

Efektivitas Kinerja LPKNI Dalam Perlindungan Konsumen Di Kota Jambi

Novi Indah Cahyani

noviindahjmb@gmail.com

Evalina Alissa

evalinadasril@yahoo.com

Ilmu Hukum Fakultas Hukum, Universitas Jambi

Abstract

*The role of non-governmental organizations such as LPKNI is also an important part of implementing consumer protection in Jambi City, however, the implementation is sometimes not in accordance with what is mandated in Law Number 8 of 1998 concerning Consumer Protection. This study examines consumer protection efforts by LPKNI in the city and the factors inhibiting the implementation of consumer protection in Jambi city. This research uses the Juridical-Empirical research method which examines *das sein* and *sollen* between the provisions in Law Number 8 of 1998 concerning Consumer Protection and the reality in the field. The results of this study show that LPKNI carries out various tasks in organizing consumer protection ranging from consumer education, receiving various consumer complaints, to providing legal assistance. However, on the other hand, there are still many challenges faced by LPKNI.*

Keywords: *effectiveness; Consumer Protection; LPKNI*

Abstrak

Peran lembaga swadaya masyarakat seperti LPKNI turut menjadi bagian penting dalam melaksanakan perlindungan konsumen di Kota Jambi, Namun, pada implementasinya terkadang tidak sesuai dengan yang di amanatkan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1998 tentang Perlindungan Konsumen. Penelitian ini mengkaji upaya perlindungan konsumen oleh LPKNI di Kota dan faktor penghambat pelaksanaan perlindungan konsumen di kota Jambi. Penelitian ini menggunakan metode penelitian Yuridis-Empiris yang megkaji *das sein* dan *sollen* antara ketentuan dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1998 tentang Perlindungan Konsumen dengan realita di lapangan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa LPKNI menjalankan berbagai tugas dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen mulai dari edukasi konsumen, menerima berbagai pengaduan konsumen, hingga memberikan bantuan hukum. Namun, disisi lain masih banyak tantangan yang dihadapi oleh LPKNI.

Kata Kunci: *efektifitas; perlindungan konsumen; LPKNI*

A. Pendahuluan

Kondisi perdagangan yang terus meningkat di berbagai negara termasuk Indonesia akibat meluasnya target pasar karena pesatnya teknologi terkadang membuat lemahnya posisi konsumen untuk mendapatkan perlindungan hukum atas kecenderungan pelaku

usaha.¹ Upaya dalam mempertahankan konsumen merupakan keinginan dari setiap produsen. Persaingan yang semakin ketat ini juga dapat membawa dampak negatif pada konsumen. Ketidaktahuan konsumen dalam menghadapi produsen sangat berpengaruh pada kepentingan rakyat.²

Secara umum kelemahan para konsumen disebabkan karena ketidaktahuan terhadap hak yang seharusnya mereka terima dan mengenai kewajiban yang seharusnya diberikan oleh konsumen.³ Untuk mengatasi hal tersebut konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk dapat melindungi dirinya sendiri dari pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Sejatinya regulasi hukum Indonesia telah mengatur mengenai hak dan kewajiban para pelaku usaha maupun konsumen. Namun, pada kenyataannya banyak masyarakat yang tidak paham akan hak dan kewajiban yang harus mereka lakukan sehingga kondisi seperti itu semakin memperparah potensi konsumen untuk menjadi korban para pelaku usaha. Campur tangan pemerintah dalam hal ini sangat diperlukan, terutama dalam hal pengawasan serta memberikan perlindungan hukum kepada konsumen sehingga konsumen tidak lagi menjadi pihak yang selalu dirugikan atau berada di pihak yang lemah.⁴ Bab VII tentang Pembinaan dan Pengawasan dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 29 ayat (1) menyebutkan bahwa “pemerintah bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha” lebih lanjut Pasal 29 ayat (4) huruf b menyatakan bahwa “pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen meliputi upaya untuk berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat”. Selanjutnya dalam Pasal 30 ayat (1) disebutkan pula bahwa “pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen serta penerapan ketentuan peraturan perundang-undangannya

¹ Haris Hamid, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Makassar: Sah Media, 2017), hlm 2.

² Marsha Azhar Nadhira, “Tinjauan Yuridis Legalitas Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (Lpksm) Serta Perannya Dalam Melindungi Konsumen Di Indonesia,” *Gloria Justitia* 3, no. 1 (May 31, 2023): 27–44, <https://doi.org/10.25170/gloriajustitia.v3i1.4393>.

³ Muhammad Ichsyah Suwandi, Taufik Siregar, and Rizkan Zulyadi, “Peranan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat Kota Medan Dalam Memberikan Perlindungan Hukum Kepada Konsumen,” *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)* 5, no. 3 (February 12, 2023): 2291–2307, <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i3.1565>.

⁴ Misnar Syam, “Politik Hukum Pembuktian Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Indonesia,” *UNES Law Review* Vol.6 No.1 (2023): hlm 5, <https://doi.org/https://doi.org/10.31933/unesrev.v6i1>.

diselenggarakan oleh pemerintah, masyarakat, dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat”.

Pengakuan terhadap Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) oleh pemerintah diatur dalam Pasal 2 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2001. Dalam ketentuan tersebut dijelaskan bahwa LPKSM harus memenuhi dua syarat utama, yaitu terdaftar di pemerintah kabupaten atau kota, serta memiliki kegiatan yang bergerak di bidang perlindungan konsumen sebagaimana tercantum dalam anggaran dasarnya. Pengakuan ini penting sebagai dasar legal bagi lembaga tersebut untuk menjalankan fungsi dan perannya dalam mendukung hak-hak konsumen. Lebih lanjut, Pasal 3 peraturan yang sama merinci tugas-tugas LPKSM, yang meliputi penyebaran informasi untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap hak dan kewajiban sebagai konsumen, pemberian nasihat kepada konsumen yang membutuhkan, serta kerja sama dengan instansi terkait guna memperkuat perlindungan konsumen. Selain itu, LPKSM juga memiliki peran dalam membantu konsumen memperjuangkan haknya, termasuk menerima pengaduan, serta turut mengawasi pelaksanaan perlindungan konsumen bersama pemerintah dan masyarakat. Adapun tata cara pendaftaran LPKSM diatur secara lebih teknis dalam Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2021 tentang Tata Cara Pendaftaran dan Pembatalan Pendaftaran LPKSM, yang merupakan perubahan dari Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2001 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 89 Tahun 2019. Peraturan ini memberikan landasan hukum bagi prosedur administratif pendaftaran LPKSM agar dapat diakui secara resmi dan menjalankan peranannya secara legal dalam sistem perlindungan konsumen di Indonesia.

