

## **PEMBERDAYAAN KONSUMEN MELALUI PEMBINAAN DAN PENGAWASAN**

**(Studi di Kabupaten Mempawah Provinsi Kalimantan Barat)**

**Rondang Herlina**

Sekolah Tinggi Agama Islam Mempawah, Kalimantan Barat  
Contributor Email: rondangerlina69@gmail.com

### **ABSTRACT**

*The government carries out various efforts to empower consumers through guidance and supervision which is covered by Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection or abbreviated as UUPK. Guidance efforts by the Government are carried out to ensure that the rights of consumers and business actors are obtained and the implementation of their respective obligations. Meanwhile, monitoring efforts are carried out jointly between the government, the community and the Non-Governmental Consumer Protection Institution (LPKSM), which is a non-governmental organization registered and recognized by both the Government and Regional Government. The research uses an empirical qualitative approach. Data collection is through observation, interviews and documentation. The analysis technique is carried out by data reduction, data verification and data analysis. Meanwhile, checking the validity of the data was carried out using the triangulation method.*

*From the research results, it can be stated that regulations on efforts to empower consumers through guidance and supervision have been established, but this has not worked as expected. These regulations should be implemented, such as socialization, legal assistance to consumers and business actors or stated in Regional Regulations so that their rights and obligations are clear. between business actors and consumers. If consumer empowerment runs as it should, healthy business relationships will develop between business actors and consumers, which in turn can create a conducive business climate.*

**Keywords :** Protection, Coaching, Supervision, Consumer, Businessperson.

### **ABSTRAK**

Pemerintah melakukan berbagai upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pengawasan yang dipayungi dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen atau disingkat UUPK. Upaya pembinaan oleh Pemerintah dilakukan untuk menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban masing-masing. Sedangkan upaya pengawasan dilaksanakan secara bersama-sama antara pemerintah, masyarakat dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) yaitu lembaga non-pemerintah yang terdaftar dan diakui baik oleh Pemerintah maupun Pemerintah Daerah. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif empiris. Pengumpulan data melalui cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis dilakukan dengan reduksi data, verifikasi data dan analisis data. Sedangkan pengecekan keabsahan data dilakukan dengan metode triangulasi.

Hasil penelitian dapat dikemukakan bahwa regulasi upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pengawasan telah ditetapkan, namun hal ini belum berjalan sebagaimana harapan yang semestinya regulasi tersebut diimplementasikan seperti sosialisasi, bantuan hukum terhadap konsumen dan pelaku usaha atau dituangkan dalam Peraturan Daerah agar jelas hak dan kewajiban yang dimiliki antara pelaku usaha dan konsumen. Apabila pemberdayaan konsumen ini berjalan sebagaimana mestinya maka berkembang pula hubungan usaha yang sehat antara pelaku usaha dengan konsumen yang pada gilirannya dapat menciptakan iklim usaha yang kondusif.

**Kata Kunci :** Pemberdayaan, Konsumen, Pembinaan, Pengawasan.

## A. PENDAHULUAN

Mewujudkan masyarakat adil makmur secara merata baik materil maupun spiritual menjadi tujuan pembangunan nasional berdasarkan Pancasila dan UUD 1945. Namun implementasinya masih belum berjalan maksimal atau diwujudkan. Kesulitan sosial ekonomi masih banyak dirasakan oleh masyarakat Indonesia yang berdampak belum meratanya peningkatan keadilan dan kesejahteraan bagi seluruh rakyat Indonesia serta terkadang adanya kecenderungan dikuasai oleh bangsa asing yang berdampak pula masyarakat Indonesia ketinggalan dengan bangsa lain. Tarif eksport dan import yang terlampaui tinggi berdampak harga barang menjadi tidak stabil.

Tidak dapat dipungkiri bahwa perdagangan bebas menjadi fenomena tersendiri di dunia perdagangan. Namun adanya perdagangan bebas di kancah internasional, tentu merupakan upaya untuk menghapus hambatan yang terjadi dalam proses perdagangan. Dukungan tumbuhnya dunia usaha menghasilkan keanekaragaman barang dan/jasa serta kandungan teknologi keanekaragaman yang dimiliki dan kepastian atas barang dan/atau jasa yang diperoleh dari perdagangan tanpa mengakibatkan kerugian konsumen adalah hal yang harus diwujudkan dalam pembangunan perekonomian nasional.

