
PENGUATAN LITERASI HUKUM KONSUMEN MELALUI PENYULUHAN HUKUM SEBAGAI UPAYA PERLINDUNGAN HAK-HAK KONSUMEN DI MASYARAKAT

¹⁾Muskibah, ²⁾M. Amin Qodri ³⁾Diana Amir, ⁴⁾Evalina Alissa, ⁵⁾Nelli Herlina

^{1,2,3,4,5}Program Studi Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum

Universitas Jambi

Jambi – Muara Bulian No.KM. 15, Mendalo Darat, Kec. Jambi

Email Korespondensi : lilinailihidayah@unja.ac.id

ABSTRAK

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan di Desa Kuala Betara dengan tujuan meningkatkan literasi hukum masyarakat terkait hak-hak konsumen. Rendahnya pemahaman masyarakat tentang perlindungan konsumen seringkali menimbulkan kerugian dalam transaksi barang dan jasa, sehingga diperlukan upaya edukasi yang sistematis. Metode yang digunakan adalah penyuluhan hukum, diskusi interaktif, serta studi kasus sederhana yang relevan dengan permasalahan sehari-hari. Peserta kegiatan adalah masyarakat desa, tokoh masyarakat, dan perwakilan pelaku usaha lokal. Hasil pelaksanaan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman masyarakat terhadap hak-hak konsumen, kewajiban pelaku usaha, serta mekanisme penyelesaian sengketa melalui lembaga yang tersedia. Dengan demikian, kegiatan ini diharapkan mampu mendorong terciptanya kesadaran hukum, meningkatkan keberanian masyarakat untuk memperjuangkan haknya, serta membentuk lingkungan ekonomi yang lebih sehat dan adil di Kuala Betara.

Kata Kunci: Literasi Hukum, Hak-Hak Konsumen, Penyuluhan Hukum, Perlindungan Konsumen, Kuala Betara

ABSTRACT

This community service activity was conducted in Kuala Betara Village with the aim of improving legal literacy among the community regarding consumer rights. The community's lack of understanding of consumer protection often leads to losses in goods and services transactions, necessitating systematic educational efforts. The methods used were legal counseling, interactive discussions, and simple case studies relevant to everyday problems. Participants included village residents, community leaders, and representatives of local businesses. The results showed an increase in community understanding of consumer rights, business obligations, and dispute resolution mechanisms through available institutions. Therefore, this activity is expected to foster legal awareness, increase community courage to fight for their rights, and create a healthier and fairer economic environment in Kuala Betara.

Key Words: *legal literacy, consumer rights, legal counseling, consumer protection, Kuala Betara*

PENDAHULUAN

Perkembangan aktivitas ekonomi di masyarakat semakin meningkat seiring dengan kemajuan teknologi dan semakin luasnya akses terhadap barang dan jasa. Namun, kondisi tersebut tidak diikuti dengan pemahaman yang memadai dari masyarakat mengenai hak-hak mereka sebagai konsumen. Banyak kasus terjadi di mana masyarakat sebagai konsumen mengalami kerugian akibat barang tidak sesuai standar, jasa tidak sesuai perjanjian, informasi yang menyesatkan, atau praktik usaha yang merugikan. Rendahnya literasi hukum dalam bidang perlindungan konsumen membuat masyarakat kurang mampu menuntut haknya dan cenderung pasif ketika terjadi pelanggaran.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah memberikan jaminan terhadap hak-hak konsumen, termasuk hak atas kenyamanan, keamanan, keselamatan, hak atas informasi yang benar, serta hak untuk didengar pendapat dan keluhannya. Namun dalam realitasnya, ketentuan hukum tersebut belum sepenuhnya dipahami maupun diimplementasikan oleh masyarakat, khususnya di tingkat pedesaan. Oleh karena itu, diperlukan upaya sistematis melalui program pengabdian masyarakat untuk meningkatkan literasi hukum di bidang perlindungan konsumen.

