

**KEDUDUKAN BADAN PERLINDUNGAN  
KONSUMEN SEBAGAI LEMBAGA YANG  
MEMBANTU PENGADUAN KONSUMEN  
MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8  
TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN  
KONSUMEN<sup>1</sup>**

**Oleh : Olivia Theresia G. Rondonuwu<sup>2</sup>**

**ABSTRAK**

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana kedudukan badan perlindungan konsumen nasional sebagai lembaga yang dibentuk untuk membantu upaya perlindungan konsumen dan bagaimana fungsi dan tugas badan perlindungan konsumen nasional dalam menerima pengaduan pelanggaran hak-hak konsumen. Dengan menggunakan metode penelitian yuridis normatif, disimpulkan: 1. 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.

**Kata kunci:** Kedudukan, Badan Perlindungan Konsumen, Lembaga Yang Membantu Pengaduan Konsumen.

**PENDAHULUAN**

**A. Latar Belakang**

Jaminan adanya perlindungan hukum terhadap pelanggaran hak-hak konsumen 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. Sebab pada 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.

Penjelasan Peraturan 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.<sup>3</sup>

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.<sup>4</sup>

Kenyataan sebagaimana diuraikan tersebut, juga dijelaskan dalam Penjelasan Undang-

<sup>1</sup> Artikel Skripsi. Dosen Pembimbing: Roosje Lasut, SH., MH; Grace M. F. Karwur, SH., MH

<sup>2</sup> Mahasiswa pada Fakultas Hukum Unsrat, NIM. 15071101571

<sup>3</sup> Penjelasan Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2001 tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

<sup>4</sup> *Ibid.*

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.<sup>5</sup>

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.<sup>6</sup> 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.<sup>7</sup>

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

Berdasarkan latar belakang sebagaimana telah diuraikan, maka penulis memilih judul: "Kedudukan Badan Perlindungan Konsumen Sebagai Lembaga Yang Membantu Pengaduan Konsumen Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen".

## B. Rumusan Masalah

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

## C. Metode Penulisan

Penyusunan Skripsi ini menggunakan metode penelitian hukum normatif dan untuk memperoleh bahan-bahan hukum yang diperlukan dalam menyusun Skripsi ini dilakukan studi kepustakaan.

---

<sup>7</sup> Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2001 tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

<sup>8</sup> 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.

---

<sup>5</sup> *Ibid.*

<sup>6</sup> *Ibid.*

## PEMBAHASAN

### A. Kedudukan Badan Perlindungan Konsumen Nasional Sebagai Lembaga Untuk Membantu Upaya Perlindungan Konsumen

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.

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.<sup>9</sup>

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 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.<sup>10</sup>

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

Berangkat dari ketentuan pasal ini dapat diketahui bahwa Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) diadakan untuk mengembangkan upaya perlindungan konsumen di Indonesia. Istilah “mengembangkan” yang digunakan di dalam rumusan pasal ini, menunjukkan bahwa Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) dibentuk sebagai upaya untuk mengembangkan perlindungan konsumen yang sudah diatur dalam pasal yang lain, khususnya tentang pengaturan hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha di dalam menjalankan bisnisnya, pengaturan tanggung jawab pelaku usaha dan pengaturan penyelesaian sengketa perlindungan konsumen. Keempat materi yang disebutkan ini merupakan hal pokok upaya perlindungan konsumen. Disamping sebagai bagian kelengkapan sistem perlindungan konsumen yang dikembangkan dalam UUPK. Kesemuanya diharapkan lebih memberdayakan konsumen dalam menuntut hak-haknya dengan tanpa mengabaikan kepentingan pelaku usaha.<sup>13</sup>

Pengaturan tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) memperlihatkan bentuk kesungguhan pembuat undang-undang memberikan perlindungan kepada konsumen yang selama ini lebih banyak hanya dijadikan sebagai objek produksi barang dan/atau jasa oleh pelaku usaha. Sebagai objek produksi yang dimaksud adalah karena berbagai produk yang dibuat lebih banyak berpihak pada kepentingan pelaku usaha dan mengabaikan kepentingan konsumen. Seperti produk yang tidak layak dikonsumsi, tidak memuat komposisi dalam

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

<sup>11</sup> Pasal 1 angka 12 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>12</sup> Pasal 31 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>13</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2008, hal. 195-196.