Pembangunan ekonomi era globalisasi di seluruh dunia menjadi bidang yang sangat mudah dan cepat diterpa arus globalisasi karena disebabkan akan kebutuhan yang sama atas barang dan/atau jasa. Keadaan ini berdampak lebih lanjut akan ketergantungan ekonomi antar bangsa Indonesia dengan bangsa lainnya. Pergerakan ekonomi yang intensif dari produk teknologi, barang dan/atau jasa serta permodalan secara lokal, regional bahkan nasional berdampak pula perkembangan informasi yang cepat pada semua sektor ekonomi kekinian bermunculan.

Tumbuhnya dunia usaha bagi pelaku usaha tentunya tidak dapat berjalan sendiri tanpa diiringi terbukanya pasar nasional sebagai akibat dari proses globalisasi ekonomi dan keperdulian Pemerintah dalam pembangunan perekonomian nasional. Berkembangnya dunia usaha tidak melupakan perhatian Pemerintah terhadap harkat dan martabat konsumen yang dibangun untuk meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen guna melindungi dirinya serta menumbuhkembangkan adanya tanggung jawab sikap pelaku usaha.

Berkenaan dengan kenyataan ini, dipandang perlu regulasi yang menguatkan sebagai landasan berpijak agar pelaku usaha mempunyai tanggung jawab atas barang dan/atau jasa yang diproduksinya, sedangkan bagi konsumen sendiri perlu terlindungi agar tidak dirugikan dalam penggunaan barang dan/atau jasa. Sebagaimana hukum Islam dalam mengatur perlindungan konsumen berlandaskan kaidah utama dalam kitab suci Alquran Surat Al-Baqarah ayat 279 sebagai berikut :

فَإِنْ لَمْ تَفْعَلُوا فَأَذْنُوا بِحَرَبٍ مِّنَ اللَّهِ وَرَسُولِهِ وَإِنْ تُبْتُمْ فَلَكُمْ رُءُوسُ أَمْوَالِكُمْ  
لَا تَظْلِمُونَ وَلَا تُظْلَمُونَ



Artinya:

“Jika kamu tidak melaksanakannya, maka umumkanlah perang dari Allah dan Rasul-Nya. Tetapi jika kamu bertobat, maka kamu berhak atas pokok hartamu. Kamu tidak berbuat zalim (merugikan) dan tidak dizalimi (dirugikan)” (Q.S Al-Baqarah Ayat 279).

Pelaksanaan perekonomian dari surah Al-Baqarah ayat 279 di atas, agama Islam melarang kita berbuat merugikan atau tidak merugikan orang lain dalam melakukan usaha, sebab pada hakekatnya antar pelaku usaha dan konsumen mempunyai hubungan saling ketergantungan. Barang dan/atau jasa yang di produksi oleh pelaku usaha tentunya tidak mempunyai arti jika konsumen tidak ada yang membeli. Sebaliknya barang dan/jasa yang dibutuhkan oleh konsumen tetapi tidak ada pelaku usaha yang memproduksinya, maka konsumen tidak dapat menikmatinya. Kemudian Pemerintah juga telah berupaya melarang melakukan perbuatan merugikan dalam dunia perekonomian melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pelaku Usaha tidaklah tertera dalam judul undang-undang terebut, tetapi materi yang telah ditetapkan selain

---

mengungkapkan perlindungan konsumen, terungkap juga tanggung jawab yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha. Sehingga apabila dipahami dan dikaji peraturan tersebut, telah menjelaskan bahwa baik konsumen maupun pelaku usaha, keduanya saling membutuhkan.

