

**PERANAN *CIVIL SOCIETY* DALAM OPTIMALISASI
PERLINDUNGAN KONSUMEN DI PROVINSI LAMPUNG
(Studi pada Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia/YLKI Lampung)**

(Skripsi)

**Oleh
NURIDIN**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2019**

ABSTRAK

PERANAN *CIVIL SOCIETY* DALAM OPTIMALISASI PERLINDUNGAN KONSUMEN DI PROVINSI LAMPUNG

(Studi pada Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia/YLKI Lampung)

Oleh:

NURIDIN

Konsumen yang rawan dieksploitasi dan masih banyaknya kasus yang merugikan konsumen, serta tingkat keberdayaan masyarakat sebagai konsumen yang relatif rendah di Indonesia, tidak terkecuali di Provinsi Lampung. Mengenai permasalahan tersebut, organisasi masyarakat sipil juga hadir untuk membantu pemerintah dalam perlindungan konsumen. Melalui keterlibatannya, diharapkan dapat meminimalisir pelanggaran terhadap hak-hak konsumen. Perlindungan konsumen yang masih belum dilaksanakan dengan maksimal tersebut, membuat peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana peranan LPKSM YLKI Lampung dalam optimalisasi perlindungan konsumen di Provinsi Lampung, serta menganalisis kendala-kendala yang dialaminya.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan menggunakan metode pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa peranan YLKI Lampung dalam optimalisasi perlindungan konsumen di Provinsi Lampung sebagai kekuatan pengimbang (*countervailing power*) sejauh ini telah dijalankan dengan baik, lembaga perantara (*Intermediary institution*) terutama antar pemerintah dan masyarakat secara mendasar juga dilaksanakan dengan baik dan sebagai lembaga yang mengemban misi pemberdayaan (*empowerment*) masyarakat, YLKI Lampung cenderung masih kurang maksimal karena keterbatasan anggaran dana yang tersedia dan kekurangan sumberdaya manusia. Sehingga masih diperlukannya berbagai program pemberdayaan konsumen untuk mengoptimalkan perlindungan konsumen di Provinsi Lampung guna menunjang terwujudnya *good governance*.

Kata kunci : Peranan, LSM, Konsumen, Optimalisasi Perlindungan Konsumen

ABSTRACT**THE ROLE OF CIVIL SOCIETY IN THE OPTIMIZATION OF
CONSUMERS PROTECTION IN LAMPUNG PROVINCE
(A Study at The Indonesian Consumers Protection Foundation/YLKI
Lampung)****By:****NURIDIN**

Consumers is still vulnerable to exploited and there is still many cases that harmed them and also the level of the empowerment of community as consumers is relatively low in Indonesia, including in Lampung Province. Regarding to these problems, civil society organizations are also present to assist the government in consumers protection. Through its involvement, it expected to minimize the violations of consumer rights. The consumers protection that still not maximal of its implementation, made the researcher interested in examining how the role of YLKI Lampung as a consumers protections NGO in the optimization of consumers protection in Lampung Province and analyzing the constraint they experienced.

This research is a descriptive research type with a qualitative approach and used the method of collecting data through interviews, observation and documentation. The results of this research indicate that the role of YLKI Lampung in the optimization of consumers protection in Lampung Province as a countervailing power has so far been implemented well enough, intermediary institutions especially between government and communities basically it also has been implemented well enough, and as an institution that carrying out the community empowerment mission, YLKI Lampung tends to still less than maximal, because the limitation of available budget and deficiency of human resources. So that there is still need more consumers empowerment program to optimizing consumers protection in Lampung Province to support the realization of good governance.

Keywords: Role, NGO, Consumers, Optimization of Consumer Protection

**PERANAN *CIVIL SOCIETY* DALAM OPTIMALISASI
PERLINDUNGAN KONSUMEN DI PROVINSI LAMPUNG
(Studi pada Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia/YLKI Lampung)**

Oleh

NURIDIN

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar

SARJANA ADMINISTRASI NEGARA

Pada

Jurusan Ilmu Administrasi Negara

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2019**

Judul Skripsi : **PERANAN CIVIL SOCIETY DALAM OPTIMALISASI PERLINDUNGAN KONSUMEN DI PROVINSI LAMPUNG (Studi pada Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia/YLKI Lampung)**

Nama Mahasiswa : **Nuridin**

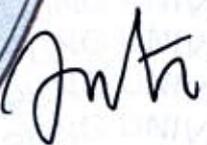
Nomor Pokok Mahasiswa : 1416041073

Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

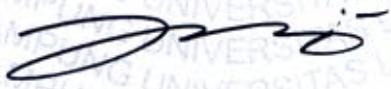
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik




Dr. Dedy Hermawan, S.Sos., M.Si.
NIP 19750720 200312 1 002


Intan Fitri Meutia, S.A.N., M.A., Ph.D.
NIP 19850620 200812 2 001

2. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik


Dr. Noverman Duadji, M.Si.
NIP 19691103 200112 1 002

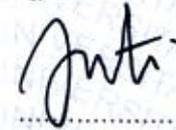
MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : Dr. Dedy Hermawan, S.Sos., M.Si.



Sekretaris : Irfan Fitri Meutia, S.A.N., M.A., Ph.D.



Penguji Utama : Nana Mulyana, S.IP., M.Si.



2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Syarif Makhya
NIP. 19590803 198603 1 003

Tanggal Lulus Ujian Skripsi: 30 Juli 2019

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis saya, skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar Akademik (Master/Sarjana/Ahli Madya), baik di Universitas Lampung maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan Tim Pembimbing dan Penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karna karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Lampung.

Bandarlampung, 30 Juli 2019

Yang membuat pernyataan



Nuridin

NPM.1416041073

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Nuridin, lahir di Srejo pada tanggal 03 November 1995. Penulis merupakan anak ketiga dari pasangan Bapak Wagiyono dan Ibu Semi Sutari. Pendidikan yang ditempuh penulis dimulai dari Sekolah Dasar (SD) di SDN 4 Branti Raya pada tahun 2002-2008. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan ke Sekolah Menengah Pertama (SMP) di SMPN 4 Natar pada tahun 2008-2011. Setelahnya penulis melanjutkan lagi pendidikan ke Sekolah Menengah Atas (SMA) di SMAS DCC Global pada tahun 2011-2014.

Pada tahun 2014 penulis terdaftar sebagai Mahasiswa Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung melalui jalur Seleksi Bersama Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SBMPTN) dan tergabung dalam Himpunan Mahasiswa Ilmu Administrasi Negara (HIMAGARA). Pada bulan Agustus 2017 penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Pekon Pariaman, Kecamatan Gunung Alip, Kabupaten Tanggamus, Provinsi Lampung selama 40 hari.

MOTTO

Learn how to make a mistake without feeling guilty, you will never get anything without practice, just face the trial and error.

Dimas Setyawan, B.F.A.

The train is waiting for you in front of the gate, only need a little bit of braveness to take some steps to reach something bigger.

Nuridin

Jika hari ini tidak dapat kuraih bahkan hanya satu bintang saja, niscaya esok hari kuruntuhkan langitnya!

Nuridin

Setidaknya Tuhan tidak membenciku.

Emha Ainun Najib

PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmanirrohim

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan berkah, rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis untuk dapat menyelesaikan Skripsi ini. Tak lupa sholawat serta salam kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW, yang membimbing umat ke jalan Allah SWT.

Aku persembahkan karya ini kepada:

Mamakku tercinta, SEMI SUTARI, Entah ribuan atau jutaan ucapan terimakasihku atau bahkan jika kutumpahkan darahku sampai kering tubuhku, aku masih yakin itu tak akan cukup untuk membayar setetes keringatmu, semoga Gusti Allah selalu melindungimu, melimpahkan rezeki padamu, memberikan kesehatan jasmani dan rohanimu dan panjang umurlah, bermainlah dengan cucu-cucumu nanti dan temani aku melihat mereka tumbuh dewasa. Kakang-kakangku, Suhendri dan Nurjali, terima kasih untuk setiap doa-doa, kasih sayang dan tumpah keringat dan darah kalian yang telah menjadi daya dan penyemangat dalam hidupku untuk tidak mudah tumbang sekalipun badai besar datang, serta selalu berusaha dan bersyukur dengan apapun yang ada padaku dan aku punya Tuhan yang lebih besar dari badai apapun yang datang di masa lampau, sekarang maupun di masa depan.

SANWACANA

Bismillahirrohmanirrohim, Alhamdulillah, puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah Subahanahu wa ta'ala atas segala limpahan rahmat, hidayah, karunia, dan kasih sayang-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Peranan *Civil Society* Dalam Optimalisasi Perlindungan Konsumen di Provinsi Lampung (Studi Pada Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia/YLKI Lampung)”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana pada Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung. Penulis menyampaikan ucapan terimakasih sebesar-besarnya pada semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa karya ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis selalu mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari pihak pembaca yang arif guna tugas selanjutnya dimasa yang akan datang. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Dedy Hermawan, S.Sos., M.Si. selaku pembimbing akademik sekaligus pembimbing utama dalam penyusunan skripsi ini yang bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya dalam memberikan arahan, saran dan motivasinya dalam penyusunan skripsi ini. Terimakasih bapak, semoga Allah SWT selalu memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada bapak.

2. Ms. Intan Fitri Meutia, S.A.N., M.A., Ph.D. selaku pembimbing kedua yang selalu sabar menuntun saya pelan-pelan, saya ucapkan terimakasih yang tak terhingga dan sedalam-dalamnya, semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat-Nya kepadamu.
3. Bapak Nana Mulyana, S.IP., M.Si. selaku dosen penguji skripsi penulis, atas keikhlasannya meluangkan waktu untuk memberikan saran dan masukannya kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini, penulis hanya mampu ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya dan semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat-Nya kepada bapak.
4. Bapak Dr. Noverman Duadji, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik
5. Bapak Dr. Syarief Makhya selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
6. Seluruh Dosen Ilmu Administrasi Negara FISIP UNILA (Bapak Prof. Dr Yulianto, M.S, Bapak Dr. Bambang Utoyo, M.Si, Bapak Dr. Noverman Duadji, M.Si, Ibu Dr. Novita Tresiana, S.Sos., M.Si, Bapak Syamsul Ma'arif, S.IP., M.SI, Ibu Dewie Brima Atika, S.IP.,M.Si, Ibu Ani Agus Puspawati, S.AP., M.AP, Bapak Fery Triatmojo, S. A.N., M.AP, Ibu Suasana Indriyati, S.IP., M.SI, Ibu Meliayana, S.IP., M.A, Ibu Intan Fitri Meutia, S.A.N. M.A, Ibu Selvi Diana, dan Pak Izul). Terima kasih atas segala ilmu yang telah penulis peroleh di kampus semoga dapat menjadi bekal yang berharga dalam kehidupan penulis ke depannya.

