

**PERLINDUNGAN KONSUMEN**  
**OLEH BADAN PERLINDUNGAN KONSUMEN NASIONAL (BPKN) DI MASA**  
**PANDEMI**

**Rohmah Maulidia**

IAIN Ponorogo

Email: [r.maulidia@iainponorogo.ac.id](mailto:r.maulidia@iainponorogo.ac.id)

**Abstract**

The Consumer Empowerment Index in our country has not yet reached the target. The Ministry of Trade seeks to encourage product quality and competitiveness by increasing the Consumer Empowerment Index (CEI). This is in accordance with the theme of the 2019 National Consumer Day (Harkonas) "Time for Indonesian consumers to be empowered." This CEI is the basis for establishing a series of policies to improve consumer protection, educate consumers on their rights and obligations, and the ability to interact with the market. President Joko Widodo emphasized three important aspects that must be maintained by the Ministry of Trade, namely price stability and availability of basic commodities, increasing export performance, and building and revitalizing markets. Of the three mandates, there are two pillars that the Ministry of Trade must pay attention to in relation to consumer empowerment. Namely facilitating producers to grow and develop and empower consumers. For this reason, product quality in terms of health, safety, price and size accuracy is a priority. So, this article elaborates the role of National Consumer Protection Agency (BPKN) in increasing consumer awareness in Indonesia.

**Keywords:** Consumer Protection, BPKN, Pandemic

**A. PENDAHULUAN**

Komisi VI Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) asal Golkar, Lili Asdjuredja, mengkritik BPKN yang kalah tenar dengan lembaga Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI).<sup>1</sup> Masyarakat lebih mengenal YLKI sebagai lembaga yang sangat terbuka menerima pengaduan konsumen di semua sektor, baik barang maupun jasa. Padahal sebenarnya kelembagaan BPKN telah eksplisit disebutkan dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK) Nomor 8 Tahun 1999.<sup>2</sup> Bahkan secara jelas dan rinci disebutkan tugas dan kewenangan BPKN. Antara lain memberikan saran dan rekomendasi kepada pemerintah, melakukan penelitian dan pengkajian perundang-undangan, melakukan penelitian terhadap barang dan/atau jasa yang menyangkut keselamatan konsumen.

Selain itu, BPKN memiliki tugas mendorong berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat (LPKSM). Sejak 2001, Pemerintah melalui Kementerian Perindustrian telah mengeluarkan regulasi tentang proses pendaftaran LPKSM. Melalui

---

<sup>1</sup> "Badan Perlindungan Konsumen Nasional Republik Indonesia," diakses 11 Oktober 2021, <https://www.bpkn.go.id/posts/show/id/1174>.

<sup>2</sup> Pasal UUPK Buku VIII (Pasal 31-43).

Kepmenperin No. 302/MPP/Kep/10/2001 dijelaskan bahwa pemerintah mengakui setiap LPKSM yang memenuhi syarat untuk bergerak di bidang perlindungan konsumen.

Menurut data BPKN, di Jawa Timur terdapat 62 LPKSM.<sup>3</sup> Sebagai mitra BPKN, LPKSM memiliki tugas meningkatkan kesadaran hak dan kewajiban konsumen, bekerjasama dengan instansi terkait dalam mewujudkan perlindungan konsumen, membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya serta melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat dalam hal perlindungan konsumen. Tugas di atas sejalan dengan kewenangan BPKN yang juga menerima pengaduan konsumen, pelaku usaha dan juga melakukan survei yang menyangkut kebutuhan konsumen.

Sejak muncul virus covid-19 atau disebut masa pandemi, terjadi peningkatan transaksi melalui elektronik (online). Karena saat itu memang ada kebijakan pemerintah seperti *physical distancing* dan *stay at home*. Menurut Rizal E. Halim, ketua BPKN, transaksi online berpotensi besar merugikan konsumen. Karena konsumen tidak dapat melihat langsung kualitas barang/jasa yang dibelinya.<sup>4</sup> Untuk itu, dalam tulisan ini dikaji lebih jauh bagaimana peran tugas dan fungsi BPKN selama masa pandemi, menggunakan pendekatan hukum dan teori kebijakan.

