

**FUNGSI DAN TUGAS BADAN PERLINDUNGAN
KONSUMEN NASIONAL
DALAM MENERIMA PENGADUAN
MENGENAI PELANGGARAN
HAK-HAK KONSUMEN¹**

Oleh: Claudya Angelia Kairupan²

A B S T R A K

Faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen akan haknya masih rendah. Hal ini terutama disebabkan oleh rendahnya pendidikan konsumen. Oleh karena itu, Undang-undang Perlindungan Konsumen dimaksudkan menjadi landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen. Fungsi dan tugas Badan Perlindungan Konsumen Nasional dalam menerima pengaduan dari berbagai pihak mengenai pelanggaran hak-hak konsumen akan dapat membantu upaya perlindungan konsumen melalui rekomendasi kepada pemerintah mengenai perlunya penyelesaian pelanggaran hak-hak konsumen pada level atas dan pada level bawah akan saling melengkapi dengan rekomendasi Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat atas pengaduan-pengaduan yang perlu segera diselesaikan melalui prosedur hukum yang berlaku. Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1 angka (12): "Badan Perlindungan Konsumen Nasional adalah badan yang dibentuk untuk membantu upaya pengembangan perlindungan konsumen".

Kata kunci: Fungsi dan tugas, perlindungan konsumen,

A. PENDAHULUAN

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 5 menyatakan bahwa Perlindungan konsumen bertujuan: (1) meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri; (2) mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi 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 bertanggungjawab dalam berusaha; (6) meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen. Hal ini dimaksudkan agar tercipta kepastian hukum mengenai hak konsumen dan kewajiban yang perlu dilaksanakan oleh pelaku usaha untuk bersikap jujur dan terbuka dalam memberikan informasi mengenai kualitas barang dan/atau jasa sebagai bentuk tanggung jawab dalam kegiatan usahanya yang harus menjamin kesehatan, keamanan dan keselamatan konsumen dalam menggunakan barang dan/atau jasa yang digunakan.

Kenyataan menunjukkan hak-hak konsumen untuk memperoleh barang dan/atau jasa yang sebagaimana yang diharapkan sesuai dengan informasi mengenai kualitas barang dan/atau jasa belum dapat memberikan kepuasan bagi konsumen, bahkan konsumen dirugikan akibat adanya barang dan/atau jasa yang tidak memenuhi ketentuan-ketentuan mengenai jaminan kesehatan, keamanan dan keselamatan konsumen. Sebagaimana yang dijelaskan dalam Penjelasan Peraturan

¹ Artikel Skripsi

² NIM 090711120

Pemerintah Nomor 57 Tahun 2001 tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional, bahwa Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam segala bidang kehidupan masyarakat telah memungkinkan para pelaku usaha untuk memproduksi berbagai macam barang dan/atau jasa dan memperluas arus gerak transaksi yang ditawarkan baik dalam negeri maupun luar negeri yang memberikan kemudahan bagi konsumen untuk memilih barang dan/atau jasa berdasarkan kebutuhan.³

Di sisi **lain**, pengetahuan, kesadaran, dan kemampuan konsumen untuk memilih dan menentukan pilihannya atas barang dan/atau jasa yang memenuhi persyaratan keamanan, keselamatan, dan kenyamanan masih perlu ditingkatkan. Dalam kondisi yang demikian konsumen kerap menjadi objek pelaku usaha, dan kelemahan konsumen tersebut dimanfaatkan untuk mendapatkan keuntungan yang sebesar-besarnya bagi pelaku usaha.⁴ Kenyataan sebagaimana diuraikan tersebut, juga dijelaskan dalam Penjelasan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menjelaskan bahwa pembangunan dan perkembangan perekonomian umumnya dan khususnya di bidang perindustrian dan perdagangan nasional telah menghasilkan berbagai variasi barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi. Di samping itu, globalisasi dan perdagangan bebas yang didukung oleh kemajuan teknologi telekomunikasi dan informatika telah memperluas ruang gerak arus transaksi barang dan/atau jasa melintasi batas-batas wilayah suatu negara, sehingga barang dan/atau jasa yang ditawarkan bervariasi baik produksi luar negeri maupun produksi dalam negeri.