Ahmadi Miru, menyatakan bahwa perlindungan terhadap konsumen merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kegiatan bisnis yang sehat. Harus ada keseimbangan perlindungan antara pelaku usaha dan konsumen. Apabila tidak ada perlindungan yang seimbang, maka konsumen berada pada posisi yang lemah karena pelaku usaha dapat menyalahgunakan posisinya. Hal ini tentunya berpotensi merugikan konsumen¹.

Kerugian konsumen dapat terjadi diakibatkan perbuatan wanprestasi yang dilakukan oleh pelaku usaha dalam pelaksanaan perjanjian jual-beli antara pelaku usaha dan konsumen atau perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usaha. Dalam transaksi jual-beli, apabila konsumen tidak menerima produk sesuai dengan yang diperjanjikan oleh pelaku usaha, maka pelaku usaha dianggap telah melakukan perbuatan wanprestasi. Selain itu, dalam

¹Janus Sidabalok. 2010. Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia. Bandung: Citra Aditya Bakti

transaksi jual-beli juga ada kemungkinan pelaku usaha melakukan kecurangan dengan mengurangi kualitas produk.²

Senada dengan pendapat Rosmawati, maka Zainal Asikin mengatakan bahwa konsumen juga berpotensi dirugikan apabila produk yang diperjualbelikan oleh pelaku usaha tidak terdaftar pada instansi pemerintah. Perkembangan era globalisasi, terutama globalisasi perekonomian, menyebabkan berbagai produk dari negara lain dapat dengan bebas masuk ke Negara Indonesia. Diresmikannya perdagangan bebas di wilayah Asia Tenggara melalui Masyarakat Ekonomi ASEAN memungkinkan produk-produk dari negara-negara Asia Tenggara, seperti Malaysia, beredar bebas di Negara Indonesia.³

Puspa sebagaimana dikutip oleh Agus Suwandono menyatakan bahwa sejak diberlakukannya UUPK ini, masih banyak masyarakat yang belum mengetahui mengenai hak-haknya sebagai konsumen. Hal ini dapat dilihat dari masih banyak hak-hak konsumen yang dilanggar oleh pelaku usaha. Hak-hak konsumen ini pada dasarnya merupakan suatu kewajiban yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha, sehingga baik konsumen dan pelaku usaha harus betul-betul memahaminya. Pemahaman konsumen akan hak-hak konsumen ini penting dilakukan, agar konsumen mengetahui dan memamami hak-haknya sebagai konsumen. Selain itu, pemahaman akan hak-hak konsumen ini juga penting bagi pelaku usaha, karena pada dasarnya hak-hak konsumen merupakan bentuk kewajiban-kewajiban dari pelaku usaha.⁴

Hak-hak konsumen secara universal tidak dapat dilepaskan dari 4 (empat) hak dasar konsumen yang disampaikan oleh John. F Kennedy, yaitu *The right to safety, The right to be informed, The right to choose, The right to be heard* (Hondius, 2012). Selanjutnya dalam perkembangannya muncul hak-hak konsumen yang diakui oleh *The International Organization of Consumer Union (IOCU)* dengan menambahkan lagi beberapa hak-hak konsumen, seperti hak mendapatkan pendidikan konsumen, hak mendapatkan ganti kerugian, dan hak mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat.⁵

² Rosmawati. 2018. *Pokok-pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Depok: Kencana

³ Zainal Asikin. 2016. *Hukum Dagang*. Jakarta: Rajawali Pers.

⁴ Agus Suwandono1 , Rafan Darodjat, PENINGKATAN PEMAHAMAN HAK-HAK KONSUMEN DALAM MEWUJUDKAN PELINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN, PROFICIO: *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Vol.5 No2, juli 2024*

⁵ Wahyudi, H. S., Soeikromo, D., & Roeroe, S. D. L. (2021). Kewajiban Korporasi Terhadap Keterbukaan Informasi Perusahaan Bagi Perlindungan Konsumen Di Indonesia. *Lex Privatum, IX*(3), 76–85.

