

TRANSFORMASI DAN SINERGI LEMBAGA PERLINDUNGAN KONSUMEN Dan Perguruan Tinggi

Buku ini berbasis pada penelitian yang dilakukan penulis pada tahun 2020 dengan judul "Sinergi Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) dan Perguruan Tinggi di Jawa Timur dalam Penguatan Materi dan Advokasi Perlindungan Konsumen." Buku ini telah mendapatkan beberapa data tambahan sesuai dengan perkembangan kebijakan yang dilakukan oleh BPKN.

Topik buku ini, yakni tentang konsumen, sangat penting terkait dengan perlindungan akan hak-hak sekaligus penguatan advokasinya. Literasi konsumen menunjukkan "kesadaran hukum" konsumen yang telah dijamin dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 tahun 1999. Pada aspek yang lain, memotret kebijakan Lembaga Negara bernama BPKN sangat penting dalam rangka mengenalkan lebih luas kelembagaan negara sekaligus membangun kesadaran konsumen agar lebih berdaya



ISBN 978-602-6713-65-5



Dr. Hj. Rohmah Maulidia, M.Ag., dkk.



TRANSFORMASI DAN SINERGI LEMBAGA PERLINDUNGAN KONSUMEN Dan Perguruan Tinggi



Dr. Hj. Rohmah Maulidia, M.Ag., dkk.

Dr. Hj. Rohmah Maulidia, M.Ag., dkk.

Transformasi dan Sinergi
**LEMBAGA
PERLINDUNGAN
KONSUMEN DAN
PERGURUAN TINGGI**



**TRANSFORMASI DAN SINERGI LEMBAGA
PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN PERGURUAN TINGGI**

Penulis :

Dr. Hj. Rohmah Maulidia, M.Ag.
Umarwan Sutopo, Lc., MHI.
Gita Puspita Ningrum

Reviewer :

Dr. Hj. Khusniati Rofiah, M.S.I.

Editor :

Nahrowi, M.H.

Layout dan Desain Sampul:

Hendra

Cetakan I: November 2022

vi + 96 hlm., 14.5 x 20.5 cm

ISBN: xxx-xxx-xxxx-xx-x

Diterbitkan oleh

Q-MEDIA

Pelem Kidul No.158C Bantul, Yogyakarta, Indonesia

Telp.: 0817 9408 502. Email : qmedia77@gmail.com

Hak cipta dilindungi oleh undang-undang.
Dilarang mengutip atau memperbanyak sebagian
atau seluruh isi buku ini tanpa izin tertulis dari penerbit

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah Tuhan Yang Maha Kuasa, atas segala limpahan nikmat, *hidayah* serta *taufiq*-Nya, sehingga penulis bisa menyelesaikan penelitian ini dengan lancar. *Salawat* dan salam semoga senantiasa dilimpahkan kepada *rasul*-Nya, yang menjadi *uswah hasanah* bagi seluruh umat Islam.

Buku ini berasal dari penelitian LPPM yang penulis lakukan pada tahun 2020 dengan judul ***“SINERGI BADAN PERLINDUNGAN KONSUMEN NASIONAL (BPKN) DAN PERGURUAN TINGGI DI JAWA TIMUR DALAM PENGUATAN MATERI DAN ADVOKASI PERLINDUNGAN KONSUMEN.”*** Buku ini telah mendapatkan beberapa data tambahan sesuai dengan perkembangan kebijakan yang dilakukan oleh BPKN.

Kajian tentang konsumen sangat penting terkait dengan perlindungan akan hak-hak sekaligus penguatan advokasinya. Karena literasi konsumen menunjukkan “kesadaran hukum” konsumen yang telah dijamin dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 tahun 1999. Memotret kebijakan Lembaga negara bernama BPKN sangat penting dalam rangka mengenalkan lebih luas kelembagaan negara sekaligus membangun kesadaran konsumen agar lebih berdaya.

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah mendukung terlaksananya penulisan buku ini. Semoga amal kebajikan beliau semua senantiasa mendapat balasan yang berlimpah dari Allah SWT. Akhirnya dengan segala kerendahan hati penulis sangat terbuka menerima masukan dan kritik membangun.

Penulis

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan dan Manfaat	5
C. Kerangka Berfikir	6
D. Metode Penulisan	8
BAB II TEORI TRANSFORMASI DAN SINERGI SEBAGAI ALAT BACA.....	11
A. Perkembangan Teori Transformasi dan Sinergi	11
B. Teori SWOT	13
C. Teori Kebijakan	14
BAB III LEMBAGA KONSUMEN, BPKN DAN PERGURUAN TINGGI: UPAYA MEMPERJUANGKAN HAK KONSUMEN DI INDONESIA.....	17
A. Lembaga Konsumen di Indonesia	17
B. Kelembagaan Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN): Transformasi apa yang Baru?	28

1. BPKN dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK)	38
2. Regulasi Baru BPKN	39
3. Upaya BPKN dalam Sinergi Perguruan Tinggi	40
4. Format Sinergi	54
5. Hambatan Program	54
BAB IV MEMBACA SECARA KRITIS PERAN BPKN DAN TANTANGANNYA	59
A. Mengkritisi Tujuan yang Akan Dicapai BPKN	61
B. Analisis Sumber Daya Pendukung	64
C. Analisis Strategi BPKN dalam Mencapai Visi	70
CATATAN PENUTUP	81
Daftar Pustaka	83
Tentang Penulis	87

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indeks keberdayaan konsumen di negara kita belum mencapai target. Kementerian Perdagangan berupaya mendorong kualitas dan daya saing produk dengan meningkatkan angka Indeks Keberdayaan Konsumen (IKK). Hal ini sesuai dengan tema peringatan Hari Konsumen Nasional (Harkonas) 2019, “Saatnya konsumen Indonesia berdaya.” Keberdayaan konsumen terlihat dari angka IKK, terutama di perkotaan yang meningkat pesat dari 35,25 pada 2017 menjadi 43,75 pada 2018. IKK perdesaan juga meningkat dari 32,15 pada 2017 menjadi 36,51 pada 2018.¹

Kementerian Perdagangan (Kemendag) menargetkan peningkatan angka IKK total pada 2019 menjadi sebesar 45. Hasil survei tahun 2018, Kemendag mendapatkan angka IKK total sebesar 40,41 atau meningkat jika dibandingkan dengan 2017 sebesar 33,70. IKK ini menjadi dasar penetapan

¹ <https://mediaindonesia.com> diakses tanggal 1 Agustus 2019).

serangkaian kebijakan dalam peningkatan perlindungan konsumen, edukasi konsumen akan hak dan kewajibannya, serta kemampuan dalam berinteraksi dengan pasar. Hasil IKK pada 2018 menunjukkan peningkatan yang cukup signifikan. Konsumen Indonesia telah menuju level “mampu” yang sebelumnya hanya berada pada level “paham.” Level mampu artinya konsumen Indonesia telah mampu menggunakan hak dan kewajibannya sebagai konsumen untuk menentukan pilihan terbaik.²

Peningkatan angka IKK ini tentu tidak hanya akan menguntungkan konsumen, tetapi juga mendorong para pelaku usaha untuk meningkatkan kualitas dan daya saing produk. Presiden Joko Widodo menegaskan tiga aspek penting yang harus dijaga oleh Kemendag, yaitu stabilitas harga dan ketersediaan bahan pokok, meningkatkan kinerja ekspor, serta membangun dan merevitalisasi pasar. Dari ketiga mandat tersebut, terdapat dua pilar yang harus diperhatikan Kemendag terkait dengan pemberdayaan konsumen. Yaitu memfasilitasi produsen untuk tumbuh berkembang maju dan memberdayakan konsumen. Untuk itu, kualitas produk dari sisi kesehatan, keselamatan, harga dan ketepatan ukuran menjadi prioritas.³

Jika dicermati, Perpres tersebut bertujuan mewujudkan iklim usaha dan hubungan yang sehat antara pelaku usaha dan konsumen, serta untuk mendorong perekonomian nasional yang efisien dan berkeadilan. Untuk itu, diperlukan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang sinergis,

² Ibid.

³ Ibid.

harmonis, dan terintegrasi. Konsep tata kelola Perlindungan Konsumen tersebut dinamakan STRANAS-PK. (Strategi Nasional Perlindungan Konsumen).⁴

STRANAS-PK merupakan dokumen yang memuat sasaran, arah kebijakan, strategi dan sektor prioritas penyelenggaraan perlindungan konsumen untuk periode 5 (lima) tahun. STRANAS-PK periode pertama berlaku 3 (tiga) tahun dimulai tahun 2017 sampai dengan tahun 2019. STRANAS-PK terdiri dari antara lain:

1. Penjabaran Amanat Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2015-2019;
2. Kondisi Perlindungan Konsumen dan Persepsi Masyarakat;
3. Arah Kebijakan Perlindungan Konsumen;
4. Strategi dan Prioritas Nasional
5. Sasaran dan Target.

