



## Meningkatkan Pemahaman Masyarakat Atas Hak-Hak Konsumen

Teng Berlianty<sup>1</sup>, Agustina Balik<sup>2</sup>, Ronald Fadly Sopamena<sup>3\*</sup>

<sup>1,2,3</sup> Fakultas Hukum Universitas Pattimura, Ambon, Indonesia.

: rfsopamena@gmail.com\*

: 10.47268/aiwadthu.v2i1.713

### Info Artikel

#### Keywords:

Consumer Rights; Consumer Protection; Community Rights.

#### Kata Kunci:

Hak Konsumen; Perlindungan Konsumen; Hak Masyarakat.

### Abstract

**Introduction:** Community service through counseling in Rumberu Village, Inamosol District, West Seram Regency regarding public understanding of consumer rights on October 21, 2021.

**Purposes of Devotion:** This activity aims to increase public understanding of consumer rights so that the people of Rumberu village not only know but also understand their rights as consumers which are protected by law.

**Method of Devotion:** The service is carried out using the lecture method by each presenter in turn. Then the public will be invited to ask questions and they will be answered in turn by the presenters.

**Results of the Devotion:** Through service activities with the title "Increasing Public Understanding of Consumer Rights", the people of Rumberu Village, Inamosol District, West Seram Regency became more aware of consumer protection laws and more specifically, this activity resulted in an understanding of community rights as consumer.

### Abstrak

**Latar Belakang:** Pengabdian melalui penyuluhan kepada masyarakat di Desa Rumberu, Kecamatan Inamosol, Kabupaten Seram Bagian Barat mengenai pemahaman masyarakat atas hak-hak konsumen pada tanggal 21 Oktober 2021.

**Tujuan Pengabdian:** Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat atas hak-hak konsumen sehingga masyarakat desa Rumberu bukan hanya mengetahui tetapi juga memahami hak-hak mereka sebagai konsumen yang dilindungi oleh undang-undang.

**Metode Pengabdian:** Pengabdian dilakukan dengan menggunakan metode ceramah oleh masing-masing pemateri secara bergantian. Kemudian masyarakat akan dipersilahkan untuk memberikan pertanyaan dan dijawab secara bergantian oleh pemateri.

**Hasil/Temuan Pengabdian:** Melalui kegiatan pengabdian dengan judul "Meningkatkan Pemahaman Masyarakat Atas Hak-Hak Konsumen", masyarakat Desa Rumberu, Kecamatan Inamosol, Kabupaten Seram Bagian Barat menjadi lebih paham terhadap hukum perlindungan konsumen dan terlebih khusus, kegiatan ini menghasilkan pemahaman terhadap hak-hak masyarakat sebagai konsumen.

## 1. Pendahuluan

Negara menjamin perlindungan terhadap konsumen melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yang selanjutnya disebut UUPK. Perlindungan konsumen sendiri adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi

perlindungan kepada konsumen. Pembangunan dan perkembangan perekonomian umumnya dan khususnya di bidang perindustrian dan perdagangan nasional telah menghasilkan berbagai variasi barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi oleh masyarakat secara luas tidak terkecuali masyarakat pada Desa Rumberu, Kecamatan Inamosol, Kabupaten Seram Bagian Barat.

Desa Rumberu adalah salah satu dari 5 (lima) desa yang merupakan bagian dari Kecamatan Inamosol. Sejak tahun 2010 sejak Kecamatan Inamosol telah dimekarkan dari Kecamatan Kairatu. Kecamatan Inamosol secara geografis memiliki luas wilayah sebesar 504,61 Km<sup>2</sup>. Desa yang memiliki luas wilayah terbesar adalah Desa Hunitetu sebesar 181,77 Km<sup>2</sup> dan terkecil adalah Desa Rambatu 35,27 Km<sup>2</sup>.

No	Nama Desa	Luas Wilayah (Km <sup>2</sup> )
1	Hunitetu	181,77
2	Hukuanakota	118,69
3	Rumberu	108,52
4	Manusa	60,36
5	Rambatu	35,27
Total Luas Wilayah Kec. Inamosol		504,61

**Tabel 1.**  
**Luas wilayah Desa di Kec. Inamosol**

Wilayah Kecamatan Inamosol ini berbatasan dengan Kecamatan Taniwel dan Taniwel Timur di sebelah Utara, sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Kairatu dan Amalatu, sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Elpaputih dan sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Kairatu Barat dan Seram Barat. Desa Rumberu merupakan desa terbesar ketiga pada kecamatan Inamosol dengan luas wilayah 108,51 Km<sup>2</sup>.<sup>1</sup>



