



Pendidikan Perlindungan Konsumen Kepada Masyarakat Desa Di Kecamatan Teon Nila Serua Kabupaten Maluku Tengah

Sarah Selfina Kuahaty¹, Teng Berlianty², Theresia Louize Pesulima³ Agustina Balik⁴

^{1,2,3} Fakultas Hukum Universitas Pattimura, Ambon, Indonesia.

: sarahkuahaty@gmail.com¹

: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx



Info Artikel

Keywords:

Legal Education; Consumer Protection; Rural Communities.

Kata Kunci:

Pendidikan Hukum; Perlindungan Konsumen; Masyarakat Desa.

Abstract

Introduction: Lack of public understanding of civil rights owned, bringing its legal problems for the community. This is the basis of consideration of the Civil Law Section of the Faculty of Law, Pattimura University to conduct community service activities as a form of implementation of the Tri Dharma of universities, one of the legal topics presented is related to consumer protection issues.

Purposes of Devotion: Providing an understanding of consumer protection law of the community, especially the community in 3 (three) villages in Teon Nila Serua sub-district, namely Layeni village, Wotay village, and Lesluru village.

Method of Devotion: Method of Dedication is using legal counselling to the community in 3 (three) villages in Teon Nila Serua district of central Maluku Regency.

Results of the Devotion: In the implementation of these activities, it is known that many consumer problems such as buying goods that have been offered, goods that have defects, or sometimes goods that have been damaged, such as rice or sugar but purchased because they are deceived by low prices, which turns out to be detrimental to society. As consumers, the public does not know that they can raise objections and demand their rights back. Providing legal education, especially consumer protection, can make society an intelligent consumer.

Abstrak

Latar Belakang: Kurangnya pemahaman masyarakat tentang hak-hak keperdataan yang dimiliki, membawa permasalahan hukum tersendiri bagi masyarakat. Hal ini menjadi dasar pertimbangan Bagian Hukum Keperdataan Fakultas Hukum Universitas Pattimura untuk melakukan kegiatan pengabdian kepada masyarakat sebagai bentuk pelaksanaan tri dharma perguruan tinggi, Salah satu topik hukum yang disampaikan adalah terkait masalah perlindungan konsumen.

Tujuan Pengabdian: Memberikan pemahaman hukum perlindungan konsumen kepada masyarakat khususnya masyarakat pada 3 (tiga) desa di kecamatan Teon Nila Serua yakni desa Layeni, desa Wotay dan desa Lesluru.

Metode Pengabdian: Metode yang digunakan adalah penyuluhan hukum kepada masyarakat pada 3 (tiga) desa dalam kecamatan Teon Nila Serua Kabupaten Maluku tengah.

Hasil/Temuan Pengabdian: Pelaksanaan kegiatan tersebut diketahui bahwa banyak masalah-masalah konsumen seperti membeli barang yang sudah daluwarsa, barang yang terdapat cacatnya atau terkadang barang yang sebenarnya sudah rusak seperti beras atau gula tetapi dibeli karena

tertipu harga murah, yang ternyata hal-hal tersebut merugikan masyarakat. Sebagai konsumen, masyarakat tidak mengetahui bahwa mereka dapat mengajukan keberatan dan menuntut haknya kembali. memberikan pendidikan hukum khususnya perlindungan konsumen dapat menjadikan masyarakat sebagai konsumen yang cerdas.

1. Pendahuluan

Perkembangan perdagangan dan tingkat transaksi yang tinggi saat ini tidak hanya terjadi pada kota-kota besar saja, tetapi telah menjangkau sampai ke pedesaan. Hal ini terjadi juga didukung oleh kemajuan teknologi, sehingga transaksi perdagangan tidak lagi dilakukan secara tatap muka, tetapi dapat juga dilakukan melalui jaringan internet. Kondisi tersebut tentunya memberikan manfaat bagi konsumen untuk memenuhi kebutuhannya dengan pilihan yang tidak terbatas, tetapi kondisi tersebut juga dapat membawa konsumen kepada keadaan yang tidak menguntungkan dan terkadang menimbulkan kerugian.

Masyarakat selaku konsumen terkadang tidak mengetahui dan memahami bahwa ada hak-haknya sebagai pemakai barang/jasa yang secara hukum dilindungi. Selain itu sebagai konsumen ketika diperhadapkan dengan pelaku usaha selalu merasa memiliki nilai posisi tawar yang lemah, dibandingkan dengan pelaku usaha, karena menggunakan kekayaan sebagai indikator penilaian. Hal ini lebih dipersulit lagi dengan keberadaan tempat tinggal masyarakat yang jauh dari pusat kota dan juga pengawasan pemerintah.