## B. TINJAUAN PUSTAKA

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Kajian dan penelitian seputar perlindungan konsumen cukup banyak, tetapi masih sedikit yang fokus pada BPKN. Beberapa penelitian tentang perlindungan konsumen lebih banyak membahas seputar hak konsumen, regulasi konsumen,<sup>5</sup> konsumen pangan, konsumen kosmetik,<sup>6</sup> konsumen produk halal,<sup>7</sup> konsumen transaksi keuangan, dan masih jarang membahas lembaga yang melindungi konsumen. Padahal kajian semacam ini penting untuk melihat sejauhmana

---

<sup>3</sup> “Badan Perlindungan Konsumen Nasional Republik Indonesia,” diakses 11 Oktober 2021, <https://bpkn.go.id/mitra/prop/cat/26/nama/Data%20dan%20Alamat%20Lembaga%20Perlindungan%20Konsumen%20Swadaya%20Masyarakat%20Di%20Indonesia>.

<sup>4</sup> PDSI KOMINFO, “Tingkatkan Perlindungan Konsumen Untuk Pacu Transaksi Dagang,” Website Resmi Kementerian Komunikasi dan Informatika RI, diakses 11 Oktober 2021, <http://content/detail/29128/tingkatkan-perlindungan-konsumen-untuk-pacu-transaksi-dagang/0/berita>.

<sup>5</sup> Rahmah Maulida, “Urgensi Regulasi Dan Edukasi Produk Halal Bagi Konsumen,” *Justicia Islamica* 10, no. 2 (2013).

<sup>6</sup> Rohmah Maulidia, “Perlindungan hukum konsumen produk kosmetik di Kabupaten Ponorogo: pendekatan sosiologi hukum” (PhD Thesis, Pascasarjana UIN Sunan Ampel, 2019).

<sup>7</sup> Dwi Edi Wibowo dan Benny Diah Madusari, “Pengaruh Labelisasi Halal Terhadap Keputusan Pembelian Oleh Konsumen Muslim Terhadap Produk Makanan di Kota Pekalongan,” *Indonesia Journal of Halal* 1, no. 1 (2018): 73–77.; Muhammad Turhan Yani dan Sri Abidah Suryaningsih, “Muslim Consumer Behavior and Halal Product Consumption,” *al-Uqud: Journal of Islamic Economics* 3, no. 2 (2019): 161–73.

perlindungan konsumen dilakukan oleh lembaga negara dan lembaga konsumen lainnya. Kajian semacam ini dapat menjadi bahan masukan bagi pengambilan kebijakan perlindungan konsumen di tanah air.

BPKN sendiri telah menyebutkan Indeks Keberdayaan Konsumen (IKK) Indonesia masih rendah. Wakil Ketua Komisi I Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) Anne Maria Tri Anggraini menyebut, IKK Indonesia memang masih rendah. Tercatat pada September 2020 lalu, IKK masih berada di level 41,7 atau berada di tahap mampu.<sup>8</sup>

Persoalan penguatan hak konsumen dikaji oleh Wibowo. Menurutnya kemajuan zaman yang disertai dengan teknologi yang semakin canggih, membuka peluang baru dalam sektor pembangunan ekonomi nasional. Peluang baru diharapkan dapat mendorong sektor ekonomi makro menjadi lebih maju sehingga mampu meningkatkan tingkat kesejahteraan masyarakat Indonesia, dengan peningkatan peluang usaha di dunia modern, sehingga barang dan jasa sebagai komoditas utama tentu akan berkembang juga. Akan tetapi, barang dan jasa sebagai salah satu unsur dalam transaksi ekonomi tersebut membuka peluang munculnya kemungkinan kerugian yang diderita konsumen sebagai bagian dari penipuan, kelalaian, atau kesengajaan pelaku usaha. Kondisi ini menimbulkan pemahaman akan perlunya perlindungan konsumen sebagai pihak yang sering dirugikan oleh tindakan para pelaku usaha 'nakal' tersebut. Sebenarnya telah dibentuk lembaga yang bertujuan untuk membawa konsumen untuk membela haknya sebagai konsumen yaitu Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, namun konsumen masih enggan untuk menempuh jalur peradilan bagi dirinya sendiri sehingga lebih pasrah dengan apa yang dialaminya.<sup>9</sup>

Kajian perlindungan konsumen pangan, misalnya, dibahas oleh Wiwik Sri Widiarty pada tahun 2016 dengan judul “*Hukum Perlindungan Konsumen terhadap Produk Pangan Kadaluwarsa.*”<sup>10</sup> Wiwik menekankan keamanan pangan bagi konsumen, karena hal ini termasuk dalam hak-hak yang dijamin oleh undang-undang. Apalagi komoditas pangan semakin luas dan berkembang, tak terkecuali dengan banyaknya jenis pangan dan juga beragamnya produk makanan kemasan, baik lokal maupun impor. Melalui Undang-undang Pangan Nomor 18 tahun 2012, jaminan keamanan pangan telah diatur secara rinci.