Dalam penguatan dan advokasi konsumen, Pemerintah tidak dapat bekerja sendiri. Dibutuhkan peran serta masyarakat dan dunia usaha untuk keberhasilan program ini. Terlebih dalam konteks bisnis modern yang sarat dengan transaksi *online*, *e-money* dan *financial technology*.⁵

Menindaklanjuti Perpres tersebut, BPKN mendorong peran kementerian atau lembaga (K/L) untuk memperkuat perlindungan konsumen di sembilan sektor. Sembilan sektor

⁴ Lembaran Negara RI Nomor 96 Tahun 2017.

⁵ Baca ulasan Ikaputera Waspada, "Percepatan Adopsi Sistem Transaksi Teknologi Informasi Untuk Meningkatkan Aksesibilitas Layanan Jasa Perbankan," *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, Vol.16, No.1 (Januari 2012), 122-131; Mahir Pradana, "Klasifikasi Bisnis E-Commerce Di Indonesia," *Jurnal Modus* Vol.27 (Februari 2015), 164-174.

itu adalah obat, makanan, dan minuman, jasa keuangan, jasa pelayanan publik, perumahan atau properti, jasa transportasi, jasa layanan kesehatan, jasa telekomunikasi, barang konsumsi tahan lama, dan *e-commerce*. Kepala BPKN Ardiansyah Parman mengatakan, K/L yang membidangi sembilan sektor tersebut bertanggung jawab menyukseskan Stranas-PK. Untuk itu, BPKN akan mengawal dan memantau pelaksanaannya.⁶

Perguruan tinggi sebenarnya telah terlibat aktif melakukan edukasi perlindungan konsumen melalui integrasi kurikulum hukum perlindungan konsumen menjadi mata kuliah wajib di Fakultas Syariah sehingga mata kuliah Hukum Perlindungan Konsumen ini biasanya disandingkan dengan bahasan persaingan usaha.⁷

Dengan demikian, secara teoritis seluruh mahasiswa sebenarnya telah mempelajari materi perlindungan konsumen. Untuk itu, buku ini menjadi penting mengkaji

⁶ <http://ditjenpktn.kemendag.go.id> diakses tanggal 1 Agustus 2019).

⁷ <http://fasih.iain-tulungagung.ac.id/kurikulum-hes>. diakses tanggal 2 Agustus 2019). Kesatuan nama mata kuliah hukum perlindungan konsumen dan persaingan usaha lihat misalnya pada silabus fakultas Syariah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Mulai Tahun Akademik 2016/2017 Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta memberlakukan Kurikulum Mengacu Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (KKNI) dan Standar Nasional Pendidikan Tinggi (SN-DIKTI) dengan mengintegrasikan dan menginterkoneksi ilmu keislaman dan ilmu umum. Menurut Peraturan Presiden Nomor 8 Tahun 2012 dan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi yang dimaksud KKNI adalah kerangka penjenjangan kualifikasi kompetensi yang dapat menyandingkan, menyetarakan dan mengintegrasikan antara bidang pendidikan dan bidang pelatihan kerja serta pengalaman kerja dalam rangka pemberian pengakuan kompetensi kerja sesuai dengan struktur pekerjaan di berbagai sektor. Lihat secara rinci <http://syariah.uin-suka.ac.id> diakses tanggal 2 Agustus 2019.

dan memotret sinergi perguruan tinggi dengan BPKN dalam upaya perlindungan konsumen.

Pertanyaan-pertanyaan yang muncul kemudian adalah bukankah BPKN dan Perguruan Tinggi saling membangun transformasi dan sinergi dalam upaya penguatan perlindungan konsumen?. Selanjutnya dalam bentuk apa sajakah format sinergi dan sejauhmana pencapaiannya?. Didalam hal tersebut pastinya ada faktor pendorong dan pengahmbat. Untuk itu buku ini berusaha menggali pertanyaan-pertanyaan diatas dengan kacamata teoritis dan praktis sesuai keadaan yang realistis.

B. Tujuan dan Manfaat

Kajian ini bertujuan mengeksplorasi program dan kebijakan yang telah dilakukan oleh BPKN dan Perguruan Tinggi dalam mendukung perlindungan konsumen, sekaligus menelaah lebih jauh capaian kebijakan bagi kelompok sasaran dan masyarakat luas.

Manfaat pentingnya adalah adanya pemetaan secara sistematis program perguruan tinggi yang mendukung perlindungan konsumen, sehingga memudahkan bagi pemangku kepentingan mengukur program serta menjadi evaluasi kebijakan berikutnya. Studi semacam ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan dalam mata kuliah dan disiplin keilmuan yang relevan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan Fakultas Hukum atau Syariah.

C. Kerangka Berfikir

Kajian seputar perlindungan konsumen dan peran BPKN dilakukan antara lain oleh Taufikkurrahman berjudul *Peran BPOM dan BPKN dalam Memberikan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Peredaran Vaksin Palsu*. Penelitian ini mengangkat kasus vaksin palsu. Dikatakan palsu karena mutu yang diberikan tidak sama dengan standar mutu yang ditentukan oleh pemerintah. Vaksin palsu tersebut merupakan campuran vaksin asli ditambah dengan infus sehingga kualitas vaksin yang diberikan kepada anak-anak peserta imunisasi tidak sesuai takaran semestinya.⁸

Kewenangan BPOM dan BPKN sebenarnya sangat luas, baik pengawasan pada produksi, pelabelan, pemasaran maupun pengawasan pasca beredar di masyarakat. Hukum harus mengakomodir kepentingan para konsumen untuk melakukan upaya hukum dalam mengembalikan hak dirinya yang telah dirugikan akibat mengonsumsi vaksin palsu tersebut.⁹

Penelitian tentang perlindungan konsumen dikaitkan dengan penegakan hukum dilakukan oleh Ali Mansyur dan Irsan Rahman berjudul *Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Produksi Nasional*. Adanya pasar bebas menuntut pelaku usaha bersaing secara kompetitif. Arus barang impor dari luar negeri harus mampu didukung oleh regulasi yang dapat menjaga hak-

⁸ Taufikkurrahman, "Peran BPOM dan BPKN dalam Memberikan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Peredaran Vaksin Palsu." *Iqtishadia Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah* Vol. 3 No. 1 Juni 2016, 57.

⁹ Ibid.

hak konsumen. Para pelaku usaha nasional dituntut untuk memproduksi barang yang memiliki kualitas yang dapat menjamin pemenuhan hak-hak konsumen sekaligus mampu bersaing secara kompetitif di pasar global.

Hasil penelitian Ali menunjukkan bahwa upaya menjaga standarisasi mutu produksi nasional merupakan keniscayaan. Sedangkan upaya penegakan hukum perlindungan konsumen dapat diwujudkan melalui upaya preventif perlindungan konsumen serta penyelesaian sengketa, penuntutan dan pemberian sanksi baik pada aspek pidana, perdata dan administratif.¹⁰

Artikel perlindungan hukum *e-commerce* ditulis oleh Arfian Setiantoro, et.al, berjudul *Urgensi Perlindungan Hukum Konsumen Dan Penyelesaian Sengketa E-Commerce Di Era Masyarakat Ekonomi Asean*. Transaksi *e-commerce* belum sepenuhnya terlindungi dalam UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Ia menekankan urgensi perlindungan konsumen dan alternatif penyelesaian sengketa terhadap transaksi *e-commerce* di Era MEA. Mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia adalah baik melalui peradilan maupun di luar peradilan. Lembaga nonlitigasi seperti BPSK, ODR maupun ACCP diharapkan dapat lebih melindungi konsumen untuk menemukan *win-win solution*. Perlindungan konsumen juga harus bersifat preventif. Sedapat mungkin bisa mencegah adanya kerugian konsumen.¹¹

¹⁰ Dimuat dalam *Jurnal Pembaharuan Hukum*, Volume II No. 1 Januari - April 2015, 1.

¹¹ Dimuat dalam *Jurnal Rechtsvinding*, Volume 7, Nomor 1, April 2018, 1.

Sementara penelitian tentang fungsi dan tugas BPKN dilakukan oleh Claudya Angelia Kairupan, *Fungsi Dan Tugas Badan Perlindungan Konsumen Nasional Dalam Menerima Pengaduan Mengenai Pelanggaran Hak-Hak Konsumen*. Penelitian Claudya menegaskan faktor utama kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran dan pendidikan konsumen yang masih rendah. Untuk itu BPKN dan lembaga terkait perlu mengoptimalkan peran edukasi konsumen. Selain itu, perlu optimalisasi fungsi dan tugas BPKN dalam menerima pengaduan dari masyarakat. BPKN dapat memberikan rekomendasi kepada pemerintah mengenai penyelesaian pelanggaran hak-hak konsumen pada level atas dan pada level bawah. Tentunya hal ini akan saling melengkapi dengan tugas LPKSM atas berbagai pengaduan-pengaduan yang dapat diselesaikan melalui prosedur hukum yang berlaku.¹²

Dari uraian di atas, belum ditemukan kajian seputar sinergi BPKN dengan perguruan tinggi dalam penguatan materi dan advokasi perlindungan konsumen.