**Gambar 1.**  
**Peta Perbatasan Kecamatan Inamosol, Kabupaten Seram Bagian Barat**

<sup>1</sup> Pemerintah Kabupaten Seram Bagian Barat, <http://sbbkab.go.id/inamosol/>

Kegiatan pengabdian pada desa Rumberu diberikan dengan memberikan pemahaman mengenai perlindungan konsumen secara umum kemudian secara bertahap memberikan pemahaman terhadap hak-hak masyarakat sebagai konsumen yang dijamin oleh undang-undang. Kegiatan dilakukan pada Balai Desa dan dihadiri oleh perangkat desa serta masyarakat. Pemberian edukasi kepada konsumen adalah salah satu hak yang dimiliki konsumen yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen<sup>2</sup>. Oleh sebab itu sebagai pengajar, peneliti dan pengabdian yang bekerja di lingkungan Perguruan Tinggi memiliki kewajiban mewujudkan hak konsumen dengan melakukan pengajaran kepada konsumen pada segala lapisan masyarakat terutama pada masyarakat desa Rumberu yang belum paham terhadap hak-hak mereka sebagai konsumen. Sehingga dengan kegiatan ini akan memberikan pemahaman mereka atas hak-hak sebagai konsumen yang dilindungi undang-undang.

## 2. Metode Pengabdian

Tim Pengabdian memberikan edukasi mengenai hak-hak konsumen melalui metode ceramah yang dilakukan secara bergantian dan memberikan kesempatan kepada masyarakat desa Rumberu untuk mengajukan pertanyaan dan dijawab secara bergantian oleh Tim. Dengan demikian masyarakat desa Rumberu lebih memahami hak-hak mereka sebagai konsumen sehingga tujuan dari pengabdian tercapai.

## 3. Hasil Dan Pembahasan

### 3.1 Hukum Perlindungan Konsumen

Hukum menurut M. H. Tirtaatmidjaja adalah semua aturan yang harus dituruti dalam tingkah laku tindakan-tindakan dalam pergaulan hidup dengan ancaman mesti mengganti kerugian jika melanggar aturan-aturan itu akan membahayakan diri sendiri atau harta, umpamanya orang akan kehilangan kemerdekaannya, didenda, dan sebagainya.<sup>3</sup> Sedangkan perlindungan mengandung makna kepastian terhadap ketenangan, keamanan dan kenyamanan. Perlindungan hukum merupakan pengakuan terhadap harkat dan martabat warga negaranya sebagai manusia.<sup>4</sup>

Pengertian konsumen dalam arti umum adalah pemakai, pengguna dan atau pemanfaat barang dan atau jasa untuk tujuan tertentu.<sup>5</sup> Selanjutnya konsumen menurut Pasal 1 ayat 2 UUPK 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.

Pasal 1 angka 1 mendefinisikan perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.

---

<sup>2</sup> Nurul Fibrianti, "Penguatan Pemahaman Hak Konsumen Tentang Layanan Purna Jual Kendaraan Bermotor Bagi Siswa SMK Dalam Rangka Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen," *Jurnal Pengabdian Hukum Indonesia* 2, no. 2 (2020): 101–13.

<sup>3</sup> C.S.T Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum Dan Tata Hukum Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 1980), h. 38.

<sup>4</sup> Wahyu Simon Tampubolon, "Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau Dari Undang Undang Perlindungan Konsumen," *Jurnal Ilmiah Advokasi* 4, no. 1 (2016): 53–61.

<sup>5</sup> Az Nasution, "Perlindungan Hukum Konsumen, Tinjauan Singkat UU No. 8 Tahun 1999-LN 1999 No. 42," *Diklat Mahkamah Agung*, 2001, h. 5.

Rumusan pengertian perlindungan konsumen yang terdapat dalam Pasal 1 angka 1 UUPK telah memberikan cukup kejelasan. Kalimat yang menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen.<sup>6</sup>

Masyarakat desa Rumberu yang rata-rata hidup secara sederhana tidak lepas dari kebutuhan untuk berbelanja kebutuhan keseharian mereka, dalam memenuhi kebutuhan mereka untuk berbelanja, mereka harus menempuh perjalanan darat dengan menggunakan mobil menuju desa tetangga seperti desa Kairatu maupun desa Gemba yang memang secara perekonomian lebih maju sehingga desa-desa tersebut memiliki banyak toko yang menjual kebutuhan sehari-hari. Dengan demikian, hukum perlindungan konsumen harus melindungi juga masyarakat desa Rumberu.