---

<sup>8</sup>“Badan Perlindungan Konsumen Nasional,” diakses 11 Oktober 2021, <https://www.bpkn.go.id/posts/show/id/1880>.

<sup>9</sup>Dwi Edi Wibowo, “How Consumers in Indonesia Are Protected Fairly?,” *Indonesian Journal of Advocacy and Legal Services* 2, no. 1 (31 Maret 2020): 57–70, <https://doi.org/10.15294/ijals.v2i1.36546>.

<sup>10</sup> Wiwik Sri Widiarty, *Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Produk Pangan Kadaluwarsa* (Jakarta: Komodo Books, 2016). Stephanie Apsari Putri, “Challenge to enforce food Safety law and regulation in Indonesia,” dalam *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, vol. 175 (IOP Publishing, 2018), 012216.

Keamanan pangan dimaksudkan untuk mencegah cemaran biologis, kimia dan benda lain yang merugikan dan membahayakan konsumen. Maka, memastikan proses produksi, penyimpanan, pengangkutan dan peredaran pangan wajib mengikuti persyaratan sanitasi. Keamanan pangan ini menjadi tanggung jawab pemerintah, utamanya melalui lembaga Badan Pengawasan Obat dan Makanan (BPOM).<sup>11</sup>

Sedangkan beberapa buku yang juga mengkaji tugas BPKN dapat disebutkan antara lain; Ahmadi Miru menulis *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, Celina Tri Siwi Kristiyanti menulis *Hukum Perlindungan Konsumen*, dan Sutarman Yodo menulis *Hukum Perlindungan Konsumen*.<sup>12</sup> Secara umum ketiga buku tersebut menjelaskan dalam sub babnya tentang tugas dan kewenangan BPKN saja, tanpa mengkaji secara kritis kebijakan yang telah dihasilkan oleh BPKN.

### C. METODE PENELITIAN

Tulisan ini merupakan penelitian pustaka, dengan menelaah secara kritis pada kebijakan perlindungan konsumen yang telah dilakukan oleh BPKN selama masa pandemi. Peneliti mengkaji kebijakan BPKN di laman website resmi dan dokumen e-book renstra yang juga diunggah di website BPKN. Data-data dianalisis dengan pendekatan hukum dan teori kebijakan. Pendekatan hukum dimaksud adalah menyangkut efektivitas tugas BPKN sebagaimana tercantum dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 tahun 1999 maupun dalam Peraturan Pemerintah Nomor 4 tahun 2019. Secara substansi, hak-hak konsumen di dalam dua peraturan tersebut, selaras dengan penguatan hak *mushtari* dalam *fiqh buyū'*. Dalam *fiqh*, hak konsumen dan produsen sangat seimbang. Pembeli misalnya, memiliki hak untuk melanjutkan atau mengurungkan transaksi (*khiyār*).

Kebijakan atau *policy* dipergunakan untuk menunjukkan perilaku *actor*, misalnya seorang pejabat, suatu kelompok, maupun lembaga tertentu untuk memecahkan masalah yang sedang dihadapi. Menurut Noeng Muhadjir kebijakan merupakan upaya memecahkan problem sosial bagi kepentingan masyarakat atas asas keadilan dan kesejahteraan masyarakat. Dan dalam kebijakan setidaknya harus memenuhi empat hal penting yakni;

---

<sup>11</sup> Widiarty, *Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Produk Pangan Kadaluwarsa*, 23–24.; Abdul Rahmat dan Ramlani Lina Sinaulan, “Community Empowerment In Consumer Law Protection,” dalam *1st Non Formal Education International Conference (NFEIC 2018)* (Atlantis Press, 2019), 9–13.; Adhitya Bagus Kuncoro dkk., “Consumer Protection Based on Justice in Order to Advance State Administration Systems in Indonesia,” dalam *3rd International Conference on Globalization of Law and Local Wisdom (ICGLOW 2019)*. Atlantis Press, 2019.

<sup>12</sup> Ahmadi Miru, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013), 67.; Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Sinar Grafika, 2011); Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Grafindo Persadax, 2014), 195.

