

# PERLINDUNGAN HUKUM MAHASISWA SEBAGAI KONSUMEN TERHADAP PERGURUAN TINGGI SWASTA

*by* Apriliyantari Br. Rangkuti .

---

FILE	JURNAL_APRILIYANTARI_BR_RANGKUTI_1311501669_FH_2_1.DOCX (62.57K)		
TIME SUBMITTED	16-JAN-2019 07:52AM (UTC+0700)	WORD COUNT	7216
SUBMISSION ID	1064594954	CHARACTER COUNT	49301

PERLINDUNGAN HUKUM MAHASISWA SEBAGAI KONSUMEN TERHADAP  
PERGURUAN TINGGI SWASTA

20 Apriyantari Br. Rangkuti  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Jalan Semolowaru Nomor 45, Surabaya 60118, Indonesia  
082230600094, [tarirangkutii@gmail.com](mailto:tarirangkutii@gmail.com)

Abstrak

16 Diera globalisasi ini perguruan tinggi harus mengutamakan mutu dan kualitas dengan melakukan 37 kegiatan jasa pendidikan yang harus mempunyai keunggulan atau mutu pendidikan. Jika ingin mencapai tingkat kepuasan yang tinggi sangat diperlukan adanya pemahaman tentang apa yang 16 pengen konsumen dari perguruan tinggi sehingga membangun komitmen di dalam lembaga perguruan tinggi untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa sebagai konsumen. Sejauh ini dibidang akademik pendidikan tinggi telah banyak menggunakan cara mengutamakan tingkatkepuasan mahasiswa sebagai konsumen dengan layanan yang meliputi manajemen 37 lembaga, kerjasama bersama perguruan tinggi yang di dalam maupun luar negeri, kurikulum program studi, proses 10 pembelajaran, tenaga kerja (dosen, pegawai), sarana dan prasarana, mahasiswa dan sistem informasi. Namun tidak dapat dipungkiri bahwa selalu saja ada kekurangan dalam pelayanannya sehingga menimbulkan rasa ketidakpuasan mahasiswa sebagai konsumen atau bisa disebut juga merupakan perbedaan antara 26 harapan dengan suatu kenyataan yang diterima oleh mahasiswa di perguruan tinggi tersebut. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana hubungan hukum antara mahasiswa dengan perguruan tinggi swasta dan bagaimana proses penyelesaian sengketa jika mahasiswa 41 sebagai konsumen dirugikan oleh perguruan tinggi tersebut. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan menggunakan pendekatan perundang-undangan dan konseptual. Hasil penelitian yang didapat adalah mahasiswa sebagai konsumen dari perguruan tinggi harus mendapatkan pelayanan yang memuaskan mengenai mutu atau kualitas pendidikan sehingga tidak terjadi sengketa. Apabila 14 jadi ketidakpuasan terhadap mahasiswa, maka mahasiswa dapat mengajukan gugatan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) karena telah melanggar Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 7 yang berisi Tentang Kewajiban Pelaku Usaha.

Kata kunci : Perlindungan Hukum, Mahasiswa, Perguruan Tinggi

### Abstract

In this globalization era colleges education must be based on good quality and the quality with doing more educational activity that have <sup>63</sup> superiority. To achieve a high level satisfaction there needs to be an understanding in institutions to meet the needs of students as a consumers. To achieve a high level of satisfaction there needs to be an understanding of what consumers want from higher education so that they make commitments in higher education institutions to meet the needs of students as consumers. So far in the academic field of higher education many have applied the concept of prioritizing student satisfaction as consumers with services which include management of institutions, cooperation with universities both domestic and foreign, study program curriculum, <sup>62</sup> learning process, labor (lecturers, employees), facilities and infrastructure, students and information systems. But it cannot be denied that there are always shortcomings in the service, giving rise to a feeling of dissatisfaction with students as co<sup>32</sup>sumers or it can be called a difference between expectations and a reality accepted by students at the college. The formulation of the problem in this study is how the legal relationship between students and private universities and how the dispute <sup>31</sup> resolution process if students as consumers are harmed by the college. This research was conducted by using normative legal research methods using a legal and conceptual approach. The results of the research obtained are that students as consumers of higher education must get satisfactory service regarding quality or quality of education so that there is no dispute. If there is dissatisfaction with students, students can file a lawsuit with the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK) because it violates the Consumer Protection Act Article 7 which contains the Obligations of Business Actors.

*Keywords: Legal Protection, Students, Universities*

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang Masalah

Pendidikan itu penting agar meningkatkan kecerdasan dan moral penerus bangsa. Bangsa yang menjadi pemimpin dan teladan adalah bangsa yang memberikan kesempatan bagi warganya untuk mendapat pendidikan yang baik, karena awal dari kemajuan bangsa dilihat dari kualitas pendidikannya. Untuk bisa mencapai tujuan Pendidikan Nasional seperti yang tercantum di dalam Undang-Undang No 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Sisdiknas) penyelenggaraan pendidikan nasional yang berlaku di Indonesia diselenggarakan melalui Perguruan Tinggi Negeri (PTN), Perguruan Tinggi Swasta (PTS), Perguruan Tinggi Kedinasan (PTK), maupun Perguruan Tinggi Agama (PTA). Perguruan Tinggi sebagai salah satu instrumen pendidikan nasional diharapkan dapat menjadi pusat penyelenggaraan dan pengembangan pendidikan tinggi serta pemeliharaan, pembinaan dan pengembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan kesenian yang dapat meningkatkan kualitas kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara.

Berdasarkan Pasal 1 angka 2 di dalam Undang-Undang No 12 Tahun 2012 tentang apa itu Pendidikan yang lebih tinggi, Pendidikan Tinggi merupakan suatu tingkat suatu pendidikan setelah Sekolah Menengah Atas yang terbagi atas beberapa program yaitu, program pendidikan diploma, setelah itu program pendidikan sarjana, lalu program pendidikan magister, program pendidikan doctor, serta program profesi dan ada juga program spesialis, yang telah dilaksanakan melalui Perguruan Tinggi berdasarkan apa yang telah menjadi kebudayaan bangsa Indonesia selama ini. Dijelaskan dalam pasal 1 angka 8 Undang-Undang No 12 Tahun 2012 Pendidikan Tinggi, yang ada di Perguruan Tinggi Swasta dibuat dan dilaksanakan oleh masyarakat.

Dalam pasal 60 ayat (2) Undang-Undang No 12 Tahun 2012 menyebutkan bahwa PTS merupakan lembaga pendidikan yang didirikan oleh masyarakat dengan membuat badan penyelenggara pendidikan yang berbadan hukum serta berprinsip nirlaba dan wajib memiliki perizinan dari Menteri. Dijelaskan juga pada ayat 3 Undang-Undang No 12 Tahun 2012 adapun badan penyelenggara pada ayat 2 dapat berbentuk yayasan, sebuah perkumpulan dan bentuk lainnya yang benar dengan ketentuan yang sudah ada diperaturan undang-undangnya dan harus memenuhi standar minimum akreditasi. Selanjutnya pada Undang-Undang No 12 Tahun 2012 wajib ayat 4 harus memiliki statuta.

Untuk menunjang pelayanan mutu dan kualitas pendidikan, maka pemerintah telah menerapkan standar pendidikan yang harus dipenuhi. Berdasarkan pasal 1 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 32 Tahun 2013 tentang Standar Nasional Pendidikan pada ayat 8, standar pendidikan dan tenaga pendidikan merupakan kriteria mengenai pendidikan prajabatan dan kelayakan akademik, intelektual, pejabat yang sedang pendidikan. Dan ayat 9 Standar Sarana dan Prasarana merupakan kriteria mengenai ruang belajar, tempat olahraga, tempat ibadah, perpustakaan, laboratorium, bengkel kerja, tempat bermain, tempat rekreasi dan rekreasi serta sumber belajar lain, yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran, termasuk penggunaan teknologi informasi dan komunikasi.