7. Ibu Wulan dan Bapak Jauhari selaku Staf Administrasi Negara yang telah memberikan pelayanan dan kelancaran administrasi kepada penulis sampai penyelesaian skripsi ini.
8. Seluruh Bapak/Ibu Karyawan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung
9. Terimakasih Kepada Paman Rumsudi dan Istri (Bu'lek Giyatmi) beserta anak-anak (Ica dan Wiki), sudah banyak membantu keluargaku, semoga rahmat Tuhan selalu terlimpahkan untuk keluarga.
10. Terimakasih kepada Bapak Edwar Juanda Rusdy dan Istri (Ibu Dewi Indira) beserta keluarga, juga Abi Parman dan Mr. Mery, yang telah membantuku menentukan nasibku.
11. Terimakasih kepada Sri Wahyuni. *Jauh di dasar jiwaku engkau masih kekasihku* (Naff). Terimakasih untuk semua waktumu, terhitung 6 tahun telah sabar membantu dan memberi manusia keras kepala ini semangat untuk tetap berdiri. *I will never find somebody like you. I wish your day will always full of happiness. Trust me, I miss you so.*
12. *And then, thanks to Cak Dimas Setyawan, who has been my teacher and brother, i learned many things from you, you teached me "how to make a mistake without feeling guilty", and you said "you will never get anyting without practice, just face the trial and error!". Those are meaningful lessons. Your words are diamonds, I owe you something I can not pay. Pokok e, I will remember your kindness until the end of my life. I heard that you are in New Zeland, I wish Allah will always give you the best, good job, good girl and good family, aamiin.*

13. Terima kasih kepada seluruh keluarga besarku dimanapun kalian berada, Mbah, Pa'de, Bude, Pa'lek, Bu'lek, Kangmas, Mba'yu, tetangga kanan, kiri, depan rumah, bapak RT, Bapak Kadus dan seluruh warga Dusun Srirejo, Branti Raya khususnya RT.033 yang telah mendoakan dan mendukungku hingga dapat menyelesaikan pendidikan sarjana.
14. Terimakasih Kepada saudara-saudariku, Binter Adensyah, Hiro Isman, Refiananda Maulana Hanip, Adi Kurniawan, Mas Lilik, Fiskan Yulistiawan (Mas Opek), Sandi Prasetyo, Wah Dayat, Wahyu Syawaldi, Suci Latifah Ulfa, Astri Juniar Wulan, Hastin Barokah Marolina, Tara Lovia Madjid, Dwi Septiana dan Maya Shafa yang telah menemaniku dan menguatkan ku serta memberi banyak pengalaman hidup, semangat wisuda dan kalian sudah kuanggap sebagai keluarga. Intinya, jasa kalian akan ku kenang sampai akhir hayat.
15. Terimakasih kawan-kawan seperjuangan "Gelas Antik", teman-teman yang mempunyai beragam karakter dan telah banyak membantuku dalam proses belajar di bangku perkuliahan, terlalu banyak untukku sebutkan satu persatu, yang pasti kalian keren.
16. Terimakasih juga kawan-kawan "HIMAGARA", sudah mau membantuku belajar tentang pengalaman organisasi dan bagaimana menghadapi masalah serta solidaritas persaudaraan.
17. Terimakasih kepada kawan main dari kecil, Hermanto dan Istri (Novita Sari) beserta keluarga besar, sudah sudi menjadi teman ngopi dan berbincang-bincang santai ketika aku pulang kampung, selamat atas lahirnya putri pertamanya, semoga sehat selalu, aamiin.

18. Terimakasih juga kepada Ibu Reinelda Ashari beserta keluarga besar Rumah Makan Jilbab (Catering dan Prasmanan), Teh Ila, Bangdi, Deden, Aziz, Bang Ai, Mba Fitri, Lala, Bang Fani dan lainnya telah memberiku pekerjaan, suasana dan tempat tinggal yang nyaman dalam beberapa semester, semoga Allah memberi kesehatan, rezeki dan umur yang panjang.
 19. Terimakasih kepada Kakak Yani dan Abang Roma sekeluarga besar, juga Abang Yuza Al Aziz dan keluarga, telah memberikan kami tempat tinggal dan suasana yang nyaman dan pengalaman sewaktu KKN di Pekon Pariaman, Gunung Alip, Tanggamus.
 20. Terimakasih Kiyay Catur FISIP, yang selalu setia menemaniku di kampus kala ku merasa bosan hahaha.
 21. Para pendidik dan almamater tercinta Universitas Lampung
- Terima kasih untuk semuanya semoga Allah SWT memberikan balasan atas bantuan yang telah diberikan kepada penulis. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Akan tetapi saya berharap kiranya karya sederhana ini dapat berguna dan bermanfaat bagi kita semua aamiin.

Bandar Lampung, 30 Juli 2019

Penulis

Nuridin

NPM.1416041073

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
PERSETUJUAN.....	v
PENGESAHAN	vi
PERNYATAAN.....	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
MOTTO	ix
PERSEMBAHAN.....	x
SANWACANA	xi
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR.....	xx

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu	9
B. Tinjauan Tentang <i>Good Governance</i>	11
1. Pengertian <i>Good Governannce</i>	11
2. Prinsip-Prinsip <i>Good Governannce</i>	13
3. Mewujudkan <i>Good Governannce</i>	15
C. Tinjauan Tentang Peran	18
D. Tinjauan Tentang Masyarakat Madani (<i>Civil Society</i>).....	19
1. Pengertian Masyarakat Madani (<i>Civil Society</i>) dan Ciri-Cirinya	19
E. Tinjauan Tentang Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM).....	22
1. Pengertian Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM).....	22
2. Karakteristik LSM.....	23
3. Peran LSM	24
F. Tinjauan Tentang Konsumen dan Perlindungan Konsumen.....	28
1. Pengertian Konsumen	28
2. Hak dan Kewajiban Konsumen.....	29
3. Pengertian Perlindungan Konsumen	30
4. Asas-Asas Perlindungan Konsumen	31
G. Tinjauan Tentang Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia	32
1. Pengertian YLKI	32
2. Visi dan Misi YLKI.....	33

3. Kedudukan dan Tugas YLKI	33
4. Program-Program YLKI	34
H. Kerangka Pikir	37
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan dan Tipe Penelitian	38
B. Fokus Penelitian	38
C. Lokasi Penelitian	40
D. Jenis dan Sumber Data	40
E. Teknik Pengumpulan Data	41
F. Teknik Analisis Data	43
G. Teknik Keabsahan Data	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Provinsi Lampung	49
1. Kondisi Umum Provinsi Lampung	49
2. Penduduk Provinsi Lampung	51
B. Profil Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia/YLKI Lampung	52
1. Sejarah YLKI Lampung	52
2. Visi YLKI Lampung	53
3. Misi YLKI Lampung	53
4. Nilai-Nilai Dasar	54
5. Kedudukan YLKI Lampung	54
6. Tugas YLKI Lampung	55
7. Program YLKI Lampung	55
8. Struktur Kepengurusan YLKI Lampung	58
C. Hasil Penelitian	59
1. Peran LSM menurut Rahardjo (1999:165-166)	59
a. Kekuatan Pengimbang (<i>Countervailing Power</i>)	59
b. Lembaga Perantara, Terutama antar Negara dan Masyarakat (<i>Intermediary Institution</i>)	66
c. Lembaga yang Mengemban Misi Pemberdayaan (<i>empowerment</i>) masyarakat marginal atau yang dimarginalkan dalam proses pembangunan	72
2. Faktor-Faktor yang Menjadi Kendala dalam Optimalisasi Perlindungan Konsumen yang dilakukan YLKI Lampung	74
D. Pembahasan	75
1. Peran LSM menurut Rahardjo (1999:165-166)	76
a. Kekuatan Pengimbang (<i>Countervailing Power</i>)	76
b. Lembaga Perantara, Terutama antar Negara dan Masyarakat (<i>Intermediary Institution</i>)	85
c. Lembaga yang Mengemban Misi Pemberdayaan (<i>empowerment</i>) masyarakat marginal atau yang dimarginalkan dalam proses pembangunan	91
2. Faktor-Faktor yang Menjadi Kendala dalam Optimalisasi Perlindungan Konsumen yang dilakukan YLKI Lampung	93

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	96
B. Saran.....	99

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 10 Besar Pengaduan YLKI	3
Tabel 2. Hasil Investigasi Awal dan Penyidikan Kasus Tindak Pidana Bidang Obat dan Makanan Berdasarkan Jenis Komoditi di Tahun 2016-2017	4
Tabel 3. Penelitian Terdahulu	10
Tabel 4. Daftar Informan.....	42
Tabel 5. Nama-nama Kabupaten/Kota, Luas Wilayah Administratif dan Jumlah Kecamatan serta Jumlah Kelurahan di Provinsi Lampung	50
Tabel 6. Jumlah Penduduk dan <i>Sex Ratio</i> Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Lampung	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Menuju Sintesis – ORNOP di Posisi Keempat	25
Gambar 2. Kerangka Pikir.....	37
Gambar 3. Bagan Kepengurusan YLKI Lampung.....	59
Gambar 4. Kegiatan Gugus Tugas (<i>Working Group</i>) di Dinas Perdagangan Provinsi Lampung	61
Gambar 5. Contoh Surat Pengaduan Konsumen kepada YLKI Lampung	65
Gambar 6. Kegiatan FGD (<i>Focus Group Discussion</i>) tentang Listrik di Provinsi Lampung	68
Gambar 7. <i>Sticker</i> Hak dan Kewajiban Konsumen.....	70
Gambar 8. Pengawasan Barang Beredar Menjelang Hari Besar Keagamaan Nasional di Salah Satu Tempat Belanja di Bandar Lampung	70
Gambar 9. Sosialisasi Pemberdayaan Konsumen Cerdas	73

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sejalan dengan perkembangan sosial, ekonomi dan politik masyarakat, saat ini di Indonesia telah terjadi pergeseran paradigma dari *government* ke arah *governance* untuk dapat terwujudnya paradigma baru administrasi publik yang disebut dengan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

Santosa (2008: 130), konsep *good governance* merupakan hasil dari pertemuan negara-negara donor yang dipromotori oleh Bank Dunia dan dikenal sebagai “Konsensus Washington”. *Good governance* menjadi paradigma baru yang menekankan pada kolaborasi dalam kesetaraan dan keseimbangan antara pemerintah, swasta dan masyarakat madani (*civil society*).

Robert Charlick dalam Santosa (2008:130) mengartikan *good governance* sebagai pengelolaan segala macam urusan publik secara efektif melalui pembuatan peraturan dan/atau kebijakan yang absah demi untuk mempromosikan nilai-nilai kemasyarakatan.

Civil society menjadi bagian yang berperan penting dalam mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*). Keterlibatannya dalam kegiatan pemerintahan adalah memberikan masukan dan bahkan membantu pemerintah dalam menyelesaikan permasalahan publik. Bentuk keterlibatan *civil society* di

dalam suatu pemerintahan dapat dilihat dari banyaknya Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) yang aktif berpartisipasi dalam membantu menyelesaikan permasalahan yang ada di masyarakat, termasuk juga permasalahan terhadap perlindungan konsumen.

Perlindungan konsumen menjadi sangat penting untuk dilakukan, karena pada faktanya konsumen merupakan bagian dari masyarakat dan merupakan kelompok ekonomi terbesar dan satu-satunya kelompok penting yang pendapatnya sering tidak didengar.

Perkembangan teknologi dan informasi yang sangat pesat nampaknya memengaruhi perkembangan dunia konsumen dengan membawa perubahan dalam hal terjadinya transaksi antara konsumen dan pelaku usaha yang tentunya lebih mudah untuk dilakukan. Terlebih hari ini adalah era pasar bebas, dimana barang dan/atau jasa impor dari berbagai negara di dunia dapat masuk ke Indonesia, sehingga masyarakat Indonesia sebagai konsumen mempunyai banyak pilihan ketika hendak membeli suatu barang dan/atau jasa.

Di samping perkembangan dunia konsumen yang pesat, terdapat juga potensi pelanggaran hak konsumen yang tidak dapat dipungkiri. Seperti yang dimuat oleh beberapa berita online diantaranya adalah “Banyaknya Pengembang Properti Abaikan Hak Konsumen”, terdapat 10 pengaduan konsumen sektor perumahan yang diterima oleh Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) pada September 2017, salah satunya adalah aduan mengenai kasus Perumahan Violet Garden (liputan6.com), pelanggaran di sektor perumahan juga dilakukan oleh Lippo Group yang melakukan sistem penjualan *pre-selling*

atas unit perumahan sebelum proses perizinan terselesaikan, sehingga konsumen tidak mendapat kejelasan kapan ia mendapatkan kunci atas properti yang ia beli, pada Oktober 2017 dengan judul Sistem Penjualan Meikarta Mulai Memakan Korban (validnews.id).

