

# Implementasi Kebijakan Perlindungan Konsumen Oleh Pemerintah dalam Penanganan Pengaduan Konsumen

Daulay, Sere Saghranie, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=80009&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Kebijakan perlindungan konsumen belum sepenuhnya menjadi kesadaran masyarakat. Peredaran barang dan/atau jasa yang ditawarkan seringkali merugikan konsumen. Kedudukan konsumen yang lemah, membuat pelaku usaha leluasa melakukan praktek niaga yang tidak jujur dan bertanggung jawab. Sejalan dengan upaya sosialisasi kebijakan, meningkatnya kesadaran masyarakat, muiai mendatangkan pengaduan konsumen. namun kebijakan-kebijakan terkait guna mendukung penanganan masalah perlindungan konsumen belum sepenuhnya tersedia.

Penelitian bertujuan untuk mendeskripsikan implementasi kebijakan perlindungan konsumen oleh pemerintah dalam penanganan pengaduan konsumen, mengidentifikasi faktor faktor penghambat dan pendukung implementasi kebijakan perlindungan konsumen dalam menghadapi serbuan barang-barang impor maupun produk lokal yang tidak memenuhi standar yang menimbulkan pengaduan konsumen dan mendeskripsikan persepsi dan harapan konsumen terhadap pelayanan pengaduan konsumen yang dilakukan pemerintah dalam memberikan rasa nyaman, aman dan keselamatan kepada konsumen. Metoda penelitian yang digunakan adalah penelitian eksploratif dan deskriptif dengan 5 (lima) variabel penelitian implementasi kebijakan dan 50 (limapuluh) responden persepsi dan harapan konsumen.

Hasil penelitian menemukan bahwa dari sisi isi kebijakan, pada penjelasan umum undang-undang ditemukan adanya pengecualian pemberlakuan undang-undang yang dapat menyulitkan penyelesaian pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha kecil dan menengah. Ditemukan adanya sistem perlindungan konsumen yang tidak memberikan penjelasan, mengenai sistem yang dimaksud. Ditemukan adanya isi pasal yang saling bertentangan, pada bab XI. Ditemukan pula beberapa perangkat kelembagaan sebagaimana diamanatkan oleh Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang belum terbantu hingga penelitian ini dilakukan. Dari sisi birokrasi, mekanisme dan prosedur penyelesaian pengaduan konsumen belum baku, kewenangan dan tanggung jawab belum mempunyai batas yang jelas, belum adanya peraturan teknis operasional yang dapat dijadikan acuan, telah menimbulkan dampak keraguan aparat dalam bertindak melaksanakan implementasi kebijakan perlindungan konsumen. Dari sisi karakteristik lembaga, peran dan tugas dijalankan menurut kebiasaan dengan jumlah pelaksana terbatas, membuat penyelesaian pengaduan konsumen belum sepenuhnya mampu ditangani. Dari sisi sumber daya, dana yang tersedia sangat terbatas dibanding kegiatan-kegiatan yang harus dikerjakan, kemampuan sumber daya manusia untuk menangani pengaduan konsumen juga sangat terbatas. Dari sisi kondisi lingkungan, kondisi sosial dan sikap masyarakat pada umumnya memiliki tingkat kesadaran yang rendah akan hak sebagai konsumen. Kondisi ekonomi dengan tingkat pendapatan dan daya beli yang rendah akibat dampak krisis ekonomi yang belum menunjukkan tanda-tanda pulih, membuat masyarakat masih lebih mengutamakan dapat memperoleh atau membeli barang dan/atau jasa untuk memenuhi kebutuhan dalam

jumlah yang cukup dan murah dan belum menghiraukan mutu barang dan jasa yang dibeli. Kondisi politik menunjukkan belum memadainya keberpihakan pemerintah kepada konsumen, misalnya kesulitan dalam penerapan ketentuan label Halal pada produk makanan, minuman dan kosmetik bagi perlindungan konsumen muslim di Indonesia, dan kesulitan dalam penerapan ketentuan standar barang dan/atau jasa. Keamanan yang rawan pada beberapa waktu yang lalu serta penegakan hukum yang lemah, membuat implementasi kebijakan perlindungan konsumen tidak mudah diserap masyarakat.

Dari sisi persepsi dan harapan konsumen, sekalipun konsumen puas atas pelayanan pengaduan konsumen yang dilakukan oleh Direktorat Perlindungan Konsumen, ditinjau dan karakteristik responder, hasil penelitian tidak dapat mewakili persepsi dan harapan masyarakat pada umumnya, terutama tingkat pendidikan responden penelitian dengan tingkat pengetahuan dan kesadaran masyarakat secara keseluruhan. Temuan persepsi konsumen terhadap penanganan pengaduan konsumen yang kontras sangat dimungkinkan karena konsumen yang tidak memahami/tidak memiliki typologi pelayanan ideal, bisa jadi karena konsumen tidak lagi memfokuskan diri pada penyelesaian kasus, tetapi lebih kepada merasa puas atas pelayanan yang diterima, dapat pula terjadi karena jumlah pengaduan yang relatif masih kecil sehingga setiap pengaduan konsumen dapat dilayani dengan baik dan memuaskan.

Undang Undang Perlindungan Konsumen tetap dibutuhkan termasuk sebagai "payung" dan ketentuan-ketentuan mengenai perlindungan konsumen yang tersebar dalam berbagai undang undang dan peraturan yang ada.

Agar tujuan pembuatan Undang Undang Perlindungan Konsumen dapat benar-benar tercapai, maka perlu dilakukan peninjauan kembali terhadap isi kebijakan, terutama terhadap isi pasal-pasal yang tidak sesuai dengan tujuan, isi pasal yang tidak jelas dan isi pasal yang saling bertentangan. Badan Penyelesaian Konsumen Nasional sebagaimana telah diamanatkan oleh Undang Undang Perlindungan Konsumen perlu segera dibentuk, pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat pada daerah-daerah yang belum terbentuk, perlu mendapat percepatan. Agar keterbukaan informasi dan akses terhadap informasi perlindungan konsumen dapat tercipta, maka mekanisme dan prosedur penyelesaian pengaduan konsumen pada Direktorat Perlindungan Konsumen yang selama ini telah berjalan, perlu dibakukan dan dituangkan dalam ketetapan tertulis serta dipublikasikan. Peningkatan kesadaran konsumen akan meningkatkan jumlah pengaduan, maka perlu penambahan jumlah petugas pelayanan pengaduan konsumen dengan minat, kemampuan dan keterampilan yang memadai. Guna mempercepat peningkatan kesadaran konsumen, sosialisasi kebijakan perlindungan konsumen tidak hanya dilakukan terhadap konsumen, tetapi juga terhadap pelaku usaha.