Berdasarkan Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, maka sebagai suatu lembaga pengelola jasa dibidang pendidikan, peserta didik merupakan konsumen yang perlu dilindungi sehingga mendapatkan kenyamanan saat belajar dan tercapai tujuan diselenggarakannya Pendidikan Tinggi pada suatu negara, yakni mencerdaskan kehidupan bangsa. Selanjutnya pada Pasal 1 ayat (1) dijelaskan bahwa konsumen merupakan individu atau kelompok yang memakai barang dan jasa yang tersedia untuk masyarakat, baik untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Semakin meningkatnya kesadaran akan pendidikan, khususnya pendidikan tinggi, menjadikan perguruan tinggi swasta sebagai suatu tujuan yang diharapkan dapat menghasilkan Sumberdaya Manusia yang mempunyai mutu. Mahasiswa sebagai konsumen juga pasti melihat faktor-faktor apa saja yang dapat merugikan jika mereka memilih perguruan tinggi swasta tersebut untuk tempat belajarnya. Pemahaman mengambil keputusan mahasiswa sangat penting bagi suatu perguruan tinggi, karena berhasil tidaknya perguruan tinggi menarik mahasiswa tergantung faktor-faktor apa saja yang menjadi pendorong atau membuat ada keinginan dari pada mahasiswa untuk memilih perguruan tinggi swasta. Persaingan antar Perguruan Tinggi Swasta saat ini sangat kompetitif sehingga membuat lembaga pendidikan untuk terus memperhatikan mutu pendidikan dan kelembagaan sehingga mampu unggul dalam persaingan tersebut. Keberhasilan perguruan tinggi swasta ditentukan oleh mutu pelayanan yang diberikan sehingga dapat diidentifikasi melalui kepuasan pelanggan yang dalam hal ini dimaksud adalah mahasiswa. Untuk mencapai tingkat kepuasan yang tinggi, diperlukan adanya pemahaman tentang apa yang diinginkan oleh konsumen dari perguruan tinggi swasta tersebut, sehingga dapat membangun komitmen di dalam lembaga pendidikan tinggi untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa sebagai konsumen.<sup>1</sup> Sejauh ini bidang akademik pendidikan tinggi swasta telah banyak menerapkan konsep yang mengutamakan kepuasan mahasiswa sebagai konsumen dengan pelayanan yang terbaik dengan beberapa bidang pelayanan yang meliputi manajemen lembaga, kerja sama dengan perguruan tinggi dalam maupun luar negeri, kurikulum program study, proses pembelajaran, tenaga pekerja (dosen, pegawai), sarana dan prasarana, mahasiswa dan sistem informasi. Namun tidak dapat dipungkiri lagi bahwa selalu saja ada kekurangan dalam pelayanannya sehingga menimbulkan rasa ketidakpuasan dari mahasiswa sebagai konsumen atau bisa disebut juga merupakan perbedaan antara harapan dengan suatu kenyataan yang diterima oleh mahasiswa di perguruan tinggi tersebut.<sup>2</sup> Oleh karena itu, mutu pelayanan harus dimulai dari kebutuhan konsumen dan berakhir pada persepsi konsumen akan mutu pelayanan yang diberikan, maka dapat dinilai pelayanan itu memuaskan atau sebaliknya. Jika pelayanan tidak dapat memenuhi harapan dan kebutuhan mahasiswa maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh perguruan tinggi tersebut tidak dapat memuaskan mahasiswa atau para konsumen pendidikan tinggi.<sup>3</sup> Berdasarkan permasalahan di atas, maka peneliti mengangkat judul mengenai Perlindungan Hukum Mahasiswa Sebagai Konsumen Terhadap Perguruan Tinggi Swasta.

### Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut di atas, maka permasalahan yang akan dibahas dirumuskan sebagai berikut:

- a. Bagaimana hubungan hukum antara mahasiswa dengan perguruan tinggi swasta?
- b. Bagaimana proses penyelesaian sengketa jika mahasiswa sebagai konsumen dirugikan oleh perguruan tinggi swasta tersebut?

### Metode Penelitian

Dalam penelitian ini yang digunakan ialah jenis hukum normatif. Penelitian hukum merupakan proses untuk menemukan suatu aturan hukum. Prinsip-prinsip hukum, maupun doktrin-

<sup>1</sup> Daulat Purnama Tampubolon, *Perguruan Tinggi Bermutu Baru: Manajemen Pendidikan Menghadapi Tantangan Abad Ke-21*, Gramedia, Jakarta, 2001, h.23

<sup>2</sup> J. Supranto, *Metode Riset Aplikasi Dalam Pemasaran*, Lembaga Penerbitan Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta, 1991, h.3.

<sup>3</sup> J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Rineka Cipta, Jakarta, 2006, h.224

dotrin hukum untuk menjawab isu hukum yang dhadapi.<sup>4</sup> Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konsheptual.

Terdapat dua sumber hukum yang digunakan dalam penelitian ini, yakni sumber hukum primer dan hukum sekunder. Hukum primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah

- a. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- b. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- c. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- d. Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional
- e. Undang-Undang No. 28 Tahun 2004 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 16 Tahun 2001 Tentang Yayasan.
- f. Undang-Undang No. 13 Tahun 2006 Tentang Perlindungan Saksi dan Korban
- g. Undang-Undang No 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi
- h. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 32 Tahun 2013 Tentang Standar Nasional
- i. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia No 44 Tahun 2014 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.

Sementara itu, bahan hukum sekunder yang digunakan dalam penelitian ini meliputi buku-buku, artikel media cetak dan online, jurnal-jurnal dan informasi dari media internet dalam membahas permasalahan yang berkaitan dengan penulisan skripsi ini.

Teknik pengumpulan bahan hukum primer berupa perundang-undangan dikumpulkan dengan metode inventrisasi dan kategorisasi. Bahan hukum sekunder dikumpulkan dengan sistem kartu catatan, baik dengan kartu ikhtisar, kartu kutipan, serta kartu ulasan.

Bahan hukum yang telah disusun kemudian dianalisis dengan normatif preskriptif sehingga akan diperoleh jawaban atas rumusan masalah yang diajukan. Analisis normatif preskriptif dapat dilakukan dengan cara mensistematisasi, mengharmonisasi, dan menafsirkan bahan hukum yang digunakan. Setelah itu, bahan hukum tersebut dianalisis menggunakan logika induktif yakni menganalisis dari hal yang bersifat umum kepada hal yang bersifat khusus.

Penulisan skripsi ini terdiri dari 4 Bab yaitu:

1. Bab I Pendahuluan, berisi tentang Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Metode Penelitian, Pertanggungjawaban Sistematis.
2. Bab II Tinjauan Pustaka, berisi tinjauan pustaka tentang pendidikan tinggi, badan penyelenggara perguruan tinggi swasta, yayasan, pengertian perjanjian, unsur-unsur perjanjian, asas-asas hukum perjanjian, syarat sahnya perjanjian, perlindungan hukum, konsumen, perlindungan konsumen, pengertian konsumen, hak-hak konsumen, kewajiban konsumen, pelaku usaha, hak-hak pelaku usaha, kewajiban pelaku usaha, sengketa atau konflik
3. Bab III Pembahasan, berisi mengenai pembahasan hukum antara mahasiswa dengan perguruan tinggi swasta dan proses penyelesaian sengketa jika mahasiswa sebagai konsumen dirugikan oleh penyelenggaraan pendidikan tersebut.
4. Bab IV Penutup, berisi tentang kesimpulan dan saran dari apa yang telah dibahas sebelumnya.

## PEMBAHASAN

### Hubungan Hukum Antara Mahasiswa Dengan Perguruan Tinggi Swasta

Berdasarkan yang tercantum dalam Pasal 1 angka 1 Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggara Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi, yang menyebutkan bahwa penyelenggara pendidikan tinggi merupakan pengatuan, perencanaan, pengawsan, pemantauan dan evluasi srta pembinaan dan kordinsi pelaksanaan jalur, jnjang dan jenis pendidikan tinggi oleh Mentri untuk mencapai tujuan pendidikan tinggi. Dalam hal perencanaan Menteri memiliki wewenang dan tugas menysun dan menetpkan kbijakan umum nasional dalam pengembangan dan kordinasi Pendidikan Tinggi, meysun dan meneapkan kebijakan umum dalm penghimpnan dan pendayagunan potensi masyarakt untuk mengembangkan Pendidikan Tinggi dan mengembangkan Pendidikan Tinggi berdasrkan kebijakan umuim yang berlaku untuk Kementrian Lain atau LPNK yang menyelenggarakan Pendidikan Tinggi, Badan Penyelenggara dan Prguruan Tinggi.