Tidak hanya pada sektor properti, pelanggaran konsumen dapat terjadi pada berbagai sektor usaha baik milik swasta maupun pemerintah, contohnya kasus “Beras Maknyus”, kasus “Bayi Debora” yang merupakan puncak gunung es dari pelayanan RS di Indonesia, juga beberapa kasus pelayanan maskapai penerbangan Lion Air yang sering terjadi delay yang tidak masuk akal, dan lain-lain. Berikut adalah tabel 10 besar pengaduan konsumen yang diterima oleh Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) Tahun 2014-2015:

Tabel 1. 10 Besar Pengaduan YLKI

NO.	2014		2015	
	Komoditas	Jumlah Kasus	Komoditas	Jumlah Kasus
1	Perbankan	115	Perbankan	176
2	Multimedia	71	Perumahan	160
3	Perumahan	70	Multimedia	83
4	Transportasi	51	Belanja Online	77
5	Listrik	48	Leasing	66
6	Leasing	35	Listrik	58
7	PDAM	26	Transportasi	52
8	Asuransi	25	Elektronik	47
9	Makanan dan Minuman	23	Asuransi	43
10	Otomotif	19	Otomotif	37

Sumber: www.ylki.or.id (diakses pada tanggal 17 Februari 2018 pukul 22.31 WIB)

Tidak kalah menarik Badan Pengawas Obat dan Makanan Republik Indonesia (BPOM RI), dalam laporan tahunannya juga memaparkan sejumlah pelanggaran yang terjadi pada kegiatan mengedar obat dan makanan yang

tentunya dapat merugikan konsumen. Berikut adalah tabel hasil investigasi awal dan penyidikan kasus tindak pidana bidang obat dan makanan berdasarkan jenis komoditi di tahun 2016-2017:

Tabel 2. Hasil Investigasi Awal dan Penyidikan Kasus Tindak Pidana Bidang Obat dan Makanan Berdasarkan Jenis Komoditi Tahun 2016-2017

No.	Jenis Komoditi	2016		2017	
		Jumlah Pelanggaran	persentase	Jumlah Pelanggaran	Persentase
1	Bidang Pangan	32	13.56%	80	27.40%
2	Bidang Obat	64	27.12%	76	26.02%
3	Bidang Kosmetika	73	30.94%	75	25.68%
4	Bidang Obat Tradisional	67	28.38%	61	20.90%
Total		236	100%	292	100%

Sumber: Laporan Tahunan BPOM RI Tahun 2016-2017

Data-data di atas adalah data yang mempunyai lingkup nasional, tentunya banyak juga kasus-kasus pelanggaran hak konsumen yang terjadi di tingkat lokal baik yang terberitakan maupun yang tidak. Di Provinsi Lampung banyak terjadi pelanggaran terhadap hak konsumen yang dilakukan badan usaha di berbagai sektor, beberapa persoalan yang sering dikeluhkan oleh masyarakat Lampung diantaranya adalah mengenai pelayanan Perusahaan Listrik Negara (PLN) yang sering mematikan listrik secara tiba-tiba. Konsumen sering mengeluh karena tak mendapatkan jadwal pemadaman yang benar. Sebagai dampak yang dihasilkan situasi ini adalah konsumen yang melapor dan mengeluh terjadinya kerusakan barang-barang elektronik sebagai akibat pemadaman yang tiba-tiba. Selain PT PLN, pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) juga banyak dikeluhkan karena pasokan air kurang sementara konsumen membayarnya secara tetap dan bahkan meningkat. Selain itu juga

mengenai retribusi dan tarif parkir yang ditetapkan pemerintah daerah dan diberlakukan khususnya di mall dan terlebih lagi rumah sakit terkesan sangat membebani masyarakat selaku konsumen (www.journallampung.com).

Beberapa kasus pelanggaran hak konsumen yang lain adalah pelanggaran terhadap hak konsumen yang dilakukan oleh Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) 24-351-87 Beringin Raya Kemiling Bandar Lampung yang berlogokan “Pasti Pas” pada Februari 2018 dengan melakukan kecurangan yang dapat merugikan konsumen dengan memanipulasi harga dengan beralasan mesin rusak dan tidak bisa menunjukkan struk pembayaran pada konsumen (www.rri.co.id), belum lama ini pada Juni 2018 juga terjadi kasus restaurant cepat saji yang menyajikan ayam goreng yang diduga busuk yang jelas merugikan konsumen (tribunnews.com).

Berdasarkan beberapa kasus yang terurai di atas maka perlu untuk dilakukan optimalisasi perlindungan konsumen. Berbicara perlindungan konsumen, berarti berbicara tentang jaminan terpenuhinya segala hak konsumen dalam mengonsumsi suatu barang dan/atau jasa yang sudah ditentukan dalam Undang-Undang Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam hal ini Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) juga diharapkan dapat berperan mendukung secara optimal dalam membantu masyarakat untuk meningkatkan kesadaran kritis sebagai konsumen akan hak dan kewajibannya sehingga dapat melindungi dirinya sendiri dan lingkungannya.

Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) Lampung merupakan salah satu Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) atau Organisasi Non-Pemerintah

yang bergerak di bidang perlindungan konsumen atau disebut juga Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) yang diakui oleh pemerintah. Tugas YLKI Lampung, yang sebagaimana diamanahkan oleh undang-undang untuk memperjuangkan hak-hak konsumen yaitu memperoleh informasi yang jelas, didengar pendapat dan keluhannya, dilayani secara benar, jujur dan tidak diskriminatif, dibuktikan dengan Pasal 1 Bab 9 Undang-Undang Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Dalam konsep *governance* YLKI Lampung jelas berperan sebagai bagian dari *civil society*, aktor selain negara (pemerintah) dan swasta yang dapat mempengaruhi kebijakan. Berdasarkan hal tersebut, untuk melakukan kegiatan perlindungan konsumen tentunya perlu melibatkan LSM/*civil society* yang bergerak dari masyarakat sebagai mediator antara konsumen, pemerintah dan swasta.

Dari awal berdirinya YLKI Lampung sebagai bagian dari *civil society* yang bergerak di bidang perlindungan konsumen, YLKI Lampung telah melakukan beberapa program diantaranya adalah advokasi, penerbitan majalah bulanan warta konsumen dan pemberdayaan perempuan (www.ylki.or.id).

Sepanjang masih banyak pelanggaran terhadap hak konsumen terjadi, maka hal itu menandakan bahwa gerakan perlindungan konsumen di Bandar Lampung masih lemah dan perlu dilakukan optimalisasi. Hal tersebut membutuhkan keterlibatan dari berbagai pihak, baik pemerintah, swasta maupun *civil society*. Dalam konsep *governance* YLKI Lampung sebagai bagian dari *civil society* mengambil berperan penting dalam rangka optimalisasi perlindungan konsumen.

Berdasarkan hal tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **Peranan *Civil Society* dalam Optimalisasi Perlindungan Konsumen di Provinsi Lampung (Studi pada Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia/YLKI Lampung)**. Dengan adanya peran dari YLKI Lampung sebagai bagian dari *civil society* dalam optimalisasi perlindungan konsumen diharapkan dapat meningkatkan keberdayaan konsumen dan dapat menunjang terwujudnya *good governance*.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang teruraikan diatas, rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah peranan YLKI Lampung dalam optimalisasi perlindungan konsumen di Provinsi Lampung?
2. Apasajakah faktor-faktor yang menjadi kendala dalam optimalisasi perlindungan konsumen di Provinsi Lampung yang dilakukan oleh YLKI Lampung?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui peranan YLKI Lampung dalam optimalisasi perlindungan konsumen di Provinsi Lampung, serta menganalisis faktor-faktor yang menjadi kendala dalam upaya optimalisasi perlindungan konsumen di Provinsi Lampung yang dilakukan oleh YLKI Lampung.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat menjadi tambahan wawasan dalam kajian Ilmu Administrasi Publik mengenai peranan *civil society* dalam optimalisasi perlindungan konsumen serta mewujudkan *good governance*.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi YLKI Lampung dan pemerintah yang mempunyai andil dalam perlindungan konsumen agar dapat melaksanakan tugasnya secara lebih optimal lagi untuk dapat melakukan langkah preventif agar tidak terjadi pelanggaran terhadap hak konsumen, juga bagi masyarakat agar lebih memahami hak dan kewajibannya sebagai konsumen dan pelaku usaha agar lebih memahami kewajibannya dan dapat berlaku jujur dalam berbisnis.

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan penelitian terdahulu sebagai tolak ukur dan acuan untuk menyelesaikannya, penelitian terdahulu memudahkan peneliti dalam menentukan langkah-langkah yang sistematis untuk penyusunan dari segi teori maupun konsep.

Skripsi karya Nanda Nandani yang dibuat tahun 2017 yang berjudul *Peranan Civil Society* dalam Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Terhadap Makanan Kadaluarsa di Kota Bandar Lampung (Studi pada Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) Lampung). Penelitian ini menjelaskan mengenai bagaimana peranan YLKI Lampung dalam melaksanakan perlindungan konsumen terhadap makanan kadaluarsa di Kota Bandar Lampung. Hasil studi tersebut menunjukkan bahwa peranan yang dilakukan YLKI Lampung dalam perlindungan konsumen terhadap makanan kadaluarsa di Kota Bandar Lampung sudah mulai berjalan tetapi masih terdapat kekurangan dalam pelaksanaannya sehingga perlu dioptimalkan.

Tabel 3. Penelitian Terdahulu

Judul	Pengarang	Metode	Hasil/Simpulan	Perbandingan Penelitian
Peranan <i>Civil Society</i> dalam Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Terhadap Makanan Kadaluarsa di Kota Bandar Lampung (Studi pada Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) Lampung)	Nanda Nandani	Deskriptif dengan pendekatan Kualitatif	Hasil studi tersebut antara lain menunjukkan bahwa (1) peranan sebagai kekuatan pengimbang pemerintah yang dilakukan YLKI Lampung masih belum berjalan dengan efektif, (2) peranan sebagai lembaga perantara antar negara dan masyarakat sudah berjalan tetapi masih sangat terbatas dan (3) peranan dalam pemberdayaan masyarakat yang dilakukan oleh YLKI Lampung tidak berjalan dengan maksimal	Penelitian tersebut melihat bagaimana peranan YLKI Lampung dalam pelaksanaan perlindungan konsumen terhadap makanan kadaluarsa. Kurang lebih sama dengan penelitian yang saya lakukan, hanya saja penelitian yang saya lakukan memiliki ruang lingkup yang lebih luas, mengarah kepada bagaimana peranan YLKI Lampung dalam optimalisasi perlindungan konsumen di Provinsi Lampung dan menganalisis faktor-faktor kendala yang dialami oleh YLKI Lampung dalam upaya optimalisasi perlindungan konsumen.

B. Tinjauan Tentang *Good Governance*

1. Pengertian *Good Governance*

Horby (1974) dalam CPPS (2001: 10), Istilah *governance* pada dasarnya menunjuk pada tindakan, fakta atau perilaku *governing*, yakni mengarahkan atau mengendalikan atau mempengaruhi masalah publik dalam suatu negeri.

Mengacu pada pemahaman demikian, Billah (1996) dalam CPPS (2001: 10) memberi makna pada *good governance* sebagai tindakan atau tingkah laku yang didasarkan pada nilai-nilai, dan yang bersifat mengarahkan, mengendalikan atau mempengaruhi masalah publik untuk mewujudkan nilai-nilai itu dalam tindakan dan kehidupan keseharian. Dengan demikian ranah *good governance* tidak terbatas pada negara ataupun birokrasi pemerintahan saja, melainkan juga pada ranah masyarakat sipil, seperti yang antara lain direpresentasikan oleh organisasi non-pemerintah. Singkat kata, tuntutan *good governance* tidak selayaknya ditujukan secara terbatas pada penyelenggaraan negara, melainkan pada komunitas sipil, termasuk organisasi non-pemerintah yang acapkali begitu bersemangat menuntut penyelenggaraan *good governance* pada negara.

Pierre Landell-Mills dan Ismael Seregeldin (Santosa, 2008: 130) mendefinisikan *Good Governance* sebagai penggunaan otoritas politik dan kekuasaan untuk mengelola sumber daya demi pembangunan sosial ekonomi.

