

**PERANAN YAYASAN LEMBAGA KONSUMEN INDONESIA (YLKI)  
DALAM MENINGKATKAN PERLINDUNGAN KONSUMEN  
DI SUMATERA BARAT**

**Skripsi**

*Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana Hukum*

*Oleh :*

**FITRA ADHYA ROZA**  
**02 140 223**

**Program Kekhususan : Hukum Perdata Ekonomi (PK II)**



**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS ANDALAS  
PADANG  
2007**

**No. Reg : 2260/ PK II/ 2006**



**PERANAN YAYASAN LEMBAGA KONSUMEN INDONESIA (YLKI)  
DALAM MENINGKATKAN PERLINDUNGAN KONSUMEN  
DI SUMATERA BARAT**

*Abstrak*

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, mengatur tentang Lembaga-lembaga Perlindungan Konsumen. Salah satunya adalah lembaga non pemerintah LPKSM, diatur dalam Pasal 44 UUPK yang diatur lebih lanjut dalam Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM). Salah satu LPKSM yang sangat terkenal di Indonesia adalah YLKI. YLKI telah terbukti mampu berperan aktif menyuarkan dan membela kepentingan konsumen. YLKI merupakan lembaga tempat konsumen mengadu apabila haknya telah dilanggar.

Permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah bagaimana peranan YLKI dalam meningkatkan perlindungan konsumen Di Sumatera Barat sehingga Perlindungan Konsumen itu dapat benar-benar tercipta dengan baik dan kendala-kendala apa yang dihadapi oleh YLKI Sumbar dalam melakukan kegiatannya dan upaya penyelesaiannya.

Penelitian ini bersifat Yuridis Sosiologis, dimana pokok pembahasan dititikberatkan kepada peraturan per Undang-undangan yang berlaku dengan membandingkan antara ketentuan ketentuan PerUUan yang ada dengan pelaksanaannya dilapangan atau fakta yang ada dilapangan berdasarkan alat ukur pengumpulan data yang berbentuk wawancara dengan pihak yang terkait dan studi dokumen dari penelitian yang telah dilaksanakan.

Hasil penelitian ini adalah YLKI Sumbar telah berperan aktif dalam melaksanakan perlindungan konsumen di Sumatera barat, hal ini dapat dilihat dari banyaknya kasus-kasus yang telah di selesaikan oleh YLKI dan program-program kerja dari YLKI yang semuanya sangat berhubungan dengan konsumen. YLKI telah banyak melakukan kegiatan-kegiatan untuk memperkenalkan apa itu perlindungan konsumen dan hak konsumen agar tidak selalu ditipu oleh para pelaku usaha. Dalam melaksanakan program kerjanya YLKI tidak terlepas dari kendala-kendala antara lain kurangnya pengetahuan masyarakat tentang perlindungan konsumen, banyaknya konsumen yang masih membiarkan apabila terjadi pelanggaran terhadap haknya, pemerintah yang masih kurang melakukan pengawasan dan YLKI yang sampai saat ini masih belum memiliki kantor yang tetap. Untuk itu YLKI sendiri telah berupaya melakukan upaya-upaya penyelesaian seperti melakukan kerjasama dengan pihak-pihak terkait maupun dengan pemerintah agar kegiatannya dapat berjalan dengan baik.

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia konsumen kini ditandai oleh dua hal penting yaitu perdagangan bebas dan pesatnya teknologi informasi. Kedua aspek ini satu sama lain memberikan dampak besar pada dunia, baik dampak positif maupun dampak negatif. Dampak positifnya adalah seluruh bangsa dan masyarakat memiliki banyak pilihan ketika ingin memenuhi kebutuhannya, masyarakat mempunyai kebebasan dalam menentukan pola-pola yang sesuai dengan keadaan hidupnya, sedangkan dampak negatifnya adalah masyarakat mudah terombang ambing saat akan menentukan pilihannya. Gencarnya promosi akan mempengaruhi masyarakat dalam pengambilan keputusan membeli suatu komoditi tanpa mengetahui kualitas barang yang sesungguhnya, sehingga meyebabkan terjadinya kurang hati-hatian dalam pemilihan barang. Konsumen menjadi *potential victim* di tengah proses perdagangan bebas. Kenyataan ini akan semakin terasa jika masyarakatnya belum sepenuhnya siap menghadapi perkembangan tersebut<sup>1</sup>.

