

**PERAN LEMBAGA PEMBINAAN DAN PERLINDUNGAN  
KONSUMEN (LP2K) SEMARANG DALAM MENYELESAIKAN  
SENGKETA KONSUMEN PRODUK *SIMCARD* TELEPON SELULAR**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Fakultas Hukum Guna  
Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Strata I Ilmu Hukum**



**Disusun Oleh:**

**Nama : Prima Budi Prabawa**

**NIM : 02.20.0045**

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA**

**SEMARANG**

**2009**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PERAN LEMBAGA PEMBINAAN DAN PERLINDUNGAN  
KONSUMEN (LP2K) SEMARANG DALAM MENYELESAIKAN  
SENGKETA KONSUMEN PRODUK *SIMCARD* TELEPON SELULAR**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Fakultas Hukum Guna  
Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Strata I Ilmu Hukum**

**Disusun Oleh:**

**Nama : Prima Budi Prabawa**

**NIM : 02.20.0045**

**Disetujui Oleh:**

**Dosen Pembimbing**

**(A. Joko Purwoko, S.H., M.Hum.)**

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA**

**SEMARANG**

**2009**

## PENGESAHAN

Skripsi ini disusun oleh:

Nama : Prima Budi Prabawa

NIM : 02.20.0045

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada tanggal :

Susunan Dewan Penguji:

1. .... (.....)
2. .... (.....)
3. .... (.....)

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk  
memperoleh gelar Sarjana Strata I Ilmu Hukum

Pada tanggal:

Val.Suroto, S.H., M.hum.

Dekan Fakultas Hukum

Unika Soegijapranata Semarang

## ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) Semarang dalam menyelesaikan sengketa konsumen produk simcard telepon selular, dan hambatan-hambatan yang dialami oleh LP2K Semarang dalam menyelesaikan sengketa.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, yaitu metode yang menekankan proses pemahaman permasalahan, khususnya mengenai peranan LP2K dalam menyelesaikan sengketa penggunaan produk simcard. Penelitian ini dilakukan di LP2K Semarang. Kasus yang diteliti adalah kasus dari 2003 sampai dengan 2008, penelitian dikhususkan terhadap kasus pengaduan konsumen terhadap produk simcard.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pada 2003 terdapat satu kasus, tahun 2004 terdapat tiga kasus, tahun 2005 ada dua kasus, pada tahun 2006 ada satu kasus, pada tahun 2007 ada dua kasus, dan pada 2008 terdapat tiga kasus. Namun penulis hanya mendapatkan dua kasus, yaitu pengaduan konsumen No. 27/LP2K/PPM/VI/2008, dan pengaduan konsumen No. 29/LP2K/PPM/VI/2008. Tugas LP2K sebagai sebuah LPKSM diatur dalam Pasal 44 ayat (3) UU No. 8 Tahun 1999 dan dalam Pasal 3 PP No. 59 Tahun 2001, yaitu mempunyai tugas membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen. Sedangkan dalam Pasal 7 PP No. 59 Tahun 2001 dikatakan bahwa dalam membantu konsumen untuk memperjuangkan haknya, LP2K dapat melakukan advokasi atau pemberdayaan konsumen agar mampu memperjuangkan haknya secara mandiri, baik secara perorangan maupun kelompok. Hambatan-hambatan yang dialami oleh LP2K Semarang dalam menyelesaikan sengketa konsumen, yaitu hambatan yang berasal dari konsumen, hambatan dari pelaku usaha, dan hambatan dari LP2K. Hambatan yang berasal dari konsumen yaitu banyaknya konsumen yang dirugikan tidak melaporkan kasusnya, konsumen yang tidak dapat dihubungi pada saat kasusnya akan diproses, konsumen tidak bersedia menyebutkan data dirinya, dan barang bukti lemah. Hambatan dari pelaku usaha yaitu tidak adanya itikad baik. Sedangkan hambatan dari LP2K meliputi hambatan SDM, hambatan dana, dan hambatan akses lembaga.