Sementara itu, Mas' oed (2003: 150-151) dalam Santosa (2008: 55) juga menyampaikan bahwa, *Good Governance* adalah cita-cita yang menjadi visi setiap penyelenggaraan negara di berbagai belahan bumi, termasuk Indonesia.

Secara sederhana *good governance* dapat diartikan sebagai prinsip dalam mengatur pemerintahan yang memungkinkan layanan publiknya efisien, sistem pengadilannya bisa diandalkan dan administrasinya bertanggung jawab pada publik.

Menurut Hardijanto (Santosa, 2008: 55), pengertian *governance* mengandung makna yang lebih luas dari pada *government*, karena tidak hanya mengandung arti sebagai proses pemerintahan, tetapi termasuk di dalamnya mencakup mekanisme pengelolaan sumber daya ekonomi dan sosial melibatkan sektor negara, masyarakat dan swasta (negara dan nonnegara).

Bob Sugeng Hadiwinata (Santosa, 2008: 131) juga menyampaikan bahwa asumsi dasar *good governance* haruslah menciptakan sinergi antara sektor pemerintahan (menyediakan perangkat aturan dan kebijakan), sektor bisnis (menggerakkan roda perekonomian), dan sektor *civil society* (aktivitas swadaya guna produktivitas ekonomi, efektivitas dan efisiensi).

Dilanjutkan dengan Santosa (2008:55), negara berfungsi menciptakan lingkaran politik yang kondusif, swasta (nonnegara) mendorong terciptanya lapangan pekerjaan dan pendapatan masyarakat dan masyarakat (nonnegara) berfungsi mewadahi interaksi sosial politik, memobilisasi kelompok sosial (*civil society*) untuk berpartisipasi dalam aktivitas ekonomi, sosial dan politik.

Berdasarkan beberapa pendapat dari para ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa *good governance* merupakan tujuan terciptanya suatu pemerintahan yang transparan, konsensus dan akuntabel melalui pengelolaan segala macam

urusan publik dengan melibatkan peran dari tiga pilar *governance*, yaitu pemerintah, sektor swasta dan masyarakat.

2. Prinsip-Prinsip *Good Governance*

Ada sembilan asas umum pemerintahan yang baik (*good governance*), yang selama ini menjadi acuan berbagai literatur, yaitu:

1. Asas kecermatan formal
2. *Fairplay*
3. Perimbangan
4. Kepastian hukum formal
5. Kepastian hukum material
6. Kepercayaan
7. Persamaan
8. Kecermatan
9. Asas keseimbangan

Secara umum, kesembilan asas tersebut dalam konteks *good governance* dapat disarikan menjadi tiga hal, yaitu; akuntabilitas publik, kepastian hukum (*rule of law*), dan transparansi publik (Masthuri: 2001 (Santosa, 2008: 56).

Menurut Santosa (2008: 131-132), syarat terciptanya *good governance* yang merupakan prinsip dasar meliputi:

1. Partisipatoris: setiap pembuatan peraturan dan/atau kebijakan selalu melibatkan unsur masyarakat (melalui wakil-wakilnya);

2. Rule of law: harus ada perangkat hukum yang menindak para pelanggar, menjamin perlindungan HAM, tidak memihak, berlaku pada semua warga;
3. Transparansi: adanya ruang kebebasan untuk memperoleh informasi publik bagi warga yang membutuhkan (diatur oleh undang-undang);
4. Responsiveness: lembaga publik harus mampu merespon kebutuhan masyarakat, terutama yang berkaitan dengan “basic needs” (kebutuhan dasar) dan HAM (hak sipil, hak politik, hak ekonomi, hak sosial dan hak budaya);
5. Konsensus: jika ada perbedaan kepentingan yang mendasar di dalam masyarakat, penyelesaian harus mengutamakan cara dialog/musyawarah menjadi konsensus;
6. Persamaan hak: pemerintah harus menjamin bahwa semua pihak, tanpa terkecuali, dilibatkan di dalam proses politik, tanpa ada satu pihak pun yang dikesampingkan;
7. Efektivitas dan efisiensi: pemerintah harus efektif (absah) dan efisien dalam memproduksi output berupa aturan, kebijakan, pengelolaan keuangan negara, dan lain-lain;
8. Akuntabilitas: suatu perwujudan kewajiban dari suatu instansi pemerintahan untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan misinya.

Berdasarkan prinsip *good governance* di atas maka dapat disimpulkan bahwa *good governance* mengandung berbagai prinsip yang mengedepankan

demokrasi, akuntabilitas, transparan serta kepastian hukum dan kepastian perlindungan HAM.

3. Mewujudkan *Good Governance*

Wibisono (2000) dalam CPPS (2001: 12-14) menyebut setidaknya ada tujuh ciri *good Governance* sebagai berikut:

1. Pengelolaan sumber-sumber daya alam.

Kualitas pemanfaatan sumber-sumber daya alam oleh negara merupakan faktor esensial untuk menerangkan apakah pembangunan yang dilakukan tergolong baik atau buruk. Dengan melihat korelasi antara sumber daya alam yang dimiliki dengan kesejahteraan warganegaranya, dapat diketahui apakah negara telah atau belum mempraktikkan *good governance*.

2. Integritas dari para politisi, penegak hukum dan elite intelektual.

Integritas dan kredibilitas para politisi, penegak hukum dan elite intelektual dapat menjadi ukuran untuk melihat apakah proses pemerintahan secara *good, bad or ugly*. Ketiga kalangan profesi tersebut harus merupakan tolok banding (*benchmark*) model integritas.

3. Pluralisme dalam sistem politik dengan adanya oposisi yang efektif.

Pluralisme dalam sistem politik menggambarkan bahwa individu tidak terkooptasi dalam sistem monoloyalitas, yang selain tidak sehat juga menyalahi kodrat. Dan ini adalah manusiawi mengingat secara fitrah, manusia dilahirkan dengan berbagai variasi ide, keinginan, kebutuhan, kemampuan dan level kebahagiaan. Adanya pihak oposisi

yang efektif merupakan cermin adanya keinginan bersama untuk saling ber-*sparing partner*, mengontrol dan bersaing untuk memajukan program-program yang lebih baik bagi pemanfaatan seluruh bangsa.

4. Media massa yang independen.

Adanya media massa yang independen merupakan cerminan dari kemerdekaan dasar manusia. Independensi harus diartikan dalam tiga belah pihak; independensi dari kepentingan pemerintah yang berkuasa, independensi dari pihak yang berposisi dan independensi dari kepentingan diri pribadi.

5. Independensi lembaga peradilan.

Lembaga peradilan harus memiliki kewenangan penuh yang dapat menjangkau seluruh warganegara tanpa terkecuali dan tanpa diskriminasi.

6. Proses pelayanan publik yang efisien dengan standar profesionalisme yang tinggi dan menjunjung tinggi integritas. Dengan melihat pelayanan publik dapat diketahui sebaik apa seamburadul apa administrasi sebuah negara dijalankan.

7. Adanya aturan anti korupsi yang jelas dan tegas. Aturan anti korupsi yang dimaksud juga menyangkut upaya mengungkap kekayaan pejabat pemegang kekuasaan dan pengambil keputusan. Aturan tersebut tidak hanya diterapkan pada pejabat tinggi eksekutif, melainkan menyangkut juga anggota legislatif dan badan-badan pelayanan.

Santosa (2008:122) mengatakan bahwa *good governance* sering diartikan sebagai indikator terealisasinya reformasi birokrasi dengan terenuhinya prinsip-prinsip seperti:

1. Partisipasi masyarakat
2. Tegaknya supremasi hukum
3. Transparansi
4. Kepedulian kepada *stakeholder*
5. Keperdulian kepada konsensus
6. Kesetaraan
7. Efektivitas dan efisiensi
8. Akuntabilitas
9. Visi strategis

Sementara itu Institute on Governance (1996) dalam Santosa (2008: 132) untuk menciptakan *good governance* perlu diciptakan hal-hal sebagai berikut:

1. Kerangka kerja tim (*team work*) antar organisasi, departemen, dan wilayah;
2. Hubungan kemitraan antara pemerintah dengan setiap unsur dalam masyarakat negara yang bersangkutan;
3. Pemahaman dan komitmen terhadap manfaat dan arti pentingnya tanggungjawab bersama dan kerjasama dalam suatu keterpaduan serta sinergisme dalam pencapaian tujuan;
4. Adanya dukungan dan sistem imbalan yang memadai untuk mendorong terciptanya kemampuan dan keberanian menanggung

risiko (risk taking) dan berinisiatif, sepanjang hal ini secara realistik dapat dikembangkan;

5. Adanya pelayanan administrasi publik yang berorientasi pada masyarakat, mudah dijangkau masyarakat dan bersahabat, berdasarkan kepada asas pemerataan dan keadilan dalam setiap tindakan dan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, berfokus pada kepentingan masyarakat, bersikap profesional, dan tidak memihak (nonpartisan).

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa untuk mewujudkan *good governance* perlu adanya kolaborasi yang efektif dari tiga pilar *governance*, yaitu pemerintah, swasta (pasar) dan masyarakat sipil (*civil society*) dengan profesionalisme, komitmen dan moralitas yang tinggi dalam menjalankan pemerintahan sesuai dengan prinsip-prinsip *good governance*.

C. Tinjauan Tentang Peran

Soekanto (2010) dalam Nandani (2017:24), peranan adalah suatu aspek dinamis dari kedudukan (status), apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya maka ia menjalankan suatu peranan. Dilanjutkan menurut Levison dalam Soekanto (2010) dalam Nandani (2017: 24-25), peran paling sedikit mencakup 3 hal, yaitu:

1. Peranan meliputi norma-norma yang berhubungan dengan posisi atau tempat seseorang dalam masyarakat, peranan dalam arti ini merupakan rangkaian peraturan-peraturan yang membimbing seseorang dalam kehidupan kemasyarakatan;

2. Peranan adalah suatu konsep apa yang dilakukan oleh individu dalam masyarakat sebagai organisasi;
3. Peranan juga dapat dikatakan sebagai perilaku individu yang penting bagi struktur social dalam masyarakat.

Berdasarkan hal tersebut, dapat disimpulkan, bahwa peran adalah perilaku individu maupun kelompok dalam melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya.

D. Tinjauan Tentang Masyarakat Madani (*Civil Society*)

1. Pengertian Masyarakat Madani (*Civil Society*) dan Ciri-Cirinya

Menurut de'Tocqueville dalam Hikam (1996: 3), *civil society* dapat didefinisikan sebagai wilayah-wilayah kehidupan sosial yang terorganisasi dan bercirikan, antara lain: kesukarelaan (*voluntary*), keswasembadaan (*self-generating*), dan keswadayaan (*self-supporting*), kemandirian tinggi berhadapan dengan negara, dan keterikatan dengan norma-norma atau nilai-nilai hukum yang diikuti oleh warganya.

Sasson dan Anne Showstack (1983) dalam Kutut Suwondo (2005) (Hadiwijoyo: 2012:74) mengartikan bahwa *civil society* merupakan realita individual yang meninggalkan ikatan keluarga dan memasuki persaingan ekonomi yang dikontraskan dengan negara (*state*) atau disebut sebagai masyarakat politik.

Rahadjo (1999) dalam Hadiwijoyo (2012:78) menjelaskan bahwa Cicero (106-43) menyebut masyarakat sipil sebagai sebuah masyarakat politik (*political society*) yang memiliki kode hukum sebagai dasar pengaturan.

Menurut IFDA (Hadiwijoyo, 2012:79), *civil society* berisi sekelompok orang yang memiliki kesadaran kritis tentang peranan yang dimainkannya, bahwa esensi dari sejarah adalah perjuangan rakyat sipil untuk menentukan sendiri jalan hidupnya, sesuatu yang dapat disebut sebagai proses pemanusiaan manusia (*humanization of man*). Adapun menurut Gramsci, *civil society* adalah golongan yang secara sadar ingin membongkar *historical block* yang dibangun oleh hegemoni dua sistem pertama yakni negara dan pasar.