Berdasarkan bunyi pasal tersebut maka dalam hal penyelenggaraan perlindungan konsumen di Indonesia terdapat tiga pihak yang terlibat, yaitu pemerintah, masyarakat dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM). Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) dibentuk untuk membantu pemerintah dalam mewujudkan perlindungan hukum terhadap masyarakat dengan harapan meningkatkan kesadaran pelaku usaha yang berupaya mendapat keuntungan yang semaksimal mungkin dengan modal seminimal mungkin sesuai dengan prinsip ekonomi.⁵

⁵ Jaya Setiawan Sinaga Yuldiana Zesa Aziz, “Kerjasama Pemerintah Dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) Dalam Melakukan Pengawasan Terhadap Barang Atau Jasa Yang Diperdagangkan,” *Jurnal Restorative Justice* Vol. 7 No. (2023): hlm 3, <https://doi.org/https://doi.org/10.35724/jrj.v7i22.6112>.

Peraturan tersebut memberikan gambaran jelas mengenai dasar hukum, peran, dan mekanisme kerja Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2001 dan peraturan turunannya. Keberadaan LPKSM diakui secara resmi oleh pemerintah sepanjang memenuhi dua syarat utama, yaitu telah terdaftar pada pemerintah kabupaten/kota serta bergerak di bidang perlindungan konsumen sesuai anggaran dasarnya. Hal ini menunjukkan bahwa LPKSM bukan sekadar lembaga sukarela, tetapi merupakan bagian dari sistem perlindungan konsumen nasional yang diatur dan diawasi oleh negara. Penegasan ini memberikan landasan hukum terhadap peran LPKSM dalam memperjuangkan hak konsumen.

Dari sisi fungsional, peran LPKSM sangat penting dalam meningkatkan kesadaran dan keberdayaan konsumen, terutama melalui penyebaran informasi, pemberian nasihat, serta penerimaan dan penyelesaian pengaduan. LPKSM juga diamanatkan untuk bekerja sama dengan instansi terkait serta ikut melakukan pengawasan bersama terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen. Fungsi-fungsi tersebut mencerminkan bahwa LPKSM berperan sebagai mitra strategis pemerintah dalam menjamin terpenuhinya hak-hak konsumen. Lebih dari itu, LPKSM memiliki kapasitas sebagai lembaga advokasi yang dapat mewakili konsumen dalam memperjuangkan keadilan ketika terjadi sengketa atau pelanggaran. Namun, dalam praktiknya, pelaksanaan peran LPKSM seringkali menghadapi tantangan, seperti kurangnya pemahaman masyarakat terhadap keberadaan lembaga ini, minimnya dukungan dari pemerintah daerah, serta keterbatasan sumber daya.

Oleh karena itu, pengaturan tata cara pendaftaran sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 35 Tahun 2021 menjadi penting agar keberadaan LPKSM dapat lebih terorganisir dan memiliki landasan administratif yang kuat. Dengan mekanisme pendaftaran dan pengawasan yang jelas, LPKSM diharapkan mampu menjalankan fungsinya secara efektif dan konsisten dalam menciptakan ekosistem perlindungan konsumen yang inklusif dan berbasis hukum.

LPKSM merupakan bentuk advokasi dan pengaduan kepada pemangku kepentingan mengenai kasus yang merugikan masyarakat sebagai konsumen.⁶ Lembaga ini diharapkan mampu mewujudkan perlindungan konsumen melalui kepastian hukum, keadilan dan kebermanfaatannya untuk pelaku usaha dan konsumen. LPKSM dalam menjalankan tugasnya

⁶ Rosita Chandrakirana Marsha Azhar Nadhira, Septo Hermawan, "Tinjauan Yuridis Legalitas Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) Serta Perannya Dalam Melindungi Konsumen Di Indonesia," *Jurnal Gloria Justitia* Vol. 3 No. (2023): hlm 3, <https://doi.org/https://dpo.org/10.25170/gloriajustitia.v3i1.4393>.

dalam menyelesaikan sengketa konsumen harus mengutamakan proses non litigasi atau melalui mediasi. mediasi adalah prosedur penengah yang melibatkan pihak ketiga sebagai fasilitator hingga para pihak yang bersengketa mencapai kesepakatan damai.⁷ Ruang lingkup tugas dari LPKNI mencakup hukum perlindungan konsumen, hukum perusahaan dan bisnis, hukum hak atas kekayaan intelektual, hukum perbankan dan lembaga pembiayaan, pengawasan dan dan pembinaan jasa umum, mediasi dan rekonsiliasi, konsultasi hukum dan advokasi.⁸

Berdasarkan data pencatatan laporan kegiatan LPKNI Kota Jambi selama tahun 2024, tercatat sebanyak 57 pengaduan konsumen yang ditangani. Pengaduan tersebut mencakup berbagai bentuk permasalahan, antara lain kasus penipuan barang atau jasa seperti pemalsuan BPKB, penunggakan pembayaran angsuran di perusahaan pembiayaan, perampasan aset tanpa prosedur hukum yang jelas, serta permasalahan perbankan seperti pemblokiran rekening secara sepihak tanpa pemberitahuan. Selain itu, terdapat juga kasus yang berkaitan dengan pelanggaran hak konsumen, seperti penahanan dokumen penting meskipun kewajiban konsumen telah dipenuhi. Jumlah pengaduan ini cukup tinggi, mengingat

LPKNI merupakan lembaga non-pemerintah yang berfungsi membantu pemerintah dalam menjalankan tugas perlindungan konsumen. Dari keseluruhan laporan yang masuk, terdapat pengaduan diproses oleh pihak kepolisian, kasus berhasil mencapai kesepakatan, pengaduan diselesaikan secara damai, dan lima kasus tidak mencapai kesepakatan penyelesaian. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar pengaduan berhasil diselesaikan melalui mediasi atau kesepakatan bersama, tetap terdapat sejumlah kasus yang memerlukan intervensi aparat penegak hukum atau bahkan tidak terselesaikan.