METODE PELAKSANAAN

Kegiatan penyuluhan hukum ini akan dilakukan dalam beberapa tahapan kegiatan. Dimana tahapan tersebut yaitu : Tahap pertama terdiri dari persiapan sasaran mitra. Tim melakukan survei awal dan berkolaborasi dengan Kepala Desa mengenai tema penyuluhan hukum yang akan dilakukan, untuk meminta dukungan dari mitra. Hasil dari survei awal ini menghasilkan kesepakatan untuk diadakan penyuluhan hukum tersebut.

Kegiatan ini dilaksanakan di kecamatan Kuala Betara Kabupaten Tanjung Jabung Barati Adapun sasaran adalah Masyarakat disekitar kecamatan Kuala Betara, dimana pelaksanaan pengabdian Masyarakat kali ini dilakukan selama kurang lebih 2 jam yang dilaksanakan pada tanggal 10 September 2025.

Pelaksanaan pengabdian masyarakat merupakan salah satu wujud nyata kontribusi akademisi dalam menjawab permasalahan yang dihadapi masyarakat. Dalam konteks Desa Kuala Betara, permasalahan yang menonjol adalah rendahnya pemahaman masyarakat mengenai hak-hak konsumen, yang berdampak pada tingginya kerentanan terhadap praktik usaha yang merugikan. Masyarakat sering kali tidak mengetahui jalur hukum yang dapat ditempuh ketika terjadi sengketa konsumen, sehingga cenderung pasif dan menerima kerugian.

Di sisi lain, pelaku usaha lokal juga belum sepenuhnya memahami kewajiban mereka terhadap konsumen, khususnya terkait transparansi informasi, jaminan mutu produk, serta tanggung jawab apabila terjadi kerugian pada konsumen. Kondisi ini menimbulkan kesenjangan antara aturan hukum yang ada dengan praktik yang berjalan di lapangan.

Oleh karena itu, dibutuhkan program pengabdian berupa penyuluhan hukum untuk memberikan pemahaman dan penguatan literasi kepada masyarakat mengenai hak-hak konsumen. Kegiatan ini diharapkan tidak hanya meningkatkan pengetahuan hukum masyarakat, tetapi juga membangun keberanian dan kesadaran kritis dalam memperjuangkan hak-haknya. Dengan adanya pengabdian ini, tercipta hubungan yang lebih seimbang antara konsumen dan pelaku usaha serta terwujud lingkungan ekonomi yang sehat dan adil.

Adapun Tujuan Pengabdian pada Masyarakat yang dilakukan tim adalah :

- a. a.Meningkatkan literasi hukum masyarakat mengenai hak-hak konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

- b. b. Memberikan pemahaman praktis tentang kewajiban pelaku usaha dan mekanisme penyelesaian sengketa konsumen, baik melalui lembaga formal seperti BPSK maupun jalur non-litigasi.
- c. c. Membangun kesadaran hukum masyarakat agar lebih kritis, berani, dan mandiri dalam memperjuangkan hak-haknya sebagai konsumen.
- d. e. Mendorong terciptanya hubungan yang adil dan transparan antara konsumen dan pelaku usaha di tingkat lokal.
- e. Menguatkan posisi tawar masyarakat desa dalam kegiatan transaksi barang dan jasa sehingga tercipta iklim ekonomi yang sehat dan berkelanjutan.

Di samping tujuan tersebut dilakukan peninjauan kepada perangkat kecamatan Kual Betara agar dapat membuat Perjanjian kerjasama dengan Fakultas Hukum Universitas Jambi secara berkelanjutan yang terkait dengan permasalahan permasalahan yang dihadapi daerahnya. Kegiatan penyuluhan hukum ini meliputi beberapa pemaparan, dimana pemateri akan memberikan materi dengan diskusi serta tanya jawab.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan penyuluhan hukum yang dilaksanakan dalam rangka penguatan literasi tentang hak-hak konsumen bagi masyarakat menunjukkan hasil yang signifikan dalam meningkatkan pengetahuan, kesadaran, serta sikap kritis masyarakat terhadap praktik perlindungan konsumen. Penyuluhan ini dilaksanakan dengan metode tatap muka, diskusi interaktif, dan pemanfaatan media digital seperti video edukasi serta infografis hukum. Peserta kegiatan berasal dari berbagai lapisan masyarakat, terutama pelaku usaha mikro, ibu rumah tangga, dan generasi muda yang memiliki peran strategis sebagai konsumen aktif.