Disamping itu Diamond (2003: 281-283) dalam Hadiwijoyo (2012:81) mengajukan 5 (lima) ciri masyarakat sipil yang dapat dibedakan dari masyarakat politik. Kelima ciri tersebut, yaitu:

1. Masyarakat sipil memusatkan memusatkan perhatiannya pada tujuan-tujuan publik bukannya tujuan privat
2. Masyarakat sipil dalam beberapa hal berhubungan dengan negara tetapi tidak berusaha merebut kekuasaan atas negara atau mendapat posisi dalam negara; ia tidak mengendalikan politik secara menyeluruh
3. Masyarakat sipil mencakup pluralisme dan keberagaman. Artinya, organisasi yang sektarian dan memonopoli ruang fungsional atau politik dalam masyarakat bertentangan dengan semangat pluralistik
4. Masyarakat sipil tidak berusaha menampilkan seluruh kepentingan pribadi atau komunitas. Namun, kelompok-kelompok yang berbeda akan menampilkan atau mencakup kepentingan berbeda pula.

Menurut Rosyada (2003:247-250), menyatakan bahwa karakteristik masyarakat sipil adalah sebagai berikut:

1. *Free public sphere* (ruang publik yang bebas), yaitu masyarakat memiliki akses penuh terhadap setiap kegiatan publik, mereka berhak melakukan kegiatan secara merdeka dalam menyampaikan pendapat, berserikat, berkumpul, serta mempublikasikan informasi kepada publik.
2. Demokratisasi, yaitu proses untuk menerapkan prinsip-prinsip demokrasi sehingga mewujudkan masyarakat yang demokratis. Untuk menumbuhkan demokratisasi dibutuhkan kesiapan anggota masyarakat berupa kesadaran pribadi, kesetaraan, dan kemandirian serta kemampuan untuk berperilaku demokratis kepada orang lain dan menerima perlakuan demokratis dari orang lain.
3. Toleran, yaitu kesediaan individu untuk menerima pandangan-pandangan politik dan sikap sosial yang berbeda dalam masyarakat, sikap saling menghargai dan menghormati pendapat serta aktivitas yang dilakukan oleh orang/kelompok lain.
4. Pluralisme, yaitu sikap mengakui dan menerima kenyataan masyarakat yang majemuk disertai dengan sikap tulus, bahwa kemajemukan sebagai nilai positif dan merupakan rahmat dari Tuhan Yang Maha Kuasa.
5. Keadilan sosial (*social justice*), yaitu keseimbangan dan pembagian yang proporsional antara hak dan kewajiban, serta tanggung jawab individu terhadap lingkungannya.

Berdasarkan beberapa pendapat ahli tersebut maka dapat disimpulkan bahwa masyarakat madani (*civil society*) merupakan golongan atau sekelompok

orang yang memiliki kesadaran kritis tentang sosial, ekonomi dan politik dan memiliki tingkat kemandirian yang tinggi yang menjunjung tinggi asas demokrasi dengan kode hukum sebagai landasannya serta memusatkan perhatiannya pada tujuan-tujuan publik.

E. Tinjauan Tentang Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM)

1. Pengertian Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM)

Menurut Fakih (2004:4) dalam Nandani (2017:20), Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) menunjuk kepada berbagai organisasi yang bukan bagian dari organisasi pemerintah serta didirikan bukan sebagai hasil dari persetujuan pemerintah.

Menurut Hadiwinata dalam Kurniawan dan Puspitosari (2016:123), ornop (organisasi nonpemerintah) telah menjadi “sektor ketiga” yaitu sektor publik yang mengedepankan kepedulian sosial atau personal.

CPPS (2001:70-71), hasil diskusi tentang LSM di Bandung pada 1993 membuat tiga kategori LSM, Yakni:

- a. Kelompok Konformisme, yaitu kelompok yang menganggap perubahan dalam masyarakat seringkali mengutamakan equilibrium atau ke seimbangan. Jadi, semua aktivitasnya tidak dimaksudkan untuk merubah struktur karena kegiatannya lebih berdasarkan *charity* (kedermawanan).
- b. Kelompok Reformisme, yakni LSM yang bertujuan untuk mengubah *people value*. Ciri utama dari kelompok ini adalah partisipasi. Tipe pelayanan yang diberikan umumnya berbentuk *help people for them*

selves, berusaha membentuk *community development*, melakukan pendidikan dan pelatihan nonformal dan berbagai pelatihan *entrepreneurship* dalam masyarakat. Umumnya LSM di Indonesia termasuk ke dalam kategori ini.

- c. Kelompok Transformisme, kelompok ini memandang penyebab kemiskinan dalam masyarakat adalah eksploitasi, ketidakadilan struktural dan hegemoni kapitalisme. Untuk itu, tujuan mereka adalah menentang eksploitasi dan berobsesi membangun struktur yang baru. Tipe perubahan yang dianut adalah perubahan struktur dan kritik. Sedangkan tipe pelayanan cenderung ke arah pemberdayaan masyarakat, seperti *participatory research*, *particular education*, dan pelaksanaan *landreform* yang adil dan berpihak kepada petani.

Berdasarkan beberapa keterangan tersebut, dapat disimpulkan bahwa LSM adalah organisasi non-pemerintah yang merupakan bagian dari *civil society* yang mengutamakan keseimbangan dan kepedulian sosial.

2. Karakteristik LSM

Salamon dan Anheier dalam Hadiwinata (Kurniawan dan Puspitosari, 2012:123-124) mendefinisikan bahwa Ornop mempunyai ciri-ciri sebagai berikut:

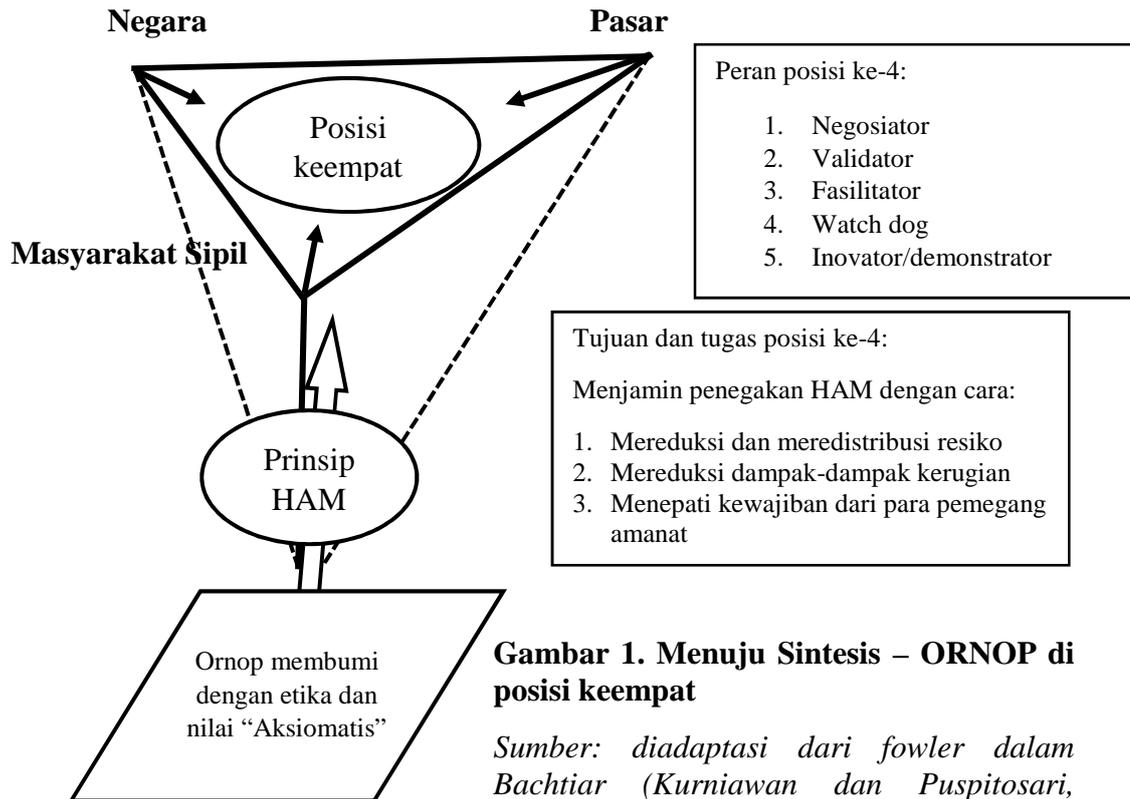
1. Formal, artinya secara organisasi bersifat permanen, mempunyai kantor dengan seperangkat aturan dan prosedur;
2. Swasta, artinya kelembagaan yang berada di luar atau terpisah dari pemerintah;

3. Tidak mencari keuntungan, yaitu tidak memberikan keuntungan (profit) kepada direktur atau pengurusnya;
4. Menjalankan organisasinya sendiri (*self-governing*), yaitu tidak dikontrol oleh pihak luar;
5. Sukarela (*voluntary*), yaitu menjalankan derajat kesukarelaan tertentu;
6. Nonreligius, artinya tidak mempromosikan ajaran agama; dan
7. Nonpolitik, yaitu tidak ikut dalam pencalonan di pemilu.

Rahardjo (1999: 24) membicarakan LSM yang bergerak dalam berbagai corak kegiatan. Menurutnya, terlepas dari hubungannya dengan negara, ada tiga corak aktivitas dari LSM yaitu *pertama*, memajukan kesejahteraan sehingga sifatnya sebenarnya pemberi pertolongan kepada masyarakat yang rentan, *kedua*, bercorak developmental, yang lebih mempunyai keinginan memperkenalkan semacam perubahan struktural, *ketiga*, bercorak advokasi.

3. Peran LSM

Alan Fowler dalam Hasan Bachtiar (2007:36) dalam Kurniawan dan Puspitosari (2012: 121-123) mengatakan bahwa posisi keempat bagi Ornop atau Organisasi Masyarakat Sipil (OMS) adalah sebuah keniscayaan untuk mengambil peran aktif dalam masyarakat, terutama sebagai entitas yang berelasi dengan ketiga sektor yaitu negara, pasar dan masyarakat sipil.



Gambar 1. Menuju Sintesis – ORNOP di posisi keempat

Sumber: diadaptasi dari fowler dalam Bachtiar (Kurniawan dan Puspitosari, 2012:122)

Menurut Scholte dalam Kurniawan dan Puspitosari (2012:125), bahwa peran OMS sebagai pilar demokratisasi adalah;

1. Peran pendidikan yang dilakukan oleh organisasi masyarakat sipil melalui pemberian kesadaran rakyat terhadap proses demokrasi yang tengah berlangsung
2. Organisasi masyarakat sipil dapat memunculkan isu lingkungan, hak asasi manusia dan kemiskinan yang nantinya dapat disuarakan kepada pemerintah agar membuat kebijakan yang berpihak pada kepentingan rakyat.
3. Mobilisasi rakyat untuk memaksa pemerintah lebih transparan dalam menjalankan pemerintahan

4. Melakukan pemantauan terhadap implementasi dan akibat kebijakan yang diambil di tingkat global. Melalui fungsi akuntabilitas demokratik, Organisasi Masyarakat Sipil dapat mendorong otoritas di tingkat global agar lebih bertanggungjawab terhadap publik atas tindakan dan kebijakan yang telah diambilnya.

Rahardjo (1999:165-166) mengatakan bahwa LSM sebagai pilar *civil society* mengemban peranan sebagai kekuatan pengimbang (*countervailing power*), sebagai lembaga perantara, terutama antar negara dan masyarakat (*intermediary institution*), dan sebagai lembaga yang mengemban misi pemberdayaan (*empowerment*) masyarakat marginal. Berikut ketiga peranan tersebut, yaitu:

1. Sebagai kekuatan pengimbang (*countervailing power*)

Peran sebagai kekuatan pengimbang mencakup peran LSM sebagai komplementor untuk melengkapi peran pemerintah atau sebagai kekuatan tandingan untuk melakukan peranan yang juga dilakukan oleh pemerintah. Peran ini tercermin pada upaya LSM mengontrol, mencegah dan membendung dominasi dan manipulasi pemerintah terhadap masyarakat. Peranan ini umumnya dilakukan dengan advokasi kebijakan lewat lobi, pernyataan politik, petisi dan aksi demonstrasi. Peran sebagai kekuatan pengimbang pemerintah meliputi peranan mempengaruhi kebijakan publik, sebagai sarana *check and ballance* pemerintah, mengisi peran pembangunan sosial yang tidak dilakukan pemerintah dan melengkapi peran negara sebagai pelayan publik.