D. Metode Penulisan

Mengkaji perlindungan konsumen sangatlah penting. Topik ini salah satu bagian dari penegakan Hak Asasi Manusia. Penelitian ini dilaksanakan mewawancarai pihak BPKN Arief Safari dan beberapa perguruan tinggi di Jawa Timur selama kurang lebih enam bulan. Peneliti secara intens melakukan *indepth interview* dengan BPKN, IAIN Tulung Agung, IAIN Ponorogo dan Universitas Brawijaya. Mereka

¹² Dimuat dalam jurnal *Lex et Societatis*, Vol. I. No.3 (Juli, 2013), 117.

para dosen pengampu mata kuliah hukum perlindungan konsumen. Menurut Moloeng, subjek kajian adalah individu yang bersedia menginterpretasikan pengalaman melalui interaksi dengan orang lain, dan bahwa pengalamanlah yang membentuk kenyataan.¹³ Penulisan dilakukan secara alamiah, dan penulis tidak mencampuri pendapat subjek kajian.¹⁴

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*). Pendekatan riset ini dengan teori kebijakan, sinergi dan SWOT. Untuk memperoleh data, penulis melakukan serangkaian teknik sebagaimana lazimnya dalam dunia riset. Metode pengamatan sangat membantu penulis untuk mengenal dunia subjek lebih dalam. Untuk menggali data digunakan *in-depth interview*. Interview memiliki kelebihan dan keuntungan antara lain fleksibilitas, spontanitas, mampu menangkap perilaku nonverbal dan lain-lain.¹⁵ Penulis terbantu dengan adanya *recorder*, apalagi jika interview berjalan cukup lama dan intensif. Dengan *recorder*, informasi yang diberikan lebih terjaga keakuratannya, serta data yang diperoleh lebih lengkap dan mudah untuk dirumuskan hasil temuan di kemudian hari.

Catatan lapangan (*fieldnotes*) tetap penulis perlukan untuk menuliskan gambaran dan observasi di lapangan, sebab memang tidak semua bisa terekam dalam *tape recorder*. Teknik dokumentasi digunakan untuk mengambil data

¹³ Lexy Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2001), 9.

¹⁴ Deddy Mulyana, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2006), 159.

¹⁵ Kenneth D. Bailey, *Methods in Social Research*, 174.

tentang dokumen kurikulum dan silabus. Selain itu sumber kedua mencermati website BPKN dan perkembangan sinergi yang telah dilakukan BPKN dan perguruan tinggi di Indonesia, baik melalui website resmi BPKN maupun website resmi perguruan tinggi juga sumber berita kredibel.

TEORI TRANSFORMASI DAN SINERGI SEBAGAI ALAT BACA

A. Perkembangan Teori Transformasi dan Sinergi

Transformasi adalah sebuah upaya yang menuntut organisasi atau perusahaan untuk mampu beradaptasi dengan tantangan di lingkungan luar dengan cara memaksimalkan pemberdayaan sumber-sumber yang dimiliki, utamanya sumber daya manusia sebagai aset organisasi atau perusahaan.¹ Di era sistem sosial yang terbuka, lingkungan organisasi atau perusahaan saling berkait erat dengan sistem lain. Perusahaan selalu berada pada situasi memengaruhi dan dipengaruhi. Organisasi yang memiliki kinerja tinggi selalu memenuhi tiga hal yaitu rasa memiliki dan tanggung jawab, pemberdayaan Sumber Daya Manusia, dan daya tanggap. Format pergeseran karakteristik organisasi dapat digambarkan dalam tabel berikut:²

¹ Poerwanto, Ika Sisbintari, Suhartono, "Transformasi Bisnis Berkaitan dengan Empat Dimensi R (4R) *Reframing, Restructuring, Revitalization dan Renewal.*" *Jurnal Al-Azhar Indonesia* Seri Pranata Sosial, Vol . 2, No. 2, September 2013, 119.

² Ibid, 121-122.

Dari	Ke arah
a. Individual	a. Tim
b. Statis	b. Dinamis; fleksibel
c. Rentang kendali sempit	c. Rentang kendali luas
d. Fungsion	d. Integrasi, melibatkan setiap unit dalam kebijakan
e. Hirarki tinggi	e. Hirarki datar
f. Menekankan pada pengendalian	f. Memberi wewenang
g. Orientasi keuntungan finansial	g. Orientasi pada proses, keinginan pelanggan dan keuntungan dalam arti luas
h. Sentralisasi Stabilitas	h. Desentralisasi Perubahan berkelanjutan

Ada dua strategi perubahan atau transformasi, yaitu *drasctic action* dan *evolutionary adaptation*. *Drasctic action* merupakan perubahan diskontinyu yang berhadapan dengan tugas manajemen puncak. Perubahan bersifat cepat dan cukup menyulitkan. Sedangkan *evolutionary change* merupakan perubahan bertahap dan tidak menimbulkan pergolakan signifikan. Dua model pendekatan tersebut mendorong budaya perubahan dalam organisasi yang lebih berorientasi ke masa depan.³ Pada intinya, sebuah transformasi selalu mengedepankan sinergi dan kolaborasi semua sumber daya dalam organisasi.

³ Ibid, 123.

Sedangkan sinergi menurut Covey, merupakan kerjasama antar bagian yang menghasilkan keluaran lebih baik dan lebih besar daripada dikerjakan sendiri-sendiri. Covey menambahkan, sinergi sebenarnya sangat mudah dilakukan apabila komponen-komponen yang ada mampu berpikir secara sinergi, adanya kesamaan pandangan dan saling menghargai. Konsep bersinergi di antaranya adalah berikut ini:⁴

1. Berorientasi pada hasil dan positif
2. Perspektif yang beragam
3. Saling bekerjasama dan bertujuan sama serta adanya kesepakatan

Indikator untuk menganalisis sinergitas dalam buku ini mengacu pada pendapat Doctoroff, sebaigaimana dikutip Jovi, yakni syarat utama bagi suatu sistem sinergi yang ideal adalah mencakup indikator komunikasi yang efektif, umpan balik yang cepat, kepercayaan, dan kreativitas.⁵

B. Teori SWOT

Adapun analisis SWOT (*SWOT analysis*), mencakup upaya-upaya untuk menemukan kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang menentukan kinerja organisasi atau perusahaan. Informasi eksternal mengenai peluang dan ancaman dapat diperoleh dari banyak sumber, termasuk

⁴ Covey, *The 7 Habits of Highly Effective People. Review.* (Free Press, 2011), 288.

⁵ Jovi Andre Kurniawan dan Retno Suryawati, "Sinergitas antar *Stakeholders* dalam Pengelolaan Ruang Terbuka Hijau (RTH) Taman Kota di Kota Temanggung," *Jurnal Wacana Publik*, Vol 1 No 1, (2017), 39 - 45

pelanggan, dokumen pemerintah, pemasok, kalangan perbankan, rekan di perusahaan lain. Banyak perusahaan menggunakan jasa lembaga survei untuk memperoleh informasi surat kabar, riset di internet, dan analisis tren-tren domestik dan global yang relevan.⁶

Rangkuti juga menjelaskan bahwa Analisis SWOT merupakan identifikasi berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi perusahaan. Analisis ini didasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan kekuatan (*strength*) dan peluang (*opportunity*), namun secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan (*weakness*) dan ancaman (*threats*). Proses pengambilan keputusan strategis selalu berkaitan dengan pengembangan misi, tujuan, strategi dan kebijakan organisasi atau perusahaan.⁷ Dengan SWOT, penulis akan membedah bagaimana sinergi kelembagaan, bentuk sinergi dan advokasi antara perguruan tinggi dan BPKN.

C. Teori Kebijakan

Selain itu juga digunakan teori kebijakan untuk membaca data di lapangan tentang langkah *policy* yang dilakukan oleh perguruan tinggi. Menurut Bridgeman dan Davis, kebijakan publik setidaknya memiliki 3 (tiga) dimensi yang saling bertautan yakni sebagai tujuan (*objective*), sebagai pilihan tindakan yang legal atau sah secara hukum (*authoritative choice*) dan sebagai hipotesis.

⁶ Richard L. Daft, *Era Baru Manajemen*, terj. Edward Tanujaya (Jakarta, Salemba Empat, 2010), 253.

⁷ Freddy Rangkuti, *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis* (Jakarta: PT. Gramedia, 2004), 18.

Kebijakan adalah serangkaian tindakan pemerintah yang didesain untuk mencapai hasil-hasil tertentu yang diharapkan oleh publik sebagai kontituen pemerintah. Kebijakan publik sebagai tindakan yang legal. Pilihan tindakan dalam kebijakan bersifat legal atau otoritatif karena dibuat oleh lembaga yang memiliki legitimasi daalm sistem pemerintahan.

Menurut pandangan Edward, terdapat 4 (empat) variabel yang memberikan pengaruh terhadap implementasi kebijakan. *Pertama*, komunikasi. Keberhasilan implementasi kebijakan mensyaratkan agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan. Apa yang menjad tujuan dan sasaran kebijakan harus ditransmisikan pada kelompok sasaran sehingga akan mengurangi distorsi implementasi. *Kedua*, sumberdaya, walaupun isi kebijakan sudah dikomunikasi secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementor kekurangan sumberdaya untuk melaksanakan, implementasi tidak akan berjalan efektif. Sumberdaya tersebut dapat berupa sumberdaya manusia maupun sumberdaya non manusia. *Ketiga*, disposisi. Disposisi adalah watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementor seperti komitmen, kejujuran, sifat demokratis. *Keempat*, struktur birokrasi. Struktur birokrasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan.⁸

⁸ Suharsono, *Analisis Kebijakan Publik* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), 90.