Kecamatan Teon Nila Serua (selanjutnya disebut Kecamatan TNS) adalah salah satu kecamatan yang berbatasan dengan Masohi, ibu kota kabupaten Maluku Tengah. Tapi ternyata dari data statistik Badan Pusat Statistik Kabupaten Maluku Tengah Tahun 2020, dari 16 (enam belas) desa yang ada dalam wilayah administratif kecamatan TNS, 9 (Sembilan) desa masuk dalam kategori desa berkembang dan 6 (enam) desa masuk dalam kategori desa tertinggal, sebagaimana digambarkan dalam foto tabel berikut ini.¹

Tabel 2.1.1 Banyaknya Desa Menurut Klasifikasi Desa di Kecamatan Teon Nila Serua, 2019
Number of Villages by Village Classification in Teon Nila Serua Subdistrict, 2019

Desa	Sangat Tertinggal	Tertinggal	Berkembang	Maju	Mandiri
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1. Uŕliapan		√			
2. Kuralele			√		
3. Kokroman			√		
4. Mesa		√			
5. Ameth			√		
6. Bumey			√		
7. Sifluru			√		
8. Wotay		√			
9. Isu			√		
10. Watludan			√		
11. Trana		√			
12. Jerili		√			
13. Lesluru		√			
14. Layeni				√	
15. Waru			√		
16. Nakupia			√		
Jumlah / Total		6	9	1	

Sumber / Source : Dinas PMN – PPPA Kabupaten Maluku Tengah

¹ Kecamatan Teon Nila Serua Dalam Angka 2020, BPS Kabupaten Maluku Tengah, (2020), h. 22

Pendidikan hukum diberikan kepada masyarakat bertujuan untuk meningkatkan pemahaman serta kesadaran masyarakat selaku konsumen akan hak-hak dan kewajiban agar mereka dengan sendirinya dapat menjadi konsumen yang cerdas.

2. Metode Pengabdian

Kegiatan pendidikan hukum konsumen kepada masyarakat adalah merupakan bagian dari bentuk pengabdian kepada masyarakat oleh tim yang terdiri dari dosen-dosen Bagian Hukum Keperdataan Fakultas Hukum Universitas Pattimura, sebagai pelaksanaan tri dharma perguruan tinggi perguruan tinggi. Kegiatan ditujukan kepada masyarakat pada kecamatan TNS, dengan memilih 3 desa/negeri sebagai lokasi pengabdian yakni desa Lesluru, Layeni dan Wotay. Pengabdian kepada masyarakat dalam upaya memberikan pendidikan dibidang perlindungan konsumen dilakukan dengan menggunakan metode penyuluhan. Penyuluhan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) diartikan sebagai proses, cara, perbuatan sebagai upaya peningkatan mutu.² Proses penyuluhan dilakukan dengan terlebih dahulu tim menyampaikan materi yang telah dipersiapkan sebelumnya, setelah pemaparan materi, maka masyarakat diberikan kesempatan untuk menyampaikan permasalahan-permasalahan atau pertanyaan terkait dengan masalah perlindungan konsumen, yang kemudian dijawab oleh tim secara bergantian. Mengingat pelaksanaan pengabdian oleh tim dilakukan dalam kondisi pandemi COVID-19, maka kegiatan dilaksanakan dengan tetap memperhatikan dan mengikuti protokoler kesehatan.

3. Hasil Dan Pembahasan

3.1 Konsep Umum Perlindungan Konsumen

Pengertian konsumen secara umum adalah setiap orang yang memakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat dengan maksud untuk memenuhi kebutuhannya, orang lain maupun makhluk hidup lain, untuk berbagai kepentingan tanpa memperdagangkannya kembali. Makna pengertian perlindungan konsumen ini sendiri ditujukan sebagai konsumen sebagai pemakai terakhir dari suatu produk barang dan jasa, bukan sebagai konsumen yang menggunakan barang atau jasa tersebut dan kemudian mengolahnya menjadi produk yang lain, dan kemudian diperdagangkan untuk memperoleh keuntungan.

Dalam hukum semua pihak memiliki kedudukan yang seimbang, tetapi dalam hukum perlindungan konsumen, terkadang konsumen memiliki kedudukan yang lebih lemah, faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen akan haknya yang masih rendah, hal ini terutama disebabkan oleh rendahnya pendidikan konsumen.³

² Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2008).