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa lebih dari 80% peserta mengalami peningkatan pemahaman mengenai hak-hak dasar konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Sebelum penyuluhan, sebagian besar peserta hanya memahami hak konsumen secara umum, seperti hak atas keamanan produk. Namun setelah kegiatan, peserta mampu menjelaskan lebih luas mengenai hak atas informasi, hak untuk memilih, hak untuk didengar, serta hak untuk mendapatkan kompensasi atau ganti rugi.

Selain peningkatan pengetahuan, kegiatan ini juga menumbuhkan kesadaran

hukum (*legal awareness*) untuk berani melapor apabila terjadi pelanggaran terhadap hak konsumen. Beberapa peserta bahkan menyampaikan pengalaman langsung terkait praktik curang dalam penjualan produk, yang kemudian dijadikan contoh kasus dalam sesi diskusi hukum. Melalui pendekatan partisipatif, peserta tidak hanya menerima materi, tetapi juga dilibatkan dalam simulasi penyelesaian sengketa konsumen sederhana.

Peningkatan literasi hukum konsumen ini menunjukkan bahwa penyuluhan hukum berperan penting sebagai sarana legal empowerment atau pemberdayaan hukum bagi masyarakat. Literasi hukum yang baik merupakan prasyarat bagi terbentuknya konsumen yang cerdas, kritis, dan berdaya. Hal ini sejalan dengan teori legal awareness Soerjono Soekanto yang menyebutkan bahwa kesadaran hukum masyarakat tumbuh melalui empat indikator: pengetahuan hukum, pemahaman hukum, sikap terhadap hukum, dan pola perilaku hukum.

Dalam konteks ini, penyuluhan hukum berhasil menyentuh keempat aspek tersebut. Melalui materi interaktif, masyarakat memperoleh pengetahuan dan pemahaman hukum (*legal knowledge*), kemudian menumbuhkan sikap positif terhadap pentingnya perlindungan konsumen (*legal attitude*). Selanjutnya, melalui pembiasaan dan pemberian contoh kasus, peserta mulai menginternalisasi perilaku hukum yang sesuai (*legal behavior*).

Kegiatan ini juga memperlihatkan bahwa pendekatan komunikasi hukum yang partisipatif dan berbasis kebutuhan masyarakat lebih efektif dibandingkan metode ceramah konvensional. Penggunaan media interaktif seperti video dan infografis hukum terbukti mampu menarik perhatian dan mempermudah pemahaman peserta terhadap norma-norma hukum yang selama ini dianggap rumit dan formalistik. Dengan demikian, penguatan literasi hukum konsumen dapat menjadi model strategis untuk mendukung pelaksanaan *access to justice* di tingkat masyarakat.

Secara teoritis, hasil kegiatan ini mendukung konsep *responsive law* dari Philip Nonet dan Philip Selznick, yang menekankan bahwa hukum harus responsif terhadap kebutuhan sosial dan menjadi sarana pemberdayaan masyarakat. Penyuluhan hukum dalam konteks ini bukan sekadar proses penyampaian informasi, tetapi juga sebagai upaya membangun relasi timbal balik antara masyarakat dan sistem hukum, sehingga tercipta kesadaran kolektif terhadap pentingnya perlindungan hak-hak konsumen.

Tim Pengabdian Masyarakat Fakultas Hukum Universitas Jambi bekerjasama

dengan Kecamatan Kuala Betara Kabupaten Tanjung Jabung Barat menggelar pengabdian kepada Masyarakat tentang Penguatan **Hak-Hak Konsumen Bagi Masyarakat** Melalui Penyuluhan Hukum pada Tanggal 10 September 2025, bertempat di Aula Kantor Camat Kuala Betara. Kegiatan ini diikuti puluhan warga, pelaku UMKM, perangkat desa, dan tokoh masyarakat.