Berkenaan dengan kenyataan tersebut di atas, Penulis memandang perlu untuk lebih memperdalam kajian ini melalui tulisan yang berjudul Pemberdayaan Konsumen Melalui Pembinaan dan Pengawasan. Berdasarkan dari literatur review yang ada dari beberapa tulisan yang telah dilaksanakan, maka tema yang dipilih belum ada yang mengkajinya sehingga tulisan ini tentunya tidaklah memiliki kesamaan dengan penulisan sebelumnya. Di dalam pembahasan penulisan di sini, mengkaji bagaimana upaya yang perlu dilakukan dalam memberdayakan konsumen melalui pembinaan dan pengawasan berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Dari beberapa literatur review yang ada dilihat dibeberapa tulisan sebelumnya antara lain *Pertama*, dari (Cindy 2016:19) yang mengulas bahwa konsumen dalam melakukan transaksi jual beli online (E-Commerce) sudah selayaknya baik konsumen maupun pelaku usaha harus memiliki itikad baik sejak terjadinya transaksi. Apabila dalam memulai transaksi hingga akhir transaksi terdapat permasalahan maka dapat menggunakan sarana UUPK sebagai pedoman bagi konsumen dan pelaku usaha dalam memperjuangkan hak-haknya untuk melindungi kepentingannya.

*Kedua*, dari (Salamiah 2014:39) yang mendeskripsikan bahwa perlunya perlindungan hukum bagi konsumen dalam kegiatan jual beli karena permasalahan yang dihadapi konsumen selain memilih barang juga dihadapkan permasalahan bagaimana kesadaran semua pihak, baik pelaku usaha, maupun konsumen itu sendiri tentang pentingnya perlindungan konsumen. Adanya kesadaran semua pihak dalam perlindungan konsumen direncanakan untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen dan secara tidak langsung mendorong pelaku usaha dalam menyalahgunakan kegiatan usahanya dengan penuh rasa tanggung jawab.

*Ketiga*, dari (Wiwik Pratiwi 2020:29) yang mengulas bahwa dalam pemenuhan perlindungan konsumen dan HAM di negara hukum, pada prinsipnya Pemerintah melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan

Konsumen telah memberikan perlindungan kepada Konsumen yang bertujuan mengangkat kedudukan konsumen yang seimbang dengan pelaku usaha, sehingga kedudukan menjadi sejajar yang sama sekali tidak memberatkan konsumen maupun pelaku usaha dan memacu pertumbuhan dalam menghasilkan produk barang dan/atau jasa yang berkualitas guna lebih bersaing di lingkungan global. UUPK telah memberikan peluang bagi onsumen agar lebih berani melakukan dan mengajukan gugatan kepada para pelaku usaha sehingga menimbulkan ketakutan bagi pelaku usaha dan peranan Hakim juga diperlukan dalam menyelesaikan sengketa untuk bersikap arif dan bijaksana dalam mengambil keputusan.

## B. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini merupakan penelitian hukum empiris dengan pendekatan kualitatif fenomenologis dengan teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara dan dokumentasi. Pengecekan keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan triangulasi sumber data, triangulasi metode dan triangulasi teori. Penelitian ini berlokasi di Kabupaten Mempawah dengan sampel pelaku usaha foto copy, percetakan, pedagang dan dari konsumen adalah dari para pembeli atau pengguna jasa pelaku usaha.

## C. PEMBAHASAN

### 1. Regulasi Perlindungan Konsumen

Pada prinsipnya transaksi barang dan/atau jasa membawa posisi tawar yang seimbang antara pelaku usaha dan konsumen artinya dapat mendatangkan kepuasan dan kenyamanan bagi konsumen dan pelaku usaha atau segala barang dan/atau jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha, sebaiknya mendatangkan kepuasan atau memenuhi standar ekspetasi para konsumen. Seyogyanya pelaku usaha membutuhkan konsumen sebagai pembeli barang dan/atau jasa yang di produksi karena keberadaan konsumen sangat menentukan terhadap kelangsungan bisnis dari pelaku usaha. Di lain pihak, konsumen juga membutuhkan barang dan/atau jasa yang di produksi oleh pelaku usaha untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, sehingga konsumen memiliki ketergantungan kepada pelaku usaha.