2. Sebagai lembaga perantara, terutama antar negara dan masyarakat (*intermediary institution*)

Peran ini dilakukan dengan mengupayakan adanya aksi yang bersifat memediasi hubungan antara masyarakat dengan pemerintah atau negara, antara masyarakat dengan LSM dan antar LSM sendiri dengan masyarakat. Peran ini umumnya diwujudkan melalui kerjasama antar aktor, sarana berkomunikasi antar anggota masyarakat, dan menjaga agar hak-hak masyarakat terlindungi bersama.

3. Sebagai lembaga yang mengemban misi pemberdayaan (*empowerment*) masyarakat marginal atau yang mengalami marginalisasi dalam proses pembangunan, melalui rekayasa sosial dan teknokrasi kerakyatan (*people's technocracy*) yaitu dengan mengembangkan sumberdaya manusia secara bersama.

Berdasarkan uraian beberapa teori di atas, maka penulis dalam penelitian ini menggunakan teori yang dikemukakan oleh Raharjo (1999:165-166) yang mengatakan bahwa LSM sebagai pilar *civil society* mengemban peranan sebagai kekuatan pengimbang (*countervailing power*), sebagai lembaga perantara, terutama antar negara dan masyarakat (*intermediary institution*), dan sebagai lembaga yang mengemban misi pemberdayaan (*empowerment*) masyarakat marginal

F. Tinjauan Tentang Konsumen dan Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Konsumen

Pengertian konsumen dalam UUPK pasal 1 ayat (2) disebutkan bahwa “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lainnya dan tidak untuk diperdagangkan”. Dengan kata lain maka konsumen merupakan pengguna akhir dari suatu produk dan/atau jasa. Para ahli hukum memberi batasan bagi konsumen sebagai setiap orang yang mendapatkan secara sah dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk suatu kegunaan. Konsumen adalah pemakai akhir dari barang dan/atau jasa untuk diri sendiri atau keluarganya. Dan setiap orang, pada suatu waktu, dalam posisi tunggal/sendiri maupun berkelompok bersama orang lain, dalam keadaan apapun pasti menjadi konsumen untuk suatu produk atau jasa tertentu.

Namun dalam pengertian di masyarakat saat ini bahwa konsumen adalah pembeli, penyewa, nasabah (penerima kredit) lembaga jasa perbankan atau asuransi, penumpang angkutan umum atau pada pokoknya langganan dari para pengusaha. Dalam penjelasan resmi Undang-undang No.8 Tahun 1999 menentukan dalam kepustakaan ekonomi dikenal istilah konsumen akhir dan konsumen antara. Konsumen akhir adalah pengguna dan pemanfaat akhir dari suatu produk, sedangkan konsumen antara adalah konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses produksi suatu produk lainnya. Kalimat tidak untuk diperdagangkan dari rumusan pasal 1 ayat 2 diatas menunjukkan bahwa konsumen yang dimaksud dalam UUPK adalah

konsumen akhir yang artinya tujuan penggunaan barang atau jasa bukan untuk dijual kembali.

Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa konsumen adalah pengguna atau pemanfaat barang dan/atau jasa yang ada dalam masyarakat dan konsumen merupakan bagian dari masyarakat

2. Hak dan Kewajiban Konsumen

Hak konsumen diatur dalam pasal 4 UUPK, hak konsumen adalah:

1. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
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;
3. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
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;

9. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Disamping konsumen memiliki hak, jangan dilupakan juga kewajiban konsumen terhadap pelaku usaha yang juga diatur dalam pasal 5 UUPK, kewajiban konsumen adalah:

1. membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
2. beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
3. membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
4. mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

3. Pengertian Perlindungan Konsumen

Dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen adalah suatu hal yang sangat penting. Namun terkadang masih sering disepelekan oleh para pelaku usaha. Padahal perlindungan konsumen itu sendiri sudah diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 8 Tahun, 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pada dasarnya menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 8 Tahun 1999 Pasal 3, Undang-Undang Perlindungan konsumen ini dibuat dengan tujuan sebagai berikut :

1. meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
2. mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
3. meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
4. menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
5. menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
6. meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

4. Asas-Asas Perlindungan Konsumen

Menurut Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas, yaitu 1) asas manfaat; 2) asas keadilan; 3) asas keseimbangan; 4) asas keamanan dan keselamatan konsumen; 5) asas kepastian hukum.

G. Tinjauan Tentang Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia

1. Pengertian YLKI

Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) merupakan sebuah organisasi masyarakat yang bersifat nirlaba dan independen yang didirikan pada tanggal 11 Mei 1973. Keberadaan YLKI diarahkan pada usaha meningkatkan kepedulian kritis konsumen atas hak dan kewajibannya, dalam upaya melindungi dirinya sendiri, keluarga, serta lingkungannya. Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia disingkat YLKI adalah organisasi non-pemerintah dan nirlaba yang didirikan di Jakarta pada tanggal 11 Mei 1973. Tujuan berdirinya YLKI adalah untuk meningkatkan kesadaran kritis konsumen tentang hak dan tanggung jawabnya sehingga dapat melindungi dirinya sendiri dan lingkungannya (www.ylki.or.id).

Latar belakang dan tujuan: Berdirinya Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia atau dikenal dengan YLKI pada 11 Mei 1973 berawal dari kepedulian sekelompok masyarakat akan penggunaan produk-produk dalam negeri serta bagaimana melindunginya. Sedangkan tujuannya adalah memberi bimbingan dan perlindungan kepada masyarakat konsumen menuju kesejahteraan keluarga.

Bidang dan bentuk kegiatan: Bidang kegiatan utama lembaga ini adalah perlindungan konsumen, di samping bidang lainnya seperti kesehatan, air bersih dan sanitasi, gender, dan hukum sebagai penunjangnya. Bidang-bidang ini dilaksanakan terutama dalam bentuk studi, penelitian, survai, pendidikan

dan penerbitan, advokasi, seminar, pemberdayaan masyarakat konsumen, dan pengembangan dan pendampingan masyarakat.

2. Visi Dan Misi YLKI

Dalam sebuah organisasi baik organisasi pemerintah maupun organisasi non pemerintah pasti memiliki visi dan misi yang ingin dicapai, tidak terkecuali YLKI yang merupakan salah satu organisasi non pemerintah yang ada di Indonesia, dimana Visi YLKI adalah tatanan masyarakat yang adil dan konsumen berani memperjuangkan hak-haknya secara individual dan berkelompok. Sedangkan misi dari YLKI adalah sebagai berikut:

- a. Melakukan pengawasan dan bertindak sebagai pembela konsumen.
- b. Memfasilitasi terbentuknya kelompok-kelompok konsumen
- c. Mendorong keterlibatan masyarakat sebagai pengawas kebijakan publik
- d. Mengantisipasi kebijakan global yang berdampak pada konsumen.

3. Kedudukan Dan Tugas YLKI

- a. Kedudukan

Berdasarkan Pasal 1 bab 9 UU Perlindungan Konsumen, Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) adalah lembaga non-pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen.

b. Tugas

Tugasnya meliputi kegiatan (Pasal 44 ayat (3) UU Perlindungan Konsumen):

1. menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. memberikan nasihat kepada konsumen yang memerlukannya;
3. bekerja sama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen;
4. membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen;
5. melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.

4. Program-Program YLKI

a. Strategi

1. Advokasi

Mempengaruhi para pengambil keputusan di sektor industri dan pemerintahan agar memnuhi kewajibannya terhadap konsumen, pada tingkat lokal dan nasional.

2. Penggalangan Solidaritas

Meningkatkan kepedulian kritis konsumen melalui penggalangan solidaritas antar konsumen, serta melalui prasarana kegiatan berbagai kelompok konsumen.

3. Pengembangan Jaringan

Memperkuat kerjasama antar organisasi konsumen dan juga dengan organisasi kemasyarakatan lainnya pada tingkat lokal, nasional, regional dan internasional.

4. Penyebarluasan Informasi yang Tidak Memihak.

Mengimbangi informasi yang telah ada dengan informasi dan data objektif lainnya yang diperoleh berdasarkan kajian dan bukti yang dapat dipertanggungjawabkan.

b. Kegiatan

1. Pendidikan

Untuk meningkatkan kepedulian kritis konsumen atas hak dan kewajibannya dalam rangka memperkuat posisi tawarnya ketika menghadapi berbagai produsen barang dan pemberi layanan jasa, Bidang Pendidikan YLKI menyelenggarakan berbagai program pendidikan yang dijalankan juga mencakup penyebarluasan informasi, baik melalui forum publik maupun melalui media cetak dan elektronik. Selain itu, Bidang Pendidikan YLKI juga memberikan layanan penunjang bagi pelajar/mahasiswa seperti bimbingan skripsi dan magang, serta bagi organisasi yang ingin melakukan berbagai studi mengenai hal terkait.

2. Penelitian

Untuk membantu konsumen dalam pengambilan keputusan, Bidang Penelitian YLKI melakukan pengujian produk, survei, studi dan penelitian

yang diperlukan agar dapat memperoleh informasi yang tidak memihak mengenai kualitas dan kehandalan berbagai produk dan layanan jasa. Kegiatan penelitian yang dilakukan YLKI diharapkan dapat menghasilkan tidak hanya pedoman bagi pilihan konsumen, tetapi juga berbagai informasi yang diperlukan untuk mendukung advokasi konsumen.