Berdasarkan data dan wawancara yang diperoleh, pelaksanaan perlindungan konsumen oleh LPKNI Kota Jambi masih menghadapi berbagai kendala. Beberapa di antaranya adalah keterbatasan sumber daya manusia dan dana, kurangnya dukungan dari pemerintah, serta lemahnya koordinasi dengan lembaga-lembaga terkait. Hambatan-hambatan tersebut mencerminkan bahwa sistem perlindungan konsumen di Kota Jambi masih belum berjalan secara optimal, padahal jumlah masyarakat yang membutuhkan perlindungan cukup tinggi. Oleh karena itu, diperlukan kajian lebih lanjut untuk menilai

⁷ Evalina Alissa, Sasmiar "Eksistensi Lembaga Mediasi Sebagai Sarana Penyelesaian Sengketa Medis," *Jurnal Wajah Hukum, Fakultas Hukum Universitas Batanghari Jambi* Vol 5 No.1 (2021): 78–283, <https://doi.org/https://doi.org/10.33087/wjh.v5i1.426>.

⁸ Profil LPKNI Kota Jambi

bagaimana pelaksanaan tugas perlindungan konsumen oleh LPKNI dan upaya perbaikannya di masa mendatang.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian Yuridis-empiris adalah penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari masyarakat.⁹ dan menggunakan pendekatan yang melihat suatu kenyataan hukum di dalam masyarakat untuk melihat aspek-aspek hukum dalam interaksi sosial di masyarakat.¹⁰

B. Pembahasan

1. Upaya perlindungan konsumen yang dilakukan oleh Lembaga Perlindungan Konsumen Nusantara (LPKNI) di Kota Jambi

Perlindungan konsumen merupakan salah satu aspek penting dalam mewujudkan keadilan dalam hubungan antara pelaku usaha dan konsumen. Dalam praktiknya, konsumen seringkali berada di posisi tak seimbang dibandingkan dengan pelaku usaha, sehingga di perlukan peran aktif lembaga perlindungan konsumen untuk membantu menjamin terpenuhinya hak-hak konsumen. Lembaga Perlindungan Konsumen Nusantara Indonesia (LPKNI) merupakan salah satu lembaga yang memiliki peran dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen.

Perlaksanaan perlindungan konsumen erat kaitannya dengan konsep pembangunan nasional. Jika kita melihat dari konsideran yang terdapat dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK) maka tujuan dari dibuatnya peraturan ini adalah karena terbukanya pasar nasional akibat globalisasi yang harus menjamin mutu, jumlah, dan keamanan barang/jasa bagi masyarakat. Dalam hal tersebut penting untuk meningkatkan kesadaran dan kemandirian konsumen serta mendorong tanggung jawab pelaku usaha, mengingat bahwa peraturan mengenai perlindungan konsumen di Indonesia masih belum memadai.

Melihat perkembangan perdagangan di masyarakat, lemahnya posisi konsumen di Indonesia pada umumnya disebabkan oleh beberapa faktor, misalnya, banyak pelaku usaha yang lebih fokus terhadap produk berdasarkan standar dan nilai internal dengan tujuan memperoleh laba. Kemudian staretgi marketing yang dilakukan oleh pelaku usaha fokus

⁹ Irwansyah, *Penelitian Hukum (Pilihan Metode & Praktik Penulisan Artikel)*, Edisi Revi (Yogyakarta: Mirra Buana Media, 2023), hlm 43.

¹⁰ Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum* (Jakarta: Sinar Grafika, 2019), hlm 195.

kepada upaya bagaimana caranya agar konsumen menukar uangnya dengan produk yang mereka buat melalui promosi dan saluran distribusi. Hal ini diperparah dengan adanya laba yang ingin diperoleh oleh pihak ketiga.¹¹

Lembaga Perlindungan Konsumen Nusantara Indonesia (LPKNI) merupakan salah satu lembaga yang mempunyai tugas pokok untuk melindungi hak setiap warga negara baik perseorangan (konsumen) maupun badan yang harus mendapatkan perlakuan yang layak selaku konsumen. Lembaga ini sudah berdiri sejak 2014 yang diketuai oleh Bapak Kurniadi Hidayat. Lembaga ini aktif membantu masyarakat (konsumen) untuk membantu konsumen dalam memperjuangkan hak nya. Kehadiran Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) seperti ini penting sebagai bentuk kepedulian terhadap konsumen yang dapat menampung keluhandaan memperjuangkan hak mereka yang rugikan.¹²

Lembaga Perlindungan Konsumen Nusantara Indonesia (LPKNI) merupakan salah satu lembaga yang mempunyai tugas pokok untuk melindungi hak setiap warga negara baik perseorangan (konsumen) maupun badan yang harus mendapatkan perlakuan yang layak selaku konsumen. Lembaga ini sudah berdiri sejak 2014 yang diketuai oleh Bapak Kurniadi Hidayat. Lembaga ini aktif membantu masyarakat (konsumen) untuk membantu konsumen dalam memperjuangkan hak nya. Kehadiran Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) seperti ini penting sebagai bentuk kepedulian terhadap konsumen yang dapat menampung keluhandaan memperjuangkan hak mereka yang rugikan.¹³

Permasalahan mengenai konsumen yang timbul akhir-akhir ini semakin kompleks, bukan hanya mengenai bagaimana cara memilih barang/jasa yang benar tetapi juga mengenai kedadaran semua pihak, baik pelaku usaha, pemerintah, maupun konsumen itu sendiri. Pelaku usaha harus menyadari bahwa terdapat hak-hak konsumen yang harus mereka penuhi. Pemerintah harus menyadari bahwa dibutuhkan peraturan yang harus menjamin kepastian hukum bagi konsumen dan memberikan perlindungan yang nyata. Pemerintah Kota Jambi melalui Peraturan Daerah Kota Jambi Nomor 2 Tahun 2016 tentang Perlindungan Konsumen membuat peraturan mengenai perlindungan konsumen dengan

¹¹ Abdul Halim Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen* (Bandung: Nusa Media, 2019), hlm 7-8.