(1) tingkat hidup masyarakat meningkat, (2) terjadi keadilan: *by the law, social justice*, dan peluang prestasi dan kreasi individual, (3) diberikan peluang aktif partisipasi masyarakat (dalam membahas masalah, perencanaan, keputusan dan implementasi), dan (4) terjaminnya pengembangan berkelanjutan.<sup>13</sup> .

#### **D. HASIL DAN PEMBAHASAN**

##### **1. Kebijakan BPKN Pada Masa Pandemi dalam Melindungi Konsumen**

Presiden Joko Widodo mengkonfirmasi kasus Covid-19 pertama kali pada Senin 2 Maret 2020. Saat itu Jokowi mengumumkan secara resmi ada dua orang perempuan Indonesia yang terkonfirmasi positif Covid-19. Beberapa ilmuwan dari Departemen Pulmonologi dan Kedokteran Respirasi Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia dan Dokter yang bertugas di Rumah Sakit Persahabatan Diah Handayani dkk menjelaskan, di awal tahun 2020, terdapat laporan dari Cina kepada WHO tentang 44 pasien pneumonia yang berat di kota Wuhan, Provinsi Hubei, China, tepatnya di hari terakhir tahun 2019 Cina. Dugaan berasal dari pasar basah yang menjual ikan, hewan laut dan berbagai hewan lain. Kemudian pada tanggal 10 Januari 2020, mulai teridentifikasi kode genetiknya yaitu virus corona baru.<sup>14</sup>

Menurut Diah, berikutnya muncul laporan dari Cina dan di luar Cina, yaitu orang-orang yang memiliki riwayat perjalanan dari kota Wuhan dan Cina, seperti Korea Selatan, Jepang, Thailand, Amerika Serikat, Makau, Hongkong, Singapura, Malaysia hingga total 25 negara termasuk Prancis, Jerman, Uni Emirat Arab, Vietnam dan Kamboja. Penularan antar manusia (*human to human transmission*) pada dokter dan petugas medis yang merawat pasien tanpa ada riwayat berpergian ke pasar yang sudah ditutup. Penularan langsung antar manusia ini menyebabkan peningkatan jumlah kasus hingga akhir Januari 2020. Bahkan mencapai 2000 orang dalam waktu 24 jam. Pada akhir Januari 2020, WHO menetapkan Global Emergency dan pada tanggal 11 Februari 2020 menamakan virus ini dengan Covid-19.<sup>15</sup>

Masing-masing negara mengambil kebijakan dalam menanggulangi virus ini, tak terkecuali pemerintah Indonesia. Dari laman kemlu dapat dilihat secara sistematis kebijakan negara dalam menanggulangi Covid-19. Misalnya pada tanggal 31 Maret 2020

---

<sup>13</sup> Noeng Muhadjir, *Metodologi Penelitian Kebijakan dan Evaluation Research* (Yogyakarta: Rake Sarasin, 2003), 90.

<sup>14</sup> Diah Handayani dkk., "Corona Virus Disease 2019," *Jurnal Respirologi Indonesia* 40, no. 2 (30 April 2020): 160, <https://doi.org/10.36497/jri.v40i2.101>.

<sup>15</sup> Handayani dkk., "Corona Virus Disease 2019."

Presiden menerbitkan Peraturan Pemerintah Pengganti UU No 1 Tahun 2020 tentang kebijakan Keuangan Negara dan Stabilitas Sistem Keuangan Untuk Penanganan Pandemi, dengan total anggaran Rp 405,1 triliun. Kemudian pada 3 April 2020, Presiden menerbitkan Perpres No 54 Tahun 2020 tentang Perubahan Postur Rincian dan APBN Tahun 2020. Perpres ini merupakan tindak lanjut dari Perppu No. 1 Tahun 2020. Anggaran dari berbagai kementerian dipotong sebesar Rp 97,42 triliun. Pemerintah juga membentuk Gugus Tugas Percepatan Penanganan Covid-19 pada 13 Maret 2020.<sup>16</sup>

Berikutnya, muncul Peraturan Pemerintah Nomor 21 tahun 2020 tentang PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) yang ditetapkan pada 31 Maret 2020. Pemda dapat melakukan PSBB melalui usulan oleh gubernur/bupati/walikota kepada Menteri Kesehatan. Peraturan Menteri Kesehatan No 9 tahun 2020 tentang PSBB ditetapkan pada 3 April 2020. Kebijakan PSBB antara lain peliburan sekolah dan tempat kerja, pembatasan kegiatan keagamaan, pembatasan kegiatan di tempat/fasilitas umum, pembatasan kegiatan sosial budaya, pembatasan moda transportasi dan pembatasan kegiatan lainnya.