Menurut Pasal 60 ayat (2) Undang-Undang No12 Tahun 2012 menyebutkan PTS adalah yang didirikan oleh masyarakat dengan membentuk badan penyelenggara berbadan hukum yang prinsip nirlaba dan wajib memperoleh izin menteri di dalam hal ini Perguruan Tinggi Swasta merupakan badan usaha yang berkedudukan dan melakukan kegiatan diwilayah hukum Negara Republik Indonesia yang dapat disebut sebagai Pelaku Uaha dan dijelaskan juga berdasarkan ayat (3) Undang-Undang No 12 Tahun 2012 pelaksana yang dimaksud pada ayat (2) bisa bermodel yayasan, kumpulan dan bentuk lain sesuai dengan keadaan peraturan yang ada diundng-undang dan harus memenuhi standar minimum akreditasi. Selanjutnya Undang-Undang No 12 Tahun 2012 yat (4) wajib memiliki statuta. Berdasarkan "Pasal 66 ayat (7) Undang-Undang No 12 Tahun 2012 statuta PTS ditetapkan melalui surat keputusan badan penyelenggaraan"

Diera Globalisasi ini prguruan tinggi swasta harus pacu pda mutu dan kualitas yaitu denganlakukan kegiatan jasa pendidikan yang harus mempunyai keunggulan dibandingkan deingan perguruan tinggi yang lain . Dngan pengembangan penggalian sebanyak mungkin tentang keinginan calon konsumen (mahasiswa) terhadap jasa yang meireka terima sangat penting untuk dlakukan. Sehingga Konsumen perguruan tinggi terhadap proses pengambilan keputusan mahasiswa dalam memilih Perguruan Tinggi Swasta (PTS), maka secara umum pengelola Perguruan Tiggi Swsta telaih memperoleh gambaran yang dapat lebih memfokskan priritas kepada hal-hl yang menjdi keinnngin dan tuntutan mahasiswa sebagai konsumen.

Secara umum, maha merupakan strata tertinggi dlam sebuah kehidupan. Maka, bisa dipastikan bahwa mahasiswa merupakan murid yang belajar menuntut ilmu diperguruan tinggi. Pasti karena merupakan puncak dari pendidikan, mahasiswa bukan belajar mencariilmu, lebih dari mencari, mahasiswa dlam belajar harus menuntut ilmu.

Berdasarkan Kamus Besar BahasaIndonesia (KBBI), mahasswa memiliki arti seseorang yang mnuntut ilmu di prguruan tinggi.<sup>5</sup> Mewnurut Siswoyo mahasswa dapatt diartikan sebagai individhu yang sedang menuntutilmu ditingkat pergruan tinggi, baik neggeri mapun swasta atau lembagalain yang stingkat dengan perghurua tinggi.<sup>6</sup> Mahasiswa dnilai memiliki tingkat intelktualitas tinggi, kecerdashan dalm berpikjir dan kerencanaan dalam bertindak. Berpikjir kritis dan brtindak dengan cepat dan tepat merupakan sifat yang cnderung melkat pada dri setiap mahasswa, yang merupakan prnsip yang sailing melegkapi.

<sup>5</sup> Kamus Bahasa Indonesia Online, [kbbi.web.id](http://kbbi.web.id)

<sup>6</sup> Dwi Siswoyo, Ilmu Pendidikan, UNY Press, Yogyakarta, 2007, h.121

Seorang mahasiswa dikategorikan pada tahap perkembangan yang usianya 18 sampai 25 tahun. Tahap ini dapat digolongkan pada masa remaja akhir sampai masa dewasa awal dan dilihat dari segi perkembangan, tugas perkembangan pada usia mahasiswa ini ialah pemertanian pendirian hidup.<sup>7</sup>

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa mahasiswa merupakan peserta didik yang berusia 18 sampai 25 tahun yang sudah ada dan menjalani pendidikannya di perguruan tinggi baik dari akademik, politknik, sekolah tinggi, instiut dan univrsitas.

Mahasiswa, merupakan bagian dari kaum muda dalam tataan masyarakat yang mau tidak mau pasti ikut dalam setiap fenomena sosial, harus mampu mengimplementasikan kemampuan keilmuannya dalam akselerasi perubahan keumatan kearah berkeadaban. Adapun peran dan fungsi mahasiswa:

#### 1. Generasi Perubahan

Mahasiswa sebagai bentuk atau alat yang bias digunakan untuk perubahan. Artinya jika ada yang terjadi didalam lingkungan sekitar dan itu tidak benar, mahasiswa diharuskan untuk menjalankan perubahan yang sesuai dengan apa yang diharapkan banyak masyarakat. Dengan harapan bahwa suatu hari nanti mahasiswa bisa menggunakan kedisiplinan ilmu dalam membantu pembangunan yang ada di Indonesia untuk menjadi lebih bagus kedepannya. Mahasiswa juga merupakan salah satu harapan suatu bangsa supaya bisa merubah Indonesia kearah yang lebih baik. Hal ini dikarenakan mahasiswa dianggap mempunyai intelek yang cukup bagus dan cara berpikir yang lebih panjang, sehingga diharapkan mahasiswa dapat menjadi jembatan penghubung antara rakyat dengan pemerintah.

#### 2. Generasi Pengontrol

Sebagai generasi yang mengontrol, mahasiswa diharapkan mampu mengatur keadaan sosial di lingkungan sekitarnya. Jadi, bukan hanya pintar dalam bidang pembelajaran, mahasiswa harus pintar dalam membangun sosialisasi dan harus peka dengan lingkungan. Mahasiswa diupayakan agar mampu memberikan kritik, memberi saran dan memberikan solusi saat keadaan sosial bangsa sudah mulai sejalan dengan cita-cita dan tujuan bangsa, memiliki kepekaan, kepedulian, dan kontribusi nyata terhadap masyarakat sekitar tentang kondisi yang teraktual. Apa yang kita harapkan dengan adanya perubahan kondisi sosial yang ada di masyarakat nanti akan berimplikasi pada perubahan suatu bangsa. Intinya itu mahasiswa diharapkan memiliki daya sosial yang tinggi sehingga dapat melakukan hal-hal yang bermanfaat bagi rakyat. Tugas seperti inilah yang dapat menjadikan dirinya sebagai harapan bangsa, yaitu menjadi orang yang senantiasa mencarikan solusi berbagai problem yang sedang menyelimuti mereka.

#### 3. Generasi Penerus

Di masa depan, mahasiswa diharapkan menjadi manusia-manusia kuat yang memiliki kemampuan dan akhlak mulia yang nantinya dapat menggantikan yang sudah berpengalaman sebelumnya di pemerintahan lokal. Intinya mahasiswa itu merupakan kehidupan bangsa untuk masa depan bangsa Indonesia. Tak dapat bohongi bahwa seluruh organisasi yang ada akan bersifat terus menerus, yaitu ditandai dengan adanya pergantian kekuasaan dari golongan tua ke golongan muda, oleh karena itu kaderisasi harus dilakukan terus-menerus. Dunia kampus dan kemahasiswaannya merupakan suatu momen kaderisasi yang sangat tidak baik bila tidak dimanfaatkan bagi yang mempunyai kesempatan. Dalam hal ini mahasiswa dartikan sebagai calon persiapan masa depan. Pada



saat menjadi mahasiswa kita diberikan banyak pelajaran, pengalaman yang suatu saat nanti akan kita gunakan untuk membangun bangsa ini.

#### 4. Gerakan Moral

Mahasiswa sebagai penjaga keseimbangan lingkungan masyarakat, diwajibkan menjaga moral-moral. Bila di lingkungan sekitar telah terjadi hal-hal menyimpang, maka mahasiswa dituntut untuk memperbaiki dan meluruskan kembali sesuai sama yang diharapkan. Begitu juga dengan Mahasiswa harus punya moral yang baik pula agar bisa menjadi tauladan bagi masyarakat dan juga harus bisa mendorong perubahan menjadi lebih kondusif jika keadaan mulai tidak baik.<sup>8</sup>

kelompok pendidikan, baik itu pengelola sekolah, kepala sekolah, guru, dan tenaga kependidikan lainnya, sangat dinantikan untuk segera paham UU nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Sebagai lembaga pengelola jasa pendidikan, peserta didik merupakan konsumen yang perlu dilindungi sehingga terdapat kenyamanan dalam belajar.