¹² Ahmadi Miru dan Suratman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2011), hlm 213.

¹³ Ahmadi Miru dan Suratman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2011), hlm 213.

maksud bahwa Kota Jambi merupakan pusat perputaran barang atau jasa, maka diperlukan adanya perlindungan hukum terhadap kebutuhan barang dan jasa. Peraturan ini juga menjadi salah satu produk hukum yang mendasari lahirnya Lembaga Perlindungan Konsumen Nusantara Indonesia (LPKNI) Kota Jambi.

Fakta dilapangan menunjukkan bahwa LPKNI sudah melaksanakan tugasnya sebagai lembaga swadaya masyarakat dalam membantu pemerintah menyelenggarakan perlindungan konsumen di Kota Jambi, mulai dari menyebarkan informasi hingga menangani kasus-kasus yang berhubungan dengan perlindungan konsumen. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) memiliki peran strategis dalam mendukung perlindungan konsumen di Indonesia. Sebagai lembaga non-pemerintah yang dibentuk oleh masyarakat, LPKSM berfungsi untuk membantu mewujudkan perlindungan hak-hak konsumen sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Partisipasi aktif masyarakat dalam perlindungan konsumen menjadi salah satu cara dalam menjangkau wilayah-wilayah yang masih memiliki akses informasi yang terbatas. Salah satu kegiatan utama yang dilakukan oleh LPKSM adalah edukasi konsumen melalui sosialisasi hak dan kewajiban konsumen. Kegiatan ini dilaksanakan dengan beragam metode, seperti penyuluhan langsung, pelatihan, diskusi publik, dan distribusi materi edukatif, dengan tujuan untuk membentuk konsumen yang cerdas, kritis, dan bertanggung jawab. Dengan pemahaman yang memadai terhadap hak-haknya, konsumen diharapkan mampu melindungi diri dari praktik bisnis yang merugikan dan menuntut keadilan apabila terjadi pelanggaran. Lembaga Perlindungan Konsumen Nusantara Indonesia (LPKNI) di Kota Jambi, menegaskan peran tersebut melalui berbagai bentuk kegiatan, termasuk pada momentum peringatan Hari Konsumen Nasional (HARKONAS) ke-12 tahun 2024. Pada kesempatan tersebut, LPKNI menyelenggarakan sosialisasi mengenai program BPJS Ketenagakerjaan yang menasar tenaga kerja sektor informal. Kegiatan ini tidak hanya bertujuan memperluas pemahaman mengenai jaminan sosial, tetapi juga menjadi sarana untuk menginternalisasi pentingnya perlindungan konsumen dalam hubungan kerja.

Dalam melaksanakan tugasnya, LPKNI Kota Jambi menjalin kolaborasi lintas sektor dengan sejumlah instansi pemerintah daerah, seperti Dinas Koperasi dan UMKM, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), serta Kepolisian Daerah (Polda) Jambi. Kerja sama ini bertujuan untuk menyinergikan program edukasi konsumen dengan peningkatan kualitas pelayanan publik serta pembinaan pelaku usaha, terutama Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Selain itu, LPKNI juga memanfaatkan media penyiaran lokal sebagai sarana penyebarluasan informasi, di mana ketua LPKNI sering

menjadi narasumber dalam program talkshow di Radio Manggis, guna menyampaikan isu-isu strategis terkait literasi konsumen, mekanisme penyelesaian sengketa, dan peningkatan kewaspadaan terhadap praktik perdagangan yang merugikan. Melalui berbagai bentuk keterlibatan publik ini, LPKNI menunjukkan kontribusinya dalam membangun ekosistem perlindungan konsumen yang partisipatif dan inklusif.

Di luar peran edukatif dan advokatif, LPKNI juga menjalankan fungsi pengawasan sosial terhadap kebijakan publik yang berdampak pada konsumen. Lembaga ini secara aktif menyuarakan kritik terhadap lemahnya pengawasan instansi negara, seperti yang dilakukan terhadap Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) atas peredaran obat resep secara bebas di apotek di Kota Jambi. Kritik serupa juga dilayangkan terhadap kebijakan Pemerintah Provinsi Jambi mengenai pengaturan angkutan batu bara yang dinilai menimbulkan dampak negatif, seperti kemacetan, kerusakan infrastruktur, dan pencemaran lingkungan. Kasus ini bahkan berujung pada gugatan hukum dalam perkara nomor 23/Pdt.G/2025/PN/JMB terhadap sejumlah pejabat pemerintahan. Hal ini mencerminkan komitmen LPKNI dalam mendorong akuntabilitas negara serta memperjuangkan kepentingan konsumen melalui pendekatan hukum dan kebijakan publik.

Selain fungsi pengawasan, LPKNI juga menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa melalui layanan pengaduan konsumen yang responsif. Layanan ini mencakup konsultasi, mediasi, dan pendampingan hukum bagi konsumen yang mengalami kerugian akibat praktik bisnis yang tidak adil. Berdasarkan data LPKNI Kota Jambi, selama tahun 2024 tercatat 57 laporan pengaduan yang mencakup berbagai permasalahan, mulai dari produk tidak sesuai standar hingga pelanggaran kontrak. Angka tersebut mengindikasikan peningkatan kesadaran masyarakat terhadap hak-hak konsumen, sekaligus menunjukkan tingkat kepercayaan terhadap LPKNI sebagai lembaga advokasi. Penanganan kasus ini tidak hanya berfokus pada penyelesaian individual, tetapi juga digunakan sebagai landasan evaluasi terhadap regulasi yang ada, dengan tujuan memperkuat sistem perlindungan konsumen yang lebih adil dan berkelanjutan.