Kondisi **yang** demikian pada satu pihak mempunyai manfaat bagi konsumen karena kebutuhan konsumen akan barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi serta

semakin terbuka lebar kebebasan untuk memilih aneka jenis dan kualitas barang dan/atau jasa sesuai dengan keinginan dan kemampuan konsumen. Di sisi lain, kondisi dan fenomena tersebut di atas dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang dan konsumen berada pada posisi yang lemah. Konsumen menjadi objek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha melalui kiat promosi, cara penjualan, serta penerapan perjanjian standar yang merugikan konsumen.⁵

Faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen akan haknya masih rendah. Hal ini terutama disebabkan oleh rendahnya pendidikan konsumen. Oleh karena itu, Undang-undang Perlindungan Konsumen dimaksudkan menjadi landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen.⁶ Untuk meningkatkan perlindungan konsumen dari kelemahan yang demikian, maka perlu dilakukan upaya pemberdayaan terhadap konsumen melalui suatu lembaga yang diamanatkan oleh Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu Badan Perlindungan Konsumen Nasional yang mempunyai fungsi memberikan saran dan pertimbangan kepada Pemerintah dalam upaya mengembangkan perlindungan konsumen.⁷ Di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ada beberapa lembaga yang melaksanakan tugas terkait dengan perlindungan konsumen, yaitu: Badan Perlindungan Konsumen Nasional, Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat

⁵ *Ibid.*

⁶ *Ibid.*

⁷ Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2001 tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

³ Penjelasan Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2001 tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

⁴ *Ibid.*

dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Masing-masing lembaga ini memiliki tugas dan kewajiban sebagaimana diatur dalam undang-undang.⁸

B. RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana kedudukan badan perlindungan konsumen nasional sebagai lembaga yang dibentuk untuk membantu upaya pengembangan perlindungan konsumen ?
2. Bagaimana fungsi dan tugas badan perlindungan konsumen nasional dalam menerima pengaduan mengenai pelanggaran hak-hak konsumen ?

C. METODE PENELITIAN

Penyusunan Skripsi ini menggunakan metode penelitian hukum normatif dan untuk memperoleh bahan-bahan hukum yang diperlukan dalam menyusun Skripsi ini dilakukan studi kepustakaan. Bahan-bahan hukum yang diperlukan seperti bahan hukum primer terdiri dari: Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan peraturan perundang-undangan lainnya yang terkait dengan konsumen. Bahan hukum sekunder, terdiri dari; Literatur-literatur, karya-karya ilmiah hukum dan referensi lainnya. Bahan hukum tersier terdiri dari: Kamus-kamus hukum, untuk menjelaskan istilah dan pengertian yang ada dalam penulisan Skripsi ini.

Bahan-bahan hukum yang telah dikumpulkan kemudian diolah dan dianalisis secara kualitatif dan yuridis normatif.

⁸ Pasal 1 angka 9: Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat adalah lembaga non-Pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh Pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen. Pasal 1 angka 11: Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Pasal 1 angka 12: Badan Perlindungan Konsumen Nasional adalah badan yang dibentuk untuk membantu upaya pengembangan perlindungan konsumen.

D. PEMBAHASAN

1. Kedudukan Badan Perlindungan Konsumen Nasional Dalam Upaya Pengembangan Perlindungan Konsumen

Badan Perlindungan Konsumen Nasional diatur dalam Pasal 31 sampai dengan Pasal 43 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam rangka mengembangkan upaya perlindungan konsumen dibentuk Badan Perlindungan Konsumen Nasional. Badan ini berkedudukan di ibukota negara Republik Indonesia dan bertanggung jawab kepada Presiden. Badan Perlindungan Konsumen Nasional mempunyai fungsi memberikan saran dan pertimbangan kepada pemerintah dalam upaya mengembangkan perlindungan konsumen di Indonesia. Dalam melaksanakan tugasnya Badan Perlindungan Konsumen Nasional dapat bekerja sama dengan organisasi konsumen internasional.⁹