LEMBAGA KONSUMEN, BPKN DAN PERGURUAN TINGGI: UPAYA MEMPERJUANGKAN HAK KONSUMEN DI INDONESIA

Pada bab ini dibahas tentang kelembagaan konsumen di tanah air serta bagaimana lembaga-lembaga tersebut bekerjasama dengan perguruan tinggi memperjuangkan hak-hak konsumen. Harus diakui keberadaan lembaga konsumen baik bentukan negara maupun NGO, terbukti nyata mampu membantu kesadaran masyarakat terus tumbuh dan pada akhirnya masyarakat berani mengajukan hak-hak atas kerugian yang dialaminya.

A. Lembaga Konsumen di Indonesia

Membahas masalah konsumen di Indonesia, pikiran kita akan tertuju pada lembaga YLKI (Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia). Hal ini wajar terjadi, karena memang YLKI sejak awal sangat serius menangani perlindungan konsumen, bahkan komitmen itu terus berlangsung hingga saat ini.

Arfian Setiantoro mencatat, berdasarkan data Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), sepanjang tahun

2017, YLKI telah menerima 642 aduan di luar pengadilan biro perjalanan umrah. Dari 642 aduan tersebut, aduan yang berasal dari belanja online mendominasi dengan jumlah 101 aduan. Toko online yang paling sering diadukan, urutan pertama adalah Lazada dengan 18 aduan, Akulaku dengan 14 aduan, Tokopedia dengan 11 aduan, Bukalapak dengan 9 aduan, Shopee dengan 7 aduan, Blibli.com dengan 5 aduan, JD.ID dengan 4 aduan, dan Elevenia dengan 3 aduan. Adapun permasalahan yang sering diadukan kepada YLKI adalah pesanan barang yang belum sampai, cacat produk, sulitnya proses pengembalian barang, hingga proses *refund* atau pengembalian uang.¹

YLKI sebagai lembaga konsumen memang telah berdiri jauh sebelum lahirnya Undang-undang Konsumen Nomor 8 Tahun 1999. Secara historis, pendirian YLKI didasari pada persoalan kelangkaan produk nasional yang berkualitas dan kecenderungan memilih dan berbelanja produk impor di era tahun 70an, serta perhatian terhadap perlunya pemberdayaan bangsa dan produksi dalam negeri. Kelembagaannya disahkan melalui Akte Notaris Loemban Tobing,S.H pada tanggal 11 Mei 1973. YLKI diprakarsai oleh figur-figur yang telah ikut berjasa dalam masa perjuangan kemerdekaan, sebagian besar diantaranya adalah para tokoh perempuan pejuang seperti Ibu Sujono Prawirabisma, Ibu SK Trimurti,

¹ Arfian Setiantoro, Fayreizha Destika Putri, Anisah Novitarani dan Rinitami Njatrijani, "Urgensi Perlindungan Hukum Konsumen Dan Penyelesaian Sengketa E-Commerce Di Era Masyarakat Ekonomi Asean(The Urgency Of Consumer Law Protection And The E-Commerce Dispute Resolution In The Era Of Asean Economic Community)," *Jurnal Rechtsvinding*, Vol. 7, No. 1, (April 2018), 6.

Ibu Soemarno serta Ibu Lasmidjah Hardi (yang kemudian menjadi Ketua YLKI pertama). Keberadaan YLKI diharapkan tidak hanya dapat mendorong penggunaan produk dalam negeri ditengah maraknya keberadaan produk impor.²

Sejak tahun 1974 YLKI (saat itu namanya masih YLK) menerbitkan majalah Warta Konsumen sebagai wadah informasi dan pendidikan bagi konsumen. Majalah bulanan ini terus bertahan hingga sekarang. YLK kemudian bergabung dengan organisasi *International Organization of Consumers Union* (IOCU) pada 15 Maret 1974, dan aktif sebagai *full member* organisasi internasional yang kini bernama *Consumers International* (CI) yang berpusat di London.³

Tanggal 13 April 1997 menjadi tanggal bersejarah bagi YLKI karena untuk pertama kalinya YLKI mengajukan gugatan hukum untuk kepentingan publik (*class action*) terhadap PLN dalam kasus listrik mati se-Jawa Bali. Kendati saat itu gagal di pengadilan, kasus ini berhasil mengangkat gaung *class action* ke ranah publik. Demikian pula pada saat pembahasan regulasi, YLKI turut berperan aktif memperjuangkannya. Undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen atau UUPK akhirnya disahkan pemerintah. UUPK patut diapresiasi sebagai suatu terobosan hukum, meski implementasinya masih banyak kelemahan.⁴

² www.ylki.or.id (4 April 2020); Agung Nugroho, "Peranan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia Dalam Membantu Masyarakat yang Dirugikan Akibat Iklan yang Menyesatkan," *Lex Jurnalica*, Vol. 11 Nomor 2, (Agustus 2014),143.

³ Ibid.

⁴ Ibid.

Menurut Bernadetta, gugatan *Class Action* adalah merupakan salah satu prosedur pengajuan perkara perdata ke pengadilan, yang dirasa lebih efektif serta efisien jika dibandingkan dengan prosedur-prosedur lainnya. Pada Kasus YLKI dan PLN tahun 1997 belum ada peraturan yang mengatur mengenai gugatan *class action* tersebut dalam bidang Perlindungan Konsumen. Hanya ada dalam UU No 23 Tahun 1997 Mengenai Pengelolaan Lingkungan Hidup sehingga menurut hakim yang menanganinya tidak bisa dijadikan dasar gugatan. UU No 8 Tahun 1999 Mengenai Perlindungan Konsumen di dalamnya diatur mengenai *class action*. ketentuan *Class Action* tersebut masih sebatas pada definisi serta kriterianya saja tapi tidak membahas lebih lanjut hingga ke hukum acaranya. Barulah pada tahun 2002 MA akhirnya mengeluarkan PERMA No 1 Tahun 2002 Tentang Acara Gugatan Perwakilan Kelompok (*Class Action*) meskipun begitu dalam prakteknya masih diperlukan penyempurnaan di antaranya dalam ketentuan mengenai hukum acaranya.⁵

Kasus pemadaman listrik terulang pada tahun 2019. Merujuk pada berita online dan website resmi, saat itu YLKI ikut terlibat mengawal hak-hak konsumen akibat pemadaman tersebut. YLKI, LBH Jakarta, Forum Warga Kota Jakarta (Fakta) dan Yayasan Penguatan Partisipasi, Inisiatif dan Kemitraan Masyarakat Indonesia (Yappika) membuka posko pengaduan publik terkait upaya ganti kerugian yang

⁵ Bernadetta Tjandra Wulandari, *Tinjauan Yuridis Terhadap Gugatan Class Action Antara Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) Melawan PT PLN (Persero)*, Tesis Fakultas Hukum Unika Atma Jaya Jakarta, 2006.

diakibatkan pemadaman listrik serempak di Daerah DKI Jakarta, Banten dan Jawa Barat pada 4 Agustus. Pasalnya, pemadaman yang diakibatkan oleh gangguan Saluran Udara Tegangan Tinggi (SUTET) 500 KV Ungaran-Pemalang, tak hanya berdampak pada konsumen PLN perorangan saja, namun juga Industri.⁶

Koordinator Pengaduan YLKI, Sularsih, mengatakan bahwa peristiwa pemadaman listrik massal bukanlah yang pertama kali. Hal serupa pernah terjadi di tahun 1997 dan 2005, namun peristiwa *black-out* 4 Agustus 2019 merupakan yang paling parah. Sayangnya, PLN sebagai pemegang hak monopoli pengelolaan listrik belum membuka kanal pengaduan atas peristiwa ini. Untuk itu, YLKI bersama tiga lembaga lain membuka posko pengaduan bahkan memfasilitasi masyarakat yang tak mampu menyewa jasa pengacara dengan bantuan hukum cuma-cuma (*Probono*) bila ingin mengajukan gugatan.⁷

Menurut Sularsih, YLKI dan jaringan lain berkolaborasi membuka posko pengaduan konsumen. Untuk membuktikan kerugiannya, konsumen harus menunjukkan bahwa ia merupakan pengguna jasa listrik PLN yang dapat dibuktikan dengan identitas pelanggan (*Idpel*). Selanjutnya, konsumen bisa merinci apa saja kerugian yang diakibatkan oleh pemadaman listrik itu. Ia mencontohkan kerusakan alat elektronik di rumah, misalnya. Bahkan konsumen juga bisa

⁶ <https://www.hukumonline.com> (4 April 2020).

⁷ Baca Aradila Caesar Ifmaini Idris, Siska Trisia, Meyriza Violyta, Gita Nadia Pramesa, *Pro Bono: Prinsip dan Praktik di Indonesia* (Jakarta: Badan Penerbit Fakultas Hukum –Universitas Indonesia bekerjasama dengan Masyarakat Pemantau Peradilan Indonesia, 2019), 1-4.

mengadukan kerugian potensial yang mungkin akan diderita akibat kejadian pemadaman listrik. Misalnya, ditaksir seharusnya ia bisa memperoleh keuntungan dalam jumlah tertentu, namun karena pemadaman listrik keuntungan tersebut gagal didapatkan.