Dalam perkembangannya, Indonesia kemudian mengikuti keberhasilan negara-negara di benua Eropa yang telah berhasil melandaikan kasus kematian Covid-19 melalui kebijakan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM). Seperti menghentikan kegiatan publik non-esensial, penutupan sekolah larangan kegiatan kerumunan, penutupan tempat kerja.<sup>17</sup>

Merespon kebijakan tersebut, dunia usaha melakukan penyesuaian dan adaptasi dalam melayani konsumen. Kita ketahui kemudian, sangat pesat peningkatan transaksi online yang dilakukan oleh konsumen.<sup>18</sup> Lalu seperti apa perlindungan konsumen selama pandemi.

BPKN memutuskan beberapa kebijakan terkait perlindungan konsumen, antara lain:<sup>19</sup>

#### **a. Memperkuat kelembagaan**

---

<sup>16</sup> “Kebijakan Pemerintah Republik Indonesia Terkait Wabah Covid-19,” diakses 11 Oktober 2021, <https://kemlu.go.id/brussels/id/news/6349/kebijakan-pemerintah-republik-indonesia-terkait-wabah-covid-19>.

<sup>17</sup> Website Resmi Penanganan COVID-19, “Kebijakan PPKM Butuh Peranan Besar Masyarakat Untuk Mensukseskannya - Berita Terkini,” [covid19.go.id](https://covid19.go.id/p/berita/kebijakan-ppkm-butuh-peranan-besar-masyarakat-untuk-mensukseskannya), diakses 11 Oktober 2021, <https://covid19.go.id/p/berita/kebijakan-ppkm-butuh-peranan-besar-masyarakat-untuk-mensukseskannya>.

<sup>18</sup> Nur Aini Rakhmawati dkk., “Analisa Transaksi Belanja Online pada Masa Pandemi Covid-19,” *Jurnal Teknoinfo* 15, no. 1 (15 Januari 2021): 32–37, <https://doi.org/10.33365/jti.v15i1.868>.

<sup>19</sup> “BPKN Terus Hadir Berikan Perlindungan Konsumen Meski di Masa Pandemi,” diakses 11 Oktober 2021, <https://www.bpkn.go.id/posts/show/id/2039>.

Sebagaimana dijelaskan oleh Rizal E. Halim, kebijakan perlindungan konsumen 2020 hingga 2021 fokus pada tiga hal fundamental, yaitu pertama; penguatan kelembagaan, kedua; edukasi dan sosialisasi perlindungan konsumen secara masif dan intensif, ketiga; sinkronisasi dan kebijakan perlindungan konsumen yang tersebar di berbagai sektor.

Penguatan kelembagaan meliputi penguatan kerangka kerja kelembagaan, penguatan regulasi dan produk hukum turunannya, independensi serta kemandirian lembaga. Edukasi secara masif dilakukan dengan bekerjasama para pemangku kepentingan, pemerintah daerah, entitas pendidikan lembaga sekolah, ormas dan sebagainya.

Sedangkan dari Komisi Penelitian BPKN menyebutkan, selama kurun waktu 2020 BPKN telah mengeluarkan 19 rekomendasi kepada kementerian/lembaga menyangkut asuransi, epidemi covid-19, perlunya juknis restrukturisasi kredit, refund tiket, distribusi pangan pokok, pangan pokok, data ketersediaan pangan pokok perwilayah, lonjakan tagihan listrik, kepastian hukum asuransi, keamanan pangan, perkembangan produk halal, peninjauan harga rapid test, harga vaksin, produksi masker dan sebagainya.

### **b. Edukasi konsumen**

Menurut Ketua Komisi Komunikasi dan Edukasi BPKN, telah dilakukan serangkaian komunikasi dengan publik melalui medsos dan edukasi ke 12 kampus serta melakukan lomba vlog tentang konsumen dengan tema “Pemulihan Hak Konsumen di Masa Pandemi Covid-19.”

BPKN juga memberikan Raksa Nugraha Indonesia Protection Consumer Award kepada pengusaha yang peduli pada konsumen.