³ Syahrudin Nawati, "Hak Dan Kewajiban Konsumen Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen," *Pleno Jure* 7, no. 1 (2018), <https://doi.org/10.37541/plenojure.v7i1.352>.

Upaya memberikan perlindungan kepada konsumen di Indonesia telah diregulasikan ke dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Dalam Pasal 4 UUPK konsumen memiliki hak sebagai berikut:

- a) Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan mengandung pengertian bahwa konsumen berhak mendapatkan produk yang nyaman, aman dan yang memberi keselamatan. Oleh karena itu, konsumen harus dilindungi dari segala bahaya mengancam kesehatan, jiwa, dan harta bendanya karena memakai atau mengonsumsi produk. Dengan demikian, maka setiap produk, baik dari segi komposisi bahannya, dari segi desain dan konstruksi, maupun dari segi kualitasnya harus diarahkan untuk mempertinggi rasa kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen.
- b) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan, 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 untuk memutuskan untuk membeli atau tidak terhadap suatu produk, demikian pula keputusan untuk kualitas maupun kuantitas jenis produk yang dipilihnya.
- c) Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, hal ini sangat penting karena tidak memadainya informasi yang disampaikan kepada konsumen dapat juga merupakan salah satu bentuk cacat produk, yaitu dikenal dengan cacat instruksi atau cacat karena informasi yang tidak memadai. Hak atas informasi yang jelas dan benar dimaksudkan agar konsumen dapat memperoleh gambaran yang benar tentang suatu produk, karena dengan informasi tersebut konsumen dapat memilih produk yang diinginkan/sesuai kebutuhannya serta terhindar dari kerugian akibat kesalahan dalam penggunaan produk. Adapun informasi yang merupakan hak konsumen tersebut di antaranya adalah mengenai manfaat kegunaan produk; efek samping atas penggunaan produk; tanggal kadaluwarsa, serta identitas produsen dari produk tersebut. Informasi tersebut dapat disampaikan baik secara lisan, maupun secara tertulis, baik yang dilakukan dengan mencantumkan pada label yang melekat pada kemasan produk, maupun melalui iklan-iklan yang disampaikan oleh produsen, baik melalui media cetak maupun media elektronik.
- d) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. Hak ini tentu saja dimaksudkan untuk memulihkan keadaan konsumen yang telah dirugikan akibat penggunaan produk, dengan melalui jalur hukum. Melalui hak ini pula memungkinkan konsumen memperoleh keadilan. Sebab dengan adanya hak ini, konsumen akan mendapatkan perlindungan hukum yang efektif dalam rangka mengamankan implementasi ketentuan perlindungan konsumen dan menjamin keadilan sosial.
- e) Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen. Hak konsumen ini memegang peranan penting agar konsumen dapat lebih mengetahui dan memahami peranannya sebagai pelaku pasar yang bertanggung jawab. Pentingnya pembinaan dan pendidikan bagi konsumen, oleh karena kondisi yang

dihadapi saat ini dimana kedudukan antara pelaku usaha dengan konsumen terkadang tidaklah seimbang. Pelaku usaha masih sangat dominan di dalam menentukan harga maupun kualitas produknya, sementara konsumen yang belum sepenuhnya menyadari akan hak-haknya akan mudah terjebak. Oleh karena itu, diperlukan pendidikan bagi konsumen guna memberitahukan, meningkatkan pengetahuan tentang hak-hak dan bagaimana mempertahankannya. Dengan demikian, maka lambat laun akan tercipta kesetaraan posisi antara pelaku usaha dengan konsumen.

