

Kamis, 20 April 2000

Era "Konsumen Waspadalah" Sudah Lewat

KONSUMEN tempo dulu tentu masih ingat kalau membeli kain untuk bahan pembuat baju ada seloroh apakah kain yang dibelinya "Dijamin tidak luntur" atau "Luntur tidak dijamin". Luntur atau mengkeretnya kain kini sudah tidak lazim lagi terdengar karena kemajuan teknologi pertekstilan. Namun, konsumen kini dihadapkan pada aneka macam produk dan jasa yang tidak jarang mengecewakan atau merugikan mereka.

Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) misalnya tahun lalu saja menerima 848 keluhan soal praktik buruk perbankan, atau menempati peringkat pertama deretan keluhan masyarakat (mencapai 20,17 persen). Disusul ketidakpuasan dan penipuan oleh kalangan pengembang perumahan sebesar 14,50 persen, buruknya pelayanan telepon 14,27 persen. Urutan berikutnya adalah produk elektronika 8,37 persen, listrik dan jasa PLN 7,67 persen. Sedang sisanya yang 35,02 persen adalah keluhan mulai dari soal iklan yang menipu, air minum, asuransi, makanan, jasa angkutan dan pelayanan kesehatan.

Itu baru sebuah YLKI yang berkantor di Jakarta, sehingga lebih banyak menampung keluhan konsumen di Jakarta dan sekitarnya. Belum lagi jutaan konsumen di daerah lain yang di daerahnya belum tentu ada lembaga sejenis YLKI.

Namun, Anda, para konsumen, mulai hari ini dapat berlega hati karena sejak tanggal 20 April 2000 Undang-Undang No 8/1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) resmi mulai berlaku. Mulai hari ini pula era adagium *Caveat Emptor* (Konsumen Waspadalah) seharusnya berakhir, dan justru diganti *Caveat Venditor* (Pelaku Usaha Berhati-hatilah), karena UUPK mencantumkan ancaman sanksi denda Rp 2 milyar dan/atau pidana penjara lima tahun bagi pelaku usaha yang "nakal".

Pelaku usaha di Indonesia selama ini amat leluasa merugikan konsumen dengan klausula baku atau kontrak standar yang sepihak, misalnya pada bon pembelian tercantum "Barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan atau ditukar". Ini tentu bertolak belakang dengan kebijakan *money back guarantee* yang menjadi prinsip penjualan produk/jasa dari negara maju yang mengutamakan kepuasan konsumen dan menempatkan "pembeli adalah raja" (Baca juga *Payung Pelindung Konsumen Akhirnya Tiba*, halaman 15).

Dari hasil penelitian YLKI ta-hun 1996 terhadap Perjanjian Pendahuluan Pembelian Rumah di kawasan Jakarta, Bogor, Tangerang dan Bandung membuktikan, pengembang lebih menonjolkan kewajiban konsumen dibandingkan dengan hak-hak mereka. Salah satu contoh menyangkut keterlambatan pembayaran cicilan menunjukkan sanksi yang tegas, terlihat pada sebanyak 72,72 persen perjanjian. Konsumen pun harus menanggung bentuk sanksi berupa penalti, denda dan atau pembatalan perjanjian apa pun alasan kelambatan mereka mencil. Sebaliknya, ketika pihak pe-ngembang terlambat menyelesaikan dan atau menyerahkan bangunan rumah kepada konsumen, hanya 27,27 persen perjanjian standar yang mengatur soal denda dan penalti yang harus dibayar oleh pengembang.

Menteri Permukiman dan Pengembangan Wilayah Erna Witoelar, yang juga mantan Ketua Umum YLKI (pengurus harian maupun pengurus pleno) menyatakan departemen yang dipimpinya ikut bertanggung jawab bagi kontrak jual beli/ pembangunan perumahan. "Namun, masalah perumahan tidak bisa hanya ditangani departemen yang saya pimpin. Masalah yang menyangkut keluhan dan tuntutan ganti rugi konsumen terhadap pengembang seharusnya ditangani Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang independen," katanya ketika dihubungi Rabu kemarin.

