

**UPAYA LEMBAGA KONSUMEN YOGYAKARTA DALAM
MENINGKATKAN KESADARAN HAK KONSUMEN DI YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Negeri Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan



Oleh
PANJI PURNOMO
NIM 09401244011

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN KEWARGANEGARAAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
2014**

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul “UPAYA LEMBAGA KONSUMEN YOGYAKARTA DALAM MENINGKATKAN KESADARAN HAK KONSUMEN DI YOGYAKARTA” yang disusun oleh Panji Purnomo, NIM 09401244011 ini telah disetujui oleh pembimbing untuk diujikan.



Yogyakarta, 25 April 2014

Pembimbing,

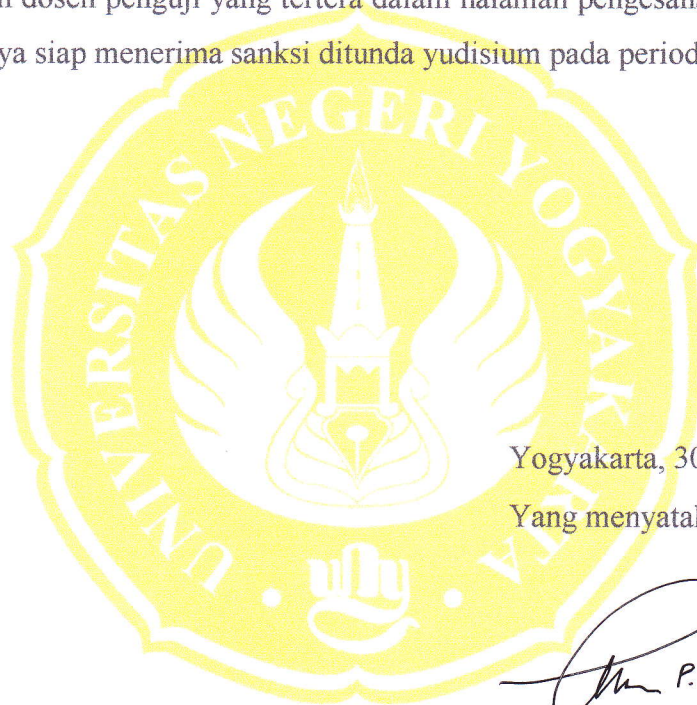

Iffah Nurhayati, M.Hum.

NIP. 19750313 199903 2 001

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Tanda tangan dosen penguji yang tertera dalam halaman pengesahan adalah asli. Jika tidak asli, saya siap menerima sanksi ditunda yudisium pada periode berikutnya.



Yogyakarta, 30 Mei 2014

Yang menyatakan,

Panji Purnomo
NIM 09401244011

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “UPAYA LEMBAGA KONSUMEN YOGYAKARTA DALAM MENINGKATKAN KESADARAN HAK KONSUMEN DI YOGYAKARTA” yang disusun oleh Panji Purnomo, NIM 09401244011 ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 16 Mei 2014 dan dinyatakan lulus.

DEWAN PENGUJI			
Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Nasiwan, M.Si.	Ketua Penguji		30/05/14
Puji Wulandari K. SH. M.Kn.	Sekretaris Penguji		03/06/14
Setiati Widiastuti, M.Hum	Penguji I (Utama)		30/05/14
Iffah Nurhayati, M.Hum	Penguji II (Pendamping)		03/06/14

Yogyakarta, 3 Juni 2014

Fakultas Ilmu Sosial

Dekan



Prof. Dr. Ajat Sudrajat, M.Ag
NIP. 19620321 198903 1 001

MOTTO

*Sesungguhnya Allah tidak akan merubah nasib suatu kaum
sehingga kaum itu merubah keadaan mereka sendiri*

(QS. Ar Ra'ad: 11)

"Imagination is more important than knowledge"

Imajinasi lebih penting daripada pengetahuan

(Albert Einstein)

Tidak Ada Kemenangan Sejati di Dunia Ini

(Penulis)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah rabbil 'alamin, segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang selalu memberikan karunia dan kebaikan sehingga skripsi ini selesai disusun.

Karya ini kupersembahkan untuk:

- ❖ *Ibunda Samidah (Alm) & Ayahanda Sedyo Mulyanto yang selalu gigih dalam memperjuangkan kesejahteraan anak-anaknya.*
- ❖ *Kakak & adikku : Mba Pipit, Galih, Sendhang, Farhan, Ningrum, keponakanku Byan dan semua saudara-saudaraku yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Terimakasih telah memberikan semangat dalam menyelesaikan tugas skripsi ini.*
- ❖ *Sahabat-sahabatku : Rendi, Fauzi, Tomo, Lensa, Afgan, Joseph, Amus, Simus, Yuha, Malik, terima kasih telah memberikan semangat dan dorongan untuk menyelesaikan skripsi ini.*
- ❖ *Semua teman-teman Kos yang telah mendukung dan menemaniku begadang dalam menyelesaikan tugas skripsi ini.*
- ❖ *Teman-teman PKnH '09. Terimakasih atas segala dukungan teman-teman selama ini telah berjuang menemani penyelesaian skripsi ini.*
- ❖ *Teman-teman BERTYZ FC terimakasih telah memberikan dukungan dan semangat untuk menyelesaikan tugas akhir ini.*
- ❖ *Teman-teman NOD (Nexus Over Drive) yang telah menemani dan memberikan suntikan semangat dikala susah dan sedih.*
- ❖ *Teman-temanku di Kotagede, terimakasih untuk waktu dan dukungannya selama ini.*
- ❖ *Semua teman-temanku yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Terimakasih telah membantuku dan memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.*

UPAYA LEMBAGA KONSUMEN YOGYAKARTA DALAM MENINGKATKAN KESADARAN HAK KONSUMEN DI YOGYAKARTA

Oleh
Panji Purnomo
NIM 09401244011

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan mengetahui bagaimana upaya Lembaga Konsumen Yogyakarta dalam meningkatkan kesadaran hak konsumen di Yogyakarta. Disamping itu juga untuk mendeskripsikan dan mengetahui hambatan-hambatan yang dihadapi Lembaga Konsumen Yogyakarta dalam meningkatkan kesadaran hak konsumen di Yogyakarta, serta upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dan dokumentasi. Penentuan subjek penelitian menggunakan teknik *purposive*, dengan subjek penelitian yaitu: Koordinator Program Pendidikan, Koordinator Bidang Pelayanan dan Ketua Kelompok Konsumen Sadar (KKS). Teknik pemeriksaan keabsahan data menggunakan teknik *cross check*. Analisis data yang digunakan adalah analisis induktif, dengan melalui empat tahap yaitu reduksi data, unitisasi dan kategorisasi data, display data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa upaya Lembaga Konsumen Yogyakarta dalam meningkatkan kesadaran konsumen di Yogyakarta meliputi : (1) penyuluhan konsumen, yaitu penyuluhan yang bertatap muka langsung (*workshop*, seminar dan diskusi publik) dan penyuluhan melalui siaran radio, (2) kampanye publik, (3) pembentukan Kelompok Konsumen Sadar (KKS), (4) *press release*, (5) pembentukan divisi *Consumer Learning Center* (CLC). Dalam meningkatkan kesadaran konsumen di Yogyakarta, LKY menemui hambatan yang bersifat internal dan eksternal. Hambatan internal meliputi keuangan/*financial* yang kurang memadai dan waktu anggota yang terbatas. Hambatan eksternal meliputi konsumen yang tidak mau memahami Undang-Undang Perlindungan Konsumen, konsumen tidak mandiri dan selalu menaruh harapan sepenuhnya kepada LKY, dan kurangnya dukungan dari pihak pemerintah untuk membuat regulasi dan kebijakan yang ber-perspektif konsumen.

Kata kunci: Lembaga Konsumen Yogyakarta, kesadaran, hak konsumen

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur dan kemuliaan bagi Allah SWT yang telah menjadikan segala sesuatu indah pada waktunya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “UPAYA LEMBAGA KONSUMEN YOGYAKARTA DALAM MENINGKATKAN KESADARAN HAK KONSUMEN DI YOGYAKARTA”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan kelulusan sarjana strata satu pada program studi Pendidikan Kewarganegaraan, jurusan Pendidikan Kewarganegaraan dan Hukum, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan tersusun dengan baik tanpa adanya bantuan, petunjuk, serta dukungan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung hingga memperlancar pengerjaan skripsi ini. Melalui kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Samsuri, M.Ag. selaku Ketua Program Studi Pendidikan Kewarganegaraan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Yogyakarta, yang telah menyetujui judul skripsi ini.
2. Nasiwan, M.Si. selaku Pembimbing Akademik
3. Iffah Nurhayati, M.Hum. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan banyak waktu untuk membantu penyelesaian skripsi ini.
4. Setiati Widiastuti, M.Hum. selaku narasumber skripsi. Terima kasih untuk segala kritik dan masukannya untuk perbaikan skripsi ini.
5. Pihak Lembaga Konsumen Yogyakarta, Rennta Chrisdiana, Dwi Priyono dan Eko Heru Suparto, terimakasih banyak atas waktu dan kesempatannya.
6. Staff dan pengajar di Program Studi Pendidikan Kewarganegaraan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Yogyakarta. Terima kasih untuk ilmu dan semua pengalaman berharga ini.

7. Kedua orang tuaku yang dengan tabah mendidik selama ini, terima kasih untuk do'a dan kasih sayang yang diberikan.
8. Teman-teman keluarga besar Pendidikan Kewarganegaraan dan Hukum angkatan 2009. Kalian semua luar biasa.