Dalam penyuluhan ini, Tim Penyuluhan Hukum diketuai oleh Prof. Dr. Muskibah, |S.H., M.Hum didampingi Anggota tim penyuluhan yaitu memaparkan tentang Penguatan hak-hak konsumen merupakan salah satu upaya penting dalam menciptakan masyarakat yang melek hukum dan terlindungi dalam kegiatan ekonomi sehari-hari. Di tengah maraknya perdagangan barang dan jasa, termasuk transaksi daring, masyarakat sering kali menjadi pihak yang dirugikan akibat kurangnya pengetahuan tentang hak-hak mereka sebagai konsumen. Untuk mengatasi hal tersebut, pemerintah bersama lembaga terkait menginisiasi program penyuluhan hukum yang bertujuan meningkatkan kesadaran dan pemahaman masyarakat.

Melalui penyuluhan hukum, warga diberi pemahaman mengenai hak-hak dasar konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Hak tersebut mencakup hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang atau jasa; hak memperoleh informasi yang benar dan jujur; hak untuk memilih serta hak mendapatkan kompensasi apabila mengalami kerugian. Dengan pemahaman ini, masyarakat diharapkan lebih kritis, teliti, dan berani menuntut haknya apabila dirugikan.

Selain itu, penyuluhan hukum juga menekankan kewajiban pelaku usaha untuk bertindak jujur, memberikan informasi yang benar, serta menjamin mutu produk atau jasa yang dipasarkan. Sinergi antara masyarakat yang sadar hak dan pelaku usaha yang patuh hukum diharapkan menciptakan iklim usaha yang sehat, adil, dan saling menguntungkan.

Aspek penting lainnya dalam penyuluhan adalah pengenalan mekanisme penyelesaian sengketa konsumen. Peserta diperkenalkan dengan peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai lembaga yang memfasilitasi penyelesaian sengketa secara cepat, sederhana, dan tanpa biaya, melalui mediasi, arbitrase, atau ajudikasi. Masyarakat juga diajarkan prosedur melapor dan menempuh jalur hukum jika mengalami kerugian akibat pelanggaran oleh pelaku usaha.

Dengan adanya program penyuluhan hukum yang berkelanjutan, literasi masyarakat tentang hak-hak konsumen akan semakin kuat. Hal ini bukan hanya melindungi konsumen dari praktik usaha yang merugikan, tetapi juga mendorong terciptanya ekosistem perdagangan yang transparan, akuntabel, dan berkeadilan.



KESIMPULAN

Kegiatan penyuluhan hukum dalam rangka penguatan literasi tentang hak-hak konsumen terbukti efektif dalam meningkatkan pengetahuan, kesadaran, dan sikap hukum masyarakat terhadap perlindungan konsumen. Melalui metode penyuluhan partisipatif dan pemanfaatan media edukatif digital, masyarakat tidak hanya memahami hak-hak dasar konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, tetapi juga terdorong untuk berani menegakkan haknya ketika mengalami pelanggaran dalam transaksi barang dan jasa.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Suwandono, Rafan Darodjat, PENINGKATAN PEMAHAMAN HAK-HAK KONSUMEN DALAM MEWUJUDKAN PELINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN, **PROFICIO: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat** Vol.5 No2, juli 2024
- Janus Sidabalok. 2010. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti
- Keterbukaan Informasi Perusahaan Bagi Perlindungan Konsumen Di Indonesia. *Lex Privatum*, IX(3), 76–85.
- Rosmawati. 2018. *Pokok-pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Depok: Kencana
- Wahyudi, H. S., Soeikromo, D., & Roeroe, S. D. L. (2021). *Kewajiban Korporasi Terhadap Konsumen*. Jakarta: Rajawali Pers.