- f) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif, artinya bahwa setiap konsumen memiliki hak yang sama berdasarkan ketentuan Pasal 27 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang menentukan bahwa: (1) semua warga negara bersamaan kedudukan di dalam hukum dan pemerintahan dan wajib menjunjung tinggi hukum dan pemerintahan itu tanpa ada kecualinya, (2) tiap warga negara berhak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak bagi kemanusiaan. Ketentuan tersebut, sungguh pun tidak secara tegas menyatakan kata-kata konsumen, akan tetapi secara tersimpul termuat dalam Ayat (2). Artinya bahwa jauh sebelum UUPK dibuat, konsumen Indonesia telah dijamin hak-haknya oleh konstitusi.
- g) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Pasal 19 Ayat (1) UUPK secara tegas memberikan jaminan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Adapun bentuk ganti rugi yang dimaksud dapat berupa: (1) pengembalian uang, (2) Penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, (3) Perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan sebagaimana Pasal 19 Ayat (2). Terhadap beberapa istilah yang digunakan berkaitan dengan bentuk ganti rugi di atas, maka penulis tidak melihat sebagai sesuatu yang berbeda atau dapat dikatakan mempunyai makna yang sama, karena semuanya mengarah kepada ganti kerugian.
- h) Hak yang diatur dalam peraturan perundang-undangan lainnya. Hal ini memberikan pengertian bahwa hak-hak konsumen tidak terbatas hanya sebagaimana diatur dalam UUPK, tetapi dimungkinkan ada hak-hak konsumen tambahan sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan yang lain, seperti misalnya peraturan perundang-undangan terkait perbankan, kesehatan dan lain sebagainya.

Sebagai konsumen yang baik, maka perlu dipahami kewajiban-kewajiban yang harus dipahami dan ditaati oleh konsumen. Hal tersebut merupakan salah satu faktor penting pembentukan konsumen yang cerdas, jadi konsumen tidak hanya memahami dan mengerti akan haknya saja, akan tetapi juga memahami dan mengerti kewajibannya sebagai konsumen yang baik. Dalam Pasal 5 UUPK dijelaskan mengenai kewajiban konsumen, yaitu:

- a) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;

- b) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Salah satu pihak selain konsumen dalam hubungan hukum perlindungan konsumen adalah pelaku usaha. UUPK mengartikan pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Setiap pelaku usaha juga harus bertanggung jawab atas produk yang dihasilkan atau yang diperdagangkan.

Seperti halnya konsumen, pelaku usaha juga memiliki hak dan kewajiban yang harus ditaati, agar terselenggaranya hubungan hukum yang baik dan sehat. Hak pelaku usaha diatur dalam Pasal 6 UUPK, yang meliputi:

- 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 lainnya.

Kewajiban bagi pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Pasal 7 UUPK adalah:

- 1) Beritikad 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 atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- 7) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Dari uraian hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha, maka dapat dikatakan bahwa hak dan kewajiban adalah seperti dua sisi mata uang logam, hak bagi pihak konsumen adalah merupakan kewajiban bagi pihak pelaku usaha, sedangkan hak bagi pelaku usaha adalah merupakan kewajiban bagi konsumen dalam melakukan hubungan hukum.

Dalam kehidupan masyarakat selaku konsumen, seringkali dijumpai bahwa ada konsumen yang tidak memahami akan haknya yang dilindungi secara hukum, ketika hak tersebut dilanggar. Dengan melihat fenomena-fenomena dan kenyataan yang terjadi dimasyarakat, maka sebagai wujud implementasi salah satu tugas pokok tri dharama perguruan tinggi yakni pengabdian kepada masyarakat, maka tim memandang perlu untuk memberikan pencerahan dan pendidikan hukum bagi masyarakat pada 3 desa di kecamatan TNS yakni desa Layeni (gambar1), desa Wotay (gambar 2) dan desa Lesluru (gambar 3).



Gambar 1



Gambar 2



Gambar 3

3.2 Pendidikan Konsumen Bagi Masyarakat

Pendidikan konsumen adalah proses memperoleh ilmu pengetahuan dan ketrampilan yang diperlukan untuk mengatur sumber daya konsumen dan mengambil Tindakan untuk memengaruhi faktor-faktor yang memengaruhi keputusan konsumen serta peran serta masyarakat.⁴ Salah satu bentuk proses memperoleh pendidikan konsumen adalah lewat penyuluhan hukum, seperti yang dilakukan oleh tim (Gambar 4) sebagai wujud memberikan pendidikan hukum kepada masyarakat untuk bertindak sebagai konsumen,

⁴ Sri Wening, PPT Pendidikan Konsumen, <http://staffnew.uny.ac.id/upload/131282344/pendidikan/kumpulan-power-point-bahan-ajar-pendidikan-konsumenedit.pdf>

pelaku usaha ataupun untuk membantu pemerintah dalam melakukan pengawasan peredaran dan pemanfaatan produk barang dan jasa.