### **c. Advokasi Konsumen**

Sepanjang tahun 2020 angka pengaduan konsumen yang diterima BPKN sejumlah 1276. Pengaduan paling banyak dari sektor perumahan sebanyak 40 persen dari pengaduan yang masuk. Selanjutnya pengaduan *e-commerce* mencapai 23 persen. Pengaduan sektor perumahan seputar fisik pembangunan, legalitas, mangkrak, pembiayaan subsidi bantuan uang muka.

Tahun	Jumlah Pengaduan
2017	281
2018	580
2019	1.518
2020	1.276

#### d. Kerjasama

Untuk memastikan seluruh komponen memiliki kepedulian pada perlindungan konsumen, maka perlu kerjasama yang kuat antara pemerintah, masyarakat dan pelaku usaha. BPKN melakukan workshop penguatan lembaga perlindungan konsumen, turut aktif dalam forum internasional UNCTAD,<sup>20</sup> melaksanakan workshop dengan Korea Consumer Agency serta koordinasi *cross border* untuk menjawab tantangan ekonomi digital.

## 2. Pembahasan

Masyarakat konsumen Indonesia sebenarnya mendapat banyak keuntungan dengan hadirnya BPKN. Selain secara hukum mendapat kepastian melalui Undang-undang Perlindungan Konsumen, masyarakat memiliki wadah penyelesaian persoalan yang dihadapinya, terkait jaminan hak dan ganti rugi.

Namun, keberadaan lembaga konsumen yang mayoritas hanya di kota besar, membuat tidak mudah masyarakat untuk mengaksesnya. Masyarakat biasanya akan memiliki kepercayaan tinggi kepada lembaga, jika lembaga tersebut mampu mambantu menyelesaikan persoalan yang dihadapi masyarakat.<sup>21</sup> Jumlah pengaduan yang masuk pada tahun 2017, sebanyak 95 persen kasus telah ditutup dengan pemulihan hak konsumen. Sisanya, pelaku usaha dan konsumen melanjutkan ke jalur hukum. Sedangkan pengaduan tahun 2018, sebanyak 85 persen kasus telah ditutup dan sisanya masih dalam proses.

<sup>20</sup> United Nations Conference on Trade and Development (UNCTAD) adalah organisasi internasional yang didirikan pada tahun 1964. UNCTAD adalah organ utama Majelis Umum PBB dalam menangani isu perdagangan, investasi dan pembangunan. UNCTAD beranggotakan 191 negara dan bermarkas di Jenewa, Swiss.

<sup>21</sup> Pengguna Facebook bernama Rusdianto Enggar Wardhono menceritakan tagihan internetnya yang naik secara tiba-tiba. Setelah ia melakukan pengecekan, ternyata tagihannya naik karena kecepatan internetnya dinaikkan tanpa konfirmasi oleh penyedia layanan. Ia melaporkan hal yang dialaminya kepada penyedia layanan internet, namun tidak direspon. Akhirnya, ia berinisiatif mengadukan hal tersebut ke Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN). Aduannya kemudian ditanggapi dan diproses oleh BPKN, dan akhirnya tagihan internet yang tiba-tiba naik sekarang kembali seperti semula Ia pun menyarankan, bagi siapa saja yang mendapatkan masalah terkait layanan publik menempuh cara seperti yang dilakukannya.



Sedangkan pengaduan tahun 2019, sebanyak 70 persen telah diselesaikan, dan sisanya masih dalam proses.

Dalam proses penyelesaian seringkali ada hambatan seputar alamat pelaku usaha yang tidak ditemukan, juga terkait persoalan regulasi. Misalnya untuk persoalan perumahan, BPKN mendorong pembenahan hulu sehingga persoalan hilir bisa direduksi, seperti dalam Peraturan Menteri PUPR Nomor 11 Tahun 2019 tentang PPJB (Sistem Perjanjian Pendahuluan Jual Beli Rumah) dan Nomor 23 Tahun 2018 tentang Perhimpunan Pemilik dan Penghuni Rumah Susun.

