



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 3 Nomor 6 Tahun 2023 Page 2883-2890

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Peran Lembaga Perlindungan Konsumen Dalam Menegakkan Hak Konsumen Di Indonesia

Yusuf Daeng¹, Juni Kasmira^{2✉}, Arlenggo Guswandi³, Jefri T⁴, Bambang Keristian⁵, Ahmad
Khomeini Nasution⁶

Jurusan Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Lancang Kuning

Email: Junikasmira24@gmail.com^{2✉}

Abstrak

Lembaga perlindungan konsumen memiliki peran yang penting dalam menegakkan hak-hak konsumen di Indonesia. Studi ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis peran yang dimainkan oleh lembaga perlindungan konsumen dalam menjaga hak-hak konsumen di tengah dinamika pasar yang berkembang pesat. Metode penelitian yang digunakan adalah penelusuran dan analisis berbagai literatur terkait hukum konsumen, peraturan perundang-undangan, dan kebijakan yang terkait dengan lembaga perlindungan konsumen di Indonesia. Analisis dilakukan terhadap peran lembaga perlindungan konsumen seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Badan Pengawas Perdagangan Berjangka Komoditi (Bappebti), dan Komisi Penyiaran Indonesia (KPI), serta bagaimana lembaga-lembaga ini berkolaborasi dalam melindungi hak-hak konsumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lembaga perlindungan konsumen memegang peranan krusial dalam menegakkan hak-hak konsumen di Indonesia. Mereka tidak hanya memberikan bantuan dalam penyelesaian sengketa antara konsumen dan penyedia jasa/barang, tetapi juga melakukan advokasi, pendidikan konsumen, dan pengawasan terhadap praktik bisnis yang tidak etis atau merugikan konsumen. Namun, terdapat beberapa tantangan yang dihadapi lembaga perlindungan konsumen, termasuk keterbatasan sumber daya, koordinasi antarlembaga, serta adaptasi terhadap perkembangan teknologi dan pasar. Oleh karena itu, penelitian ini juga menyoroti perlunya peningkatan kapasitas lembaga perlindungan konsumen melalui sinergi antarlembaga, penguatan regulasi, dan pengembangan strategi baru dalam menangani permasalahan yang muncul di era digital saat ini.

Kata Kunci: *Lembaga Perlindungan Konsumen, Hak Konsumen, Penegakan Hukum Konsumen*

Abstract

Consumer protection institutions have an important role in upholding consumer rights in Indonesia. This study aims to identify and analyze the role played by consumer protection institutions in safeguarding consumer rights amidst rapidly developing market dynamics. The research method used is searching and analyzing various literature related to consumer law, statutory regulations and policies related to consumer protection institutions in Indonesia. Analysis was carried out on the role of consumer protection institutions such as the Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK), Commodity Futures Trading Supervisory Agency (Bappebti), and the Indonesian Broadcasting Commission (KPI), as well as how these institutions collaborate in protecting consumer rights. The research results show that consumer protection institutions play a crucial role in upholding consumer rights in Indonesia. They not only provide assistance in resolving disputes between consumers and service/goods providers, but also carry out advocacy, consumer education, and supervision of business practices that are unethical or detrimental to consumers. However, there are several challenges faced by consumer protection institutions, including limited resources, coordination between institutions, and adaptation to technological and market developments. Therefore, this research also highlights the need to increase the capacity of consumer protection institutions through inter-institutional synergy, strengthening regulations, and developing new strategies in dealing with problems that arise in the current digital era.

Keywords: Consumer Protection Agency, Consumer Rights, Consumer Law Enforcement

PENDAHULUAN

Peran lembaga perlindungan konsumen dalam menegakkan hak konsumen di Indonesia sangat penting mengingat dinamika pasar yang semakin kompleks dan berkembang pesat. Az Nasution berpendapat bahwa dibutuhkan suatu peraturan hukum yang dapat melindungi hak-hak konsumen (Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2011). Dalam kondisi pasar yang melibatkan berbagai produk dan layanan dari beragam sektor, keberadaan lembaga perlindungan konsumen menjadi krusial untuk menjaga keseimbangan antara kepentingan konsumen dengan penyedia jasa atau produsen. Meningkatnya kesadaran masyarakat akan hak-haknya sebagai konsumen juga menandai perlunya lembaga yang dapat membantu dalam menyelesaikan perselisihan, memberikan informasi yang jelas, dan mengedukasi masyarakat mengenai hak-haknya. Tidak hanya itu, perkembangan teknologi dan ekonomi digital memberikan tantangan baru, seperti keamanan transaksi online dan perlindungan data, yang membutuhkan adaptasi dan penegakan hukum konsumen yang efektif (I Gst Made Oka Sedana Yasa et al., 2021). Meskipun beberapa lembaga telah ada untuk melindungi konsumen, evaluasi terhadap efektivitas, koordinasi antarlembaga, dan kemampuan untuk merespons perubahan pasar masih diperlukan guna memperkuat

infrastruktur perlindungan konsumen secara keseluruhan. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan mendalam, evaluasi yang komprehensif, serta rekomendasi konstruktif untuk meningkatkan dan memperbaiki sistem perlindungan konsumen di Indonesia, mendukung pembangunan ekonomi yang berkelanjutan, serta menciptakan transaksi bisnis yang lebih adil dan berkeadilan bagi masyarakat.