Masalah konsumen merupakan hal yang selalu aktual dan menarik perhatian dan selalu hangat dipersoalkan. Masalah konsumen adalah masalah manusia yang berkaitan dengan kesehatan manusia dan juga ternyata tidak

---

<sup>1</sup> N.H.T Siahaan: Hukum Konsumen, Penerbit Panta Rei, 2005, Bogor hlm.1-2

lepas dari unsur di luar kesehatan, misalnya saja yang berkaitan dengan nilai-nilai agama.

Contohnya saja kasus bumbu penyedap makanan Ajinomoto yang pernah menghebohkan beberapa tahun lalu, hanya satu diantara beberapa kasus besar yang berkaitan dengan masalah konsumen. Produk perusahaan multinasional ini ternyata mengandung lemak babi. Tidak mengherankan jika kandungan yang diharamkan bagi umat Islam itu segera menjadi masalah yang menghebohkan.

Lepas dari kasus Ajinomoto dalam kasus-kasus yang berkaitan dengan kualitas produk, konsumen di Indonesia sudah lama menjadi korban. Pada tahun 1990-an, masyarakat sempat dihebohkan oleh masalah kandungan dalam bakso. Penelitian yang dilakukan terhadap bakso menunjukkan dalam makanan favorit masyarakat itu terdapat senyawa kimia mengandung unsur boraks. Zat dalam boraks tersebut biasanya berfungsi sebagai pengawet dan memberi efek renyah pada makanan.

Beberapa waktu yang lalu kasus penemuan bahan pengawet pada makanan kembali terjadi dimana pada akhir tahun 2005, masyarakat Indonesia kembali dihebohkan dengan penemuan formalin pada sejumlah makanan basah seperti tahu, ikan asin, mie basah dan lain-lain. Formalin yang biasa digunakan untuk mengawetkan mayat sekarang malah digunakan untuk produk makanan yang akan dikonsumsi oleh manusia dan makanan itu tidak hanya yang dijual di pasar-pasar tradisional tetapi juga di supermarket-supermarket. Tidak hanya formalin yang ditemukan pada sejumlah makanan, tetapi boraks juga kembali

ditemukan pada makanan bakso. Yang sangat anehnya mengapa hal ini harus terjadi untuk kedua kalinya padahal negara ini telah mempunyai badan yang bertugas untuk mengawasi makanan-makanan yang akan diedarkan pada masyarakat. Tentu saja timbul pertanyaan dibenak kita, apakah pemerintah benar-benar mengawasi atau tidak makanan yang akan dijual dipasaran dan mengawasi penjualan terhadap bahan kimia tersebut.

Padahal diketahui jelas bahwa unsur kimia ini amat berbahaya karena dapat menyebabkan gangguan pada sistem stimulasi saraf pusat. Begitu berbahayanya bahan ini sehingga pada tahun 1979, Departemen Kesehatan menyatakan boraks dan formalin merupakan unsur kimia yang dilarang digunakan bagi produk pangan biasanya kedua bahan ini digunakan untuk bahan kosmetik dan pengawet mayat.<sup>2</sup>

Masalah-masalah yang sangat meragukan konsumen, tidak hanya sebatas pada produk makanan saja tapi juga ada masalah-masalah lain seperti masalah telepon, listrik, PDAM, transportasi dan masalah ini juga tidak kalah banyaknya dengan masalah produk makanan dan anehnya pada setiap masalah yang timbul tersebut selalu meletakkan konsumen pada posisi yang lemah atau kurang menguntungkan dan produsen/ pelaku usaha sebagai pihak yang kuat. Walaupun konsumen sebenarnya telah mempunyai pegangan yang kuat yaitu Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Permasalahan yang berhubungan dengan perlindungan konsumen dewasa ini jauh lebih kompleks yaitu menyangkut pada kesadaran semua