Selama tahun 2024, Lembaga Perlindungan Konsumen Nusantara Indonesia (LPKNI) Kota Jambi menerima 57 laporan pengaduan dari konsumen yang merasa dirugikan oleh berbagai pihak. Dari pengaduan tersebut terdapat proses yang berbeda-beda, ada pengaduan yang di proses oleh POLDA Jambi, pengaduan yang menghasilkan kesepakatan penundaan angsuran, pengaduan yang diselesaikan secara damai, dan pengaduan yang tidak mencapai kesepakatan. Pengaduan yang Diproses oleh POLDA Jambi Salah satu kasus yang ditangani adalah penarikan sepeda motor secara sepihak tanpa pemberitahuan. Penarikan kendaraan tanpa prosedur dianggap sebagai tindakan melawan

hukum yang dapat dikategorikan sebagai perampasan, dan dapat dijerat dengan Pasal 365 KUHP. Setelah melalui proses hukum dan mediasi, kendaraan dikembalikan kepada konsumen dengan syarat pelunasan angsuran. Kasus lain adalah kasus finance dimana terjadi penahanan BPKB milik konsumen Dengan pendampingan dari LPKNI, laporan ini diproses oleh POLDA Jambi dan berakhir dengan pengembalian BPKB kepada konsumen.

Selanjutnya, laporan dugaan penggelapan dana oleh pihak ketiga dalam pengajuan pinjaman di. Laporan ini masuk ke ranah pidana sehingga langsung ditangani oleh kepolisian, dengan LPKNI berperan sebagai fasilitator pelaporan. Pengaduan yang Menghasilkan Penundaan Angsuran Beberapa konsumen mengajukan permohonan penundaan angsuran karena mengalami kesulitan ekonomi. Misalnya, kosnumen yang mengadukan kendalanya dalam membayar angsuran kepada bank dan meminta penundaan angsuran. Kasus-kasus lain diselesaikan secara damai mislanya pengaduan menganangi penahanan ijaza oleh salah satu restoran di Kota Jambi, sengketa dengan salah satu rumah sakit yang tetap membebankan biaya meski ia telah mengklaim asuransi Jasa Raharja. Mediasi berhasil dilakukan dan biaya dikembalikan. Dalam melaksanakan tugasnya LPKNI juga mengalami beberapa pengaduan yang tidak mencapai kesepakatan. Namun, tidak semua pengaduan membuahkan hasil.

Secara keseluruhan, berbagai kasus yang ditangani LPKNI memperlihatkan jenis-jenis permasalahan yang umum dihadapi oleh konsumen, seperti penarikan barang secara sepihak, penahanan dokumen pribadi, penundaan angsuran, hingga penggelapan dana. Sebagian besar kasus berhasil diselesaikan melalui jalur mediasi, namun ada pula yang masuk ke ranah hukum pidana maupun perdata. Dari perspektif hukum, permasalahan tersebut mencerminkan pelanggaran hak konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Beberapa kasus juga memenuhi unsur perbuatan melawan hukum (Pasal 1365 KUHPperdata) maupun wanprestasi (Pasal 1243 dan 1267 KUHPperdata). LPKNI menjalankan perannya melalui pendekatan mediasi dan pendampingan hukum, termasuk dalam pelaporan ke aparat penegak hukum apabila terjadi dugaan tindak pidana.

Jika dikaitkan dengan teori perlindungan hukum menurut Philipus M. Hadjon, maka pendekatan LPKNI mencakup dua bentuk perlindungan yaitu preventif dan represif. Perlindungan preventif terlihat dari upaya pencegahan konflik antara konsumen dan pelaku usaha melalui komunikasi dan mediasi. Sementara itu, perlindungan represif dilakukan melalui pendampingan hukum saat hak konsumen telah dilanggar. Jika dikaitkan dengan teori perlindungan hukum menurut Philipus M. Hadjon, maka pendekatan yang dilakukan LPKNI menggambarkan

adanya perlindungan hukum preventif dan represif. Perlindungan preventif terlihat dari peran LPKNI dalam menjembatani komunikasi dan mencegah peningkatan konflik antara konsumen dan pelaku usaha. Sementara perlindungan represif diwujudkan melalui pendampingan terhadap konsumen yang sudah dirugikan untuk mendapatkan kembali hak-haknya melalui jalur hukum. Dengan demikian, LPKNI telah menjalankan fungsi advokasi yang selaras dengan teori negara hukum yang menjamin keadilan dan perlindungan terhadap warga negara, khususnya konsumen.

2. Faktor Penghambat penyelenggaraan perlindungan konsumen di Kota Jambi

Meskipun upaya perlindungan konsumen di Kota Jambi telah menunjukkan perkembangan positif melalui peran aktif Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) yaitu LPKNI. Tidak dapat disangkal bahwa masih terdapat beragam faktor struktural maupun kultural menjadi penghambat utama dalam mewujudkan sistem perlindungan konsumen yang efektif dan menyeluruh. Beberapa faktor tersebut dikarenakan rendahnya kesadaran masyarakat akan pentingnya memahami hak dan kewajiban mereka sebagai konsumen, atau enggan mereka untuk membela atau mengadukan hak mereka yang tidak sesuai ke pengadilan. Selain itu, salah satu faktor lainnya adalah karena pengalaman konsumen yang sudah mendapatkan bantuan hukum tetapi mereka justru merasakan bahwa jalan mereka untuk mencari keadilan cukup memakan waktu dengan biaya tidak sedikit. Sehingga mereka merasa bahwa apa yang mereka korbankan tidak sesuai dengan pemulihan hak-hak mereka yang di langgar.¹⁴ Adapun faktor tersebut dapat dijelaskan berdasarkan dua sisi yaitu dari sisi konsumen itu sendiri dan dari sisi LPKNI.