Dari latar belakang masalah yang telah dipaparkan tersebut, penulis tertarik untuk mengangkat suatu penelitian dengan judul "Peran Lembaga Perlindungan Konsumen Dalam Menegakkan Hak Konsumen Di Indonesia".

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi literatur (*library research*) (P. Andi, 2012). Jenis pendekatan penelitian yang digunakan oleh peneliti di dalam penelitian ini adalah penelitian hukum normatif dengan pendekatan teori dan asas hukum. Penelitian hukum normatif didefinisikan penelitian yang mengacu kepada norma-norma hukum yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan maupun putusan pengadilan. Penelitian hukum normatif bisa juga disebut sebagai penelitian hukum doctrinal (Jonaedi Effendi dan Johnny Ibrahim, 2018).

Prosedur dalam penelitian ini dilaksanakan dengan tahapan-tahapan yaitu mengumpulkan data Pustaka, membaca, mencatat, menelaah, mengumpulkan konsep atau naskah kemudian dilakukan elaborasi dan eksplanasi terhadap data atau teks yang terkumpul berkaitan dengan topik pembahasan utama di dalam penelitian ini. Hal ini sesuai dengan pendapat Zed (M. Zed, 2008) yang mengatakan bahwa riset Pustaka tidak hanya sebatas urusan membaca dan mencatat literatur atau buku, melainkan serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan data Pustaka, membaca, mencatat serta mengolah suatu bahan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Lembaga Perlindungan Konsumen Di Indonesia

Lembaga Perlindungan Konsumen di Indonesia adalah badan yang didirikan untuk melindungi dan mengadvokasi hak-hak konsumen dalam berbagai aspek kehidupan ekonomi dan sosial. Konsumen merujuk pada setiap individu yang menggunakan barang atau jasa yang tersedia di masyarakat, baik untuk kebutuhan pribadi, keluarga, orang lain, atau bahkan untuk kepentingan makhluk hidup lainnya, dan tidak dimaksudkan untuk diperdagangkan (KADI SUKARNA, 2016). Salah satu lembaga utama adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), yang menjadi pusat penyelesaian sengketa antara

konsumen dengan penyedia jasa atau produsen. BPSK berperan sebagai mediasi untuk menyelesaikan masalah konsumen dengan pendekatan alternatif, tanpa melibatkan proses peradilan yang memakan waktu. BPSK didirikan sebagai lembaga yang bertanggung jawab dalam penyelesaian sengketa konsumen antara perusahaan dengan konsumen di luar ranah peradilan. Tidak hanya itu, BPSK juga memiliki peran dalam menangani permasalahan konsumen yang bersifat kecil dan relatif sederhana. Pendirian BPSK dilatarbelakangi oleh keengganan masyarakat untuk mengajukan sengketa ke pengadilan karena ketimpangan posisi sosial dan keuangan antara konsumen dengan perusahaan, yang membuat konsumen merasa sulit untuk mendapatkan keadilan di pengadilan (Rahmi Rimanda, 2019).

Selain BPSK, berbagai lembaga juga turut aktif dalam menjalankan fungsi perlindungan konsumen di Indonesia. Badan Pengawas Perdagangan Berjangka Komoditi (Bappebti) menjadi wadah pengawasan dalam transaksi perdagangan berjangka komoditi dan bertanggung jawab atas perlindungan nasabah dari praktik-praktik tidak etis dalam perdagangan berjangka (Sheila Namia Marchellia, 2022). Sementara itu, Komisi Penyiaran Indonesia (KPI) mengemban peran dalam mengawasi konten siaran, memastikan kepatuhan penyiaran terhadap standar etika dan kebijakan penyiaran yang melindungi konsumen dari konten yang tidak pantas atau merugikan.

Meskipun lembaga-lembaga ini berperan dalam melindungi konsumen, masih ada beberapa hambatan yang dihadapi. Keterbatasan sumber daya, baik dari segi anggaran, personel, maupun infrastruktur, seringkali menghambat kinerja lembaga dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Koordinasi antarlembaga juga perlu diperkuat agar respons terhadap permasalahan konsumen lebih terintegrasi dan efisien.