---

<sup>2</sup> Ibid, hal.2

pihak, baik itu pelaku usaha/ produsen, pemerintah maupun konsumen itu sendiri tentang pentingnya perlindungan bagi konsumen. Pengusaha harus menyadari bahwa mereka harus menghargai hak-hak konsumen, memproduksi barang dan jasa yang berkualitas, aman untuk dimakan atau digunakan, mengikuti standar yang berlaku dengan harga yang sesuai. Pemerintah bertugas untuk mengawasi berjalannya peraturan-peraturan serta undang-undang yang berhubungan dengan perlindungan terhadap konsumen. Sedangkan konsumen juga harus sadar akan hak-hak mereka sebagai seorang konsumen sehingga dapat melakukan sosial kontrol terhadap perbuatan serta perilaku pelaku usaha dan pemerintah.

Konsumen sebenarnya bisa saja tidak menjadi pihak yang lemah dan selalu mengalah apabila konsumen betul-betul menyadari haknya. Konsumen mempunyai hak untuk menggugat produsen atau pelaku usaha, misalnya saja dengan cara mengadakan masalah yang ada ke institusi-institusi yang berhubungan dengan konsumen karena saat ini telah banyak lembaga atau institusi yang berhubungan dengan masalah konsumen ini, salah satunya seperti Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI)

Konsumen dapat mengadakan setiap permasalahan mereka ke YLKI, karena lembaga ini ada dan berdiri untuk bagaimana agar konsumen tidak selalu dijadikan objek dan korban bagi pelaku usaha/ produsen dan berani untuk mendapatkan dan mempertahankan haknya, karena kita lihat selama ini banyak masyarakat yang membiarkan begitu saja kasus yang menimpanya. Mereka enggan mengajukan gugatan ganti rugi dan melaporkan keluhan ke

pihak-pihak produsen secara langsung. Kondisi tersebut dilatarbelakangi oleh alasan beragam, alasan paling dominan adalah tidak mau repot, khawatir urusan menjadi lebih panjang dan tidak mau terlibat urusan di Kepolisian.

Masyarakat juga pesimis laporannya akan ditanggapi dengan baik. Mereka juga tidak tahu persis kemana harus mengadukan kasus yang dihadapinya dan takut pada besarnya biaya pengaduan. Kecendrungan yang demikian merupakan gambaran objektif budaya masyarakat kita yang pesimis. Pola masyarakat yang pesimis justru akan merugikan masyarakat itu sendiri. Pihak-pihak lain diluar masyarakat yang tidak menjadi korban tidak akan mengetahui apa yang sesungguhnya menimpa masyarakat.

Para pengusaha tidak akan mengetahui masalah yang diakibatkan oleh tindakannya, jika tidak ada pengaduan dari konsumen. Pada saat yang sama, para pengusaha tidak akan terdorong untuk mengambil langkah preventif melindungi konsumen karena mengira tidak ada yang salah dengan produknya dan kecuali akan menguntungkan pelaku usaha/ produsen. Disinilah letak peranan YLKI, lembaga ini dapat menjadi penyambung suara konsumen apabila terjadi pelanggaran hak konsumen.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk mengangkat masalah yang menyangkut perlindungan terhadap konsumen, yang akan penulis tuangkan menjadi sebuah karya ilmiah dalam bentuk skripsi dengan judul: **“PERANAN YAYASAN LEMBAGA KONSUMEN INDONESIA (YLKI) DALAM MENINGKATKAN PERLINDUNGAN KONSUMEN DI SUMATERA BARAT”**.