Dalam upaya pengembangan perlindungan konsumen, sebagaimana diamanatkan oleh Undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Pemerintah No. 57 Tahun 2001 tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional maka dibentuklah Badan Perlindungan Konsumen Nasional. Namun demikian, operasional lembaga ini baru terlaksana pada 5 Oktober 2004, sesuai Keppres Nomor 150 Tahun 2004. BPKN yang dibentuk Pemerintah merupakan lembaga independen yang berfungsi memberikan saran dan pertimbangan kepada Pemerintah dalam upaya mengembangkan perlindungan konsumen di Indonesia.

Keanggotaan BPKN terdiri dari unsur Pemerintah, Pelaku Usaha, LPKSM, Akademisi dan Tenaga Ahli, yang saat ini keseluruhannya berjumlah 17 anggota serta dibantu beberapa staf sekretariat. Berkedudukan di Jakarta, BPKN telah menetapkan tugas dan tata kerjanya sesuai Keputusan Ketua BPKN No. 02/BPKN/Kep/12/2004. Dalam memperlancar

⁹ Racmadi Usman, *op.cit*, hal. 228.

tugas dan fungsinya untuk pengembangan perlindungan konsumen, BPKN membentuk komisi-komisi, yaitu:

1. Komisi I : Penelitian dan Pengembangan,
2. Komisi II : Informasi, Edukasi dan Pengaduan
3. Komisi III : Kerjasama.¹⁰

Badan Perlindungan Konsumen Nasional adalah badan yang dibentuk untuk membantu upaya pengembangan perlindungan konsumen.¹¹ Dalam rangka mengembangkan upaya perlindungan konsumen dibentuk Badan Perlindungan Konsumen Nasional.¹²

Badan Perlindungan Konsumen Nasional tidak dapat diintervensi oleh pihak departemen seperti Departemen Perdagangan dan Perindustrian di dalam pelaksanaan tugasnya. Kedudukannya independen dan bertanggung jawab langsung kepada Presiden. Kedudukan seperti ini sangat baik untuk kepentingan perlindungan konsumen. Sifat lebih otonom diharapkan dapat berperan memberikan perlindungan konsumen secara lebih maksimal sebagai bentuk perlindungan dari arus atas.¹³

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 32: Badan Perlindungan Konsumen Nasional mempunyai fungsi memberikan saran dan pertimbangan kepada pemerintah dalam upaya mengembangkan perlindungan konsumen di Indonesia. Substansi pasal ini memperjelas peran Badan Perlindungan Konsumen Nasional terhadap pemberdayaan konsumen. Apabila dihubungkan dengan Pasal 34, maka ketentuan Pasal 33 ini merupakan aturan yang bersifat umum yang dijabarkan lebih lanjut dalam Pasal 34. Fungsi memberikan saran dan pertimbangan kepada

pemerintah dalam upaya mengembangkan perlindungan konsumen di Indonesia dapat terjadi dalam berbagai bentuk dan tidak terbatas pada penyusunan kebijaksanaan di bidang perlindungan konsumen.¹⁴

Peran lembaga konsumen dalam suatu negara sangat penting untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen. Begitu pentingnya peran lembaga konsumen ini, pada kongres konsumen sedunia di Santiago, sempat mengemuka tentang bagaimana peran lembaga konsumen dalam memfasilitasi konsumen memperoleh keadilan. Untuk menjawab pertanyaan ini, maka format yang ideal adalah bahwa perlindungan konsumen akan efektif jika secara simultan dilakukan dalam dua level/arus sekaligus, yaitu dari arus bawah ada lembaga konsumen yang kuat dan tersosialisasi secara luas di masyarakat dan sekaligus secara representatif dapat menampung dan memperjuangkan aspirasi konsumen, sebaliknya dari arus atas, ada bagian dalam struktur kekuasaan yang secara khusus mengurus perlindungan konsumen.¹⁵ Semakin tinggi bagian tersebut semakin besar pula power yang dimiliki dalam melindungi kepentingan konsumen. Dengan demikian, efektif tidaknya perlindungan konsumen suatu negara tidak semata-mata tergantung pada lembaga konsumen, tapi juga kepedulian pemerintah, khususnya melalui institusi yang dibentuk untuk melindungi konsumen.¹⁶