Pentingnya peran pemerintah untuk melakukan pencegahan dan pengawasan harus seiring dengan peran masyarakat untuk lebih waspada dan hati-hati dalam mengkonsumsi suatu produk<sup>7</sup>. Oleh karena itu, pemahaman masyarakat terhadap hak-hak mereka sebagai konsumen perlu ditingkatkan terutama pada masyarakat desa Rumberu.



**Gambar 2.**  
**Suasana Saat memberikan Ceramah**

### 3.2 Hak-Hak Konsumen

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<sup>8</sup>. Berdasarkan Pasal 4 UUPK, hak konsumen terbagi atas 9 (sembilan), diantaranya adalah:

---

<sup>6</sup> Yati Nurhayati, “Perlindungan Konsumen Terhadap Maraknya Pemadaman Listrik Dikaitkan Dengan Hak-Hak Konsumen,” *Al-Adl : Jurnal Hukum* 7, no. 13 (2015): 72–91.

<sup>7</sup> Yulia Susantri, Sri Walny Rahayu, and Sanusi, “Pencantuman Informasi Pada Label Produk Kosmetik Oleh Pelaku Usaha Dikaitkan Dengan Hak Konsumen,” *Syiah Kuala Law Journal* 2, no. 1 (2018): 113–31, <https://doi.org/10.24815/sklj.v2i1.10591>.

<sup>8</sup> Sarah Selfina Kuahaty et al., “Pendidikan Perlindungan Konsumen Kepada Masyarakat Desa Di Kecamatan Teon Nila Serua Kabupaten Maluku Tengah,” *AIWADTHU: Jurnal Pengabdian Hukum* 1, no. 2 (2021): 63–72, <https://doi.org/10.47268/aiwadthu.v1i2.656>.

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa; Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa mengandung pengertian bahwa para pelaku usaha wajib menyediakan barang dan/atau jasa yang nyaman dan aman kepada masyarakat.
- 2) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan; Konsumen berhak mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan harga yang telah dibayarkan serta mendapatkan garansi terhadap klaim yang telah dibuat oleh pelaku usaha dalam promosi mereka.
- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa; Konsumen berhak mendapatkan informasi mengenai informasi seputar produk baik itu jenis bahan baku yang digunakan, kualitas produk maupun cara pengolahan produk maupun mekanisme maupun kualitas terhadap jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha.
- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan; Tidak jarang konsumen dikecewakan oleh kualitas barang dan/atau jasa yang diberikan pelaku usaha. Oleh karena itu, konsumen bisa memberikan masukan atau keluhan terhadap pelaku usaha yang nantinya akan sangat berguna bagi para pelaku usaha dalam meningkatkan kualitas produk maupun pelayanan demi meningkatkan daya saing.
- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut; Berbeda dengan pelaku usaha yang memahami seluk beluk barang maupun jasa yang mereka tawarkan, konsumen tidak mengetahui barang dan/atau jasa yang akan mereka gunakan. Hal ini menyebabkan posisi konsumen yang lebih lemah dibandingkan pelaku usaha. Maka advokasi, perlindungan serta penyelesaian sengketa secara patut merupakan salah satu hak yang dimiliki konsumen.
- 6) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen; Pembinaan dan pendidikan terhadap konsumen disebabkan karena posisi konsumen yang lebih lemah dibandingkan pelaku usaha. Untuk itu, pembinaan dan pendidikan konsumen bisa menghindarkan konsumen dari eksploitasi yang dilakukan pihak pelaku usaha.
- 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif; Setiap manusia mempunyai harkat dan derajat yang sama. Oleh karena itu setiap orang yang hidup di dunia ini harus bebas dari tindakan diskriminatif. Sama halnya dengan konsumen yang harus diperlakukan sama tanpa memandang perbedaan suku, ras, agama, maupun golongan.
- 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya; Hak ini bertujuan untuk mengembalikan keadaan konsumen

yang dirugikan seperti semula sebelum memakai atau menggunakan barang dan/ atau jasa.

- 9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya; Hak ini akan membuka peluang terhadap hak-hak lainnya yang bisa ditentukan dikemudian hari demi memberikan perlindungan hukum yang maksimal terhadap konsumen.



**Gambar 3.**

### **Sesi Tanya Jawab**

Berdasarkan hasil diskusi dengan masyarakat, diketahui bahwa masyarakat desa Rumberu lebih banyak membeli barang kebutuhan pangan demi kebutuhan mereka dibandingkan menggunakan produk jasa. Bahan pangan yang sering dibeli biasanya adalah sembako berupa beras, minyak goreng, terigu, gula, susu dan bahan pangan lainnya. Sedangkan menurut mereka, produk jasa yang sering digunakan adalah jasa transportasi dari dan menuju desa Rumberu.