Begitu besarnya dampak pemadaman listrik itu, diungkapkan Direktur LBH Jakarta, Arief Mulyana, bahkan sampai mengakibatkan adanya korban jiwa khususnya pasien rumah sakit dan korban kehilangan harta benda, namun angka persisnya belum dapat dipastikan. Aspek keamanan konsumen ketika seluruh wilayah terdampak padam dan gelap sangat dipertaruhkan dan bisa mengancam keselamatan, sementara pemerintah tak pula menurunkan petugas keamanan (kepolisian) untuk berjaga.⁸

Wakil Ketua BPKN Rolas Sitingjak mengatakan dengan tegas bahwa “Pasal 6 Permen 27 Tahun 2017 tentang Tingkat Pelayanan Mutu dan Biaya yang Terkait dengan Penyaluran Tenaga Listrik oleh PT PLN telah mengatur besaran ganti kerugian yang harus dibayarkan oleh PLN. Untuk beberapa indikator, PLN wajib mengurangi tagihan listrik sebesar 35 persen kepada konsumen pada golongan tarif yang dikenakan penyesuaian tarif tenaga listrik (*tariff adjustment*). Bagi konsumen dengan golongan tarif yang tidak dikenakan *tariff adjustment* maka harus diberikan pengurangan tagihan listrik sebesar 20 persen dari biaya beban atau rekening minimum.”⁹

Adapun berdasarkan UU Perlindungan Konsumen, sepanjang konsumen bisa membuktikan kerugian materiil

⁸ <https://www.hukumonline.com> (4 April 2020).

⁹ Ibid.

maupun immaterial yang dialaminya, maka PLN harus memberikan ganti rugi. Misalnya di lingkungan ini listrik kwh 900 mati 6 jam, akibat mati listrik ada kerugian nyata, tinggal dibuktikan kerugian itu, PLN harus ganti," tukasnya. Dalam contoh lain, untuk usaha *laundry* misalnya, dalam waktu 6 jam berapa cucian yang harusnya bisa diselesaikan, namun akibat tak terselesaikan usaha itu jadi merugi. Itu disebutnya bisa dijadikan parameter penggantian kerugian oleh PLN. Ia juga mengungkapkan bahwa sebetulnya pemerintah telah melakukan evaluasi manajemen teknis insiden pemadaman listrik ini pada 2005 lalu ketika terjadi hal serupa, namun sangat disayangkan hal ini kembali terjadi di tahun 2019. Untuk itu, Ia berharap agar monopolisasi pengelolaan listrik oleh PLN bisa diakhiri. Sebaiknya pemerintah membuka peluang bagi investor baru di sektor listrik. Ketika ada persaingan, konsumen jelas akan diuntungkan. Saat ini konsumen tak mempunyai pilihan lain kecuali PLN. Padahal, salah satu hak konsumen adalah memilih.¹⁰

Pernyataan Rolas, Wakil Ketua BPKN di atas menegaskan kerugian atas hak-hak konsumen tersebut haruslah dipenuhi oleh PLN. PT PLN (Persero) kemudian menyatakan, kompensasi untuk pemadaman listrik yang terjadi di sebagian Jawa, pada Minggu, 4 Agustus 2019, hanya berlaku sampai September 2019. Direktur Pengadaan Strategis II PT PLN (Persero) Djoko Raharjo Abumanan mengatakan, sudah ada sistem yang mengatur kompensasi, yaitu melalui pemotongan tagihan listrik untuk pelanggan pasca bayar. Kemudian tambahan kilo watt hour (Kwh)

¹⁰ Ibid.

saat isi token listrik untuk pelanggan pra bayar. Menurut Djoko, kompensasi pemadaman listrik hanya bisa didapat pelanggan sejak 1 Agustus, kemudian tidak berlaku untuk bulan berikutnya.¹¹

PLN melaporkan pendapatan perusahaan berkurang akibat kompensasi pemadaman listrik pada Minggu 4 Agustus 2019. Penggantian seiring berkurangnya Tingkat Mutu Pelayanan (TMP) tersebut berupa pemotongan tagihan dan penambahan token. Vice President *Public Relation* PLN Dwi Suryo Abdullah menegaskan, kompensasi pemadaman listrik tidak dibayar tunai tetapi dengan mengurangi tagihan atas penggunaan listrik pada Agustus 2019. Ini dibayar pada September 2019 untuk pelanggan pasca bayar. Sedangkan untuk pelanggan prabayar berupa tambahan token sebesar nilai kompensasi yang didapat.¹²

Pada tanggal 18 November 2019, Ombudsman menyatakan temuan terkait kasus pemadaman listrik tersebut. **Ombudsman Republik Indonesia** adalah Lembaga Negara yang mempunyai kewenangan mengawasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara Negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Miliki Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum milik Negara

¹¹ www.Liputan6.com (4 April 2020). Ulasan lengkap kasus pemadaman tersebut dapat dibaca dalam Sonya & A. M. Tri Anggraini, "Analisis Tanggungjawab Pelaku Usaha Terkait Pemadaman Listrik Di Daerah DKI Jakarta Oleh PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen," *Jurnal Hukum Adigama*, Volume 2 Nomor 2, (Desember 2019), 1-22.

¹² Ibid.

serta Badan Swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja Negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.¹³ Ombudsman merupakan Lembaga Negara yang bersifat mandiri dan tidak memiliki hubungan organik dengan Lembaga Negara dan instansi pemerintahan lainnya, serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya.¹⁴ Ombudsman bertugas :

1. Menerima laporan atas dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik;
2. Melakukan pemeriksaan substansi atas laporan;
3. Menindak lanjuti Laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan ombudsman;
4. Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik;
5. Melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga Negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan;
6. Membangun jaringan kerja;
7. Melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik dan;
8. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh Undang-Undang.

¹³ <https://ombudsman.go.id/profiles/index/pfft> (4 April 2020); Pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.

¹⁴ pasal 2 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Dalam investigasi, Ombudsman menemukan hasil yang telah disampaikan PT PLN. Berikut ini rilis dalam laman website resminya:¹⁵

1. Ombudsman Umumkan Hasil Investigasi Black Out
“Ombudsman membocorkan hasil investigasi mengenai penyebab pemadaman listrik serentak pada awal Agustus lalu pada Kamis, 7 November 2019 lalu. Anggota Ombudsman Laode Ida yang menyampaikan hasil temuan dari investigasi Black out itu. Hasilnya menunjukkan maladminitrasi atau kelalaian yang dilakukan oleh Perusahaan Listrik Negara (PLN).”
2. Bukan Pohon Sengon, PLN Yang Lalai
“Pohon Sengon sempat disebut-sebut sebagai penyebab dari pemadaman listrik di Jabodetabek, Jawa Barat, dan Jawa Tengah itu. Pohon itu disangka memiliki dahan dan daut yang lebat dan dekat dengan aliran listrik. Tapi, dari hasil investigasi yang dibebaskan oleh Ombudsman, bukan pohon sengon yang menjadi biang keroknya. Perusahaan Listrik Negara (PLN) melakukan kelalaian atau maladministrasi. “PLN melakukan kelalaian dalam pemeliharaan dan pengawasan terhadap pohon yang telah melewati jarak bebas minimum di sepanjang jalur transmisi,” ujar Anggota Ombudsman Laode Ida saat konferensi pers.
3. Faktor Utama Penyebab Mati Listrik
“Pada investigasi itu, Ombudsman juga menemukan adanya penyimpangan prosedur dalam pengoperasian Gardu Induk Tegangan Ekstra Tinggi (GITET) 500 kV

¹⁵ <https://ombudsman.go.id> (4 April 2020).

Pemalang. PLN juga dianggap tidak optimal, “Dan PLN tidak optimal dalam prosesantisipasi terjadinya blackout,” ujar Laode.

4. Ombudsman Beri 3 Saran Ke PLN

“Tidak hanya memberikan rincian tentang fakta dibalik padamnya listrik serentak. Melalui anggotanya, Laode Ida, Ombudsman juga memberikan sara untuk menghindari kejadian ini terulang kembali. Pertama menetapkan instalasi sistem transmisi tenaga listrik saluran udara tegangan ekstra tinggi (SUTET) 500 kV dan 150 kV menjadi Objek Vital Nasional mengikuti Pembangkit, Gardu, SUTT dan SUTET yang sebelumnya sudah ditetapkan menjadi Objek Vital Nasional,” jelas Laode.

Langkah kedua yaitu menyusun dan membahas bersama dengan PLN mengenai pola pembiayaan dalam rangka pemangkasan tanam tumbuh di jalur transmisi. Kemudian langkah terakhir ialah mengevaluasi pola pemberian dan besaran ganti rugi yang proporsional serta berkeadilan bagi PLN maupun konsumen selaku pengguna layanan dengan melibatkan pamangku kepentingan.