Dalam undang-undang perlindungan konsumen, yang dimaksud dengan:

1. Perlindungan yang dilakukan untuk konsumen adalah suatu usaha yang meyakinkan adanya kepastian hukum untuk selalu ada memberikan bantuan perlindungan kepada setiap konsumennya.
2. Konsumen merupakan individu pengguna suatu barang atau jasa-jasa yang telah ada dalam lingkungan masyarakat, untuk kepentingan dirinya sendiri, orang terdekat seperti keluarga, orang lain dikenal atau tidak, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.
3. Yang melakukan kegiatan usaha adalah orang-orang atau suatu badan usaha yang telah badan hukum maupun tidak ada badan hukum yang didirikan melakukan kegiatan dalam wilayah hukum di Negara Kesatuan Republik Indonesia, baik sendiri maupun secara bersama-sama melalui perjanjian melakukan kegiatan-kegiatan usaha dalam berbagai bidang khususnya ekonomi.

Dewasa ini, sebagian besar lembaga pendidikan yang berada di Indonesia sangat memanfaatkan keberlangsungannya dengan berorientasi kepada imbal jasa. Mahasiswa atau peserta didik diwajibkan untuk membayarkan atas ilmu yang telah diterimanya. Mahasiswa sebagai konsumen dan lembaga pendidikan sebagai pelaku usahanya.

Pada pasal 2, diisyaratkan bahwa peserta didik sebagai konsumen pendidikan dilindungi agar:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri,
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa,
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen,
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi,
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha,
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang / jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

<sup>8</sup> <https://blog.ub.ac.id/divamaringga/2017/12/06/peran-fungsi-mahasiswa-pfm/> Diakses pada tanggal 15 Desember 2018 pukul 15.00 WIB

Sebagai seorang konsumen, mahasiswa memiliki hak-hak (Pasal 4 UUPK) sebagai berikut:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam menggunakan atau mengonsumsi barang dan/atau jasa,
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan,
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa,
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan,
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut,
- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen,
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif,
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya,
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.
- j. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen,
- k. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif,
- l. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya,
- m. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Lembaga pendidikan hendaknya/wajib memperhatikan hak peserta didik sebagai konsumen di atas sehingga terjadi keberlangsungan pendidikan yang baik. Seluruh informasi yang dikeluarkan untuk menarik minat peserta didik harus dikemas dengan jujur, benar dan akurat. Bukan malah sebaliknya, memberikan informasi kepada masyarakat yang penuh dengan kebohongan dan kepalsuan untuk menarik minat peserta didik. Lembaga pendidikan yang melakukan tindakan kebohongan dan kepalsuan seperti itu tentunya akan dikenai UUPK.

Selain hak di atas, mahasiswa sebagai konsumen memiliki kewajiban sebagai berikut:

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan,
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa,
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati,
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Dari dahulu sampai saat ini, banyak dari kita semua yang mendambakan masuk ke Universitas Negeri ketika sudah melwati jenjang bangku Sekolah Menengah Atas (SMA). Banyak cara dan upaya untuk mensukseskan impian tersebut, baik berupa cara positif maupun negatif. Solah ini menjadi sebuah *mindset* yang melkat di masyarakat Indonesia yang sudah hilang, entah itu dengan alasan kualitas atau kebanggaan tersendiri.

Seakan pola yang dibentuk itu, menimbulkan sebuah pandangan yang melkat tentang kualitas Universitas Negeri jauh lebih baik ketimbang Universitas Swasta. Karena banyak dari lulusan

Universitas Negei yang jauh lebih sukses ketika lulus dari sekolah tersebut, walaupun tidak semuanya yang sukses dan berhasil sesuai dengan promosi yang sering di ekspose di MediaMasa.

Walaupun begitu, Universitas Swasta sekarang mengalami kemajuan yang jauh lebih pesat dari segi kualitas dan kuantitas bahkan melebihi Universitas Negeri pada umumnya yang berkembang jika ada suntikan dana bantuan dari pemerintah alias belyum 100% mandiri.

Bagi lembaga pendidikan, mahasiswa merupakan konsumen, yang juga berperan sebagai *input*, yang kemudian diproses oleh pihak lembaga pendidikan melalui sistem pendidikan yang diterapkan di lembaga pendidikan tersebut, supaya menjadi *output* yang bernilai tambah. Berdasarkan konsep umum proses usaha jasa perguruan tinggi tersebut, maka mahasiswa dapat dikatakan sebagai konsumen internal suatu perguruan tinggi.

Dalam mewujudkan tujuan pendidikan nasional, yaitu mencerdaskan kehidupan bangsa, siapapun boleh terlibat. Tidak melulu bertumpu kepada pemerintah, pihak swasta pun boleh melakukannya. Untuk mencerdaskan kehidupan bangsa, aspek pertama dan yang paling mendasar adalah soal akses, yakni memastikan setiap warga negara bisa mengakses pendidikan. Pintu-pintu lembaga pendidikan dari sekolah dasar hingga perguruan tinggi harus terbuka bagi seluruh warga negara. Hak warga negara untuk mendapatkan pendidikan sebagaimana dimandatkan dalam konstitusi tidak boleh tercegat oleh diskriminasi dan perlakuan khusus, apalagi karena faktor biaya. Begitu juga dalam mengakses pendidikan tinggi. Dalam konteks tersebut, kehadiran perguruan tinggi swasta diharapkan bisa memperlebar pintu akses pendidikan tinggi di Indonesia. Logikanya, semakin banyak perguruan tinggi, maka dayaampungnya juga semakin banyak. Dengan begitu, semakin banyak warga negara yang terserap oleh perguruan tinggi.

Seperti yang telah peneliti jelaskan di atas sebelumnya bahwa Badan Penyelenggara Perguruan Tinggi Swasta merupakan satuan pendidikan yang menyelenggarakan jenjang pendidikan tinggi dibentuk, didirikan dan/atau diselenggarakan oleh masyarakat yang berbentuk badan penyelenggara yang berbadan hukum dengan prinsip nirlaba. Sebagai penyelenggara perguruan tinggi swasta, badan penyelenggara pendidikan memiliki hak dan wewenang serta kewajiban sebagaimana yang telah diuraikan dalam pembahasan pada bab II. Salah satu kewajiban lembaga pendidikan atau badan penyelenggara pendidikan terhadap mahasiswa sebagai konsumen adalah memberikan informasi yang benar kepada para konsumenn maupun kepada para calon konsumen. Berdasarkan pasal 7 ayat (1) UU No 8 Tahun 1999 tentang kewajiban pelaku usaha yang menyebutkan bahwa wajib beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya. Hal tersebut berarti bahwa setiap pelaku usaha, dalam hal ini badan penyelenggara pendidikan tinggi swasta harus beritikad baik terutama dalam hal perizinan atau legalitas oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia.

Dalam hal badan penyelenggara pendidikan tinggi swasta yang berbentuk yayasan, maka yayasan sebagai badan penyelenggara perguruan tinggi harus menyesuaikan dan didaftarkan ulang ke Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia sehingga keberadaan yayasan sebagai badan penyelenggaraan pendidikan tinggi tersebut legal. Apabila yayasan tersebut tidak menyesuaikan dan didaftarkan kepada Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, maka penyelenggaraan perguruan tinggi tersebut menjadi tidak sah atau ilegal. Menurut Pasal 1 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2004 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2001 Yayasan merupakan badan hukum yang terdiri atas kekayaan yang dipisahkan dan diperuntukan untuk mencapai tujuan tertentu di bidang social, keagamaan dan kemanusiaan yang tidak mempunyai anggota. Beberapa pandangan Yayasan menurut para ahli:

1. Menurut Achmad Ichsan, Yayasan tidaklah mempunyai anggota karena yayasan terdiri dengan memisahkan suatu harta kekayaan berupa uang atau benda lainnya untuk maksud-

maksud iudil yaitu social, keagamaan dan kemanusiaan, sedangkan pendiriny dapat berupa Pemerinth atau Orang Sipiil sebagai pengkhibah, dibentk suatu pengurus untuk mengaturr pelaksanaan tujuan ituu.<sup>9</sup>