Selain itu, kemajuan teknologi juga menjadi faktor tantangan. Perkembangan bisnis digital menuntut lembaga perlindungan konsumen untuk mampu beradaptasi dalam menghadapi risiko keamanan transaksi online, perlindungan data, serta penyelesaian sengketa di ranah digital. Peningkatan edukasi konsumen tentang hak-haknya juga menjadi aspek penting dalam memperkuat posisi konsumen dalam transaksi bisnis.

Secara keseluruhan, lembaga perlindungan konsumen di Indonesia memegang peran penting dalam memastikan keadilan, keamanan, dan perlindungan bagi konsumen. Untuk meningkatkan efektivitasnya, kerjasama antarlembaga, peningkatan sumber daya, respons terhadap perkembangan teknologi, dan peningkatan pemahaman konsumen tentang hak-hak mereka merupakan langkah krusial dalam memastikan perlindungan yang lebih baik bagi konsumen di masa mendatang.

Hak Konsumen Di Indonesia

Berikut adalah beberapa hak-hak konsumen di Indonesia beserta dasar hukum yang mengaturnya:

- a. Hak atas Informasi yang Jelas dan Benar
Konsumen berhak mendapatkan informasi yang jelas dan benar mengenai produk atau jasa yang akan dibeli, termasuk harga, komposisi, kualitas, cara penggunaan, dan risiko yang mungkin timbul dari penggunaan tersebut (Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen).
- b. Hak atas Keselamatan dan Keamanan
Konsumen berhak mendapatkan perlindungan terhadap produk atau jasa yang tidak aman atau berbahaya bagi kesehatan dan keselamatannya (Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen).
- c. Hak atas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen
Konsumen berhak menerima pelayanan yang baik dan sesuai dengan yang dijanjikan, serta memiliki hak untuk mendapatkan ganti rugi jika pelayanan tidak sesuai dengan kesepakatan (Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen).
- d. Hak atas Perlindungan dari Praktik Bisnis Tidak Etis atau Merugikan
Konsumen berhak dilindungi dari praktik bisnis yang tidak etis, penipuan, pemalsuan, atau praktik yang merugikan konsumen (Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen).
- e. Hak untuk Mendapatkan Ganti Rugi atau Kompenasi
Konsumen berhak mendapatkan ganti rugi atau kompensasi jika terjadi kerugian akibat dari produk atau jasa yang cacat, tidak sesuai dengan yang dijanjikan, atau karena praktik bisnis yang merugikan (Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen).
- f. Hak atas Transaksi Elektronik yang Aman dan Terpercaya
Konsumen memiliki hak untuk melakukan transaksi elektronik yang aman dan terjamin keamanannya (Peraturan Pemerintah Nomor 44 Tahun 2015 tentang Perlindungan Konsumen dalam Melakukan Transaksi Elektronik).
- g. Hak untuk Menyampaikan Keluhan atau Pengaduan
Konsumen berhak menyampaikan keluhan atau pengaduan terhadap produk atau jasa yang diterimanya jika tidak sesuai dengan yang dijanjikan atau bermasalah (Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen).

h. Hak untuk Memperoleh Perlindungan dari Penggunaan Data Pribadi

Konsumen berhak mendapatkan perlindungan terhadap penggunaan data pribadi yang tidak sah atau penyalahgunaan data oleh pihak lain (Peraturan perundang-undangan yang melindungi privasi dan data pribadi konsumen, termasuk Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik).

Hak-hak tersebut dijamin dan dilindungi oleh peraturan yang mengatur hak konsumen di Indonesia. Para konsumen dapat merujuk pada peraturan-peraturan tersebut ketika menghadapi masalah atau ketika hak-haknya tidak terpenuhi dalam transaksi konsumen.

Peran Lembaga Perlindungan Konsumen Dalam Menegakkan Hak Konsumen

Peran lembaga perlindungan konsumen di Indonesia sangat penting dalam menegakkan hak-hak konsumen. Lembaga-lembaga ini bertindak sebagai garda terdepan dalam memastikan perlindungan, keamanan, serta keadilan bagi konsumen dalam berbagai transaksi bisnis. Salah satu peran utama lembaga perlindungan konsumen adalah memberikan pendidikan kepada konsumen tentang hak-hak mereka, termasuk memberikan informasi yang jelas dan memadai mengenai produk atau jasa yang akan mereka beli. Lembaga ini juga berperan dalam memberikan advokasi terhadap kepentingan konsumen, baik melalui penyelesaian sengketa antara konsumen dengan produsen atau penyedia jasa, maupun dengan memberikan bantuan hukum jika hak-hak konsumen dilanggar. Selain itu, lembaga perlindungan konsumen memiliki peran dalam pengawasan terhadap praktik bisnis yang tidak etis atau merugikan konsumen. Melalui pengawasan ini, lembaga tersebut dapat mencegah penipuan, pemalsuan, atau praktik-praktik lain yang dapat merugikan konsumen. Di samping itu, lembaga ini memfasilitasi penyelesaian sengketa antara konsumen dan penyedia jasa atau produsen melalui mediasi atau penyelesaian alternatif lainnya, sehingga membantu mengurangi beban proses hukum yang panjang dan memakan biaya.