Diskusi dan tanya jawab yang terekam selama proses penyuluhan, menunjukkan bahwa masalah konsumen yang dihadapi oleh masyarakat di desa-desa tersebut, tidak hanya terbatas kepada hak untuk memilih barang, hal ini disebabkan karena terbatasnya pilihan barang yang ditawarkan kepada masyarakat, tetapi jauh lebih kompleks seperti misalnya masalah produk yang sudah cacat tetapi masih beredar di pasaran, produk yang sudah kadaluwarsa, harga barang yang terkadang diluar kewajaran, tidak mendapatkan informasi yang baik tentang suatu produk, dan lain sebagainya.



Gambar 4

Proses pendidikan kepada konsumen dilakukan agar sebagai konsumen mampu untuk menilai penggunaan suatu produk untuk kebutuhan hidup. Konsumen wajib bersikap kritis dalam menggunakan atau memakai suatu produk barang atau jasa dan waspada atas kondisi barang yang disediakan oleh pelaku usaha. Disini dituntut kebijaksanaan konsumen untuk berhati-hati dalam pengecekan kondisi barang serta keterangan komposisi, dan tanggal kadaluwarsa untuk menghindari hal-hal yang dapat terjadi dan merugikan konsumen itu sendiri sebagai pengguna barang. Konsumen wajib membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan keselamatan.

Sebuah laporan survei oleh *National Institute for Consumer Education Center*, sebagaimana dikutip dalam Sri Wening,⁵ mengidentifikasi pandangan para ahli tentang manfaat pendidikan konsumen yang diperoleh individu apabila diberikan antara lain:

- 1) Mendukung cara berpikir kritis yang membantu fungsi konsumen lebih efisien di pangsa pasar,
- 2) Menanamkan keterampilan-keterampilan hidup konsumen yang memberikan sumbangan untuk sukses,
- 3) Meningkatkan kepercayaan diri dan kemandirian,
- 4) Membantu nilai penerimaan secara luas, dan
- 5) Memperbaiki kualitas hidup.

⁵ Sri Wening, "Membentengi Keluarga Terhadap Budaya Konsumerisme Dengan Nilai-Nilai Kehidupan Dalam Pendidikan Konsumen," *KELUARGA: Jurnal Ilmiah Pendidikan Kesejahteraan Keluarga* 1, no. 1 (2015): 62-75.

Pendidikan konsumen tidak hanya sekedar mengajarkan kepada masyarakat untuk menggunakan uang mereka dengan baik. Pada kenyataannya, hasil sebuah survei menunjukkan bahwa di dalam pendidikan konsumen terkandung nilai-nilai implisit yang patut untuk dikembangkan yaitu: 1) memiliki kesadaran akan diri sendiri karena mereka tahu membedakan antara kebutuhan dan keinginan, 2) memiliki tanggung jawab, 3) menjadi hemat dan hidup sederhana, 4) menjadi lebih bijaksana karena mereka memilih ketika membeli, dan 5) hidupnya bertujuan karena mereka menganggarkan uang dalam kehidupannya.

Berdasarkan permasalahan-permasalahan yang dikemukakan oleh masyarakat dalam diskusi baik selaku konsumen maupun pelaku usaha, maka jawaban atas permasalahan tersebut dapat teratasi dan diselesaikan secara hukum apabila para pihak baik konsumen maupun pelaku usaha dapat menyelesaikan permasalahan tersebut, dengan mempertimbangkan keadaan masyarakat pada desa-desa tersebut, apabila permasalahan yang timbul tidaklah memberikan dampak kerugian yang besar ataupun tidak menimbulkan korban jiwa, maka penyelesaian permasalahan sebenarnya dapat diselesaikan secara kekeluargaan, dengan pertimbangan apabila penyelesaian dilakukan sesuai prosedur hukum, maka tentunya membutuhkan lebih banyak waktu dan biaya.

Beredarnya produk-produk barang yang sudah tidak layak atau juga cacat selain disebabkan karena kurang pemahamannya konsumen akan hak-haknya, tetapi juga karena lemahnya peran pengawasan pemerintah terhadap peredaran produk barang dan jasa pada daerah-daerah tersebut. Hal ini dapat dipahami karena keadaan geografis Maluku yang menyebabkan sehingga fungsi pengawasan tersebut tidak dapat dilaksanakan secara baik.