Meskipun kedua belah pihak saling membutuhkan, namun dalam praktik perekonomian seringkali kedudukan posisi tawar pelaku usaha lebih kuat dari

pada konsumen. Seringkali konsumen dihadapkan kepada kekuatan modal maupun Sumber Daya Manusia pelaku usaha yang lebih unggul dari konsumen berdampak hanya dapat menerima atau menolak syarat-syarat perjanjian yang telah ditentukan oleh pelaku usaha. Umpamanya terdapat format perjanjian baku di kegiatan yang dilakukan oleh pelaku usaha dan apabila perjanjian baku tersebut ditolak oleh konsumen dan mendatangi pelaku usaha lain, maka konsumen dihadapi pada kondisi seperti terdahulu. Sehingga dalam posisi konsumen yang lemah baik secara ekonomi maupun psikologis dalam membutuhkan barang dan/atau jasa, maka konsumen harus menerima persyaratan yang telah ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha.

Keunggulan lainnya adalah Sumber Daya Manusia yang dimiliki oleh pelaku usaha. Adanya kerugian yang dialami oleh konsumen dan menuntut kerugian yang ditanggung konsumen tadi, seringkali adanya kemudahan bagi pelaku usaha untuk menyangkal tuntutan dari konsumen dengan alasan bahwa Sumber Daya Manusia yang diperkerjakan memiliki keahlian maupun pengetahuan terkait barang dan/atau jasa yang ditawarkan. Sehingga konsumen tidak dapat membuktikan kesalahan dari pelaku usaha berdampak kerugian konsumen dan tidak dapat menuntut kerugian, apalagi kurangnya pemahaman konsumen terhadap barang dan/atau jasa yang ditawarkan menyebabkan kedudukan konsumen semakin lemah.

Pada dasarnya menghadapi permasalahan ini, Pemerintah telah menetapkan regulasi guna memberikan perlindungan terhadap konsumen dan memberikan aturan agar pelaku usaha menyadari akan tugas dan tanggung jawabnya, yakni Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), ditetapkan pada tanggal 20 April 1999. Meskipun UUPK telah lama ditetapkan, konsumen masih belum menyadari adanya perlindungan terhadap konsumen karena tidak berdampak dengan hukum perdata atau hukum pidana. Kondisi ini tentunya membawa keuntungan bagi pelaku usaha karena konsumen belum menyadari sepenuhnya terhadap regulasi yang ada. Padahal transaksi barang dan/atau jasa di masyarakat telah banyak dilakukan walaupun dalam skala kecil. Seyogyanya jika regulasi perlindungan konsumen ini diterapkan, maka masyarakat jadi lebih tahu

tentang seluk-beluk masalah konsumen yang diperlakukan tidak adil dan bagaimana cara untuk memperjuangkan haknya karena kehadiran UUPK merupakan presentasi tanggung jawab negara dalam memberikan perlindungan tidak hanya pada konsumen tetapi juga terhadap pelaku usaha, dan pihak-pihak lain yang terkait.

Perlindungan konsumen dalam UUPK adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Menurut Mochtar Kusumaatmadja, definisi Perlindungan Konsumen adalah keseluruhan asas-asas atau kaidah-kaidah, lembaga dan proses yang mengatur kegiatan manusia dalam kaitannya dengan upaya perlindungan terhadap konsumen. Selanjutnya Az. Nasution berpendapat bahwa Hukum Perlindungan Konsumen sebagai bagian khusus dari hukum konsumen. Hukum Konsumen mengatur secara umum mengenai hubungan dan masalah penyediaan barang dan/atau jasa, sedangkan Hukum Perlindungan Konsumen lebih menitikberatkan pda masalah perlindungan hukum terhadap konsumen. Betapa pentingnya pemahaman perlindungan konsumen ini ditingkatkan karena Pemerintah berharap adanya keadilan dan kepastian hukum dalam menjalankan usaha perekonomian terutama bagi konsumen dan pelaku usaha serta pihak-pihak pendukung lainnya.