Apabila diperlukan Badan Perlindungan Konsumen Nasional dapat membentuk perwakilan di ibukota daerah untuk membantu pelaksanaan tugasnya. Pembentukan perwakilan Badan Perlindungan Konsumen Nasional tersebut ditetapkan lebih lanjut dengan Keputusan Ketua Badan Perlindungan Konsumen

¹⁰ <http://www.depdag.go.id/> Kamis 04 Februari 2010. Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN).

¹¹ Pasal 1 angka 12 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

¹² Pasal 31 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

¹³ *Ibid*, hal. 196.

¹⁴ *Ibid*, hal. 197

¹⁵ Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Bagi Konsumen di Indonesia*, Edisi I. Cetakan I. PT. RadjaGrafindo. Jakarta, 2011, hal. 94

¹⁶ *Ibid*, hal. 94.

Nasional.¹⁷ Untuk kelancaran pelaksanaan tugas, badan perlindungan konsumen nasional dibantu oleh sekretariat yang dipimpin oleh seorang sekretaris yang diangkat oleh Ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional. Fungsi, tugas dan tata kerja sekretariat Badan Perlindungan Konsumen Nasional akan diatur lebih lanjut dalam Keputusan Badan Perlindungan Konsumen Nasional.¹⁸ Untuk melaksanakan tugas-tugasnya, BPKN dibantu oleh suatu sekretariat yang dipimpin oleh seorang sekretaris yang diangkat oleh Ketua BPKN. Sekretariat ini paling tidak terdiri atas lima bidang, yaitu: (1) administrasi dan keuangan; (2) penelitian, pengkajian dan pengembangan; (3) pengaduan; (4) pelayanan farmasi, dan; (5) kerja sama internasional.¹⁹

2. Fungsi dan Tugas Badan Perlindungan Konsumen Nasional Dalam Menerima Pengaduan Mengenai Pelanggaran Hak-Hak Konsumen

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 34 ayat (1): Untuk menjalankan fungsi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33, Badan Perlindungan Konsumen Nasional mempunyai tugas; huruf (f): menerima pengaduan tentang perlindungan konsumen dari masyarakat, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, atau pelaku usaha.

Pengaduan, yaitu; pemberitahuan disertai permintaan oleh pihak yang berkepentingan kepada pejabat yang berwenang untuk menindak menurut hukum seorang yang telah melakukan tindak pidana aduan yang merugikannya (Pasal 1 butir 25 KUHAP).²⁰

Hak dan Kewajiban Konsumen, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dalam Pasal 4 dinyatakan: 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.

Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) menyatakan, pelayanan jasa perbankan merupakan hal yang paling disorot terkait dengan bidang perlindungan konsumen karena masih banyak kasus pengaduan yang masuk ke berbagai badan perlindungan konsumen baik nasional maupun global. "Jumlah pengaduan berdasarkan komoditi yang terbanyak adalah perbankan dengan jumlah 130 kasus (71,4 persen)," kata Ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) Tini Hadad di Jakarta, Rabu (19/9). Tini Hadad

¹⁷ Racmadi Usman, *op.cit*, hal. 229.

¹⁸ Racmadi Usman, *op.cit*, hal. 229-230.

¹⁹ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *op.cit*, hal. 119.