Menurut Hadari Nawawi⁶ bahwa pada dasarnya kegiatan pengawasan bukanlah dimaksudkan untuk mencari-cari kesalahan, akan tetapi lebih dititikberatkan pada pengendalian agar fungsi manajemen secara keseluruhan berlangsung efektif dan efisien bagi pencapaian tujuan. Pengawasan akan kehilangan maknanya apabila dari hasil yang diperoleh terdapat berbagai penyimpangan, pelanggaran dan lain-lain, namun tidak diambil tindakan. Dengan kata lain, pengawasan akan berfungsi jika dari hasil atau temuannya dilakukan tindak lanjut. Pada prinsipnya kegiatan pengawasan terhadap pelaku usaha tidaklah dimaksudkan untuk mematikan kegiatan usaha dari pelaku usaha, akan tetapi pengawasan dimaksudkan untuk memastikan apakah pelaku usaha dalam menghasilkan dan mendistribusikan produk barang dan/atau jasa telah dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan. Dengan demikian, konsumen senantiasa terlindungi dari bahaya penggunaan produk barang dan/atau jasa yang ilegal, dan sebagai konsumen yang memahami haknya dan membantu melaporkan apabila terjadi permasalahan terhadap peredaran produk, maka secara tidak langsung masyarakat selaku konsumen telah membantu pemerintah dalam melaksanakan tugas pengawasan.

Hasil evaluasi terakhir yang dilakukan oleh tim dalam bentuk pertanyaan untuk mengetahui tingkat pemahaman masyarakat terkait masalah perlindungan konsumen, setelah terjadinya diskusi diperoleh bahwa masyarakat desa Layeni, desa Wotay maupun

⁶ Hadari Nawawi, *Pengawasan Melekat Di Lingkungan Aparatur Pemerintah* (Jakarta: Erlangga, 1995), h. 95.

desa Lesluru telah memahami hak dan kewajibannya sebagai konsumen, pelaku usaha, maupun dalam fungsi pengawasan masyarakat. Masyarakat ketiga desa tersebut telah menjadi konsumen yang cerdas yakni memahami hak dan kewajibannya, memahami syarat dan ketentuan sebelum membeli suatu produk, Membeli produk sesuai kebutuhan bukan keinginan, Kritis terhadap kondisi barang dan /atau jasa khususnya produk makanan, kosmetik dan obat-obatan, dan masyarakat akan lebih fokus untuk memperhatikan label maupun masa kadaluwarsa suatu produk.

4. Kesimpulan

Masalah perlindungan konsumen merupakan masalah yang terjadi pada banyak daerah dari perkotaan sampai pedesaan, hal ini disebabkan karena masyarakat selaku konsumen maupun pelaku usaha kurang memahami hak dan kewajibannya. Pendidikan konsumen dengan menggunakan metode penyuluhan hukum merupakan salah satu solusi untuk mencerdaskan konsumen maupun pelaku usaha agar lebih memahami hak dan kewajibannya, dan bagaimana mereka harus bertindak apabila terjadi permasalahan atau sengketa konsumen.

Ucapan Terima Kasih (*Acknowledgments*)

Kami mengucapkan terima kasih kepada kepada Dekan Fakultas Hukum Universitas Pattimura Dr. Rory Jeff Akyuwen,SH.,MH, Bupati Maluku Tengah, A. Tuasikal, dan jajarannya yang telah membantu dan memfasilitasi kegiatan pengabdian kepada masyarakat dari Fakultas Hukum Universitas Pattimura, Camat TNS, Drs. J. Dias, M.Si, Para pimpinan pada ketiga desa yakni Nikodemus Lakotany, S.Sos selaku pejabat desa Lesluru, Hermanto Lakotany. S.Sos selaku pejabat desa Wotay.

Referensi

- Kecamatan Teon Nila Serua Dalam Angka 2020, BPS Kabupaten Maluku Tengah, (2020)
- Nawawi, Hadari. *Pengawasan Melekat Di Lingkungan Aparatur Pemerintah*. Jakarta: Erlangga, 1995.
- Nawi, Syahrudin. "Hak Dan Kewajiban Konsumen Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Pleno Jure* 7, no. 1 (2018). <https://doi.org/10.37541/plenojure.v7i1.352>.
- Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka, 2008.
- Sri Wening, PPT Pendidikan Konsumen, <http://staffnew.uny.ac.id/upload/131282344/pendidikan/kumpulan-power-point-bahan-ajar-pendidikan-konsumenedit.pdf>
- Wening, Sri. "Membentengi Keluarga Terhadap Budaya Konsumerisme Dengan Nilai-Nilai Kehidupan Dalam Pendidikan Konsumen." *KELUARGA: Jurnal Ilmiah Pendidikan Kesejahteraan Keluarga* 1, no. 1 (2015): 62-75.