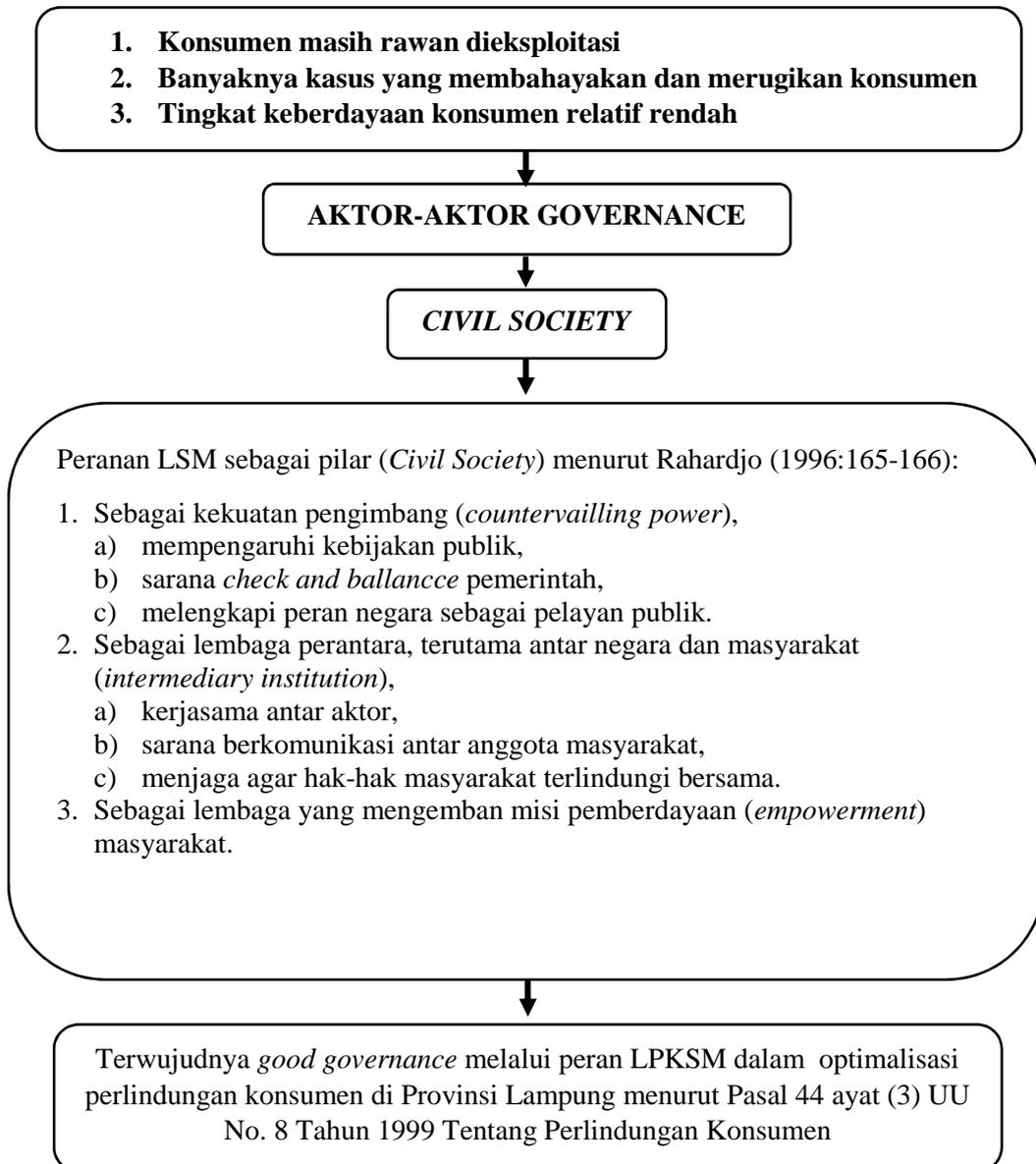
3. Hukum dan Penanganan Pengaduan

Bidang Pengaduan dan hukum YLKI memberikan bantuan gratis bagi konsumen yang merasa tidak puas atas produk dan layanan yang diperoleh, serta memastikan perlindungan atas hak-hak mereka. Pengaduan dapat disampaikan secara langsung, melalui surat, telepon/faksimili dan email, atau melalui media massa.

4. Dokumentasi dan Informasi

YLKI memiliki perpustakaan yang menyediakan akses data dan informasi mengenai permasalahan konsumen di Indonesia dan di tingkat Internasional. Koleksi perpustakaan yang cukup beragam juga termasuk berbagai majalah konsumen luar negeri, serta kliping berita.

H. Kerangka Pikir



Gambar 2. Kerangka Pikir

Sumber: diolah peneliti 2

BAB III. METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Tipe Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat kualitatif yaitu suatu pendekatan penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa data-data tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diambil. Moleong (2013:6) mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif adalah untuk mengetahui dan memahami serta menjelaskan bagaimana peran YLKI Lampung sebagai *civil society* dalam optimalisasi perlindungan konsumen di Provinsi Lampung.

B. Fokus Penelitian

Penelitian kualitatif menetapkan fokus penelitian untuk menciptakan penelitian yang terkonsentrasi. Fokus penelitian dimaksudkan untuk membatasi studi kualitatif sekaligus membatasi penelitian guna memilih data yang relevan dan

mana yang tidak relevan. Pembatasan dalam penelitian kualitatif lebih didasarkan pada tingkat kajian yang akan diteliti.

Menurut Moleong (2013:93-94), dalam penelitian kualitatif hal yang harus diperhatikan adalah masalah dan fokus penelitian. Fokus memberikan batasan dalam studi dan batasan dalam pengumpulan data, sehingga dengan batasan ini peneliti akan fokus memahami masalah-masalah yang menjadi tujuan penelitian. Fokus penelitian ini adalah:

Peranan LSM menurut Rahardjo (1996:165):

1. Sebagai kekuatan pengimbang (*countervailing power*)
 - a. mempengaruhi kebijakan publik,
 - b. sebagai sarana *check and ballance* pemerintah,
 - c. mengisi peran pembangunan sosial yang tidak dilakukan pemerintah dan
 - d. melengkapi peran negara sebagai pelayan publik.
2. Sebagai lembaga perantara, terutama antar negara dan masyarakat (*intermediary institution*)
 - a. kerjasama antar aktor
 - b. sarana berkomunikasi antar anggota masyarakat, dan
 - c. menjaga agar hak-hak masyarakat terlindungi bersama.
3. Sebagai lembaga yang mengemban misi pemberdayaan (*empowerment*) masyarakat

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini ditentukan secara sengaja, yaitu di Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia/YLKI Lampung. Pemilihan lokasi ini adalah karena YLKI Lampung adalah salah satu LPKSM yang memiliki tugas dan fungsi dalam perlindungan konsumen. Selain itu LPKSM ini juga sudah memiliki eksistensi dan program kerja serta mitra dengan berbagai lembaga atau instansi pemerintah maupun dengan LSM lainnya dalam melaksanakan perlindungan konsumen.

D. Jenis dan Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini antara lain :

1. Narbuko dan Achmadi (2009:43) Sumber data primer ialah data yang secara langsung diperoleh oleh peneliti dan sumber primer (data asli). Menurut Lofland dalam Moleong (2013:157), sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, dan tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Data primer akan didapatkan oleh peneliti selama berada dilokasi penelitian dan dikumpulkan melalui teknik wawancara dan observasi mengenai peran YLKI Lampung sebagai *civil society* dalam optimalisasi perlindungan konsumen di Kota Bandar Lampung.
2. Narbuko dan Achmadi (2009:43) sumber data sekunder ialah data yang diperoleh penelitian dari orang lain atau sumber sekunder jadi bukan asli. Data sekunder ini dapat disebut dengan data tambahan, dalam penelitian ini data sekundernya adalah peraturan perundang-

undangan yang digunakan oleh YLKI Lampung sebagai landasan konstitusional dalam optimalisasi perlindungan konsumen yaitu Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dokumentasi kegiatan YLKI Lampung dalam perlindungan konsumen di Provinsi Lampung, notulensi rapat dan laporan pertanggungjawaban pelaksanaan kegiatan serta foto-foto kegiatan.

E. Teknik Pengumpulan Data

Creswell (2002) dalam Tresiana (2016:50) mengatakan setidaknya prosedur dalam pengumpulan data melibatkan 3 (tiga) aspek penting yaitu: Pertama, menetapkan batas-batas penelitian; kedua, mengumpulkan informasi melalui pegamatan, wawancara, dokumen dan bahan-bahan visual; ketiga, menetapkan aturan untuk mencatat informasi.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi wawancara, observasi dan dokumentasi. Melalui teknik-teknik pengumpulan data tersebut diharapkan dapat memperoleh data dan informasi yang diperlukan oleh peneliti dalam penelitian ini.

1. Wawancara

Moleong (2013:186), wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu *pewawancara* (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan *terwawancara* (interviewee) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Proses wawancara ini, peneliti melakukan wawancara langsung dari narasumber utama atau informan yang

diperkirakan menguasai dan memahami data, informasi, ataupun fakta dari suatu objek penelitian, berikut daftar narasumber yang akan diwawancarai oleh peneliti:

Tabel 4. Daftar Informan

Daftar Informan
Ketua YLKI Lampung
Kepala Bidang Pengaduan dan Hukum YLKI Lampung
Kepala Seksi Barang Beredar, Bidang Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga, Dinas Perdagangan Provinsi Lampung
Kepala Seksi Pemeberdayaan Pemberdayaan Konsumen, Bidang Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga, Dinas Perdagangan Provinsi Lampung
Masyarakat/Konsumen (<i>Oppurtunistic Sampling</i>)
Masyarakat/Konsumen (<i>Oppurtunistic Sampling</i>)

Sumber: Dikelola oleh peneliti pada Tahun 2018

2. Observasi (Pengamatan)

Narbuko dan Achmadi (2009:70) observasi atau pengamatan adalah alat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diselidiki. Menurut Jorgensen (dalam oekan, 2010) dalam Tresiana (2016:51), obsevasi partisipatif/berperan serta (*participant observation*) merupakan satu-satunya metode yang dijalankan penelitian kualitatif untuk melukiskan hal-hal sebagai berikut: (a) apa yang terjadi, (b) menyangkut tentang apa dan siapa, (c) dimana dan kapan sesuatu itu terjadi, (d) bagaimana sesuatu itu terjadi dan (e) mengapa sesuatu itu terjadi sesuai pandangan/menurut versi partisipan, bukan menurut peneliti.

Beberapa hal yang diobservasi dalam penelitian ini yaitu bagaimana peranan YLKI Lampung dalam meningkatkan perlindungan konsumen di Provinsi Lampung, sumberdaya yang dikerahkan, komunikasi antar organisasi terkait

yaitu Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia/YLKI Lampung, pelaku usaha swasta dan pemerintah serta masyarakat sebagai konsumen, kemudian karakteristik agen pelaksana dan kondisi sosial, ekonomi dan politik yang ada di lapangan.

Melalui observasi, peneliti melakukan pengamatan langsung ke lapangan untuk memperoleh data-data yang akurat mengenai Peran YLKI Lampung sebagai *civil society* dalam meningkatkan perlindungan konsumen di Provinsi Lampung.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan data sekunder yang memuat informasi tertentu yang bersumber dari dokumen-dokumen seperti surat menyurat, peraturan pemerintah, Perundang-undangan, foto-foto kegiatan dan lain sebagainya. Dokumentasi tersebut merupakan pelengkap yang berfungsi sebagai penguat penelitian yang berkaitan dengan implementasi program advokasi sebagai wujud perlindungan konsumen di Provinsi Lampung.

Dokumen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu, Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, catatan-catatan berupa notulensi rapat, laporan pelaksanaan kegiatan perlindungan konsumen, profil Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia/YLKI Lampung, referensi dan buku-buku, serta artikel-artikel yang didapat dari surat kabar yang memuat tentang perlindungan konsumen.

F. Teknik Analisis Data

Data yang telah dikumpulkan, selanjutnya akan dilakukan analisis. Menurut Patton dalam Moleong (2013:280), analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori, dan satuan uraian dasar. Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2013:280) mendefinisikan analisis data sebagai proses yang merinci usaha secara formal untuk menemukan tema dan merumuskan hipotesis kerja (ide) seperti yang disarankan oleh data dan sebagai usaha untuk memberikan bantuan pada tema dan hipotesis kerja itu. Sedangkan Moleong (2013:280) mendefinisikan analisis data sebagai proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data.

Secara umum proses analisis data mencakup :

a. Reduksi Data

Hal yang perlu diperhatikan untuk memperjelas data yang didapatkan dan mempermudah penelitian maka dilakukan reduksi data. Reduksi data dapat diartikan sebagai proses pemilahan, pemisahan, perhatian pada penyerdehanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Secara sederhana, mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Reduksi data yang dilakukan pada penelitian ini yaitu diantaranya: merekap hasil wawancara dengan informan, melakukan pengamatan

dokumen-dokumen yang berkaitan dengan peran YLKI Lampung sebagai *civil society* dalam meningkatkan perlindungan konsumen di Provinsi Lampung.

b. Penyajian Data

Penyajian data merupakan penyusunan sekumpulan informasi yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan penarikan tindakan. Pada penelitian kualitatif, penyajian data disajikan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* atau sejenisnya. Dalam penelitian ini, penyajian data berupa teks naratif, tabel, foto dan bagan.

c. Penarikan Kesimpulan

Tahap selanjutnya dari analisis data yaitu penarikan kesimpulan. Dalam penelitian kualitatif, penarikan kesimpulan menjawab masalah yang dirumuskan sejak awal yang disimpulkan setelah penelitian di lapangan. Pada penelitian ini, penarikan kesimpulannya berupa teks naratif yang mendeskripsikan tentang peran YLKI Lampung sebagai *civil society* dalam meningkatkan perlindungan konsumen di Provinsi Lampung. Serta kendala-kendala yang dihadapi oleh YLKI Lampung juga akan disajikan.