2. Menurut Poerwadarminta dalam kamus umumnya memberikan pngertian Yyasan sebagai berikut:
  - a) Badan yang ddirikan dengan maksuy mengusahakan sesuatu seperti sekolah dan sebagainya (sebagai badan hukm bermodal tetapi tdak memiliki anggota);
  - b) Gedong-gedung yang teristimwa untuk suatu maksud yang tertntu (seperti:rumah sakit, dsb).<sup>10</sup>

### Penyelesaian Sengketa Jika Mahasiswa Sebagai Konsumen Dirugikan Oleh Perguruan Tinggi Swasta

Undng-Undang Peerlindungan Konsumn Pasal 4 ayat (2) "Konsumen merupakan siapapun orang yang memaeikai arang dan jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan dri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhlukhidup lain dan tidak untuk diperdagangkan". Subjyek yang disebut sebagai konsumen berarty setiap orang yng brstatus sebagai pemakai barang dan/atau jasa. Istilh "orang" sebetulnya menimbulkan kraguan, apakah hanya, orang individual yng lazim disebut *natuurlijke persoon* atau termasuk juga badan hukum (*rechtspersoon*). UUPK nngartykan barang sebagai sethiap benda, baig berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak berwujud, baik brgerak maupun tidak bergrak, baik dapat dihabiskan maupun tida dapat dihabiskn, yang dapat untuk diperdagangkn, dipakai, diprgunakan, atau dimanfaatkan oleh konsmen. Semntara itu, jasa diartikan sebagai setiap lyanan yang berbntuk pekerjaan atau prestasi yang dsediakan bgi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumn. Pengrtian "disediakan bagi masyarakat" menunjukkan, jasa itu harus dtawarkan kepada masyarkat. Artinya, pihak yang dtawarkan harus lebih dari satu orang. Jikalu demikian halnya, layann yang bersifat khuss (tertutup) dan individual, tidak tercku dalam pengertian tersebut.

Berdasarkan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang prlindungan konsmen, sebagai lembaga pngelola jasa pendidikan, peserta didik/mahasiiswa merupakan konsumen yang prlu dlindungi sehinnnga mendapatkan kenyamanan saat belajar dan tercapai tujuan diselenggarakannya Pendidikan Tinggi pada suatu negara, yakni mencerdaskan kehidupan bangsa.

Di dalam kegiatan mahasiswa sebagai konsumen dengan perguruan tinggi swasta tentunya ada perjanjian-perjanjian yang dilakukan oleh kedua belah pihak secara tertulis maupun tersirat dalam Undang-Undang. Seperti yang disebutkan di dalam pasal 1313 KUH Perdata Perjanjhian adalah perbuatan dengan mna satu orang atau lebih mengkat diriny terhadap satu orang atau lebih. Dalam peristiwa ini, timbullah suatu hubngan hukum antara dua orang atu lebih yang disebut perikatan yang ddalamnya terdapat hak dan kewajiban msing-masing pihak. Namiun yang dimaksud (orang) dalam pasal tersbut bukan hnya orang-perrangan sebagai makhluk biologis, namun juga (kumpulanorang) dalam suatu Badan Hiukum.

Dalam suatu perjanjian, termasuk perjanjian di dalam perguruan tinggi swasta, mahasiswa selaku konsumennya berhak untuk mendapatkan suatu perlindungan hukum apabila mereka mendapatkan suatu tindakan pelanggaran hukum dari lembaga penyelenggara pendidikan sebagai pelaku usaha atau terjadinya sengketa atau komflik. Sengketa atau konflik dapat berasal dari berbagai macam sumber. Istilah konfliik berasal dari bahasa inggris *confilict* dan *dispute* yang berarti

<sup>9</sup> Achm Ichsan, *Hukum Dagang*, Pradnya Paramitha, Cet.Ke-5, Jakarta, 1993, h.110

<sup>10</sup> WJS. Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta, 1986, h.1154

perselisihan, percekocokan dan pertentangan. Perselisihan atau percekocokan tentang sesuatu terjadi antara dua orang atau lebih karena adanya perbedaan kepentingan<sup>42</sup> yang tidak dapat dikomunikasikan dengan baik. Sengketa merupakan perelisihan yang terjadi antara pihak-pihak dalam perjanjian karena adanya wanprestasi yang dilakuk<sup>19</sup>kan oleh salah satu pihak dalam perjanjian.<sup>11</sup> Sengketa dapat terjadi kepada siapa saja, kapan saja, dan dimana saja. Sengketa dapat terjadi antara individu dengan individu, antara individu dengan kelompok, antara kelompok dengan kelompok, antara perusahaan dengan perusahaan, antara perusahaan dengan negara, antara negara satu dengan negara lainnya, dan sebagainya. Dengan demikian, sengketa dapat bersifat publik maupun keprdataan serta dapat terjadi baik dalam lingkup lokal, nasional maupun internasional<sup>24</sup>.

Sedangkan yang dimaksud dengan sengketa konsumen adalah sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha tentang produk konsumen barang dan/atau jasa konsumen tertentu dengan penyelesaiannya<sup>26</sup> sesuai dengan hukum positif yang berlaku terutama undang-undang yang bersifat khusus seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen, sebagai<sup>8</sup> upaya untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen. Sengketa konsumen dengan pelaku usaha pada umumnya didasarkan pada hal-hal yang tidak dikehendaki bahkan tidak diduga pada konsumen sebelumnya. Dari berbagai macam timbulnya sengketa, dapat berasal dari dua hal yaitu: pertama pelaku usaha tidak melaksanakan kewajibannya sebagaimana diatur dalam Undang-Undang. Kedua pelaku usaha atau konsumen<sup>23</sup> tidak menaati isi perjanjian.<sup>12</sup>

Perlindungan hukum adalah segala upaya pemenuhan hak dan pemberian bantuan untuk pemberian rasa aman kepada saksi dan/atau korban, perlindungan hukum korban kejahatan sebagai bagian dari perlindungan masyarakat, dapat diwujudkan dalam berbagai bentuk<sup>30</sup> seperti melalui pemberian restitusi, kompensasi, pelayanan medis dan bantuan hukum.<sup>13</sup> Menurut Johannes Gunawan, perlindungan hukum terhadap konsumen dapat dilakukan pada saat sebelum terjadinya transaksi pada saat setelah terjadinya transaksi.<sup>14</sup> Perlindungan hukum terhadap konsumen yang dapat dilakukan<sup>14</sup> pada saat sebelum terjadinya transaksi dapat dilakukan dengan cara antara lain:

- a. *Legislation*, yaitu perlindungan hukum terhadap konsumen yang dilakukan pada saat sebelum terjadinya transaksi dengan memberikan perlindungan kepada konsumen melalui peraturan perundang-undangan yang<sup>12</sup> telah dibuat. Sehingga dengan adanya peraturan perundang-undangan tersebut diharapkan konsumen memperoleh perlindungan sebelum terjadinya transaksi, karena telah ada batasan-batasan dan ketentuan yang mengatur transaksi antara konsumen dan pelaku usaha.
- b. *Voluntary Self Regulation*, yaitu perlindungan hukum terhadap konsumen yang dilakukan pada saat sebelum terjadinya transaksi, dimana dengan cara ini pelaku usaha diharapkan secara sukarela membuat peraturan bagi dirinya sendiri agar lebih berhati-hati dan waspada dalam menjalankan usahanya.