Penulis menyadari bahwa pembuatan skripsi ini masih jauh dari sempurna baik dari segi isi, tulisan, maupun bahasa. Untuk itu saran dan kritiknya sangat diharapkan demi perbaikan selanjutnya. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca, dan semoga segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis dari berbagai pihak akan mendapat balasan dari Tuhan YME.

Yogyakarta, 9 Juni 2014

Penulis,

Panji Purnomo

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR JUDUL	i
PERSETUJUAN	ii
PERNYATAAN	iii
PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR BAGAN DAN TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	19
C. Batasan Masalah	20
D. Rumusan Masalah	21
E. Tujuan Penelitian	21
F. Manfaat Penelitian	21
G. Batasan Istilah	23
BAB II KAJIAN PUSTAKA	26
A. Tinjauan Tentang Konsumen	26
1. Pengertian Konsumen	26
2. Hak Konsumen	27
3. Kewajiban Konsumen	31
4. Tanggung Jawab Konsumen	33
B. Tinjauan Tentang Pelaku Usaha	35
1. Pengertian Pelaku Usaha	35
2. Hak Pelaku Usaha	36
3. Kewajiban Pelaku Usaha	38

C. Tinjauan Tentang Lembaga Swadaya Masyarakat	49
1. Pengertian LSM	49
2. Visi dan Misi LSM	50
3. Tanggung Jawab dan Kewajiban LSM kepada Pihak Lain	51
D. Tinjauan Tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat	54
1. Pengertian LPKSM	54
2. Tugas LPKSM	56
3. Kode Etik LPKSM	57
BAB III METODE PENELITIAN	59
A. Tempat dan Waktu Penelitian	59
B. Jenis dan Pendekatan Penelitian	59
C. Subjek Penelitian	61
D. Teknik Pengumpulan Data	62
E. Teknik Pemeriksaan dan Keabsahan Data	64
F. Teknik Analisis Data	64
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	68
A. Gambaran Umum Lembaga Konsumen Yogyakarta	68
1. Lokasi LKY	68
2. Latar Belakang berdirinya LKY	69
3. Visi dan Misi LKY	71
4. Keanggotaan LKY	72
5. Struktur Organisasi LKY	72
B. Upaya Lembaga Konsumen Yogyakarta dalam Meningkatkan Kesadaran Hak Konsumen di Yogyakarta	80
1. Penyuluhan Konsumen	82
2. Kampanye Publik	96
3. Pembentukan Kelompok Konsumen Sadar (KKS)	105
4. <i>Press Release</i>	110
5. Layanan Konsultasi	115
6. Pembentukan Divisi CLC (<i>Consumer Learning Center</i>)	118
C. Hambatan-Hambatan dalam Meningkatkan Kesadaran Hak Konsumen di Yogyakarta	133
1. Hambatan yang Bersifat Internal	133
2. Hambatan yang Bersifat Eksternal	136

BAB V PENUTUP	140
A. Kesimpulan	140
B. Saran	143
DAFTAR PUSTAKA	146
LAMPIRAN	151

DAFTAR BAGAN DAN TABEL

1. Bagan 1. Struktur Organisasi Lembaga Konsumen Yogyakarta	73
2. Tabel 1. Catatan Konsultasi LKY tahun 2013	118
3. Bagan 2. Taktik Kerjasama CLC dengan kelompok sasaran	120

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I. Hasil Wawancara	152
Lampiran II. <i>Term Of Reference</i> (TOR) penyuluhan LKY dan <i>talkshow</i> Radio MQ FM	153
Lampiran III. Proposal Kegiatan “Perlindungan Konsumen atas Layanan Jasa Keuangan” Hari Hak-Hak Konsumen Sedunia 15 Maret 2012	154
Lampiran IV. Surat Undangan Forum Dialog “Memperkuat Rasa Nasionalisme Konsumen di Era Globalisasi”	155
Lampiran V. Surat LKY ke Pemerintah dalam rangka Hari Hak-Hak Konsumen Sedunia 2013 dan Revisi Pedoman PBB tentang Perlindungan Konsumen	156
Lampiran VI. <i>Press Releases</i> LKY	157
Lampiran VII. Surat Penawaran Kerjasama LKY ke Radio MQ FM	158
Lampiran VIII. <i>Leaflet Consumer Learning Center</i> (CLC)	159
Lampiran IX. Jadwal <i>Friday Talkshow</i> LKY di Radio MQ FM	160
Lampiran X. <i>Leaflet</i> Profil Lembaga Konsumen Yogyakarta	161
Lampiran XI. Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2001	162
Lampiran XII. Surat Izin Penelitian	163
Lampiran XIII. Surat Keterangan Selesai Penelitian	164
Lampiran XIV. Foto-Foto Kegiatan LKY	165