Erna mengingatkan, hendaknya para pelaku usaha tidak menjadikan UUPK sebagai momok atau ancaman yang harus ditakuti, kecuali kalau mereka memang punya tradisi melakukan penipuan. "UUPK ini justru memperbaiki iklim usaha karena akan menguntungkan pelaku usaha yang baik. Pemerintah dan pelaku usaha yang jujur diuntungkan karena sebagai pribadi semua orang adalah konsumen. Sengketa konsumen dengan pengusaha yang nakal jika tidak dapat diselesaikan di luar pengadilan, ya harus dibawa ke pengadilan," ujarnya.

Tentang BPSK yang dibentuk hingga di tingkat kabupaten sementara sumber daya manusia yang mewakili konsumen masih amat minim, sehingga kemungkinan BPSK di daerah terkooptasi kepentingan pemerintah dan pelaku usaha, Erna tetap optimis. "Dengan spirit otonomi daerah, risiko itu harus diambil. Percayalah, masyarakat dan media serta mahasiswa di setiap tempat akan melakukan kontrol agar kepentingan konsumen tetap diutamakan. Yang diperlukan adalah sosialisasi dan pembangunan kapasitas (*capacity building*) di daerah sehingga visi dan misi perlindungan konsumen tidak dibelokkan," tutur Erna.

Melakukan sosialisasi UUPK dan menciptakan institusi baru seperti BPSK dan Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) memang merupakan [pekerjaan](#) rumah yang tidak ringan bagi YLKI dan Direktorat Perlindungan Konsumen yang baru setahun terbentuk di bawah Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri, Departemen Perindustrian dan Perdagangan. Kini saja sudah ada sederet pelaku usaha dan asosiasi pengusaha yang mengirim surat keberatan kepada Menteri Perindustrian dan Perdagangan, dan meminta agar pelaksanaan UUPK ditangguhkan.

"Aneh, ini kan undang-undang untuk lebih dari 200 juta rakyat, kok ada yang keberatan. Kalau UUPK tidak dilaksanakan sekarang, mau kapan lagi? Masyarakat sudah terlalu lama berkorban," kata AZ Nasution SH, tokoh senior YLKI, yang sejak tahun 1975 sudah mencetuskan gagasan perlunya UUPK dan sejak awal 1980-an menyusun konsep rancangannya.

Menurut Ir Eni Suhaeni Bakir, Direktur Perlindungan Konsumen Departemen Perindustrian dan Perdagangan, dalam tempo setahun terakhir sejak direktoratnya dibentuk ia sudah mencoba menyiapkan pranata bagi pelaksanaan UUPK, berupa rancangan tiga buah peraturan pemerintah (PP) dan sebuah rancangan keputusan Menperindag untuk pembentukan BPSK. Ketiga rancangan PP tadi adalah untuk rencana pembentukan BPKN, pembinaan dan pengawasan, serta lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat (LPKSM), dan kini semua sudah dikirim ke kantor Menteri Hukum dan Perundang-Undangan. Sebuah calon PP lain tentang *class action* untuk kerugian materi yang besar dan korban yang tidak sedikit masih memerlukan pendalaman.

"Saya akui sosialisasi UUPK perlu lebih dipergencar. Sayangnya anggaran pemerintah untuk hal ini amat terbatas, sementara donor asing yang menjanjikan hibah sejak sebelum pemerintahan Gus Dur terbentuk hingga kini belum merealisasi janjinya," kata Eni.

Diharapkan akhir tahun ini sudah terbentuk sebanyak 10 BPSK di delapan kota besar sebagai proyek percontohan. Direktorat Perlindungan Konsumen bakal membutuhkan banyak penyidik pegawai negeri sipil (PPNS) untuk mendukung kerja BPSK, khususnya untuk menyidik aneka produk dan jasa yang dikeluarkan masyarakat. Kini sudah ada sejumlah PPNS untuk Metrologi Legal dan Wajib Daftar Perusahaan di Depperindag, selain juga PPNS untuk Pengawasan Obat dan Makanan (POM) di Ditjen POM Depkes. Di kepolisian ada pula sejumlah reserse ekonomi. Namun, semua ini masih jauh dari memadai untuk perlindungan konsumen.

Malaysia yang penduduknya 20 juta memiliki sebuah Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen, sementara Indonesia yang memiliki lebih dari 200 juta penduduk baru saja dilayani birokrasi setingkat direktorat. Ini juga tentu kurang memadai. Namun, lebih baik ada ketimbang

tidak ada sama sekali. Konsumen perlu tetap waspada, agar pelaku usaha tidak bertindak seenaknya. **(irwan julianto)**