Hukum perdata telah mengatur<sup>24</sup> Hukum Perlindungan Konsumen tentang hak-hak konsumen sebagai hak pribadi masyarakat. Hak-hak konsumen merupakan hak keperdataan yang dilindungi oleh peraturan perundang-undangan. Sebagai hak keperdataan konsumen harus memajukan sendiri haknya melalui saluran-saluran hukum perdata dan institusi hukum perdata yang disediakan oleh negara. Secara jelasnya, jika seorang konsumen dilanggar haknya dan itu

<sup>11</sup> Nurnaningsih Amriani<sup>19</sup> *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2012, h.13

<sup>32</sup> Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Suatu Pengantar, Diadit Media, Jakarta, 2002 h.229

<sup>13</sup> Prjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Uj Press, Jakarta, 1984, h.133

<sup>14</sup> Johannes Gunawan, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Universitas Katolik Parahyangan, Bandung, 1999, h.3

6

menimbulkan kerugian baginya, konsumen dapat mengajukan tuntutan (gugatan) secara perdata untuk mempertahankan atau mendapatkan kembali haknya itu. Tuntutan atau gugatan diajukan ke pengadilan menurut ketentuan hukum yang berlaku.<sup>15</sup>

26

Di dalam pidato seorang mantan Presiden Amerika Serikat yang bernama John F. Kennedy, hak-hak konsumen secara umum dikenal menjadi 4 (empat) hak dasar yaitu:

- 1) Memperoleh keamanan
- 2) Memilih
- 3) Mendapat informasi
- 4) Untuk didengar

2

Keempat hak dasar ini diakui secara internasional, namun dalam perkembangannya organisasi-organisasi konsumen yang tergabung dalam *The International Organization Of Consumer Union (IOCU)* menambahkan beberapa hak seperti:

- 1) Mendapatkan pendidikan konsumen
- 2) Mendapatkan ganti kerugian
- 3) Untuk mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat.<sup>16</sup>

2

Adapun hak-hak konsumen juga diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 4 yaitu sebagai berikut:

- a) Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa
- b) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c) Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e) Hak untuk mendapat advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f) Hak untuk pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g) Hak untuk diprlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Hak dan kewajiban akan selalu bersanding, hubungan keduanya harus seimbang jadi selain memperoleh hak tersebut, konsumen juga mempunyai kewajiban. Hak harus dipenuhi sedangkan kewajiban harus dilaksanakan, adapun ketentuan kewajiban konsumen di Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 5 yaitu:

- a) Membaca atau mengikti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b) Bertransaksi baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c) Membayar dengan nilai tukar yang sepadan;
- d) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

47

<sup>15</sup> Gus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2014, h.50

<sup>16</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2001, h.4

Menurut hukum perdata, setiap tuntutan pertanggung jawaban harus mempunyai dasar, yaitu hal yang menyebabkan timbulnya hak hukum seseorang untuk menuntut orang lain sekaligus berupa hal yang melahirkan kewajiban hukum orang lain untuk memberi pertanggung jawabannya. Secara teoritis pertanggung jawaban terkait dengan hubungan hukum yang timbul antara pihak yang dituntut untuk bertanggung jawab. Berdasarkan jenis hubungan hukum, dibedakan menjadi: pertama, bertanggung jawab atas dasar kesalahan, adalah tanggung jawab yang dapat lahir karena terjadinya wanprestasi. Kedua, pertanggung jawaban atas dasar risiko adalah tanggung jawab yang harus dipukul sebagai risiko yang harus diambil oleh pelaku usaha atas kegiatan usaha yang dilakukannya.<sup>17</sup>

Selain itu, sebagai pelaku usaha, pendidikan tinggi swasta harus bersikap jujur kepada mahasiswa sebagai konsumennya maupun calon konsumen dalam memberikan informasi layanan pendidikan, baik sarana maupun prasarana yang terdapat di perguruan tinggi swasta tersebut. Sebagaimana dijelaskan pada Pasal 1 ayat 3 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah setiap orang-perorangan, atau badan usaha baik berbentuk badan hukum maupun badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan di dalam wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia, baik berdiri sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang Ekonomi.

Berdasarkan Pasal 6 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, bahwa para pelaku usaha memiliki hak sebagai berikut:

- a) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b) Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Berdasarkan Pasal 7 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, bahwa para pelaku usaha memiliki kewajiban sebagai berikut:

- a) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b) Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
- c) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d) Menjamin mutu barang dan jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e) Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan;
- f) Memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g) Memberi kompensasi, ganti rugi dan penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

---

<sup>17</sup> *Ibid*, h.90-91

Apabila terjadi ketidaksesuaian terhadap apa yang diterima oleh peserta didik atau sengketa maupun konflik yang terjadi dari penyelenggara pendidikan tersebut. Seperti pendapat yang diungkapkan oleh Takdir Rahmadi, sengketa atau konflik ialah situasi dan kondisi dimana setiap orang saling mengalami perselisihan yang bersifat faktual maupun perselisihan-perselisihan yang ada dalam persepsi mereka saja.<sup>18</sup> maka peserta didik sebagai konsumen dapat melakukan penyelesaian permasalahan dengan perguruan tinggi swasta sebagai pelaku usaha melalui musyawarah mufakat yang dilakukan antara mahasiswa dengan fakultas dan perguruan tinggi swasta. Apabila mahasiswa memiliki kekecewaan terhadap dosen pengajar, mata kuliah yang sedang ditempuh, serta sarana dan prasarana penunjang yang berada di gedung tersebut, pelayanan administrasi akademik dan serta semua yang terjadi di lingkungan perguruan tinggi swasta tersebut. Contoh yang dapat diambil jika kuliah tak dilaksanakan sebagaimana mestinya, mahasiswa bisa mempersoalkan itu melalui mekanisme internal perguruan tinggi bersangkutan sebab perguruan tinggi sudah mempunyai mekanisme evaluasi perkuliahan dan tenaga pengajar. Pemerintah juga telah menetapkan Standar Nasional Pendidikan Tinggi. Perguruan Tinggi mempunyai kewenangan untuk mengembangkan kurikulum sesuai dengan satuan pendidikan, potensi daerah, dan peserta didik.

Perguruan tinggi berwenang menentukan jadwal kuliah untuk mahasiswanya yang membuat kurikulum dan apakah kampus punya wewenang untuk mengubah isi kurikulum.

Menurut Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (UU Sisdiknas) menyebutkan kurikulum adalah seperangkat rencana dan pengaturan mengenai tujuan, isi dan bahan pelajaran serta cara yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan kegiatan pembelajaran untuk mencapai tujuan tertentu. Kurikulum, kata undang-undang yang sama, dikembangkan sesuai prinsip diversifikasi sesuai dengan satuan pendidikan, potensi daerah, dan peserta didik. Khusus untuk pendidikan tinggi, hanya tiga yang diwajibkan dimasukkan dalam kurikulum yaitu pendidikan agama, pendidikan kewarganegaraan, dan bahasa. Ini berarti perguruan tinggi diberi banyak kepercayaan untuk menyusun kurikulum. Untuk lebih memudahkan dan menyragamkan, biasanya himpunan program studi sejenis dan Ditjen Pendidikan Tinggi membuat panduan atau kespahaman lebih lanjut mengenai kurikulum.

Dari keterangan di atas gugatan itu dlayangkan berkaitan dengan kurikulum, dan perkuliahan yang tak sesuai kurikulum. Dari sudut pandang perdata, prinsipnya, secara hukum, siapapun yang merasa dirugikan berhak untuk menggugat pihak lain yang menyebabkan kerugian itu timbul. Ia berhak menuntut secara perdata (*burgerlijke vordering*) pihak yang menyebabkan kerugian. Prinsip ini sangat umum dalam dunia hukum, sebagaimana disebutkan dalam Pasal 1365 KUH Perdata bahwa setiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut. Jika rencana gugatan itu didasarkan pada dugaan pelanggaran wewenang oleh pihak kampus maka kita penting untuk menyimak ketentuan Pasal 38 ayat (3) dan (4) UU Sisdiknas sebagai berikut:

- Kurikulum pendidikan tinggi dikembangkan oleh perguruan tinggi yang bersangkutan dengan mengacu pada standar nasional pendidikan untuk setiap program studi.
- Kerangka dasar dan struktur kurikulum pendidikan tinggi dikembangkan oleh perguruan tinggi yang bersangkutan dengan mengacu pada standar nasional pendidikan untuk setiap program studi.



Dari rumsan pasal di atas, maka peluang mempersoalkan pengembangan kurikulum adalah sesuai tidaknya dengan standar nasional pendidikan untuk setiap program studi yang telah dibuat oleh pemerintah dan organisasi pendidikan tinggi.

Sudut pandang kedua adalah mempersoalkan substansi kurikulum yang dikembangkan kampus dan tidak diajarkan di kelas. Dari perspektif, jika beranggapan bahwa kurikulum yang diajarkan di kampus diputuskan melalui suatu keputusan Rektor atau Dekan/Ketua Jurusan/Ketua Program Studi. Ternyata kurikulum dalam SK itu tidak sejalan dengan kebijakan kurikulum nasional. Jika perspektif ini yang akan atau ingin digunakan, maka gugatan Anda harus disampaikan melalui jalur Pengadilan Tata Usaha Negara. Tetapi perlu dicatat bahwa yang diminta adalah pembatalan SK kurikulum dan SK itu memenuhi syarat sebagai objek Tata Usaha Negara.