<sup>9</sup> Racmadi Usman, *op.cit.*, hal. 228.

label atau etiket barang yang dikeluarkan, tidak memenuhi standar mutu dan sebagainya. Sekarang dengan adanya UUPK ini, produk barang dan/atau jasa seperti itu, telah dilarang untuk ditawarkan, dipromosikan, diiklankan dan/atau diperdagangkan.<sup>14</sup>

## **B. Fungsi dan Tugas Badan Perlindungan Konsumen Nasional Dalam Menerima Pengaduan 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).<sup>15</sup>

Tatacara Pengaduan Konsumen Online:

1. Ketik Nama<titik>Kota<titik>Alamat e-mail Anda kirim SMS Ke HP : 081333015767 atau 08563617609 Contoh. Sudarto. Madiun. sudarto86@gmail. comSudarto. Madiun. sudarto86@gmail.comseketika akan mendapat konfirmasi dari LPK Nasional Indonesia
2. Buka web : [www.perlindungankonsumen.or.id](http://www.perlindungankonsumen.or.id) selanjutnya klik tombol "KLIK di sini dan masukan email Anda beserta passwordnya maka Anda sudah tersambung
3. Isilah Form Kronologis kejadian yang telah tersedia selanjutnya Isi Surat Kuasa yang juga sudah tersedia lalu print dan Anda tanda tangani di atas materai Rp. 6.000,- kirim secara fisik ke LPK Nasional Indonesia terdekat sesuai petunjuk waktu pengisian

4. Pengaduan Anda sudah di tangani dan Anda mendapat Laporan Perkembangan Perkara secara berkala sampai kasus selesai
5. Data pengaduan hanya dapat dilihat oleh Konsumen dan LPK Nasional Indonesia dan para pihak yang diberi otoritas khusus.
6. Disarankan menggunakan email dari Google gmail.<sup>16</sup>

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.

Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat, sebagaimana diatur dalam Pasal 44 ayat:

- (1) Pemerintah mengakui lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat.
- (2) Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat memiliki kesempatan untuk berperan aktif dalam mewujudkan perlindungan konsumen.

<sup>14</sup>*Ibid*, hal. 196.

<sup>15</sup>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.

<sup>16</sup> <http://www.perlindungankonsumen.or.id/TatacaraPengaduanOnline> (Diunduh 6 April 2013).

- (3) Tugas lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat meliputi kegiatan:
  - a. menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
  - b. memberikan nasihat kepada konsumen yang memerlukannya;
  - c. bekerja sama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen;
  - d. membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen;
  - e. melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai tugas lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diatur dalam Peraturan Pemerintah.

Penjelasan Pasal 44 ayat (1): Yang dimaksud dengan memenuhi syarat, antara lain, terdaftar dan diakui serta bergerak di bidang perlindungan konsumen.

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 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.<sup>17</sup>

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).<sup>18</sup> 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

<sup>17</sup> <http://a3purwandi.blogspot.com/2012/09/perbankan-paling-disorot-terkait.html> (Diunduh 6 April 2013).

<sup>18</sup> <http://www.hukumonline.com/berita>. Telaah Kritis Atas Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Jumat 5 April 2013 (Diunduh 6 April 2013).

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).<sup>19</sup>

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 menyebarkan 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 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.<sup>20</sup> 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.<sup>21</sup>

Teknologi *online* yang dimanfaatkan untuk pembayaran listrik PT PLN lewat *Payment Point Online Bank* (PPOB) dinilai Anggota Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) yang membidangi komisi pengaduan dan penanganan kasus, Gunarto, merugikan konsumen. "Adanya biaya tambahan bervariasi Rp1.600-Rp5.000 jelas membebani konsumen. Akibatnya tujuan praktis dalam pembayaran tagihan listrik justru melanggar hak-hak konsumen," sebut Gunarto pada *press conference*, Selasa (14/8) di Rocky Hotel Padang, Sumbar.<sup>22</sup>