Ketika hak-hak konsumen dilanggar atau terjadi perselisihan, lembaga perlindungan konsumen berperan sebagai penengah yang obyektif dan independen dalam menyelesaikan permasalahan. Dengan demikian, mereka menjadi kekuatan yang sangat penting dalam menjaga keadilan dan memperkuat posisi konsumen dalam berbagai transaksi. Melalui peran aktifnya, lembaga perlindungan konsumen berkontribusi dalam membangun lingkungan ekonomi yang sehat, adil, dan berintegritas bagi seluruh pihak yang terlibat dalam transaksi bisnis di Indonesia.

SIMPULAN

Peran lembaga perlindungan konsumen dalam menegakkan hak konsumen di Indonesia menunjukkan bahwa peran lembaga tersebut sangat vital dalam menjaga keadilan dan perlindungan bagi konsumen. Melalui analisis yang mendalam, ditemukan bahwa lembaga perlindungan konsumen, seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Badan Pengawas Perdagangan Berjangka Komoditi (Bappebti), dan Komisi Penyiaran Indonesia (KPI), memiliki peran yang signifikan dalam menyelesaikan sengketa, memberikan edukasi, serta memantau kepatuhan penyedia jasa atau produsen terhadap hukum konsumen. Namun, kesimpulan tersebut juga menyoroti beberapa tantangan yang perlu diatasi, seperti keterbatasan sumber daya, koordinasi antarlembaga yang belum optimal, serta adaptasi terhadap perkembangan teknologi dan pasar yang cepat. Dalam konteks ini, diperlukan upaya bersama untuk memperkuat infrastruktur dan kapasitas lembaga perlindungan konsumen, termasuk sinergi antarlembaga, penguatan regulasi, dan strategi inovatif untuk menghadapi dinamika pasar modern. Penelitian ini menegaskan bahwa lembaga perlindungan konsumen memiliki peran krusial dalam menegakkan hak-hak konsumen di Indonesia. Untuk mencapai tujuan ini secara efektif, perlu adanya upaya bersama dari pemerintah, lembaga terkait, dan masyarakat dalam mengatasi tantangan yang ada guna meningkatkan perlindungan, kesejahteraan, dan keadilan bagi konsumen Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Celina Tri Siwi Kristiyanti. (2011). Hukum Perlindungan Konsumen. Sinar Grafika.
- I Gst Made Oka Sedana Yasa, I Ketut Sudiatmaka, & Si Ngurah Ardhya. (2021). PERAN YAYASAN LEMBAGA PERLINDUNGAN KONSUMEN TERKAIT KERUGIAN KONSUMEN DITINJAU BERDASARKAN PASAL 8 HURUF F UNDANG – UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (STUDI KASUS KERUGIAN KONSUMEN TERHADAP PEMBELIAN RUMAH SUBSIDI DI WILAYAH KABUPATEN TABANAN). Yustisia Universitas Pendidikan Ganesha, 4(2).
- Jonaedi Effendi, & Johnny Ibrahim. (2018). Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris. Kencana.
- KADI SUKARNA. (2016). PERAN LEMBAGA PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KONSUMEN DAN PELAKU USAHA. Humani, 6(1).
- M. Zed. (2008). Metode Penelitian Kepustakaan. Yayasan Obor Indonesia.
- P. Andi. (2012). Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian. Ar-
- Copyright @ Yusuf Daeng, Juni Kasmira, Arlenggo Guswandi, Jefri T, Bambang Keristian, Ahmad Khomeini Nasution

Ruzz Media.

Rahmi Rimanda. (2019). KEBERADAAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) SEBAGAI LEMBAGA QUASI YUDISIAL DI INDONESIA. *Jurnal Bina Mulia Hukum*, 4(1).

Sheila Namia Marchellia. (2022). Klausula Baku Pada Perjanjian Berjangka Dan Perlindungan Hukum Bagi Investor Perdagangan Berjangka Komoditi. *Cendekia Niaga Journal of Trade Development and Studies*, 6(1).