²⁰ Rocky Marbun, Deni Bram, Yuliasara Isnaeni dan Nusya A., *Kamus Hukum Lengkap (Mencakup Istilah Hukum & Perundang-Undangan Terbaru*, Cetakan Pertama, Visimedia, Jakarta. 2012, hal. 229.

memaparkan, jumlah pengaduan yang masuk BPKN periode Januari- Agustus 2012 adalah sebanyak 182 pengaduan, dan 130 kasus pengaduan perbankan yang masuk antara lain terkait dengan penjadwalan ulang pembayaran angsuran, keterlambatan dalam membayar angsuran, pencantuman klausula baku, dan beban bunga/denda. Hal serupa juga sama terjadi pada pengaduan yang masuk ke BPKN pada 2011, yaitu dari 240 pengaduan, pengaduan terkait jasa perbankan masih yang tertinggi yaitu sebanyak 163 kasus (67,9 persen), sedangkan dari sebanyak 197 kasus pengaduan ke BPKN pada 2010, jumlah pengaduan terkait jasa perbankan adalah 122 kasus (61,9 persen). Dengan demikian, terjadi peningkatan persentase jumlah kasus pengaduan terkait jasa layanan perbankan secara berturut-turut sejak tahun 2010 hingga 2012. Kondisi serupa juga ditemui oleh Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), yang menemukan bahwa aduan jasa finansial selalu menempati ranking pertama dalam jumlah pengaduan pada tahun 2010 dan 2011. Ketua Pengurus Harian YLKI, Sudaryatmo, pernah mengemukakan bila dilihat dari profil aduan jasa finansial, maka bank menempati urutan yang terbesar dari beragam jasa finansial yang diadukan, yaitu sebesar 75,4 persen. Menurut dia, banyaknya pengaduan di dalam jasa finansial tidak hanya terjadi di Indonesia, tetapi juga rata-rata menjadi jumlah pengaduan konsumen yang terbesar secara global di sejumlah negara. Lebih jauh, Tini mengatakan pihaknya telah membicarakan hal tersebut dengan pihak Bank Indonesia yang saat ini juga tengah membuat peraturan yang diharapkan dapat lebih bisa melindungi konsumen.²¹

Memang **banyak** keuntungan yang diperoleh konsumen dengan diundangkannya UUPK. Di antaranya adalah dijaminnya hak-hak dasar konsumen secara eksplisit,

diaturnya pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) maupun Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN).²² Yang juga cukup menggembirakan dengan adanya UUPK adalah pasal-pasal yang berhubungan dengan class action. Dengan adanya class action, konsumen tidak perlu lagi maju sendiri-sendiri dalam kasus-kasus yang merugikan banyak konsumen. Keputusan class action berlaku untuk semua, sehingga konsumen tidak banyak menghabiskan tenaga, biaya, dan waktu, namun, ternyata masih banyak pula sisi lemah dari UUPK itu. Apabila dibandingkan dengan UU Nomor 23 Tahun 1997 tentang Lingkungan Hidup (UULH) saja, terdapat dua sisi lemah dari UUPK. Tidak seperti UULH, UUPK tidak memberikan jaminan tentang hak publik atas informasi (public access to information) secara luas. Misalnya saja akses informasi mengenai hasil penelitian terhadap barang/jasa yang menyangkut keselamatan konsumen, seperti oleh Badan Perlindungan Konsumen Nasional. Hak atas informasi dalam UU ini bersifat sangat terbatas pada hak informasi tentang kondisi dan jaminan barang atau jasa (Pasal 4).²³

UUPK **membutuhkan** Peraturan Pelaksana (PP) untuk operasionalnya, di antaranya PP mengenai Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN). Badan ini diberi tugas untuk memberikan saran dan rekomendasi kepada pemerintah dalam rangka penyusunan kebijaksanaan di bidang perlindungan konsumen. BPKN ini juga bertugas untuk menyebarluaskan informasi mengenai perlindungan konsumen dan memasyarakatkan sikap keberpihakan kepada konsumen. Harus diakui, keterbatasan informasi menjadi kendala yang banyak dihadapi oleh konsumen, terutama informasi yang benar mengenai produk dan jasa yang dijual. Padahal hak konsumen untuk

²²<http://www.hukumonline.com/berita>. Telaah Kritis Atas Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Jumat 5 April 2013 (Diunduh 6 April 2013).