Jika secara formal memiliki hak untuk mengajukan gugatan, maka yang harus dipastikan adalah perbuatan kampus itu melanggar hukum atau melanggar perjanjian. Apakah mahasiswa punya perjanjian dengan kampus bahwa kampus akan menerapkan kurikulum tertentu. Jika tidak, maka peluangnya adalah menggunakan instrumen gugatan karena kampus melakukan perbuatan melawan hukum. Permasalahannya adalah membuktikan bahwa perubahan kurikulum itu melanggar hukum. Normatifnya, perguruan tinggi punya wewenang mengembangkan kurikulum, sedangkan pemerintah hanya membuat Standar Nasional.

Bagaimana dengan perkuliahan yang tidak sesuai kurikulum. Kuliah pada dasarnya dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang dibuat kampus bersangkutan. Karena itu, jadwal kuliah kampus bisa berbeda-beda. Kalau kampus sudah membuat jadwal tetapi lalu seorang dosen mengubah jadwal tersebut karena satu sebab atau faktor lain, maka kesalahan itu tidak bisa ditimpakan sepenuhnya kepada kampus. Jika menurut aturan harus ada 14 kali kuliah, misalnya, tetapi perkuliahan hanya satu kali, tentu saja mahasiswa berhak mempersoalkan itu. Sebelum menggunakan jalur pengadilan, sebaiknya mahasiswa menggunakan mekanisme internal di kampus. Sebab, kampus punya mekanisme evaluasi perkuliahan dan dosen/pengajar.

Selanjutnya penyelesaian sengketa yang terjadi antara mahasiswa dengan perguruan tinggi swasta dapat diselesaikan di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Sebagaimana yang diatur pada Undang-Undang No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bertugas utama menyelesaikan perengketaan konsumen di luar lembaga pengadilan umum dan lembaga ini adalah salah satu lembaga peradilan konsumen yang berkedudukan pada setiap daerah tingkat di kabupaten dan kota seluruh Negara Republik Indonesia. BPSK memiliki wewenang untuk melakukan setiap pemeriksaan atas kebenaran laporan dan setiap keterangan dari para pihak yang lagi bersengketa, melihat atau meminta tanda bayar, tagihan atau kwitansi serta bukti-bukti lainnya, dan keputusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) bersifat mengikat dan merupakan penyelesaian terakhir bagi para pihak.

## PENUTUP

54

### Kesimpulan

Dari penelitian yang telah dilakukan dan telah dilakukan maka menghasilkan menghasilkan pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa:

#### 1. Hubungan Hukum Antara Mahasiswa Dengan Perguruan Tinggi Swasta

Secara umum, mahasiswa merupakan strata tertinggi dalam sebuah kehidupan. Maka bisa dipastikan bahwa mahasiswa merupakan murtid yang belajar menuntut ilmu di perguruan tinggi. Tentu saja karena merupakan puncak dari pendidikan, mahasiswa bukan belajar mencari ilmu, lebih dari mencari, mahasiswa dalam belajar harus menuntut ilmu. Berdasarkan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, sebagai lembaga pengelola jasa pendidikan, peserta didik atau mahasiswa merupakan konsumen yang perlu dilindungi sehingga mendapatkan kenyamanan saat belajar dan tercapai tujuan diselenggarakannya Pendidikan Tinggi pada suatu negara, yakni mencerdaskan kehidupan bangsa. Jelas mahasiswa dan perguruan tinggi swasta memiliki hubungan hukum yang tidak dapat dipisahkan karena ke dua belah pihak tersebut hak dan kewajibannya telah tercantum dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen sebagai konsumen dan pelaku usaha. Sejak ini dibidang akademik perguruan tinggi swasta telah banyak menrapkan konsep mengutamakan kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan atau konsumen dengan pelayanan yang terbaik dengan beberapa bidang pelayanan yang meliputi manajemen lembaga, kerjasama dengan perguruan tinggi dalam dan luar negeri, kurikulum program study, proses pembelajaran, tenaga pekerja (dosen, pegawai), sarana dan prasarana, mahasiswa dan sistem informasi. Namun tidak dapat dipungkiri lagi bahwa selalu saja ada kekurangan dalam pelayanannya sehingga menimbulkan rasa ketidakpuasan dari mahasiswa sebagai konsumen atau bisa disebut juga merupakan perbedaan antara harapan dengan suatu kenyataan yang diterima oleh mahasiswa di perguruan tinggi tersebut. Oleh karenanya, mutu pelayanan perguruan tinggi swasta harus dimulai dari kebutuhan konsumen dan berakhir pada persepsi konsumen akan mutu pelayanan yang diberikan maka dapat dinilai pelayanan itu memuaskan atau sebaliknya, jika pelayanan tidak dapat memenuhi harapan dan kebutuhan mahasiswa maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh perguruan tinggi swasta tersebut tidak dapat memuaskan mahasiswanya atau para konsumen pendidikan tinggi di perguruan tinggi swasta tersebut.

#### 2. Penyelesaian Sengketa Jika Mahasiswa Sebagai Konsumen Dirugikan Oleh Perguruan Tinggi Swasta

Dalam suatu perjanjian, termasuk perjanjian di dalam perguruan tinggi swasta, mahasiswa selaku konsumennya berhak untuk mendapatkan perlindungan hukum apabila mereka mendapatkan tindakan pelanggaran hukum dari lembaga penyelenggara pendidikan tersebut sebagai pelaku usaha. Perlindungan hukum merupakan upaya pemenuhan hak dan pemberian bantuan untuk pemberian rasa aman kepada saksi dan/atau korban, perlindungan hukum korban kejahatan sebagai bagian dari perlindungan masyarakat, dapat diwujudkan dalam berbagai bentuk, seperti melalui pemberian restitusi, kompensasi, pelayanan medis dan bantuan hukum. Apabila terjadi suatu sengketa antara mahasiswa dengan perguruan tinggi swasta maka penyelesaiannya dapat dilakukan di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Sebagaimana yang diatur pada Undang-Undang No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bertugas utama menyelesaikan persengketaan konsumen di luar lembaga pengadilan umum dan lembaga ini adalah salah satu lembaga peradilan konsumen yang berkedudukan pada setiap daerah tingkat dua di kabupaten dan kota seluruh Negara Republik Indonesia.

### **Saran**

Adapun saran-saran yang dapat diberikan dalam hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk saat ini segala konflik atau sengketa antara mahasiswa dan juga perguruan tinggi khususnya swasta penyelesaian permasalahannya sering kali berujung pada tindakan anarkis seperti melakukan aksi demo yang berlebihan sehingga banyak merugikan para pihak seperti mahasiswa lain dan pihak-pihak yang berada di lingkungan perguruan tinggi tersebut. Dengan diadakannya penelitian ini, diharapkan mahasiswa dapat mengubah pola pikirnya bahwa konflik atau sengketa yang terjadi dapat diselesaikan dengan musyawarah antara mahasiswa dengan perguruan tinggi swasta atau pun ke suatu lembaga peradilan konsumen yang disebut dengan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Sehingga kedepannya antara mahasiswa dan perguruan tinggi swasta terjalin hubungan yang harmonis.
2. Sedangkan untuk pihak dari pelaku usaha, dalam hal ini perguruan tinggi swasta diharapkan agar lebih kooperatif dan jujur dalam melaksanakan kegiatan pendidikan sehingga tidak terjadi konflik atau sengketa.