Dalam hal ini penulis membagi dua faktor penghambat tersebut dari sudut pandang konsumen dan dari sudut pandang LPKNI yang akan dijabarkan sebagai berikut:

1. Dari sudut pandang konsumen

Seiring dengan semakin pesatnya kemajuan perekonomian global yang berimpikasi terhadap sasaran perlindungan hukum, maka perlindungan hukum saat ini seharusnya tidak fokus terhadap pada produk dalam negeri saja, melainkan diperlukan pengharmonisasian antara peraturan perundang-undangan bagian perlindungan hukum bagi konsumen antara sesama negara dalam kawasan regional maupun internasional.¹⁵

¹⁴ *Ibid*

¹⁵ Abdul Halim Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen*, hlm 16.

Sejak lama, perlindungan hukum bagi konsumen di Indonesia cenderung dipahami secara sempit, yakni hanya sebagai anjuran agar konsumen selalu bersikap hati-hati dalam bertransaksi. Dalam praktiknya, konsumen sering dianggap sebagai pihak yang harus menanggung sendiri risiko atas barang atau jasa yang dibelinya, karena pelaku usaha tidak diwajibkan secara jelas untuk mengungkapkan cacat tersembunyi dalam produk yang ditawarkan. Transaksi dianggap sebagai bentuk kesepakatan yang seimbang antara pelaku usaha dan konsumen, di mana pelaku usaha menyediakan barang atau jasa dan konsumen wajib membayar sesuai kesepakatan. Setelah transaksi selesai, segala tanggung jawab seolah-olah berakhir, dan konsumen dianggap telah menyetujui seluruh risiko.¹⁶

Padaahal, bunyi dari Pasal 4 huruf a dan c Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menegaskan bahwa konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa, serta berhak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur. Namun, asumsi adanya keseimbangan posisi antara pelaku usaha dan konsumen dalam transaksi ekonomi ternyata bertolak belakang dengan kenyataan. Dalam banyak kasus, konsumen justru berada dalam posisi yang lemah karena tidak memiliki informasi yang memadai dan akurat mengenai barang atau jasa yang dikonsumsinya.

Informasi penting mengenai kualitas, komposisi, risiko, atau cara penggunaan suatu produk sering kali tidak dijelaskan secara terbuka. Hal ini bertentangan dengan kewajiban pelaku usaha sebagaimana tercantum dalam Pasal 7 huruf b dan c UUPK, yang mengharuskan pelaku usaha memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang/jasa. Ketimpangan informasi inilah yang menyebabkan konsumen tidak mampu membuat keputusan yang rasional dan berisiko tinggi mengalami kerugian. Kesulitan konsumen tidak berhenti pada saat transaksi saja, melainkan juga ketika terjadi sengketa.

Banyak masyarakat awam masih belum memahami bagaimana cara membela hak-haknya sebagai konsumen ketika terjadi sengketa. Salah satu contoh nyata terjadi ketika seorang konsumen mengalami penarikan kendaraan secara sepihak oleh pihak pembiayaan tanpa ada penjelasan terlebih dahulu mengenai prosedur penarikan tersebut. Konsumen tersebut mengaku bahwa sejak awal tidak diberi pemahaman mengenai hak-haknya apabila terjadi masalah, termasuk hak untuk menyampaikan keluhan kepada pihak terkait. Pengalaman ini mencerminkan bahwa kurangnya pengetahuan hukum membuat

¹⁶ *Ibid* hlm 23

masyarakat cenderung pasrah dan tidak tahu harus berbuat apa ketika dirugikan oleh pelaku usaha.

Hal serupa juga terjadi pada konsumen lain yang mengalami pemblokiran rekening bank tanpa pemberitahuan. Ia tidak merasa melakukan kesalahan, namun tiba-tiba tidak bisa mengakses dananya. Akibatnya, ia mengalami kerugian secara langsung dan merasa perlu meminta pertanggungjawaban dari pihak bank melalui bantuan lembaga perlindungan konsumen. Salah satu kendala terbesar yang dihadapi konsumen adalah proses pembuktian. Dalam banyak kasus, konsumen tidak memiliki akses terhadap dokumen-dokumen penting yang seharusnya bisa memperkuat posisi mereka. Ini bertolak belakang dengan semangat Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan bahwa konsumen seharusnya mendapat kemudahan dalam membuktikan kerugian yang dialami.

Masalah penarikan kendaraan secara sepihak oleh pihak pembiayaan serta pemblokiran rekening bank tanpa pemberitahuan merupakan bentuk pelanggaran hak konsumen yang masih marak terjadi di Indonesia. Kedua kasus tersebut menggambarkan lemahnya posisi tawar konsumen di hadapan pelaku usaha yang memiliki kekuatan ekonomi dan akses hukum lebih besar. Dalam praktiknya, konsumen sering kali tidak diberikan informasi yang memadai mengenai hak-haknya, termasuk hak atas informasi yang benar dan hak untuk menyampaikan keluhan, sebagaimana diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Ketika prosedur hukum tidak dijelaskan sejak awal, konsumen berada dalam posisi yang rentan. Kondisi ini mencerminkan ketidakseimbangan relasi hukum antara pelaku usaha dan konsumen, yang seharusnya dijabatani oleh mekanisme perlindungan hukum yang efektif.

Kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa praktik-praktik seperti perampasan aset tanpa surat resmi atau pemblokiran rekening tanpa prosedur hukum masih terjadi akibat lemahnya pengawasan dari otoritas terkait. Dalam konteks hukum Indonesia, tindakan penarikan unit kendaraan oleh perusahaan pembiayaan tanpa putusan pengadilan dapat dikategorikan sebagai perbuatan melawan hukum. Hal ini ditegaskan oleh Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 18/PUU-XVII/2019, yang menyatakan bahwa eksekusi jaminan fidusia tidak boleh dilakukan secara sepihak apabila tidak ada kesepakatan mengenai wanprestasi. Namun, masih banyak perusahaan pembiayaan yang tidak mematuhi putusan tersebut dan terus melakukan penarikan sepihak. Di sisi lain, dalam kasus perbankan, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) seharusnya memiliki peran dalam memastikan bahwa lembaga keuangan patuh terhadap prinsip transparansi dan akuntabilitas, termasuk dalam proses pemblokiran rekening. Fakta bahwa konsumen kerap

kesulitan dalam proses pembuktian juga memperlihatkan ketimpangan akses terhadap informasi. Padahal, Pasal 19 ayat (2) UUPK menegaskan bahwa pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi atas kerugian yang diderita konsumen. Sayangnya, dalam praktiknya, beban pembuktian justru sering kali dibebankan secara penuh kepada konsumen, yang tidak memiliki cukup bukti atau tidak mengerti cara mengakses informasi yang relevan.

