis besar materi penyuluhan disertai dengan contoh-contoh kasus, baik yang terkait dengan masalah hukum pada umumnya maupun kasus-kasus yang bersifat khusus, seperti masalah pelanggaran hak-hak konsumen dan lain-lain.
- Tim memberikan kesempatan kepada para peserta bertanya, ataupun menyampaikan berbagai masalah yang terkait dengan berbagai masalah yang sedang dihadapi.
- Agar seluruh materi dapat dipahami digunakan metode *learning by doing* yakni peserta diajak berdialog tentang apa saja kendala-kendala yang dihadapi. Dari kendala-kendala tersebut akan diberi solusi dan cara pemecahannya. Metode *learning by doing* merupakan metode alternatif yang dapat memudahkan masyarakat memahami permasalahan-permasalahan yang dihadapinya.

#### b. **Advokasi/Pendampingan** kepada masyarakat untuk penyelesaian masalah-masalah yang dialami berkaitan dengan hukum. Adapun prosedurnya:

- Tim dari Pusat Konsultasi dan Bantuan Hukum Universitas Khairun Ternate mendatangi secara langsung. Untuk selanjutnya memberikan kesempatan pada masyarakat untuk berkonsultasi masalah-masalah hukum.

- Setelah melalui penelaahan, lembaga yang memberikan perlindungan (Pusat Konsultasi dan Bantuan Hukum Universitas Khairun) akan memberikan perlindungan sesuai dengan kewenangannya, meliputi:
  - a. Kegiatan mediasi, yaitu menjembatani komunikasi para pihak antara konsumen dan pelaku usaha dalam rangka menyelesaikan masalah berdasarkan peraturan dan perundangundangan yang berlaku.
  - b. Advokasi, apabila diperlukan PKBH akan memberikan pandangan, masukan dan nasehat yang dibutuhkan untuk kepentingan penyelesaian masalah.

### **C. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **a. Hasil Pengabdian**

Sebagaimana yang telah dirancang pada proposal sebelumnya, maka hasil kegiatan pengabdian dengan konsep “Penyuluhan Hukum Terhadap “Pemenuhan Hak-hak Konsumen dalam Perspektif Undang-Undang Perlindungan Perlindungan Konsumen di Kota Ternate” dapat jelaskan bahwa masyarakat yang mengikuti penyuluhan hukum telah memahami hak-hak mereka kaitanya ketika berhadapan dengan para pelaku usaha. Semangat masyarakat untuk bertanya mengenai hal-hal yang sering dialami ketika berhadapan dengan para pelaku usaha, sehingga beberapa kasus masyarakat ingin didampingi oleh Pusat Konsultasi bantuan Hukum (PKBH) Fakultas Hukum Unkhair.

#### **b. Pembahasan**

Salah satu dari Tri Dharma Perguruan Tinggi adalah melakukan kegiatan pengabdian pada masyarakat. Karena kegiatan yang dilakukan masih dalam suasana Covid-19, maka mau tidak mau penyuluhan dilakukan dengan menggunakan standar covid-19 sebagaimana telah diatur oleh pemerintah. Kegiatan pengabdian dilaksanakan di salah satu pekarangan rumah masyarakat pada hari Sabtu tanggal 25 Agustus 2021 di mulai pukul 08.00 WIT sampai selesai dengan jumlah peserta yang hadir sebanyak 40 orang, dengan tema yang sengaja dipilih yaitu “ “Pemenuhan Hak-hak Konsumen dalam Perspektif Undang-Undang Perlindungan Perlindungan Konsumen di Kota Ternate” agar dengan selesainya penyuluhan hukum ini para peserta yang hadir tidak lagi menjadi konsumen yang buta akan hak-haknya tetapi sudah menjadi konsumen yang cerdas, sehingga berani memperjuangkan hak-haknya jika dilanggar oleh para pelaku usaha. Secara singkat pembukaan kegiatan difasilitasi oleh moderator atas nama Pengabdian Dosen Mandiri Fakultas Hukum Universitas Khairun Ternate, dengan menyampaikan tujuan dan target kegiatan serta landasan pemikiran dilaksanakannya kegiatan penyuluhan hukum. Selanjutnya moderator memperkenalkan narasumber kepada peserta, kemudian mempersilahkan kepada narasumber, Rusdin Alauddin, Bapak Dr Amin Muhammad, SH.MH, Akademisi Universitas Khairun Ternate untuk menyampaikan materi penyuluhan tentang “Pemenuhan Hak-Hak Konsumen Dalam Perspektif Undang-Undang Perlindungan Perlindungan Konsumen Di Kota Ternate Di Kota Ternate”. Pada sesi tanya jawab peserta aktif menyampaikan pertanyaan kepada narasumber. Kegiatan penyuluhan akhirnya ditutup oleh moderator pada pukul 10.00 WIT dengan menyampaikan simpulan ringkas tentang rangkuman pembahasan forum penyuluhan hukum.

#### **D. SIMPULAN**

Kegiatan Penyuluhan hukum ini yang dilaksanakan oleh Dosen Fakultas Hukum Unkhair dalam rangka memberikan pemahaman kepada masyarakat terkait dengan pemahaman akan hak-hak konsumen, akhirnya konsumen sangat memahami hak-hak tersebut dapat dilihat dengan antusias masyarakat untuk bertanya. Kesulitan atau hambatan yang dihadapi selama ini melakukan pengabdian yaitu mengumpulkan masyarakat di malam hari dimana masyarakat sudah strahat malam, ditengah bertepatan dengan pandemic covid-19

#### **E. SOLUSI YANG DITAWARKAN**

Perlu dilakukan Sosialisasi pemahaman terhadap Undang-Undang Perlindungan Konsumen sehingga masyarakat menjadi konsumen yang cerdas, mengerti akan-haknya yang selama ini sering dilanggar oleh pelaku usaha.

#### **F. DAFTAR PUSTAKA**

- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2011. Hukum Perlindungan Konsumen, (Jakarta: Raja Grafindo Persada)
- Djoko Setyo Hartono, Perlindungan Konsumen Perbankan di Indonesia (Studi Kasus pada Bank Global) Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Semarang. /Users/Lenovo/Downloads/669-1477-1-PB.pdf
- Shofie, Yusuf, 2003. Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK): Teori dan Praktek Penegakan Hukum, Penerbit PT, Citra Aditya Bakti, Bandung..
- N. H. T. Siahaan, Hukum Konsumen, 2005. Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk (Jakarta: Panta Rai).
- Widjaja, Gunawan dan Yani, A.,2003. Hukum tentang Perlindungan Konsumen, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, Cet. III.
- Undang-Undang RI Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

## BUKTI DOKUMENTASI