**Kata kunci:** LP2K, sengketa konsumen

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO:

- \* Hidup adalah sebuah pilihan, maka segeralah tentukan pilihanmu sebelum pilihan itu mengatur hidupmu. (Nicholas Cage)
- \* Hidup adalah perjuangan tanpa henti-henti.

*Skripsi ini penulis persembahkan kepada:*

Ayah dan Ibuku tercinta

Kakak dan Adikku tersayang



## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT, yang senantiasa memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Peran Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) Semarang Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen Produk *Simcard* Telepon Selular” dengan baik. Penulisan hukum ini diajukan untuk memenuhi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat dalam menyelesaikan Program Studi Strata I (S1) di Fakultas Hukum Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

Peneliti menyadari keberhasilan ini tidak lepas dari usaha dan dorongan serta doa dari banyak pihak. Untuk itu Penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah banyak berusaha membantu untuk terselesaikannya skripsi ini kepada :

1. Bapak DR. Y. Bagus Wismanto, MSi selaku rektor Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.
2. Bapak Valentinus Suroto, S.H., M.Hum. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.
3. Bapak V.Hadiyono, S.H., M.Hum. selaku dosen wali.
4. Bapak A. Joko Purwoko, S.H., M.Hum. selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Hukum Unika Soegijapranata yang telah banyak memberikan bekal akademik bagi penulis selama masa perkuliahan.
6. Bapak dan Ibuku tersayang yang telah memberikan dukungan materi, bimbingan, dorongan moral, doa, dan kasih sayang yang tak terhingga.
7. Kakak dan Adikku tercinta yang selalu memberikan dukungan dan doanya.
8. Bagian pengajaran fakultas hukum.
9. My special friends. Rio '03, Yustina Setiarini, dan Ceper.
10. Nugroho Yuniarto, S.E. sebagai teman sekaligus kakak yang telah memberi banyak dukungan selama masa kuliah sampai sekarang.
11. Teman-teman terbaikku, Muslim, Anggi Lilani, Wheni Suryo, dan Bunga yang tidak pernah berhenti memberi support kepada penulis untuk segera lulus.
12. Teman-teman angkatan 2002.
13. LP2K Semarang, khususnya Bapak Abdun Mufid yang telah banyak membantu penulis dalam mendapatkan data guna penelitian.

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan dan bantuan yang telah diberikan kepada Penulis. Dan akhir kata, semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan penulis pada khususnya.

Semarang, 16 Juli 2009

(Prima Budi Prabawa)

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>ABSTRAKSI</b> .....	iv
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Kegunaan Penelitian.....	7
E. Metode Penelitian.....	7
1. Metode Pendekatan.....	8
2. Spesifikasi Penelitian.....	8
3. Obyek Penelitian .....	8
4. Metode Pengumpulan Data.....	9
5. Metode Analisis Data .....	10
6. Metode Penyajian Data.....	10
F. Sistematika Penulisan.....	11



## **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

- A. Tinjauan Mengenai Perlindungan Konsumen.....12
- B. Tinjauan Mengenai Lembaga Perlindungan Konsumen  
Swadaya Masyarakat .....23
- C. Tinjauan Mengenai Penyelesaian Sengketa Konsumen ....25
- D. Tinjauan Mengenai *Simcard* Telepon Selular.....28

## **BAB III: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

- A. Hasil Penelitian
  - 1. Gambaran umum tentang LP2K .....31
  - 2. Data tentang sengketa konsumen produk *simcard* telepon selular .....35
  - 3. Penyelesaian sengketa konsumen produk *simcard* telepon selular di LP2K Semarang .....39
- B. Pembahasan
  - 1. Peran LP2K Semarang dalam menyelesaikan sengketa konsumen produk *simcard* telepon selular .....41
  - 2. Hambatan-hambatan yang dialami oleh LP2K Semarang dalam menyelesaikan sengketa konsumen produk *simcard* telepon selular .....48

## **BAB IV: PENUTUP**

- A. Kesimpulan.....52

B. Saran.....54

**DAFTAR PUSTAKA .....55**

**LAMPIRAN**