## BAB IV

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

1. YLKI Sumbar mempunyai peran yang sangat penting dalam meningkatkan perlindungan konsumen di wilayah Sumatera Barat. YLKI Sumbar mempunyai program-program kerja dalam mencapai tujuan untuk meningkatkan perlindungan konsumen di Sumbar. Selain program kerja YLKI juga mempunyai strategi untuk mewujudkan program tersebut. Selain itu YLKI juga melakukan seminar-seminar tentang perlindungan konsumen dan juga bekerjasama dengan instansi-instansi lain seperti POM, Polisi dan PLN agar perlindungan konsumen terwujud dengan baik di Sumatera Barat.
2. Dari 34 kasus yang masuk baru 2 kasus yang telah selesai. Dalam penyelesaian kasus-kasus tersebut YLKI berperan sebagai mediator antara konsumen dan pelaku usaha, kasus-kasus tersebut diselesaikan secara mediasi dan sampai saat ini belum ada yang sampai ke pengadilan.
3. Dalam Upaya peningkatan Perlindungan konsumen di Sumbar YLKI menghadapi banyak Kendala-kendala. Kendala tersebut tidak hanya berasal dari dalam YLKI tapi juga dari luar yaitu dari konsumen itu sendiri dan pemerintah. Kurangnya pengetahuan tentang perlindungan konsumen di masyarakat menyebabkan masyarakat kurang mengerti



akan haknya sebagai konsumen. Maka dari itu YLKI dan pemerintah harus bekerjasama untuk memperkenalkan kepada masyarakat tentang hak-haknya sebagai konsumen agar tidak selalu menjadi pihak yang lemah dan dirugikan oleh pelaku usaha.

#### **B. Saran-saran**

1. Diharapkan pada pihak YLKI dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dengan baik sehingga dapat meningkatkan perlindungan terhadap konsumen. Agar YLKI lebih banyak melakukan program berupa dialog langsung kepada konsumen karena sampai saat ini masih banyak masyarakat yang belum mengerti apa itu perlindungan konsumen dan apa itu YLKI dan juga melakukan kerjasama dengan badan-badan lain yang berhubungan dengan konsumen sehingga perlindungan terhadap hak-hak konsumen itu benar-benar dapat terjadi.
2. Sampai saat ini dari 34 kasus yang masuk, baru 2 kasus yang telah diselesaikan. Dari proses tersebut YLKI masih belum memperlihatkan kinerja yang baik, YLKI masih lamban dalam menangani kasus tersebut, hendaknya YLKI lebih agresif dalam melakukan penyelesaian kasus agar masyarakat mempunyai tanggapan yang baik terhadap YLKI sehingga diharapkan untuk masa yang akan datang masyarakat memberikan kepercayaannya kepada YLKI dalam penyelesaian kasus-kasusnya.
3. Sampai saat ini saya melihat kinerja YLKI di Sumbar masih sangat kurang, banyak masyarakat yang belum mengetahui apa itu YLKI. Jadi

saya harapkan agar YLKI lebih aktif untuk memperkenalkan tentang YLKI itu sendiri dan tentang perlindungan konsumen kepada masyarakat misalnya dengan cara mengadakan pameran-pameran dan seminar-seminar tentang perlindungan konsumen agar masyarakat tahu tentang haknya sebagai konsumen dan tahu kemana mereka harus mengadu bila hak mereka dilanggar. Tapi saya juga mengharapkan agar upaya peningkatan perlindungan konsumen ini tidak hanya dilakukan oleh YLKI, tetapi kita sebagai masyarakat harus ikut berpartisipasi karena semua itu juga untuk kepentingan diri kita dan masyarakat. Dan juga diharapkan agar pemerintah selalu melakukan pengawasan dan razia terhadap barang-barang yang dijual kepada konsumen.

## DAFTAR KEPUSTAKAAN

### 1. Buku-buku

Ahmad, Miru dan Sutarman Yodo, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta

Bambang Sunggono, 2001, *Metode Penelitian Hukum*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Nasution, Az, 1995, *Konsumen dan Hukum*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.

\_\_\_\_\_, 1999, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Daya Widya, Jakarta

Siahaan, NHT; 2005, *Hukum Konsumen*, Panta Rei, Jakarta.

Shidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta.

Widjaya Gunawan, dkk, 2001, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

### 2. Peraturan Perundang-undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer)

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat

### 3. Web

<http://www.vlki.or.id>

<http://www.google.com>