²³ *Ibid.*

²¹

<http://a3purwandi.blogspot.com/2012/09/perbankan-paling-disorot-terkait.html> (Diunduh 6 April 2013).

mendapatkan informasi atau hak tahu konsumen merupakan hak yang paling esensi. Informasi yang benar sebenarnya terkandung dalam pengertian dari "perlindungan konsumen" yang diartikan "segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen." Dalam UUPK Pasal 4, konsumen mempunyai hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa. Konsumen juga berhak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang yang digunakan. Selain itu, konsumen juga berhak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen. Memang tidak gampang untuk mensosialisasikan UUPK. Sebagian masyarakat memang ada yang cuek untuk menuntut hak-haknya. Itu karena banyak konsumen yang sering 'dibodohi' oleh produsen karena ketiadaan informasi ataupun informasi yang kurang transparan.²⁴ Tanpa dukungan konsumen, UUPK ibarat jiwa tanpa nyawa. Maka, UUPK memang harus terus disebar. Pasalnya, setelah berlaku enam bulan masih banyak konsumen yang belum memahami, bahkan ada yang belum memahami UUPK. Jika UUPK belum dipahami, bagaimana mungkin masyarakat bisa tahu akan hak-haknya? Tiada gading yang tak retak, maka UUPK harus senantiasa terbuka untuk terus diperbaiki. Harapannya, UUPK dapat dijadikan momentum untuk mendukung gerakan konsumerisme di Indonesia dalam era reformasi. Dengan gerakan pencerdasan konsumen ini, diharapkan konsumen makin kritis.²⁵

Guna **menjadi** konsumen cerdas, masyarakat perlu diberikan suatu edukasi yang berkesinambungan sejak usia dini, karenanya, penting sekali memasuki materi perlindungan konsumen ke dalam kurikulum sekolah, mulai dari tingkat sekolah dasar hingga ke tingkat atas. Langkah strategis

Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) bersama Kemendiknas ini suatu saat nanti akan melahirkan generasi yang aware dan kritis, serta menjadi konsumen yang lebih cerdas dalam memilih produk yang dibutuhkannya," ungkap kepala BPKN Suahartini Hadad, dalam acara Seminar Edukasi dan Pemberdayaan Konsumen: Mengedukasi Masyarakat melalui Kurikulum Sekolah di Hotel Borobudur, Lapangan Banteng, Jakarta, Senin (17/10/2011).²⁶

Makin tingginya frekuensi tersebut, menyebabkan semakin seringnya terjadi salah pengertian antara produsen dan konsumen karena minimnya informasi yang menjelaskan suatu produk yang dijual dipasar. Kondisi tersebut semakin serius dengan adanya produk-produk luar negeri yang semakin mudah memasuki pasar domestik. Sekedar informasi, langkah-langkah strategis yang tengah diupayakan BPKN tersebut, adalah rekomendasi kepada kementerian Pendidikan Nasional untuk memasukkan materi edukasi konsumen cerdas, ke sekolah-sekolah dari tingkat SD hingga SMA. Materi edukasi ini akan terintegrasi dengan materi atau mata pelajaran sekolah yang sudah ada. Untuk tingkat SD, materi Konsumen Cerdas ini akan diintegrasikan kedalam mata pelajaran Bahasa Indonesia dan Ilmu Pengetahuan Sosial. Ditingkat SMP, materi konsumen cerdas selain diintegrasikan kedalam mata pelajaran Bahasa Indonesia dan Ilmu Pengetahuan Sosial juga akan diintegrasikan kedalam mata pelajaran Teknologi Informasi dan komputer. Sedangkan untuk tingkat SMA materi konsumen cerdas akan diintegrasikan kedalam mata pelajaran Bahasa Indonesia, Ilmu pengetahuan Sosial dan Ekonomi. (mrt).²⁷

Kedudukan badan perlindungan konsumen nasional sebagai lembaga yang dibentuk untuk membantu upaya pengembangan

²⁴ *Ibid.*

²⁵ *Ibid.*

²⁶ <http://travel.okezone.com/read/2011/10/17/320/516306/index.html> (Edukasi Perlindungan Konsumen Perlu Diterapkan Sejak Dini (Diunduh 6 April 2013).