5. PLN Janji Tingkatkan Pelayanan

Menanggapi persoalan pemadaman listrik massal, Perusahaan Listrik Negara (PLN) akan memperbaiki pembangkit dan meningkatkan fasilitas pelayanan pelanggan. Salah satu hal yang masih dikembangkan oleh PLN adalah pemberian informasi dan komunikasi yang cepat dan tepat. "Itu jumlah incoming call banyak sekali. Jadi kita akan kerjasama denan contact center lain.

Kita juga akan tingkatkan layanan dengan menghubungi pelanggan untuk memberi tahu listrik padam berapa lama, penyebab listrik padam, semua diberikan informasi," tukas GM PLN, Disjaya Ikhsan Asaad. Ia mengatakan, contact center PLN tidak hanya lewat sambungan telepon saja. Tapi dapat melalui Twitter, Facebook, dan Instagram.

6. Saat Melakukan Pengumuman Investigasi, Kantor Ombudsman Mati Listrik

Saat akan mengadakan konferensi pers untuk mengumumkan hasil temuan investigasi pemadaman listrik serentak pada Agustus 2019 lalu. Kantor Ombudsman malah mengalami black out. Tidak hanya mengalami mati listrik sekali, tapi kantor Ombudsman mengalaminya sebanyak dua kali.

Dari penjelasan di atas dapat dilihat, nampaknya ada perkembangan lebih baik dalam upaya lembaga-lembaga di Indonesia, baik swasta (*civil society*) maupun lembaga bentukan pemerintah dalam menyelesaikan masalah-masalah konsumen di tanah air. Nah, sebenarnya bagaimana peran BPKN memperjuangkan hak-hak konsumen selama ini?.

B. Kelembagaan Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN): Transformasi apa yang Baru?

Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) dibentuk sebagai upaya merespon dinamika dan kebutuhan perlindungan konsumen yang berkembang dengan cepat

di masyarakat. Pembentukan BPKN berdasarkan pada ketentuan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang ditindaklanjuti dengan PP No. 57 Tahun 2001 tentang Tugas, Fungsi serta Keanggotaan BPKN. Keanggotaan BPKN Periode I masa jabatan 2004 -2007 berjumlah 17 orang, yang terbentuk berdasarkan Keppres RI No. 150/M tahun 2004 tentang Pengangkatan Anggota BPKN. Dengan semangat baru, terbentuk 20 Anggota BPKN Periode II masa jabatan 2009-2012 Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 80/P Tahun 2009 tanggal 11 Oktober 2009, Periode III masa jabatan 2013 –2016 dengan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 80/P Tahun 2013 terbentuk 23 Orang Anggota BPKN yang mewakili pemerintah, akademisi, tenaga ahli dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM).

Menteri Perdagangan RI Enggartiasto Lukita, hari Rabu tanggal 30 Agustus melantik 19 orang Anggota Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) Periode Tahun 2017-2020. Penetapan Anggota BPKN tersebut tertuang dalam Keputusan Presiden RI Nomor : 97/P Tahun 2017. Lima orang dari tenaga ahli, empat orang dari unsur akademisi, lima orang unsur pelaku usaha, dan tiga orang unsur LPKSM.¹⁶

¹⁶ <https://bpkn.go.id>



Transformasi dilakukan BPKN melalui program Reformasi Birokrasi Badan Perlindungan Konsumen Nasional Republik Indonesia (BPKN RI) periode 2020-2024. Program Reformasi tersebut telah disahkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (KemenPANRB). Program Reformasi Birokrasi BPKN RI periode 2020 – 2024 merupakan bentuk komitmen BPKN RI dalam melakukan transformasi organisasi tidak hanya struktural tetapi juga kultural.

Ketua BPKN RI Rizal E. Halim menerangkan, BPKN RI amendukung penuh program Pemerintah tidak hanya terkait Percepatan Pemulihan Ekonomi Nasional khususnya yang beririsan dengan perlindungan konsumen (masyarakat) tetapi juga Program Reformasi Birokrasi yang sudah diinstruksikan Presiden Joko Widodo. Upaya tersebut merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari komitmen Pemerintah untuk menciptakan iklim ekonomi yang kondusif dan pertumbuhan ekonomi yang berkualitas di tengah pandemi. Lebih lanjut, Rizal E Halim menambahkan

bahwa program Reformasi Birokrasi BPKN RI merupakan langkah awal dalam transformasi organisasi menuju organisasi modern yang lincah, efisien, berdaya guna dan yang terpenting dapat memberikan layanan secara maksimal kepada seluruh lapisan masyarakat. Dia juga berharap KemenPANRB mendukung dan memberi atensi terhadap penguatan organisasi BPKN RI demi mewujudkan Nawa Cita Presiden Joko Widodo dalam memberikan jaminan perlindungan kepada seluruh masyarakat menuju Indonesia Maju. Sekretaris KemenPANRB mewakili Menteri PANRB Thahjo Kumolo, Dwi Wahyu Atmaji, menerangkan Menteri PANRB mengapresiasi atas inisiatif BPKN RI yang secara pro-aktif merencanakan Program Reformasi Birokrasi. Inisiatif ini membuktikan kepada publik bahwa aparaturnya yang menangani perlindungan konsumen merupakan bagian dari arus perubahan birokrasi untuk menjadi lebih baik, hal ini menunjukkan bahwa perubahan tersebut terjadi dari hulu ke hilir.

Tujuan akhir dari Reformasi Birokrasi tersebut adalah untuk memberikan layanan prima bagi masyarakat. Hal itu sejalan dengan visi-misi Indonesia Maju dalam lima prioritas kerja pemerintah 2019-2024. Kelima prioritas itu adalah pembangunan SDM, pembangunan infrastruktur, simplifikasi regulasi, penyederhanaan birokrasi, dan transformasi ekonomi. Kelima prioritas kerja ini menjadi acuan bagi penyelenggara pemerintahan dalam mengoperasikan birokrasi untuk mencapai pembangunan nasional.¹⁷

¹⁷ <https://investor.id/business/232401/progam-reformasi-birokrasi-bpkn-20202024-disahkan-kemenpanr>

Pada masa pandemi Covid-19, BPKN juga ikut menegaskan tentang keamanan produk yang beredar di masyarakat. Pada 8 Juli 2020, BPKN melakukan beberapa siaran pers, salah satunya tentang keberadaan temuan kalung penawar Covid-19 yang berbahan pohon *eucalyptus* (kayu putih). Menteri Pertanian RI Syahrul Yasin Limpo yang menyebut kalung buatan Kementan tersebut telah melewati hasil laboratorium di Badan Penelitian dan Pengembangan Pertanian (Balitbangtan). Namun pernyataan tersebut telah diklarifikasi oleh Kementerian Pertanian bahwa tidak mengklaim itu antivirus, kalung bukan obat sebab, untuk menjadi obat butuh proses yang panjang dari uji in vitro, in vivo hingga uji klinis lainnya.¹⁸

Ardiansyah Parman, yang saat itu menjadi Ketua BPKN menyampaikan, bangsa Indonesia tengah menghadapi krisis Kesehatan global yang tidak pernah terjadi dalam 75 tahun terakhir, yaitu krisis yang menyebabkan penderitaan manusia hampir merata. Tidak hanya menginfeksi masyarakat namun juga menginfeksi ekonomi global dan menyulitkan kehidupan manusia, hampir dipastikan bahwa resesi dan boleh jadi depresi global yang menghantam berbagai dimensi akan segera terjadi di tahun 2021. *United Nations Conference on Trade and Development* (UNCTAD) menghimbau otoritas perlindungan konsumen di negara anggota PBB memperketat pemantauan pasar digital dan memerangi praktek-praktek yang tidak jujur, menyesatkan dan kasar, praktik tidak jujur yang ditemukan di pasar salah satunya adalah klaim produk yang berkhasiat mengobati COVID -19.

¹⁸ <https://health.detik.com> (9 Juli 2020).

Arief Safari, selaku Koordinator Komisi Komunikasi dan Edukasi menjelaskan, "Pelaku Usaha dilarang memberikan informasi yang tidak jujur, tidak benar, tidak lengkap, tidak jelas atas barang dan jasa yang diperdagangkan. Klaim suatu produk obat atau jamu yang bisa mengobati atau membunuh virus Covid-19 harus ada dukungan dan bukti medisnya melalui serangkaian uji dari pengujian *in vitro*, *in vivo* sampai diujicoba secara klinis dan tentunya harus mendapatkan izin edar terlebih dahulu dari BPOM. Nah masyarakat agar juga membantu dengan melaporkan ke BPOM apabila ditemukan obat maupun jamu yg diklaim dapat menyembuhkan atau membunuh virus Covid-19 namun tidak ada izin edar dari BPOM".

Ardiansyah menegaskan, "pengawasan terkait klaim obat pembunuh Virus Corona menjadi perhatian seluruh dunia dan menjadi fokus demi melindungi konsumen, konsumen harus mendapat jaminan atas kebutuhan yang diakui oleh PBB, perlindungan dari praktik usaha tidak jujur dan, perlindungan terhadap konsumen rentan berpenghasilan rendah. Klaim terkait obat pembunuh Virus Corona juga sempat menjadi isu dunia, beberapa negara pernah mengklaim hal tersebut. Untuk itu Pemerintah, dalam hal ini BPOM, harus fokus dalam melindungi konsumen dengan melakukan pengawasan yang efektif terhadap klaim obat maupun jamu tersebut".¹⁹

Senada dengan BPKN, Guru Besar Fakultas Farmasi UGM, Prof. Dr. Suwijiyo Pramono, DEA., Apt.,²⁰ mengatakan

¹⁹ Juli 2020).