Lemahnya posisi ini diperparah dengan kurangnya penyuluhan hukum serta tidak meratanya kehadiran lembaga perlindungan konsumen di daerah-daerah. Tanpa akses terhadap dokumen transaksi, surat perjanjian, atau notifikasi resmi, konsumen akan terus dirugikan karena tidak mampu membuktikan kerugian secara hukum. Fenomena ini juga menunjukkan bahwa penegakan hukum perlindungan konsumen di Indonesia masih jauh dari kata maksimal dan belum menjadi prioritas kebijakan publik. Meskipun Indonesia telah memiliki instrumen hukum seperti UUPK dan berbagai regulasi turunan, implementasinya masih lemah, terutama pada tingkat pelaksana teknis di lapangan. Akibatnya, banyak konsumen yang tidak mendapatkan keadilan secara cepat dan tepat, bahkan merasa lebih aman jika diam atau menyelesaikan masalah dengan cara informal yang tidak memberikan kepastian hukum.

Pemerintah perlu memperkuat kapasitas lembaga perlindungan konsumen, baik dari sisi regulasi, sumber daya manusia, maupun jangkauan layanan. Sosialisasi hak-hak konsumen harus ditingkatkan, terutama di wilayah-wilayah yang jauh dari pusat pemerintahan. Selain itu, perlu ada mekanisme pembuktian yang lebih sederhana dan berpihak kepada konsumen, misalnya dengan membebaskan sebagian pembuktian kepada pelaku usaha. Pemerintah juga perlu mendorong pelaku usaha agar lebih transparan dalam menyampaikan informasi, serta memastikan bahwa setiap tindakan yang diambil terhadap konsumen memiliki dasar hukum yang jelas. Dengan memperkuat ekosistem perlindungan konsumen secara menyeluruh, maka keadilan dan kepastian hukum bagi konsumen di Indonesia dapat lebih mudah diwujudkan.

Tanpa adanya dukungan dari sistem hukum yang berpihak pada konsumen, perlindungan yang adil, transparan, dan seimbang akan sulit tercapai. Di sisi lain, lembaga seperti LPKNI yang seharusnya menjadi garda depan dalam penyelesaian sengketa konsumen juga menghadapi berbagai hambatan. Masyarakat sering kali tidak tahu kepada siapa mereka harus mengadu, biaya yang ditanggung secara pribadi cukup berat, proses penyelesaian yang panjang dan rumit, hingga minimnya dukungan dari pemerintah menjadi tantangan tersendiri. Bahkan, dalam beberapa kasus, pemerintah justru menjadi bagian dari permasalahan itu sendiri. Kebingungan masyarakat terkait prosedur pengaduan

menjadi persoalan yang cukup serius, khususnya di daerah yang minim sosialisasi mengenai hak-hak konsumen. Banyak yang baru mengetahui bahwa mereka bisa mengajukan penundaan angsuran atau meminta keadilan setelah mendapat informasi dari teman atau kenalan.

Hal ini menunjukkan bahwa informasi penting terkait perlindungan konsumen belum tersampaikan secara luas. Beberapa konsumen yang akhirnya melapor ke LPKNI mengaku sebelumnya tidak tahu bahwa ada lembaga yang bisa membantu mereka menghadapi pihak kreditur. Melalui proses pendampingan ini, mereka merasa lebih percaya diri dan memiliki ruang untuk memperjuangkan haknya. Sayangnya, kesadaran dan pemahaman semacam ini masih terbatas pada segelintir orang, dan belum merata di semua daerah.

Ketiadaan informasi dan lemahnya infrastruktur perlindungan konsumen di daerah-daerah semakin memperburuk keadaan. Banyak masyarakat tidak mengetahui keberadaan lembaga seperti BPSK, YLKI, atau Dinas Perdagangan yang sebenarnya memiliki kewenangan untuk menangani masalah konsumen. Di beberapa wilayah, tidak ada sosialisasi sama sekali dari pemerintah tentang perlindungan konsumen, sehingga masyarakat cenderung mengabaikan atau bahkan tidak tahu bahwa mereka memiliki hak yang dilindungi undang-undang. Konsumen yang tinggal di luar kota besar bahkan mengaku bahwa masyarakat di sekitarnya lebih memilih untuk meminjam uang ke sana kemari daripada mengajukan keberatan kepada kreditur karena tidak tahu bahwa mereka sebenarnya bisa meminta penundaan pembayaran jika sedang kesulitan. Realita ini menunjukkan pentingnya edukasi hukum dan kehadiran lembaga perlindungan konsumen hingga ke tingkat akar rumput. Minimnya dukungan struktural dari pemerintah membuat sistem perlindungan konsumen terasa mahal dan sulit dijangkau.

Banyak konsumen harus menanggung sendiri biaya transportasi, pengumpulan bukti, konsultasi hukum, hingga biaya administrasi. Tidak adanya bantuan hukum khusus bagi konsumen, seperti halnya dalam perkara pidana atau hak asasi manusia, menjadikan konsumen dari kelompok ekonomi lemah enggan untuk melapor atau memperjuangkan hak mereka. Selain itu, proses administrasi yang panjang dan tidak ramah terhadap masyarakat awam membuat banyak konsumen menyerah di tengah jalan. Mereka harus melewati berbagai tahapan yang kompleks, mengisi formulir yang sulit dipahami, dan melampirkan dokumen-dokumen yang belum tentu mereka miliki. Bagi mereka yang tinggal jauh dari kota, mengakses layanan pengaduan saja sudah menjadi perjuangan tersendiri. Tanpa pembenahan sistem dan dukungan dari semua pihak, perlindungan hukum bagi konsumen akan tetap menjadi wacana yang sulit diwujudkan secara merata di seluruh Indonesia.