²⁷ *Ibid.*

perlindungan konsumen, khususnya dalam membantu konsumen yang dirugikan akibat terjadinya pelanggaran melalui mekanisme pengaduan baik yang dilakukan langsung oleh masyarakat maupun dari Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat akan sangat membantu penyelesaian perkara yang terjadi. Oleh karena itu Badan Perlindungan Konsumen nasional perlu meningkatkan kerjasama dengan lembaga pemerintah lainnya serta lembaga-lembaga non pemerintah untuk melakukan pemantauan, evaluasi dan pelaporan mengenai perkembangan penanganan kasus-kasus di bidang perlindungan konsumen.

Masyarakat perlu memberikan dukungan melalui peran aktif dalam memberikan laporan atau pun **menyampaikan** pengaduan apabila mendengar, melihat bahkan mengalami sendiri adanya bentuk-bentuk pelanggaran konsumen berkaitan dengan pemakaian atau penggunaan barang dan/atau jasa yang beredar di pasaran, sehingga Badan Perlindungan Konsumen Nasional dapat memberikan rekomendasi kepada pemerintah untuk segera melakukan penanganan terhadap persoalan-persoalan yang dialami konsumen.

E. PENUTUP

1. Kesimpulan

1. Kedudukan badan perlindungan konsumen nasional sebagai lembaga yang dibentuk untuk membantu upaya pengembangan perlindungan konsumen berkedudukan di Ibu Kota Negara Republik Indonesia dan bertanggung jawab kepada Presiden. Sebagai lembaga yang independen, Badan Perlindungan Konsumen Nasional mempunyai fungsi memberikan saran dan pertimbangan kepada pemerintah dalam upaya mengembangkan perlindungan konsumen di Indonesia. Kedudukan ini sangat baik untuk kepentingan perlindungan konsumen, karena

sifatnya otonom dan akan saling melengkapi dengan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.

2. Fungsi dan tugas Badan Perlindungan Konsumen Nasional dalam menerima pengaduan dari berbagai pihak mengenai pelanggaran hak-hak konsumen akan dapat membantu upaya perlindungan konsumen melalui rekomendasi kepada pemerintah mengenai perlunya penyelesaian pelanggaran hak-hak konsumen pada level atas dan pada level bawah akan saling melengkapi dengan rekomendasi Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat atas pengaduan-pengaduan yang perlu segera diselesaikan melalui prosedur hukum yang berlaku.

2. SARAN

1. Dalam kedudukannya sebagai lembaga independen, Badan Perlindungan Konsumen Nasional perlu meningkatkan kerjasama dengan lembaga-lembaga pemerintah lainnya termasuk lembaga non pemerintah baik di tingkat nasional maupun internasional guna melakukan penelitian dan pengkajian terhadap peraturan perundang-undangan, barang dan/atau jasa yang digunakan konsumen, penyebaran informasi melalui media, survei terhadap kebutuhan konsumen dan menerima pengaduan.
2. Fungsi dan tugas Badan Perlindungan Konsumen Nasional dalam menerima pengaduan perlu disesuaikan dengan pengaduan yang diterima Lembaga Perlindungan Swadaya Masyarakat atau pelaku usaha agar dalam memberikan rekomendasi untuk penyelesaian pelanggaran konsumen dapat dilaksanakan dengan efektif sesuai dengan tingkat pelanggaran, jenis-jenis

pelanggaran yang terjadi dan upaya penyelesaian sesuai dengan prosedur hukum yang berlaku. Fungsi dan tugas BPKN memerlukan dukungan masyarakat untuk secara aktif menyampaikan pengaduan, laporan mengenai peristiwa yang diketahui, didengar atau dialami sendiri berkaitan dengan pelanggaran hak-hak konsumen. Dukungan pemerintah perlu ditingkatkan melalui upaya untuk secepat mungkin menyelesaikan kasus-kasus pelanggaran konsumen yang terjadi.