Dari tugas dan kewenangan BPKN yang ada dalam pasal (3) Peraturan Pemerintah Nomor 4 tahun 2019, seperti memberi saran dan rekomendasi kepada pemerintah dalam rangka penyusunan kebijakan, melakukan penelitian dan pengkajian undang-undang, melakukan penelitian terhadap barang dan/atau jasa, mendorong LPKSM, menyebarluaskan informasi melalui media, serta melakukan survei, nampaknya konsumen lebih menyukai tentang penguatan advokasi konsumen. Hal ini dapat dilihat dari animo masyarakat yang meningkat setiap tahun. Masyarakat menginginkan persoalannya dapat dibantu dan diselesaikan oleh BPKN, maupun lembaga konsumen lainnya. Hal ini sejalan dengan yang disampaikan oleh Noeng Muhadjir di atas, bahwa kebijakan akan dapat dirasakan manfaatnya jika kualitas hidup masyarakat meningkat, adanya akses keadilan, adanya kesempatan masyarakat untuk bebas berkreasi dan mengadakan masalahnya, serta adanya peluang aktif partisipasi masyarakat.

Masyarakat juga menginginkan lebih banyak lembaga konsumen membantu menyelesaikan persoalannya, seperti yang telah mereka lakukan selama ini, melakukan pengaduan ke Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI). Sedikit berbeda dengan BPKN, pengaduan yang masuk ke YLKI pada tahun 2020 (masa pandemi) sebanyak 3.692 dan pengaduan terbesar seputar masalah keuangan dan *e-commerce*.

Menurut Tulus Abadi, ketua YLKI, pada jasa keuangan, konsumen banyak menjadi korban dari pinjaman online. Hal ini karena semakin maraknya lembaga pinjaman online ilegal. Selain jasa keuangan, *e-commerce* menjadi sektor yang banyak dikelauhkan konsumen. Konsumen mengatakan bahawa barang pesanan tidak diterima konsumen. Pengaduan masyarakat yang lain adalah sektor telekomunikasi dan perumahan.

Semakin banyak lembaga konsumen di daerah, semakin baik. Masyarakat dapat mengakses LPKSM di daerah masing-masing. Tetapi nampaknya lembaga semacam itu kurang dikenal di masyarakat. Beberapa mahasiswa dan dosen menjawab tidak mengenal lembaga konsumen di Ponorogo atau di Jawa Timur, serta mengatakan tidak mengetahui

lembaga BPKN. Mereka lebih mengenal YLKI Jakarta karena sering melihat berita di televisi. YLKI menurut mereka lebih sering terlihat aktif kiprahnya dalam membantu konsumen dan juga kritis dalam menyikapi kebijakan negara terkait dengan hak-hak konsumen.