Kebijakan ingin praktis oleh PLN bekerjasama dengan perbankan justru menerabas UU 8/1999 tentang hak-hak konsumen. "Seperti hak memilih barang atau jasa dan hak mendapatkan informasi benar dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang (pasal 4 butir b dan c) lalu membayar sesuai dengan nilai tukar (Pasal 5 poin c) dan hak pelaku usaha menerima pembayaran sesuai kesepakatan (pasal 6 poin a)," ujar Gunarto didampingi Direktur Padang Consumer Crisis (PCC) Daniel Sutan Makmur.<sup>23</sup>

Menurut Gunarto, PPOB bagi PLN untuk mengamankan arus pendapatan karena pembayaran pelanggan langsung ke rekening PLN. "Lalu untuk penyederhanaan dan efisiensi, meski banyak untungnya, kok bebani konsumen, apalagi terkesan pemaksaan karena tidak ada pilihan bagi konsumen," sebut Gunarto. Tapi PPOB yang diterapkan ternyata PLN tidak pernah memberikan informasi kepada konsumen. "Beban tambahan biaya PPOB itu juga tidak pernah disebutkan dalam perjanjian saat menjadi pelanggan konsumen, yang berisi klausa," ujarnya. Munculnya sistem PPOB artinya PLN sudah melanggar klausa yang

<sup>19</sup> *Ibid.*

<sup>20</sup> *Ibid.*

<sup>21</sup> *Ibid.*

<sup>22</sup> <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)).

<sup>23</sup> *Ibid.*

telah menjadi UU yang dibuat dengan konsumen ketika pemasangan dulu.<sup>24</sup>

BPKN, kata Gunarto, telah memberikan saran kepada PT PLN, yakni PPOB dapat dilanjutkan asal pembebanan biayanya tidak ditanggung konsumen. Harusnya biaya itu ditanggung oleh PLN karena biaya ini bukan biaya baru tapi pilihan pembayaran rekening secara konvensional. Saran BPKN berbentuk rekomendasi nomor 68/BPKN/9/2007 ditujukan pada Dirut PT PLN, ini terkait kebijakan PT PLN dalam menerapkan sistem *online*, dan surat nomor 73/BPKN/5/2010 kepala Meneg BUMN dan Menteri ESDM terkait kebijakan PT PLN dalam Sistem PPOB. Kasus PPOB ini oleh PCC sudah dilaporkan ke BPSK Padang untuk diselesaikan secara litigasi. "Saya melakukan perlawanan atas ketidakadilan pelaku usaha dalam hal ini PLN dan perbankan terkait kerugian pada konsumen dalam PPOB ini. Dalam aturan ini, bank mendapat upah pungut dari PLN, kok masih mungut tambahan biaya kepada konsumen," ujar Daniel. Waktu mengajukan gugatan ke BPSK, gugatan Daniel diterima sebagian. "Saya tidak puas maka saya ajukan banding. Di PN Padang saya kalah, tapi saya tidak patah semangat. Saat ini sudah saya daftarkan Kasasi ke MA," ujar Daniel.<sup>25</sup>

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).<sup>26</sup>

<sup>24</sup> *Ibid.*

<sup>25</sup> *Ibid.*

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

Suahartini berharap, melalui edukasi yang berkesinambungan sejak dini nantinya membuat masyarakat mampu memahami apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai konsumen. Adapun alasan yang melatarbelakangi perumusan langkah strategis ini, antara lain adalah karena frekuensi transaksi perdagangan barang dan jasa yang kini semakin meningkat seiring dengan tingginya populasi penduduk Indonesia.<sup>27</sup>

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 diinterasikan 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).<sup>28</sup>

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

<sup>27</sup> *Ibid.*

<sup>28</sup> *Ibid.*

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.

## **PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

1. 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.

### **B. Saran**

1. 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.

2. 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. 2005.
- 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.
- <http://a3purwandi.blogspot.com/2012/09/perbankan-paling-disorot-terkait.html> (Diunduh 6 April 2018).
- <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 2018).
- <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 2018).

#### **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/TatacaraPengaduanOnline> (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).