## **2. Upaya Pemberdayaan Konsumen Melalui Pembinaan dan Pengawasan Perlindungan Konsumen**

### **a. Pemberdayaan Konsumen Melalui Pembinaan**

Pemerintah yang telah menetapkan UUPK bertujuan untuk memberikan perlindungan melalui pembinaan dan pengawasan baik terhadap diri pelaku usaha, sarana dan prasarana produksi, iklim usaha secara keseluruhan maupun konsumen. Wujud penyelenggaraan pembinaan konsumen berupa upaya jaminan diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakan kewajibannya masing-masing, sedangkan pengawasan perlindungan konsumen, Pemerintah membutuhkan unsur lain atau bekerja sama dengan masyarakat dan LPKSM, mengingat keanekaragaman dan jenis barang dan/atau jasa yang beredar di pasar serta luasnya wilayah Indonesia.

Dalam menjalankan fungsi pembinaan dan pengawasan serta menjamin terlaksananya perlindungan konsumen atas barang-barang yang diperjual belikan, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen khususnya Pasal 29 sebagai berikut:

- (1) Pemerintah bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha.
- (2) Pembinaan oleh pemerintah atas penyelenggaraan perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Menteri dan/atau menteri teknis terkait.
- (3) Menteri sebagaimana dimaksud pada ayat (2) melakukan koordinasi atas penyelenggaraan perlindungan konsumen.
- (4) Pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi upaya untuk:
  - a. Terciptanya iklim usaha dan timbulnya hubungan yang sehat antara pelaku usaha dan konsumen;
  - b. Berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat;
  - c. Meningkatnya kualitas sumber daya manusia serta meningkatnya kegiatan penelitian dan pengembangan di bidang perlindungan konsumen.
- (5) Ketentuan lebih lanjut mengenai pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Pada hakekatnya penyelenggaraan pembinaan perlindungan konsumen yang merupakan salah satu tanggung jawab Pemerintah selain pengawasan karena melalui pembinaan diharapkan dapat menjamin agar konsumen dan pelaku usaha memperoleh haknya serta dilaksanakannya kewajiban kedua belah pihak, yang dalam hal ini dilaksanakan oleh Menteri atau Menteri teknis terkait dan untuk Kabupaten Mempawah dilaksanakan oleh Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM.

Pentingnya peningkatan pembinaan sumber daya terhadap konsumen merupakan amanah yang wajib dilaksanakan dalam perlindungan konsumen, sehingga konsumen mempunyai kesadaran yang kuat atas hak-haknya, berkontribusi secara sehat dan rasional. Sedangkan pembinaan terhadap pelaku usaha merupakan upaya agar pelaku usaha melaksanakan usahanya sesuai dengan ketentuan yang berlaku, baik aturan yang diharuskan oleh undang-undang, kebiasaan maupun kepatutan. Dengan demikian pelaku usaha akan bertingkah laku sepantasnya dalam memproduksi dan mengedarkan produknya.

Dalam rangka pembinaan yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah dapat berbentuk mengeluarkan sejumlah peraturan yang sifatnya teknis sehingga ada regulasi yang jelas bagi petugas dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab dan wewenang masing-masing. Adanya regulasi tentunya memperkecil ruang gerak tidak hanya bagi konsumen, pelaku usaha tetapi juga bagi aparat yang melaksanakan tugas, untuk tidak melakukan hal-hal yang tidak diinginkan. Sehingga secara keseluruhan berdampak siapapun baik konsumen, pelaku usaha maupun aparat tentunya tidak ingin adanya sengketa perlindungan konsumen yang bermuara dengan hukum.

Pembinaan mengandung makna pendampingan bimbingan dan bantuan bagi pelaku usaha dan masyarakat konsumen. Adanya pembinaan akan membawa dampak secara keseluruhan sebagai berikut :

1) Iklim Usaha

Tingkat kesejahteraan masyarakat akan meningkat apabila didukung dengan iklim usaha tumbuh dan berkembang dengan sehat melalui efisiensi usaha. Kebutuhan yang ingin diperoleh konsumen tidak lagi dibebankan biaya yang tinggi, tersedianya produk-produk yang berkualitas berdampak mempertinggi tingkat kesehatan dan pencapaian kebutuhan masyarakat. Adanya iklim usaha yang sehat dan kompetitif , akan membantu pembangunan perekonomian secara nasional dan membantu tercapainya tingkat pertumbuhan pembangunan perekonomian nasional.