²⁰ Beliau adalah Guru Besar farmasi UGM. Menyelesaikan studinya di Fakultas Farmasi, Universitas Gadjah Mada, Indonesia dan Doctor, *Plantes a usage medicinal*, *Faculte des Sciences Pharmaceutiques*,

pada *eucalyptus* mengandung sejumlah zat aktif yang bermanfaat bagi tubuh. Dalam *eucalyptus* mengandung minyak atsiri yang di dalamnya terdapat senyawa 1,8 sineol yang bersifat antibakteri, antivirus, dan ekspektoran untuk mengencerkan dahak. Pakar herbal UGM ini menyebutkan pernah ada penelitian *eucalyptus* pada virus influenza dan virus corona. Hasilnya menunjukkan mampu untuk membunuh virus flu dan corona.

Beliau menegaskan “Virus corona Sars-CoV-2 ini kan baru, dalam uji Kementan kemarin menggunakan virus itu atau bukan? Misalpun sudah, kembali lagi kalau uji baru di tahap invitro, baru sebatas itu,” jelasnya saat dihubungi Senin (6/7). Dengan penggunaan kalung *eucalyptus* ini, dikatakan Pramono, baru bisa membunuh virus yang berada di luar tubuh. Tidak dengan virus Covid-19 yang sudah berada di dalam tubuh karena dengan kalung. “Zat aktif *eucalyptus* yang terhirup relatif kecil. Walaupun bisa mematikan virus, tapi tidak signifikan,” papar tenaga ahli BPOM ini. Guna membuktikannya maka harus dilakukan uji klinik. Selama ini *eucalyptus* digunakan secara topikal ataupun inhalasi. Bukan untuk digunakan per oral atau sebagai obat dalam.²¹

Universite Paul Sabatier, Toulouse, France, 07/1980 - 09/1982. Masih aktif sebagai Staf pengajar Fakultas Farmasi UGM, Profesor di bidang Biologi Farmasi dengan mata kuliah Metodologi Penelitian dan Statistika, Teknologi ekstraksi bahan alam, fitoterapi, baik untuk S1 maupun lebih mendalam untuk S2. Selain itu juga kuliah formula obat bahan alam, cpoth, regulasi dan registrasi obat bahan alam. Riset interes standarisasi dan studi aktivitas obat bahan alam terutama untuk diabetes, hipertensi, dislipidemia, kelainan fungsi hati, dan hiperurisemia. <https://acadstaff.ugm.ac.id/PRAM> (9 Juli 2020).

²¹ <https://ugm.ac.id> (9 Juli 2020).

Pemakaian *eucalyptus* umumnya dioleskan atau dihirup seperti pada produk minyak kayu putih, balsem, roll on dan lainnya. Menurutnya, *eucalyptus* belum bisa dianggap sebagai obat untuk anti virus corona penyebab Covid-19. Masih diperlukan pembuktian dengan proses yang panjang hingga pengujian klinis atau pada manusia. Selain itu, harus mengantongi izin dari BPOM. “Kalau disebut sebagai obat anti virus Covid-19 belum bisa. Apalagi kalau digunakan per oral untuk obat tidak direkomendasikan karena jika dosis penggunaan tidak tepat akan berbahaya,”terangnya. Dia menjelaskan batas aman penggunaan *eucalyptus* per oral berkisar antara 0,3-0,6 mililiter. Sementara penggunaan berlebih akan menyebabkan iritasi pada lambung dan meracuni susunan syaraf pusat yang dapat berakibat kematian. Penggunaan *eucalyptus* dalam bentuk kalung untuk alat kesehatan menurutnya memang bisa saja berpotensi membantu proses penyembuhan pasien Covid-19. Zat aktif pada *eucalyptus* dapat dihirup dan membantu melegakan pernafasan pada pasien yang mengalami gejala sesak nafas. Namun, sekali lagi jika dalam bentuk kalung harus diuji secara klinis. “Kalau bentuk sediaannya minyak akan cukup dosisnya untuk dihirup sehingga minimal bisa melegakan nafas dan mengencerkan dahak. Dalam hal ini bisa membantu obat standar yang diberikan kepada pasien Covid-19 dalam proses penyembuhan, bukan sebagai obat utama Covid-19,”tuturnya.

Penjelasan tersebut sangat penting dalam konteks perlindungan konsumen. BPKN sebagai lembaga yang eksplisit disebut dalam UUPK memang memiliki tugas

edukasi konsumen, agar masyarakat luas tidak menjadi korban temuan produk atau juga berita hoaks.

Pada periode berikutnya, Menteri Perdagangan melantik 20 Anggota BPKN Periode V masa bakti 2020— 2023 pada hari Senin 31 Agustus 2020 di Gedung Kementerian Perdagangan. Hadir dalam pelantikan tersebut, Agus Suparmanto selaku Menteri Perdagangan dan Jerry Sambuaga selaku Wakil Menteri Perdagangan beserta pejabat dan jajarannya. Dua puluh anggota BPKN yang telah dilantik telah memenuhi 5 unsur yaitu Pemerintah, Pelaku Usaha, Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat, Akademisi, dan Tenaga Ahli.²²

Dalam sambutannya, Agus Suparmanto menekankan kembali tugas BPKN sesuai dengan UU Perlindungan Konsumen No.8/1999. Adapun tugas BPKN meliputi (1) Memberikan saran dan rekomendasi kepada pemerintah dalam rangka penyusunan kebijaksanaan di bidang Perlindungan Konsumen.

Agus menambahkan, pemerintah menginginkan lembaga ini tetap eksis. Meski demikian, BPKN harus mengakselerasi diri terhadap perkembangan layanan digital seperti *e-commerce*, lebih meningkatkan publikasi kepada *stakeholder* dan lainnya. Di masa pandemi Covid-2019, BPKN juga harus berperan dalam pengawasan produk kesehatan dan informasi yang benar untuk melindungi konsumen. Menurut Agus, anggota BPKN harus mampu bertransformasi sesuai

²² <https://www.bpkn.go.id/posts/show/id/1766>. Pada tanggal 22 Desember 2020 Presiden mencopot Menteri Agus dan menggantinya dengan Muhammad Lutfi.

zaman untuk mengakomodasi perkembangan kebutuhan masyarakat akan perlindungan konsumen. Perubahan ini harus tetap berpegang pada integritas, profesionalitas, bebas korupsi, kolusi, dan nepotisme, dan berkinerja optimal dalam menjalankan tugas. Setelah pelantikan, Anggota BPKN melakukan Rapat Pleno Pertama untuk memilih Ketua dan Wakil Ketua. Hasilnya, Rizal E Halim dan M Mufti Mubarak terpilih secara demokratis menjadi Ketua dan Wakil Ketua BPKN Periode 2020-2023.

Rizal E. Halim selaku Ketua BPKN terpilih menyampaikan, "Terbentuknya Anggota BPKN Periode V di masa pandemi covid-19 ini tentu menjadi tantangan tersendiri bagi anggota yang baru dilantik, dan sesuai dengan pesan bapak Menteri Perdagangan menjadi semangat kita di era digital agar kita bisa kerja cepat dan pintar demi perbaikan perlindungan konsumen ke depan. Untuk itu juga, perlu dilakukan pemberdayaan dan penguatan BPKN, serta PR kita yaitu merevisi PP No. 4/2019 agar BPKN memiliki kewenangan bagian anggaran mandiri dan RUU harus memiliki daya manfaat PK setidaknya untuk 15-25 tahun ke depan dan selaras dengan prinsip-prinsip dasar PK International," pungkask Rizal Selaku Ketua BPKN.²³

Di bawah ini akan dijelaskan bagaimana tugas dan kewenangan BPKN serta bagaimana BPKN membangun sinergi dengan perguruan tinggi.

²³ <https://www.bpkn.go.id/posts/show/id/1766>

1. BPKN dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK)

Dalam UUPK keberadaan BPKN disebut secara eksplisit di dalam Pasal 1 ayat (12), sedangkan kedudukan BPKN dibahas dalam Pasal 32-43. BPKN berkedudukan di Ibu Kota Negara Republik Indonesia dan bertanggung jawab kepada Presiden. Badan Perlindungan Konsumen Nasional mempunyai fungsi memberikan saran dan pertimbangan kepada pemerintah dalam upaya mengembangkan perlindungan konsumen di Indonesia. Tugas utama BPKN ada tujuh:

- a. memberikan saran dan rekomendasi kepada pemerintah dalam rangka penyusunan kebijaksanaan di bidang perlindungan konsumen;
- b. melakukan penelitian dan pengkajian terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku di bidang perlindungan konsumen;
- c. melakukan penelitian terhadap barang dan/atau jasa yang menyangkut keselamatan konsumen;
- d. mendorong berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat;
- e. menyebarluaskan informasi melalui media mengenai perlindungan konsumen dan memasyarakatkan sikap keberpihakan kepada konsumen;
- f. menerima pengaduan tentang perlindungan konsumen dari masyarakat, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, atau pelaku usaha;
- g. melakukan survei yang menyangkut kebutuhan konsumen.