#### **E. KESIMPULAN**

Dari pembahasan di atas dapat disimpulkan bahwa BPKN merupakan lembaga perlindungan konsumen yang secara eksplisit telah disebutkan dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen sejak tahun 1999. Selama pandemi, lembaga ini telah melakukan pembenahan kelembagaan, menerima pengaduan konsumen, melakukan edukasi konsumen, serta menjalin kerjasama dengan berbagai pihak. Dari semua tugas tersebut, kebijakan yang paling dirasakan manfaatnya secara langsung oleh masyarakat adalah peran serta aktif BPKN dalam menyelesaikan persoalan konsumen (advokasi konsumen). Kebijakan yang populis dan membumi seperti ini sejalan dengan esensi kebijakan seperti yang ditegaskan oleh Noeng Muhadjir di atas, bahwa kebijakan akan dapat dirasakan manfaatnya jika kualitas hidup masyarakat meningkat, adanya akses keadilan, adanya kemudahan dan kesempatan masyarakat untuk mengakses BPKN, masyarakat dapat kemudahan mengadukan masalahnya baik *online* maupun *offline*, serta adanya kesempatan aktif partisipasi masyarakat. Dengan semangat seperti ini, harapannya kelak Indeks Keberdayaan Konsumen (IKK) Indonesia dapat meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- “Badan Perlindungan Konsumen Nasional.” Diakses 11 Oktober 2021. <https://www.bpkn.go.id/posts/show/id/1880>.
- “Badan Perlindungan Konsumen Nasional Republik Indonesia.” Diakses 11 Oktober 2021. <https://www.bpkn.go.id/posts/show/id/1174>.
- “Badan Perlindungan Konsumen Nasional Republik Indonesia.” Diakses 11 Oktober 2021. <https://bpkn.go.id/mitra/prop/cat/26/nama/Data%20dan%20Alamat%20Lembaga%20Perlindungan%20Konsumen%20Swadaya%20Masyarakat%20Di%20Indonesia>.
- “BPKN Terus Hadir Berikan Perlindungan Konsumen Meski di Masa Pandemi.” Diakses 11 Oktober 2021. <https://www.bpkn.go.id/posts/show/id/2039>.
- COVID-19, Website Resmi Penanganan. “Kebijakan PPKM Butuh Peranan Besar Masyarakat Untuk Mensukseskannya - Berita Terkini.” [covid19.go.id](https://covid19.go.id). Diakses 11 Oktober 2021. <https://covid19.go.id/p/berita/kebijakan-ppkm-butuh-peranan-besar-masyarakat-untuk-mensukseskannya>.
- Handayani, Diah, Dwi Rendra Hadi, Fathiyah Isbaniah, Erlina Burhan, dan Heidy Agustin. “Corona Virus Disease 2019.” *Jurnal Respirologi Indonesia* 40, no. 2 (30 April 2020): 119–29. <https://doi.org/10.36497/jri.v40i2.101>.
- “Kebijakan Pemerintah Republik Indonesia Terkait Wabah Covid-19.” Diakses 11 Oktober 2021. <https://kemlu.go.id/brussels/id/news/6349/kebijakan-pemerintah-republik-indonesia-terkait-wabah-covid-19>.
- KOMINFO, PDSI. “Tingkatkan Perlindungan Konsumen Untuk Pacu Transaksi Dagang.” Website Resmi Kementerian Komunikasi dan Informatika RI. Diakses 11 Oktober 2021. <http://content/detail/29128/tingkatkan-perlindungan-konsumen-untuk-pacu-transaksi-dagang/0/berita>.
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika, 2011.
- Kuncoro, Adhitya Bagus, IGAK Rachmi Handayani, Yudho Taruno Muryanto, dan Lego Karjoko. “Consumer Protection Based on Justice in Order to Advance State Administration Systems in Indonesia.” Dalam *3rd International Conference on Globalization of Law and Local Wisdom (ICGLOW 2019)*. Atlantis Press, 2019.
- Maulida, Rahmah. “Urgensi Regulasi Dan Edukasi Produk Halal Bagi Konsumen.” *Justicia Islamica* 10, no. 2 (2013).
- Maulidia, Rohmah. “Perlindungan hukum konsumen produk kosmetik di Kabupaten Ponorogo: pendekatan sosiologi hukum.” PhD Thesis, Pascasjana UIN Sunan Ampel, 2019.
- Miru, Ahmadi. *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013.
- Muhadjir, Noeng. *Metodologi Penelitian Kebijakan dan Evaluation Research*. Yogyakarta: Rake Sarasin, 2003.
- Putri, Stephanie Apsari. “Challenge to enforce food Safety law and regulation in Indonesia.” Dalam *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 175:012216. IOP Publishing, 2018.
- Rahmat, Abdul, dan Ramlani Lina Sinaulan. “Community Empowerment In Consumer Law Protection.” Dalam *1st Non Formal Education International Conference (NFEIC 2018)*, 9–13. Atlantis Press, 2019.
- Rakhmawati, Nur Aini, Alvin Edgar Permana, Arvy Muhammad Reyhan, dan Hidayattul Rafli. “Analisa Transaksi Belanja Online pada Masa Pandemi Covid-19.” *Jurnal Teknoinfo* 15, no. 1 (15 Januari 2021): 32. <https://doi.org/10.33365/jti.v15i1.868>.
- Wibowo, Dwi Edi. “How Consumers in Indonesia Are Protected Fairly?” *Indonesian Journal of Advocacy and Legal Services* 2, no. 1 (31 Maret 2020): 57–70. <https://doi.org/10.15294/ijals.v2i1.36546>.

## 1<sup>st</sup> International Conference 2021

- Wibowo, Dwi Edi, dan Benny Diah Madusari. “Pengaruh Labelisasi Halal Terhadap Keputusan Pembelian Oleh Konsumen Muslim Terhadap Produk Makanan di Kota Pekalongan.” *Indonesia Journal of Halal* 1, no. 1 (2018): 73–80.
- Widiarty, Wiwik Sri. *Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Produk Pangan Kadaluwarsa*. Jakarta: Komodo Books, 2016.
- Yani, Muhammad Turhan, dan Sri Abidah Suryaningsih. “Muslim Consumer Behavior and Halal Product Consumption.” *al-Uqud: Journal of Islamic Economics* 3, no. 2 (2019): 161–73.
- Yodo, Sutarman. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Grafindo Persadax, 2014.