

Senin, 5 April 1999

## UU Perlindungan Konsumen

RUU Perlindungan Konsumen telah disepakati DPR untuk disahkan pekan lalu. Dengan demikian, untuk dijadikan UUPK tinggal menunggu pengesahan dari Presiden RI. Selangkah lagi, Indonesia akan menyusul negara lain untuk mulai melaksanakan upaya perlindungan konsumen secara yuridis.

Selama hampir tiga dekade, perkembangan perlindungan konsumen di Indonesia memang masih amat menyedihkan. Gerakan konsumen di Indonesia selama ini lebih banyak diwadahi oleh Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), yang berdiri 11 Mei 1973.

Selama ini, kasus-kasus yang terkait dengan kualitas produk dan penyelenggaraan pelayanan publik, menjadi cerminan ketidakadilan yang dialami konsumen. Bidang pelayanan publik seperti telekomunikasi, listrik, air minum, transportasi, perbankan, perumahan, serta pelayanan kesehatan nyaris tak pernah lepas dari *complain* konsumen.

Di bidang telekomunikasi misalnya, untuk mendapatkan pembebasan biaya abonemen bagi konsumen atau pelanggan telepon yang gangguan sambungan teleponnya tidak dapat diperbaiki hingga batas waktu tertentu, diperlukan perjuangan panjang. Ini pun praktiknya tetap tidak semudah bilamana Telkom menarik denda ke konsumen.

Di bidang listrik, masalah yang muncul cukup beragam. *Class action* untuk menggugat PLN atas padamnya listrik di wilayah Jawa dan Bali tahun 1996 lalu, ternyata harus kalah demi kelaziman hukum di Indonesia. Padahal, *class action* di negara lain dianggap sebagai langkah hukum yang efisien bagi semua pihak, yaitu pengusaha, pemerintah, dan tentu saja konsumen. Dengan disahkannya UUPK yang salah satu pasalnya mencantumkan *class action*, diharapkan tuntutan dengan cara seperti ini tidak lagi harus kandas di tengah jalan.

\*\*\*

PERMASALAHAN kualitas air minum yang dihasilkan oleh Perusahaan Air Minum (PAM), sampai hari ini tetap belum bisa memenuhi standar sebagai air minum. Di beberapa pusat pengolahan, kualitas air memang sudah meningkat tetapi belum memenuhi standar air minum.

Dalam suatu dialog beberapa tahun lalu, nama Perusahaan Air Minum diusulkan untuk diganti menjadi Perusahaan Air Bersih. Usulan ini ditolak oleh pimpinan PAM. Padahal, nama ini bisa dianggap sebagai bentuk pengelabuan terhadap konsumen.

Konsumen membayar sejumlah uang untuk mendapatkan air minum. Namun, konsumen hanya mendapatkan air yang kadang-kadang bersih, kadang-kadang kotor, dan tidak layak minum. Air yang seperti ini harus dibuang oleh konsumen karena tidak dapat dipakai, dan konsumen pun tetap harus membayarnya.

Hal lain yang dianggap tidak adil adalah cara PAM mengirim surat tunggakan pembayaran konsumen dengan kalimat bernada mengancam akan memutuskan sambungan air bilamana merasa memiliki tunggakan dan tidak mau membayar. Ini menunjukkan jeleknya administrasi dan manajemen PAM.

Di bidang transportasi, hanya segelintir konsumen di Indonesia yang bisa memperoleh kenyamanan. Kualitas pelayanan angkutan umum yang masih menyedihkan, serta kurang

terjaminnya keamanan dan keselamatan konsumen jasa angkutan akhir-akhir ini adalah refleksi buruknya kualitas pelaksanaan hak konsumen.

Ini merupakan tantangan bagi para pengelola transportasi untuk memberikan perbaikan pelayanan sebagai bukti tanggung jawab terhadap konsumen.

\*\*\*

Di bidang perumahan, penderitaan konsumen mencapai puncaknya dengan adanya krisis ekonomi. Makin banyaknya usaha properti yang gulung tikar akibat terlilit utang yang mendadak melangit telah membebani konsumen.

Konsumen pun makin terpuruk akibat perilaku pengembang yang tidak bertanggung jawab. Pengurusan yang kurang cermat dan sewenang-wenang juga menambah deretan penderitaan konsumen perumahan.

Untuk pelayanan kesehatan, situasinya menjadi berbeda karena menyangkut kehidupan fisik manusia. Seorang pasien yang notabene adalah konsumen pelayanan kesehatan berada dalam posisi lemah. Di satu sisi mereka amat membutuhkan pelayanan, namun di sisi lain konsumen yang lemah secara finansial tentu akan sulit mendapatkan pelayanan kesehatan.

Pemberlakuan uang muka sebelum perawatan diberikan merupakan cerminan bahwa pelayanan kesehatan dianggap sebagai komoditas komersial yang mengesampingkan fungsi sosialnya. Ada uang, ada pelayanan. Kasus pasien telantar dan tidak segera mendapatkan perawatan bukanlah berita baru di Indonesia.

Kondisi pelayanan publik seperti itu memang harus diperbaiki. Konsumen harus dilibatkan dalam setiap proses penyusunan kebijakan publik. Mudah-mudahan, kehadiran UU Perlindungan Konsumen bisa memperbaiki banyak hal dan konsumen lebih terlindungi hak-haknya.

*(WA Permono, staf Yayasan Lembaga Konsumen)*