Dampak lainnya dari sisi iklim usaha terhadap pembinaan yang dilakukan bertujuan menciptakan hubungan yang sehat antara sesama pelaku usaha dan konsumen secara keseluruhan. Perlunya kesadaran saling membutuhkan antara keduanya, karena bagi pelaku usaha bahwa konsumen merupakan mitra bisnis yang keberadaanya perlu selalu dijaga, dibina dan diberdayakan agar konsumen yang sudah merasa cocok dengan seorang pelaku usaha beralih dengan pelaku usaha yang lainnya.

2) Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM)

LSM dalam hal ini berupa wujud dan gerakan konsumen, yaitu upaya mempertinggi kesadaran konsumen akan hak dan kewajibannya melalui pengkajian terhadap perilaku konsumen dan pelaku usaha, memberi penyuluhan atau sosialisasi bagi konsumen serta membantu konsumen dalam mewujudkan hak-haknya. Tidak menutup kemungkinan kehadiran LSM selalu dinilai negatif atau sebagai upaya perlawanan terhadap pelaku usaha. Padahal LSM kehadirannya bisa sebagai mitra pelaku usaha, menjembatani perbedaan kepentingan antara pelaku usaha dan konsumen melalui penanaman kesadaran kepada masyarakat tentang arti pentingnya konsumen dalam memperoleh perlindungan secara hukum.

3) Sumber Daya Manusia (SDM)

Pembinaan yang dilakukan oleh LSM seperti pendidikan dan pelatihan konsumen adalah salah satu LSM yang diharapkan dari pembinaan yang dilakukan, akan tercapailah SDM yang berkualitas, yaitu LSM yang mempunyai tingkat kesadaran penuh akan hak-hak dan kewajibannya sebagai konsumen dan sebagai warga negara. Adapun pembinaan yang dilakukan oleh pemerintah kepada pelaku usaha maka akan diperoleh pelaku-pelaku usaha yang memiliki tanggung jawab, kesadaran akan pentingnya perlindungan konsumen. Harapannya, pelaku usaha akan lebih meningkatkan dirinya melakukan usaha dengan kehati-hatian dan tanggung jawab sebagai bagian dari pelaksanaan pembangunan nasional.

4) Penelitian dan Pengembangan

Tidak dapat dipungkiri dalam pembinaan penyelenggaran perlindungan konsumen akan berdampak pula terselenggaranya penelitian dan pengembangan guna mengevaluasi perbaikan atas praktik-praktik usaha yang berjalan sebelumnya. Perguruan Tinggi tentunya dapat mengembangkan lembaga penelitiannya juga di bidang perlindungan konsumen atau menjadikannya sebagai salah satu kajian.

**b. Pengawasan Perlindungan Konsumen**

Kemungkinan penyimpangan dalam suatu pekerjaan yang telah disepakati biasa terjadi sehingga melalui pengawasan diharapkan dapat membantu melaksanakan kebijakan yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan secara efektif dan efisien. Pengawasan juga dapat lebih mengetahui sejauh mana penyimpangan yang terjadi dalam pelaksanaan kerja tersebut. Fungsi pengawasan terkadang ditempatkan tahapan terakhir dari fungsi manajemen yang hasilnya harus dapat menunjukkan sampai di mana terdapat kecocokan dan ketidakcocokan serta menemukan penyebab ketidakcocokan yang muncul.

Pengawasan lebih menekankan pada tindakan evaluasi serta koreksi terhadap hasil yang dicapai, dengan maksud agar hasil tersebut sesuai dengan rencana. Dengan demikian tindakan pengawasan itu tidak dilakukan terhadap suatu proses kegiatan yang sedang berjalan, akan tetapi justru pada akhir suatu kegiatan setelah kegiatan tersebut menghasilkan sesuatu. Melalui pengawasan tersebut akan dapat ditemukan kesalahankesalahan yang akhirnya kesalahan-kesalahan tersebut akan dapat diperbaiki dan yang terpenting jangan sampai kesalahan tersebut terulang kembali.

Adapun pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen menurut UUPK khususnya dalam Pasal 30 berbunyi sebagai berikut :

- (1) Pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen serta penerapan ketentuan peraturan perundang-undangannya

diselenggarakan oleh pemerintah, masyarakat, dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.