2. Faktor penghambat dari sudut pandang LPKNI

Salah satu hambatan utama dalam upaya perlindungan konsumen justru datang dari pihak yang seharusnya menjadi pelindung utama yaitu pemerintah. Dalam praktiknya, negara kerap gagal menjalankan fungsi pengawasan terhadap pelaku usaha, terutama di sektor-sektor strategis seperti pangan, obat-obatan, energi, dan jasa keuangan. Kegagalan ini membuka celah bagi beredarnya produk-produk berbahaya, tidak layak konsumsi, atau yang secara ekonomi merugikan masyarakat. Salah satu contoh nyata terjadi di Kota Jambi, ketika produk mainan anak-anak bertuliskan "Made in Israel" tersebar di pusat perbelanjaan tanpa adanya pengawasan yang ketat. Ketika pengawasan longgar dan pengendalian lemah, konsumen menjadi korban pertama yang menanggung dampaknya, sementara negara kehilangan perannya sebagai regulator yang netral dan bertanggung jawab.

Dalam beberapa kasus, pemerintah tidak hanya lalai, melainkan turut terlibat langsung dalam praktik usaha melalui perusahaan milik negara atau daerah. Ketika keluhan terhadap pelayanan ini tidak ditanggapi dengan serius, konsumen tidak hanya berhadapan dengan pelaku usaha biasa, melainkan dengan institusi negara sendiri yang abai terhadap hak-hak dasar warga negara. Dalam posisi ini, peluang konsumen untuk mendapatkan keadilan menjadi semakin kecil karena antara pembuat kebijakan dan pelaksana usaha berada dalam lingkup kekuasaan yang sama. Kekacauan juga sering kali muncul dalam kebijakan yang tidak transparan dan kurang akuntabel, terutama ketika menyangkut hal-hal yang berdampak langsung pada kehidupan masyarakat. Kebijakan tentang harga barang pokok, distribusi, atau izin edar produk kadang lebih mempertimbangkan kepentingan ekonomi jangka pendek atau tekanan politik dibandingkan perlindungan terhadap konsumen. Situasi ini menimbulkan anggapan bahwa pemerintah telah berubah menjadi bagian dari masalah, bukan solusi. Sebuah contoh konkret terjadi di Jambi, ketika larangan terhadap angkutan batu bara untuk tidak melintasi jalan umum justru diabaikan, meski sudah ditegaskan dalam peraturan pemerintah daerah. Ketika aturan tidak ditegakkan oleh pemangku kebijakan sendiri, kepercayaan publik terhadap negara sebagai pelindung hukum akan tergerus secara perlahan.

C. Kesimpulan

Perlindungan konsumen merupakan bagian penting dalam menciptakan keadilan antara pelaku usaha dan masyarakat sebagai pengguna jasa atau produk. Dalam realitasnya,

konsumen sering berada pada posisi yang lebih lemah dibandingkan pelaku usaha, sehingga kehadiran lembaga seperti Lembaga Perlindungan Konsumen Nusantara Indonesia (LPKNI) Kota Jambi menjadi sangat dibutuhkan. LPKNI tidak hanya menerima pengaduan konsumen, tetapi juga memberikan edukasi, bantuan hukum, dan berperan sebagai pengawas sosial atas kebijakan pemerintah maupun praktik bisnis yang merugikan. Lembaga ini aktif mengadvokasi hak konsumen, bahkan hingga melayangkan gugatan terhadap pihak yang dianggap lalai dalam perlindungan konsumen. Meski begitu, tantangan besar masih dihadapi, seperti rendahnya kesadaran masyarakat terhadap hukum, lemahnya pengawasan, minimnya dukungan pemerintah, hingga adanya kasus di mana pemerintah justru menjadi pihak yang merugikan konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Halim Barkatullah. *Hak-Hak Konsumen*. Bandung: Nusa Media, 2019.
- Ahmadi Miru dan Suratman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2011.
- Evalina Alissa, Sasmiar. "Eksistensi Lembaga Mediasi Sebagai Sarana Penyelesaian Sengketa Medis." *Jurnal Wajah Hukum, Fakultas Hukum Universitas Batanghari Jambi* Vol 5 No.1 (2021): 78–283. <https://doi.org/https://doi.org/10.33087/wjh.v5i1.426>.
- Haris Hamid. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Makassar: Sah Media, 2017.
- Irwansyah. *Penelitian Hukum (Pilihan Metode & Praktik Penulisan Artikel)*. Edisi Revi. Yogyakarta: Mirra Buana Media, 2023.
- Marsha Azhar Nadhira, Septo Hermawan, Rosita Chandrakirana. "Tinjauan Yuridis Legalitas Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) Serta Perannya Dalam Melindungi Konsumen Di Indonesia." *Jurnal Gloria Justitia* Vol. 3 No. (2023). <https://doi.org/https://dpo.org/10.25170/gloriajustitia.v3i1.4393>.
- Misnar Syam. "Politik Hukum Pembuktian Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Indonesia." *UNES Law Review* Vol.6 No.1 (2023). <https://doi.org/https://doi.org/10.31933/unesrev.v6i1>.
- Yuldiana Zesa Aziz, Jaya Setiawan Sinaga. "Kerjasama Pemerintah Dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) Dalam Melakukan Pengawasan Terhadap Barang Atau Jasa Yang Diperdagangkan." *Jurnal Restorative Justice* Vol. 7 No. (2023). <https://doi.org/https://doi.org/10.35724/jrj.v7i22.6112>.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.

Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2021 tentang Tata Cara Pendaftaran dan Pembatalan Pendaftaran Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat

Peraturan Daerah Kota Jambi Nomor 2 Tahun 2016 tentang Perlindungan Konsumen.

Zainuddin Ali. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika, 2019.