G. Teknik Keabsahan Data

Moleong (2013:327-332) menetapkan keabsahan data diperlukan teknik pemeriksaan. Pelaksanaan teknik pemeriksaan didasarkan atas sejumlah kriteria tertentu. Ada empat kriteria yang digunakan, yaitu derajat kepercayaan

(*credibility*), keteralihan (*transferability*), kebergantungan (*dependability*), dan kepastian (*confirmability*). Adapun kriteria yang digunakan yaitu derajat kepercayaan (*credibility*). Penjaminan keabsahan data melalui derajat kepercayaan data yang sesuai dengan penelitian ini, dapat dilakukan dengan beberapa teknik pemeriksaan data, diantaranya:

a. Perpanjangan Keikutsertaan

Peneliti adalah instrumen utama dalam penelitian kualitatif, keikutsertaan peneliti sangat menentukan dalam pengumpulan data. Keikutsertaan tersebut tidak hanya dilakukan dalam waktu singkat, tetapi memerlukan perpanjangan keikutsertaan peneliti dalam penelitian. Dalam penelitian ini, penulis ikut serta dalam pengumpulan data-data yang berkaitan dengan peranan YLKI Lampung sebagai *civil society* dalam meningkatkan perlindungan konsumen di Provinsi Lampung.

b. Ketekunan Pengamatan

Ketekunan pengamatan untuk menemukan ciri-ciri dan unsur-unsur dalam situasi yang sangat relevan dengan persoalan atau isu yang sedang dicari dan kemudian memusatkan diri pada hal-hal tersebut secara rinci. Dengan kata lain, jika perpanjangan keikutsertaan menyediakan lingkup maka ketekunan pengamatan menyediakan kedalaman.

c. Triangulasi

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Patton (1980) dalam Lincoln dan Guba (1988) dalam

Tresiana (2016:67) membedakan macam triangulasi yaitu triangulasi sumber, triangulasi metode, triangulasi peneliti dan triangulasi teori.

Triangulasi dengan sumber berarti, membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam metode kualitatif. Langkah-langkah pencapaiannya adalah dengan jalan: a) membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara; b) membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan orang secara pribadi; c) membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu; d) membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang yang berpendidikan menengah atau tinggi, orang berada, orang pemerintahan; e) membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

Triangulasi dengan metode, terdapat dua strategi, yaitu: a) pengecekan derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian beberapa teknik pengumpulan data dan; b) pengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber data dengan metode yang sama.

Triangulasi peneliti, ialah dengan jalan memanfaatkan peneliti atau pengamat lainnya untuk keperluan pengecekan kembali derajat kepercayaan data. Pemanfaatan pengamat lainnya membantu mengurangi kemencengan dalam pengumpulan data. Pada dasarnya penggunaan suatu tim penelitian dapat direalisasikan dilihat dari segi teknik ini. Cara lain ialah membandingkan hasil pekerjaan seorang analis dengan analis lainnya.

Triangulasi dengan teori, berdasarkan anggapan bahwa fakta tertentu tidak dapat diperiksa derajat kepercayaannya dengan satu atau lebih teori. Dalam hal ini, jika analisis telah menguraikan pola, hubungan dan menyertakan penjelasan pembandingan atau penyaing. Hal itu dapat dilakukan secara induktif atau secara logika.

d. Kecukupan Referensi

Kecukupan referensi yaitu mengumpulkan data berupa rekaman-rekaman, catatan-catatan dalam wawancara dan foto-foto dokumentasi yang digunakan sebagai patokan untuk menguji sewaktu diadakan analisis dan penafsiran data. Penulis mengumpulkan referensi berupa rekaman hasil wawancara (transkrip) dengan para informan, foto-foto dokumentasi guna menjadi salah satu acuan dalam menganalisis data.

e. Pemeriksaan Sejawat

Teknik ini dilakukan dengan cara mengekspos hasil sementara atau hasil akhir yang diperoleh dalam bentuk diskusi dengan rekan-rekan sejawat. Dalam penelitian ini, penulis melakukan diskusi dengan dosen pembimbing dan rekan-rekan sejawat yang sedang melakukan penelitian dengan tema yang serupa guna menunjang kebenaran dari penelitian ini.

Berdasarkan uraian beberapa teknik keabsahan data di atas, dalam penelitian ini penulis menggunakan model triangulasi sumber yaitu dengan membandingkan data hasil wawancara dengan hasil observasi serta dokumentasi yang peneliti peroleh selama penelitian.

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang bagaimana peranan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia/Lampung dalam optimalisasi perlindungan konsumen di Provinsi Lampung di atas, kemudian dapat disimpulkan bahwa peranan yang dilakukan oleh YLKI Lampung dalam perlindungan konsumen di Provinsi Lampung belum dapat dikatakan optimal, adapun sebagian peranan dijalankan dengan cukup baik akan tetapi masih terdapat kekurangan sehingga perlu maksimalkan lagi agar masyarakat tidak lagi mengabaikan hak-haknya atas kecurangan yang dilakukan pelaku usaha. Berikut adalah penjabarannya:

1. Peranan sebagai kekuatan pengimbang pemerintah secara formalitas sudah dijalankan dengan baik oleh YLKI Lampung, akan tetapi tetap perlu untuk terus dimaksimalkan. Memengaruhi kebijakan publik dilakukan dengan ikut andil dalam gugus tugas dan penetapan tarif layanan barang dan jasa yang disediakan oleh PLN, PDAM, Pertamina, transportasi umum, Rumah Sakit dan sebagainya. Sebagai sarana *check and ballance* YLKI Lampung mengawasi pelaksanaan kebijakan yang dilakukan pemerintah dengan berbagai cara, salah satunya adalah dengan menjadikan keluhan atau aduan dari konsumen sebagai parameter kebijakan dan pelayanan.

Selanjutnya, melengkapi peran pemerintah sebagai pelayan publik dijalankan oleh YLKI Lampung dengan menyediakan layanan pengaduan dan advokasi penyelesaian sengketa konsumen secara gratis.

2. Peran sebagai lembaga perantara antar negara dan masyarakat, secara formalitas YLKI Lampung menjalankannya dengan cukup baik, dengan menjalin kerjasama dengan pemerintah dalam penyelenggaraan berbagai kegiatan perlindungan konsumen, seperti pengawasan barang beredar, bahan berbahaya dan sertifikat halal serta kegiatan pemberdayaan konsumen, kemudian peran sebagai sarana komunikasi antar pemerintah dan masyarakat dijalankan dengan menerima pengaduan dari konsumen dan kemudian dijadikan sebuah pertimbangan yang hendak disampaikan kepada pemerintah baik mengenai kebijakan maupun pelayanan serta menyelenggarakan FGD (*Focus Group Discussion*) yang mengundang pihak pemerintah sebagai pemateri, sehingga memungkinkan bagi konsumen untuk mengutarakan pertanyaan dan aspirasinya baik mengenai kebijakan maupun pelayanan. YLKI juga menjalankan peranannya dalam menjaga agar hak-hak konsumen terlindungi dengan memberikan bantuan hukum dan pemberdayaan bagi konsumen untuk memperjuangkan hak-haknya.
3. Peran memberdayakan masyarakat yang dijalankan oleh YLKI Lampung cenderung kurang maksimal. Dapat dilihat dari sosialisasi perlindungan konsumen yang tidak merata, adapun pemberdayaan konsumen yang dilakukan YLKI Lampung hanya sebatas penyebaran informasi melalui majalah yang diterbitkan setiap triwulan, *sticker* hak dan kewajiban

konsumen dan sosialisasi konsumen cerdas. Tetapi upaya yang pemberdayaan konsumen yang dilakukan oleh YLKI Lampung tersebut dirasa kurang maksimal karena penyebarluasan informasi masih belum merata, saat ini baru terlaksana di beberapa kecamatan saja. Akibatnya masyarakat masih banyak yang mengabaikan atau bahkan tidak mengetahui tentang hak dan kewajibannya sebagai konsumen serta pelaku usaha yang tidak bertanggungjawab dapat memanfaatkan hal tersebut sebagai kesempatan untuk meraih keuntungan dengan berlaku tidak jujur pada konsumen. Mengingat pengetahuan dan pemahaman konsumen tentang hak dan kewajibannya merupakan syarat utama dalam perlindungan konsumen yang dapat menumbuhkan budaya mengadu dan kehati-hatian dalam bertransaksi, maka kegiatan memberi pengetahuan dan kesadaran kepada konsumen akan hak dan kewajibannya merupakan faktor penting untuk dapat mewujudkan perlindungan konsumen yang optimal di Provinsi Lampung.

4. Faktor-faktor yang menjadi kendala dalam optimalisasi perlindungan konsumen di Provinsi Lampung yang dilakukan oleh YLKI Lampung adalah sumberdaya finansial dan SDM yang kurang memadai dalam segi jumlah dan kinerja anggota yang cenderung menurun. Faktor-faktor tersebut merupakan kendala yang sangat berpengaruh pada kinerja organisasi apabila tidak segera ditangani dengan serius serta dapat mengakibatkan dampak yang kurang baik pada optimalisasi perlindungan konsumen.

B. SARAN

YLKI Lampung sebagai pilar *civil society* yang merupakan bagian dari aktor *good governance*, mempunyai tanggungjawab untuk berperan aktif dalam mewujudkan *good governance* dengan cara mengoptimalkan setiap peranannya.

Berikut adalah saran dalam penelitian ini:

1. YLKI Lampung perlu untuk membuat *website* dan memanfaatkan teknologi informasi yang ada dan dapat dengan mudah diakses masyarakat Lampung, sehingga masyarakat dapat mengetahui apa saja kegiatan yang sudah dan akan diselenggarakan oleh YLKI Lampung.
2. YLKI Lampung memerlukan baik secara mandiri atau bekerjasama dengan pemerintah dan swasta untuk lebih aktif dalam menyelenggarakan pemberdayaan konsumen dan memberi pengetahuan serta penyadaran kepada masyarakat akan hak dan kewajibannya sebagai konsumen. Salah satunya dengan membentuk kelompok sadar konsumen di setiap daerah, kemudian saran lain adalah menjalin kerjasama dengan pihak-pihak kampus.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku:

- Hadiwijoyo, Suryo Sakti. 2012. *Negara, Demokrasi dan Civil Society*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Hikam, Muhammad AS. 1996. *Demokrasi dan Civil Society*. Jakarta: Pustaka LP3ES
- Kurniawan, Luthfi J. Dan Hesti Puspitosari. 2012. *Negara, Civil Society dan Demokratisasi*. Malang: Intrans Publishing.
- Lalolo, Loina. 2003. Indikator dan Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas, Transparansi, dan Partisipasi. Jakarta: Bapenas.
- Moleong, Lexy. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Rahardjo, M Dawam. 1999. *Masyarakat Madani: Agama, Kelas Menengah dan Perubahan Sosial*. Jakarta: Pustaka LP3ES
- Rosyada, Dede, dkk. 2003. *Pendidikan Kewarganegaraan Demokrasi, Hak Asasi Manusia Masyarakat Madani*. Jakarta: Prenada Medika
- Santosa, Pandji. 2008. *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: PT Refika Cipta
- Soekanto, Soerjono. 2010. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Rajawali Pers
- Sujadmiko, B., & Meutia, I. F. (2015). Balinese vs Lampungese: Measuring ADR Applicability to Resolve Ethnic Conflict in Indonesia. *US-China L. Rev.*, 12, 91.
- Tim CPPS. 2001. *LSM dan Otonomi Daerah, Membangun Peran untuk Demokrasi dan Good Governance*. Surabaya: Lutfansah Mediatama.
- Tresiana, Novita. 2016. *Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Pustaka Nusantara.

Sumber Dokumen:

- Laporan Tahunan Badan Pengawas Obat dan Makanan Tahun 2016
- Laporan Tahunan Badan Pengawas Obat dan Makanan Tahun 2017

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 58 Tahun 2001 Tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 59 Tahun 2001 Tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat

Undang-Undang Republik Indonesia No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Sumber Website:

<http://www.journallampung.com>

<http://www.kupastuntas.co>

<http://www.lampung.tribunnews.com>

<https://www.liputan6.com>

<http://www.rri.co.id>

<https://www.validnews.id>

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