Masyarakat desa Rumberu memiliki hak untuk menggunakan atau mengonsumsi barang yang tidak kadaluarsa maupun yang cacat produksi yang dapat membahayakan kesehatan serta keselamatan mereka. Hal yang sama bagi jasa transportasi yang mereka gunakan dalam beraktivitas haruslah memberikan rasa aman dan nyaman sehingga keselamatan penumpang menjadi lebih terjamin.

Barang dan jasa yang ditawarkan kepada masyarakat desa Rumberu haruslah dijual dengan harga yang wajar dan sesuai dengan kondisi barang serta fasilitas jasa yang ditawarkan dan tidak lupa bagi pelaku usaha untuk memberikan informasi yang benar kepada masyarakat sebagai konsumen. Selain itu sebagai konsumen, masyarakat desa Rumberu haruslah diperlakukan secara adil dan tidak diskriminatif serta dilayani serta didengar keluhannya walaupun masyarakat desa Rumberu berasal dari desa yang berbeda. Serta yang terakhir, masyarakat desa Rumberu sebagai konsumen memiliki hak untuk mendapatkan ganti rugi apabila barang dan atau jasa yang ditawarkan tidak sesuai dengan perjanjian.

## **4. Kesimpulan**

Masyarakat desa Rumberu sebagai konsumen memiliki hak-hak yang dijamin oleh undang-undang sehingga hak-hak tersebut tidak boleh dilanggar dengan alasan apapun.

Untuk itu, pemahaman terhadap hak-hak konsumen oleh masyarakat desa Rumberu menjadi vital karena untuk dapat menuntut hak mereka sebagai konsumen, mereka perlu terlebih dahulu mengetahui serta memahami hak-hak tersebut.

### **Ucapan Terima Kasih (*Acknowledgments*)**

Kegiatan penyuluhan hukum kepada masyarakat di desa Rumberu ini merupakan salah satu program Pengabdian Kepada Masyarakat Bagian Hukum Keperdataan Fakultas Hukum Universitas Pattimura tahun 2021. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih sebesar-besarnya bagi Ketua Bagian Keperdataan dan Dekan Fakultas Hukum Universitas Pattimura serta Plt Kepala Desa Rumberu dan masyarakat Desa Rumberu yang telah memfasilitasi dan mensukseskan kegiatan ini.

### **Referensi**

- Fibrianti, Nurul. "Penguatan Pemahaman Hak Konsumen Tentang Layanan Purna Jual Kendaraan Bermotor Bagi Siswa SMK Dalam Rangka Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen." *Jurnal Pengabdian Hukum Indonesia* 2, no. 2 (2020): 101-13.
- Kansil, C.S.T. *Pengantar Ilmu Hukum Dan Tata Hukum Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka, 1980.
- Kuahaty, Sarah Selfina, Teng Berlianty, Theresia Louize Pesulima, Agustina Balik, and Maichel Lesnussa. "Pendidikan Perlindungan Konsumen Kepada Masyarakat Desa Di Kecamatan Teon Nila Serua Kabupaten Maluku Tengah." *AIWADTHU: Jurnal Pengabdian Hukum* 1, no. 2 (2021): 63-72. <https://doi.org/10.47268/aiwadthu.v1i2.656>.
- Nasution, Az. "Perlindungan Hukum Konsumen, Tinjauan Singkat UU No. 8 Tahun 1999-LN 1999 No. 42." *Diklat Mahkamah Agung*. 2001.
- Nurhayati, Yati. "Perlindungan Konsumen Terhadap Maraknya Pemadaman Listrik Dikaitkan Dengan Hak-Hak Konsumen." *Al-Adl : Jurnal Hukum* 7, no. 13 (2015): 72-91.
- Susantri, Yulia, Sri Walny Rahayu, and Sanusi. "Pencantuman Informasi Pada Label Produk Kosmetik Oleh Pelaku Usaha Dikaitkan Dengan Hak Konsumen." *Syiah Kuala Law Journal* 2, no. 1 (2018): 113-31. <https://doi.org/10.24815/sklj.v2i1.10591>.
- Tampubolon, Wahyu Simon. "Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau Dari Undang Undang Perlindungan Konsumen." *Jurnal Ilmiah Advokasi* 4, no. 1 (2016): 53-61.