3. Sebaiknya Badan Perlindungan Konsumen Nasional segera membentuk perwakilan di setiap daerah sesuai dengan pasal 40 yaitu apabila diperlukan Badan Perlindungan Konsumen Nasional dapat membentuk perwakilan di Ibu Kota Daerah Tingkat I untuk membantu pelaksanaan tugasnya untuk lebih dekat dengan masyarakat dalam menyampaikan pengaduan-pengaduan terhadap pelanggaran konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Hamzah Andi, Terminologi Hukum Pidana, Sinar Grafika, Jakarta, 2008.
- Kristiyanti Siwi Tri Celina, Hukum Perlindungan Konsumen, Cetakan Pertama, Sinar Grafika, Jakarta, 2008.
- Marbun Rocky, Deni Bram, Yuliasara Isnaeni dan Nusya A., Kamus Hukum Lengkap (Mencakup Istilah Hukum & Perundang-Undangan Terbaru, Cetakan Pertama, Visimedia, Jakarta. 2012.
- Marpaung Leden, Asas-Teori-Praktik Hukum Pidana, Sinar Grafika. Cetakan Kedua, Jakarta. 2005.
- Miru Ahmadi dan Sutarman Yodo, Hukum Perlindungan Konsumen, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2008.
- Miru Ahmadi, Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia, Edisi 1. Cetakan ke-1. PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2011.
- Mulyadi H., Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Kewirausahaan, cetakan kesatu. alfabeta, cv. Bandung. 2012.
- Nugroho Adi Susanti, Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya, Edisi I. Cetakan ke-I. Kencana Prenada Media Group. Jakarta. 2008.
- Simatupang H. Taufik, Aspek Periklanan Dalam Perspektif Perlindungan Konsumen, Cetakan ke-I. PT. Citra Aditya Bakti. Bandung. 2004.
- Sudarsono, Kamus Hukum, Cet. 6. Rineka Cipta, Jakarta, 2009.
- Usman Racmadi, Hukum Ekonomi Dalam Dinamika, Cet. I. Djambatan, Jakarta, 2000.
- Widjaja Gunawan dan Ahmad Yani, Hukum Tentang Perlindungan Konsumen, Cetakan Keempat, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2008.
- SUMBER-SUMBER LAIN
1. Peraturan Perundang-Undangan
Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Kopnsumen.
Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1981 tentang Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1981 tentang Kitab Undang-Undang Hukum Pidana.
Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2001 tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional.
 2. Internet
[http://www.perlindungankonsumen.or.id/Tatacara Pengaduan Online](http://www.perlindungankonsumen.or.id/Tatacara%20Pengaduan%20Online) (Diunduh 6 April 2013).
<http://www.depdag.go.id/> Kamis 04 Februari 2010. Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN).
<http://www.indonesia.go.id/id/index.php>. November 2008. Hasil Kajian BPKN Di Bidang Pangan Terkait Perlindungan Konsumen. 02-04-2007. (Diunduh 2 Desember 2008).
<http://a3purwandi.blogspot.com/2012/09/perbankan-paling-disorot-terkait.html> (Diunduh 6 April 2013).
<http://www.hukumonline.com/berita>. Telaah Kritis Atas Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Jumat 5 April 2013 (Diunduh 6 April 2013).
<http://www.kliksumbar.com/kategori-2-ekonomi--bisnis.html> (BPKN; Pembayaran Listrik Online Merugikan Konsumen. Rabu, 15 Agustus 2012 - 00:15:30 WIB ((Diunduh 6 April 2013).
<http://travel.okezone.com/read/2011/10/17/320/516306/index.html> (Edukasi Perlindungan Konsumen Perlu Diterapkan Sejak Dini (Diunduh 6 April 2013).
<http://foodreview.biz/index1.php?artikel2> Oleh :Fri-27 (Foodreview Indonesia. Edisi Januari 2012) (Diunduh 6 April 2013).