- (2) Pengawasan oleh pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Menteri dan/atau menteri teknis terkait.
- (3) Pengawasan oleh masyarakat dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat dilakukan terhadap barang dan/atau jasa yang beredar di pasar.
- (4) Apabila hasil pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) ternyata menyimpang dari peraturan perundang-undangan yang berlaku dan membahayakan konsumen, Menteri dan/atau menteri teknis mengambil tindakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (5) Hasil pengawasan yang diselenggarakan masyarakat dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat dapat disebarluaskan kepada masyarakat dan dapat disampaikan kepada Menteri dan menteri teknis.
- (6) Ketentuan pelaksanaan tugas pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), dan ayat (3) ditetapkan dengan Peraturan Pemerintah.

Berdasarkan ketentuan di atas, diketahui bahwa pengawasan terhadap perlindungan konsumen tidak hanya dilakukan oleh Pemerintah tetapi masyarakat dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) dan dari pembawasan ini tentunya menjadi salah satu upaya pemberdayaan konsumen. Dengan kata lain bahwa pengawasan yang dilakukan dapat berupa kelompok, perorangan atau LPKSM dan melakukan pengawasanya terhadap barang dan/atau jasa yang beredar di pasar. Pemerintah wajib mengambil tindakan apabila hasil pengawasan yang dilakukan terdapat pelanggaran peraturan dan membahayakan konsumen. Hasilnya dapat disebarluaskan kepada masyarakat dan dapat disampaikan kepada pemerintah yang berwenang mengawasi atau Kepolisian.

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan di atas, pada dasarnya Pemerintah telah memberikan perhatian penuh dalam pemberdayaan perlindungan konsumen khususnya melalui pembinaan dan pengawasan. Namun upaya ini, tentulah belum dapat berjalan dengan baik jika tidak diiringi dengan kemauan bersama dalam perlindungan konsumen dan adanya kesadaran konsumen juga bahwa mereka mempunyai hak untuk mendapatkan perlindungan konsumen. Sebaliknya pelaku usaha juga berhak untuk menuntut haknya apabila kewajibannya telah dilaksanakan secara baik, tetapi masih dinilai oleh konsumen tidak berjalan maksimal dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

#### **D. KESIMPULAN**

Menilik dari uraian yang telah disampaikan mengenai upaya pemberdayaan perlindungan konsumen yang dilakukan melalui pembinaan dan pengawasan, Pemerintah melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pada prinsipnya telah mengatur dengan jelas atas tanggung jawab yang harus dilakukan oleh Pemerintah. Pemberdayaan pembinaan konsumen dilakukan agar terciptanya perlindungan konsumen yang dapat menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha.

Sedangkan pemberdayaan pengawasan konsumen, dilakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen serta penerapan ketentuan peraturan perundang-undangannya diselenggarakan oleh pemerintah, masyarakat, dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat. Apabila pengawasan ini tidak dilaksanakan dengan baik atau terjadinya penyimpangan pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen serta penerapan ketentuan peraturan perundang-undangannya, maka Pemerintah dalam hal ini institusi teknis pada tiap tingkatan dapat mengambil tindakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hasil pengawasan yang diselenggarakan dapat disebarluaskan kepada masyarakat dan dapat disampaikan kepada Menteri dan Menteri teknis terkait.

---

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- A.Qirom Syamsudin Meliala. 1985. *Pokok-Pokok Hukum Perjanjian Beserta Pengembangannya*. Yogyakarta: Liberty.
- Ace Partadireja. 1990. *Pengantar Ekonomika*. Yogyakarta: BPFE.
- Az. Nasution. 1999. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Jakarta: Daya Widya.
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo. 2004. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Adrian Sutedi. 2008. *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Gunawan Wijaya dan Ahmad Yani. 2003. *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Janus Sidabalok. 2006. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Soerjono Soekanto. 1981. *Pengantar Penelitian Hukum*, Universitas Indonesia. Jakarta.
- Sidarta. 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Grasindo.
- Sri Redjeki Hartono. 2007. *Hukum Ekonomi Indonesia*. Bayumedia: Malang.

### Peraturan Perundang-undangan:

KUH Perdata.

Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.