## DAFTAR BACAAN

- 7 Achmad Ichsan, Huykum Dgang, Pradnya Paramitha, Cet.Ke-5, Djakarta, 1993.
- Az. Nasution, Hukum Perlindungan Konsumen, Suatu Pengantar, Diadit Media, Jakarta, 2002.
- Celina Tri Siiwi Kristiyanti, Hukum Perlindungan konsumen, Sinar Grafika, Jakarta, 2001.
- Daulat Purnama Tampubolon, Perguruan Tinggi Bermutu Baru Manajemen Pendidikan Menghadpi Tantangan Abad Ke 21 Gramedia, Jakarta, 2001.
- Dwi Siswoyo, Ilmu Pendidikan, UNY Press, Yogyakarta, 2007.
- J. Supranto, Metode Riset Aplikasi Dalm Pemasaran, Lembaga Penerbitan Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta, 1991.
- 6 J. Supranto, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, Rineka Cipta, Jakarta, 2006.
- Janus Sidabalok, Hukum Perlindungan Konsumen, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2014.
- Johanes Gnawan, Hukum Perlindungan Konsumn, Universitas Katolik Parahyangan, Bandung, 1999.
- 51 Mariam Darus Badrul Zaman, Pembentukan Hukum Nasional dan Permasalahannya, Alumni, Bandung, 1981.
- Nurnaningsih Amriani, Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2012.
- 36 Peter Mahmud Marzuki, Penelitian Hukum, Kncana, Jakarta, 2005.
- Syamsu Yusuf, Psikologi Perkembangan Anak dan Rmaja, Remaja Rosdakarya, Bandng, 2012.
- Soerjono Soekarno, 11 Pengntar Penelitiyan Hukum, UI Press, Jakarta, 1984.
- Takdir Rhmadi, Mediasi Penyelesaian Sengketa Mlalui Pendekatan Mufakat, Rajawali Pers, Jakarta, 2011.
- WJS. Poerwadarmnta, Kamus Umun Bahasa Indonesia, Bali Pustaka, Jakarta, 1986.
- Online :  
<https://blog.ub.ac.id/divamaringga/2017/12/06/peran-fungsi-mahasiswa-pfm/>  
Diakses pada tanggal 15 Desmber 2018 jam 15.00 WIB.

# PERLINDUNGAN HUKUM MAHASISWA SEBAGAI KONSUMEN TERHADAP PERGURUAN TINGGI SWASTA

## ORIGINALITY REPORT

**%36**  
SIMILARITY INDEX

**%30**  
INTERNET SOURCES

**%1**  
PUBLICATIONS

**%23**  
STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

**1** [www.hukumonline.com](http://www.hukumonline.com) **%4**  
Internet Source

**2** [Submitted to Universitas Jember](#) **%3**  
Student Paper

**3** [lpkjatim.blogspot.com](http://lpkjatim.blogspot.com) **%2**  
Internet Source

**4** [Submitted to iGroup](#) **%2**  
Student Paper

**5** [Submitted to Universitas Negeri Surabaya The State University of Surabaya](#) **%2**  
Student Paper

**6** [Submitted to Universitas Islam Indonesia](#) **%2**  
Student Paper

**7** [Submitted to Universitas Muria Kudus](#) **%1**  
Student Paper

**8** [lib.unnes.ac.id](http://lib.unnes.ac.id) **%1**  
Internet Source

9	<a href="http://www.scribd.com">www.scribd.com</a> Internet Source	% 1
10	<a href="http://ojs.sttjaffray.ac.id">ojs.sttjaffray.ac.id</a> Internet Source	% 1
11	<a href="http://repository.unpas.ac.id">repository.unpas.ac.id</a> Internet Source	% 1
12	Submitted to Unika Soegijapranata Student Paper	% 1
13	<a href="http://fh.unsoed.ac.id">fh.unsoed.ac.id</a> Internet Source	% 1
14	<a href="http://repository.usu.ac.id">repository.usu.ac.id</a> Internet Source	% 1
15	Submitted to Universitas Negeri Jakarta Student Paper	% 1
16	Putri Wulandini S. "Pengambilan Keputusan Mahasiswa dalam Memilih Perguruan Tinggi Swasta di Pekanbaru", JSSH (Jurnal Sains Sosial dan Humaniora), 2017 Publication	% 1
17	<a href="http://id.123dok.com">id.123dok.com</a> Internet Source	% 1
18	Submitted to Universitas International Batam Student Paper	% 1

Submitted to Udayana University

19

Student Paper

% 1

20

[media.neliti.com](http://media.neliti.com)

Internet Source

% 1

21

[garduguru.blogspot.com](http://garduguru.blogspot.com)

Internet Source

% 1

22

Submitted to Tarumanagara University

Student Paper

% 1

23

[eprints.umm.ac.id](http://eprints.umm.ac.id)

Internet Source

% 1

24

Submitted to Universitas Putera Batam

Student Paper

&lt;% 1

25

Submitted to IAIN Surakarta

Student Paper

&lt;% 1

26

[vdocuments.site](http://vdocuments.site)

Internet Source

&lt;% 1

27

[docplayer.info](http://docplayer.info)

Internet Source

&lt;% 1

28

[www.kampungandroid.com](http://www.kampungandroid.com)

Internet Source

&lt;% 1

29

[wartawarga.gunadarma.ac.id](http://wartawarga.gunadarma.ac.id)

Internet Source

&lt;% 1

30

[eprints.undip.ac.id](http://eprints.undip.ac.id)

Internet Source

&lt;% 1

---

31 [etheses.uin-malang.ac.id](http://etheses.uin-malang.ac.id) <% 1  
Internet Source

---

32 [digilib.unila.ac.id](http://digilib.unila.ac.id) <% 1  
Internet Source

---

33 [pt.scribd.com](http://pt.scribd.com) <% 1  
Internet Source

---

34 [mafiadoc.com](http://mafiadoc.com) <% 1  
Internet Source

---

35 [www.docstoc.com](http://www.docstoc.com) <% 1  
Internet Source

---

36 [lifechange95.blogspot.com](http://lifechange95.blogspot.com) <% 1  
Internet Source

---

37 [lpm.uny.ac.id](http://lpm.uny.ac.id) <% 1  
Internet Source

---

38 [panduansoal.blogspot.com](http://panduansoal.blogspot.com) <% 1  
Internet Source

---

39 [idocslide.com](http://idocslide.com) <% 1  
Internet Source

---

40 [etheses.iainponorogo.ac.id](http://etheses.iainponorogo.ac.id) <% 1  
Internet Source

---

41 [www.neliti.com](http://www.neliti.com) <% 1  
Internet Source

---

42 [eprints.iain-surakarta.ac.id](http://eprints.iain-surakarta.ac.id)



Internet Source

<% 1

43

Submitted to UIN Maulana Malik Ibrahim  
Malang

Student Paper

<% 1

44

Submitted to Universitas PGRI Semarang

Student Paper

<% 1

45

[perahujagad.blogspot.com](http://perahujagad.blogspot.com)

Internet Source

<% 1

46

[anzdoc.com](http://anzdoc.com)

Internet Source

<% 1

47

[www.kholil.com](http://www.kholil.com)

Internet Source

<% 1

48

[infobams.blogspot.com](http://infobams.blogspot.com)

Internet Source

<% 1

49

[repository.unair.ac.id](http://repository.unair.ac.id)

Internet Source

<% 1

50

Submitted to Fakultas Ekonomi Universitas  
Indonesia

Student Paper

<% 1

51

[khumairaraa.blogspot.com](http://khumairaraa.blogspot.com)

Internet Source

<% 1

52

[ejournal.unsrat.ac.id](http://ejournal.unsrat.ac.id)

Internet Source

<% 1

53	<a href="http://reginapriscilla.blogspot.com">reginapriscilla.blogspot.com</a> Internet Source	<% 1
54	<a href="http://dvdlaris.com">dvdlaris.com</a> Internet Source	<% 1
55	<a href="http://abdulhakimsiagian.files.wordpress.com">abdulhakimsiagian.files.wordpress.com</a> Internet Source	<% 1
56	<a href="http://es.scribd.com">es.scribd.com</a> Internet Source	<% 1
57	<a href="http://eprints.ui.ac.id">eprints.ui.ac.id</a> Internet Source	<% 1
58	<a href="http://text-id.123dok.com">text-id.123dok.com</a> Internet Source	<% 1
59	<a href="http://www.coursehero.com">www.coursehero.com</a> Internet Source	<% 1
60	<a href="#">Submitted to UIN Syarif Hidayatullah Jakarta</a> Student Paper	<% 1
61	<a href="http://repository.uinjkt.ac.id">repository.uinjkt.ac.id</a> Internet Source	<% 1
62	<a href="http://www.maxlow.net">www.maxlow.net</a> Internet Source	<% 1
63	<a href="#">English. Encyclopedia of Educational Leadership and Administration</a> Publication	<% 1

---

EXCLUDE QUOTES    OFF

EXCLUDE MATCHES    OFF

EXCLUDE  
BIBLIOGRAPHY    OFF