2. Regulasi Baru BPKN

Selain secara eksplisit dijelaskan adanya lembaga BPKN dalam UUPK, negara melihat perlindungan konsumen merupakan hal yang krusial dalam rangka penguatan hak-hak konsumen. Maka di era Jokowi, lahirlah regulasi yang lebih rinci tentang BPKN, yaitu Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

Dalam rangka lebih mengefektifkan fungsi Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) untuk memberikan saran dan pertimbangan kepada pemerintah dalam upaya mengembangkan Perlindungan Konsumen di Indonesia, diperlukan beberapa penguatan baik dari sisi kelembagaan, sumber daya manusia (SDM), maupun dari sisi pembiayaan. Dari sisi kelembagaan dalam Peraturan Pemerintah ini diatur tentang pembentukan komisi, yang dimaksudkan untuk lebih memfokuskan pada kinerja BPKN sesuai dengan pembedangannya sejak awal. Pembentukan komisi disesuaikan dengan kebutuhan perkembangan Perlindungan Konsumen di Indonesia. Selanjutnya terkait rekrutmen SDM BPKN perlu dilakukan secara lebih selektif dengan memberikan persyaratan-persyaratan yang diatur dalam Peraturan Pemerintah ini. Pendanaan dalam rangka pelaksanaan tugas BPKN dilaksanakan secara mandiri melalui sumber APBN dan sumber lain yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Upaya BPKN dalam Sinergi Perguruan Tinggi

Penelitian ini memfokuskan pada wawancara kepada pihak BPKN dan Perguruan Tinggi tentang upaya yang telah dilakukan oleh pihak BPKN maupun perguruan tinggi, khususnya di Jawa Timur dalam edukasi penguatan hak-hak konsumen selama kurun waktu 2019-2020.

Saat mewawancarai Arief Safari, yang saat itu menjabat Koordinator Komisi Komunikasi Dan Edukasi BPKN RI, mengatakan bahwa BPKN merupakan lembaga yang sudah sejak lama ada di Indonesia, tetapi memang belum mendapat perhatian sepenuhnya dari Pemerintah. Bahkan kantor BPKN juga masih berada di gedung kementerian Perdagangan RI. Menurutnya, perlindungan konsumen tidak dapat dilakukan oleh BPKN saja, perlu peran aktif semua pihak, termasuk perguruan tinggi.²⁴

Ia menyambut bahagia adanya hari konsumen di Indonesia. Berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 13 Tahun 2012, setiap tahunnya tanggal 20 April ditetapkan sebagai Hari Konsumen Nasional. Penetapan tersebut mengacu pada Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dengan demikian, tentu akan diperingati secara nasional. Acara ini dilaksanakan secara bergantian di beberapa Propinsi/kota. Pada tahun Peringatan Hari Konsumen Nasional (Harkonas) Tahun 2018 diselenggarakan di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Babel).²⁵ Dilanjutkan pada tahun 2019 dilaksanakan di Gasibu Bandung dan pada tahun 2020 di laksanakan di Surabaya.

²⁴ Arief Safari, Wawancara 2 Februari 2020.

²⁵ <http://humas.babelprov.go.id>



Dalam rangka peringatan Hari Konsumen Nasional (Hakornas), Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) memiliki program “melakukan edukasi serentak pada 11 Perguruan Tinggi di Kota Bandung yang dikemas dalam bentuk kuliah umum. Hal ini sekaligus mencapai target memecahkan Museum Rekor Indonesia (Muri) dengan banyaknya jumlah peserta. Dalam siaran persnya, BPKN telah menjalin kerja sama dengan Layanan Pendidikan Tinggi (LLDIKTI) wilayah IV Jawa Barat dan Banten. Terdiri dari 11 kampus perguruan tinggi di antaranya : Akademi Metrologi dan instrumentasi, Universitas Telkom, Institute Teknologi Nasional, Universitas Kristen Maranantha, Universitas Islam Bandung, IKIP Siliwangi, Universitas Muhammadiyah Bandung, Universitas Widyatama, Universitas Katolik Parahiyangan, Univesitas Kebangsaan, Politeknik Bandung.”²⁶

²⁶ <https://news.okezone.com>

Wakil Ketua BPKN, Rolas Sitinjak menyatakan “Kuliah umum ini merupakan salah satu rangkaian acara dari Hakornas, yaitu melakukan edukasi serentak dengan mengangkat tema saatnya konsumen Indonesia berdaya yang bertujuan menumbuh kembangkan serta meningkatkan kesadaran mahasiswa/i tentang hak dan kewajiban konsumen. Menurutnya, edukasi kepada konsumen adalah salah satu cara untuk menyampaikan kepada masyarakat bahwa konsumen perlu mengenal dan memahami hak dan kewajibannya sebagai konsumen. Untuk itu diselenggarakan edukasi dalam bentuk kuliah umum, harapannya tentu saja Indeks Keberdayaan Konsumen (IKK) meningkat.”

Rolas menyebutkan, Indeks Keberdayaan Konsumen (IKK) Indonesia tahun 2018 yaitu sebesar 40,41 dari nilai maksimal 100. Baginya, nilai IKK 40,41 ini menunjukkan bahwa konsumen di Indonesia memiliki kemampuan untuk membela haknya sebagai konsumen.”Namun demikian dari 7 dimensi yang diukur, salah satu dimensinya yaitu pengetahuan konsumen di Indonesia terhadap UU seperti pemahaman hak dan kewajibannya sebagai konsumen, serta kelembagaan dan peran masing masing lembaga Perlindungan Konsumen (PK) masih rendah, oleh karenanya konsumen belum sepenuhnya mampu menerapkan dan memperjuangkan haknya.”



Dia mengingatkan, “upaya pemberdayaan konsumen merupakan perjalanan yang panjang dan melibatkan pemangku kepentingan yang luas. Oleh karena itu, sambungnya, butuh energi untuk menjaga momentum para pemangku kepentingan agar selalu memiliki komitmen yang tinggi dalam melindungi konsumen. Untuk itulah, katanya, diperingati Hari Konsumen Nasional setiap tanggal 20 April agar semua pemangku kepentingan selalu ingat dan berkomitmen dalam melindungi dan memberdayakan konsumen.”Harus ingat kehadiran negara dalam memberikan perlindungan kepada konsumen melalui peraturan Perundang-undangan, untuk itu lahir UUPK No 8 tahun 1999. Dalam UUPK yang diingatkan dalam peringatan Harkonas ada empat poin. Pertama, konsumen diingatkan untuk membangun kesadaran konsumen atas hak-haknya. Kedua, pemerintah bersama atas penyelenggaraan PK, bahwa mereka adalah penanggungjawab penyelenggaraan PK. Ketiga, para pelaku usaha harus jujur, bertanggung jawab sebagaimana diatur dlm UUPK pasal 7 tentang kewajiban Pelaku Usaha.

Keempat, lembaga PK lainnya seperti BPKN, diingatkan apa saja tugas dan tanggungjawabnya dalam rangka PK, demikian juga masyarakat yang terhimpun dalam LPKSM,” tutur Rolas. “Harkonas diperingati setiap tahun dengan tujuan meningkatkan kesadaran dan keberdayaan Konsumen, untuk itu diharapkan semua pemangku kepentingan, bukan hanya Kementerian/Lembaga Teknis Pemerintah namun juga lembaga PK lainnya seperti BPKN, LPKSM bahkan Pelaku Usaha dan Konsumen sekalipun turut berpartisipasi aktif mengedukasi sesama konsumen.”

Sementara Arief Safari, saat itu sebagai Koordinator Komisi Komunikasi dan Edukasi BPKN menambahkan, “upaya edukasi konsumen Indonesia harus terus digencarkan agar konsumen Indonesia paham akan hak dan kewajibannya dan tentunya dengan penyelenggaraan Kuliah Umum ini harapannya agar mahasiswa dapat menjadi contoh konsumen yang cerdas, kritis, dan berperan aktif memperjuangkan hak-hak sebagai konsumen. Sejauh ini dirinya melihat banyaknya pengaduan yang masuk ke BPKN membuktikan konsumen sudah cukup berani memperjuangkan haknya walaupun belum sepenuhnya, terbukti dari banyaknya pengaduan masyarakat yang diterima BPKN meningkat tajam dari 107 pada tahun 2017 menjadi 403 tahun 2018 lalu. Dalam kurun waktu 1 januari sd 28 Februari 2019 BPKN telah menerima pengaduan, baik tidak langsung (surat/pos, email, call center BPKN 021 153) ataupun langsung ke kantor BPKN sebanyak 70 pengaduan, pengaduan terbanyak adalah dari sektor perumahan sebanyak 75.71 %.”²⁷ Pengaduan

²⁷ www.tribunnews.com/

dibagi menjadi beberapa sektor diantaranya, perbankan, pembiayaan konsumen/finance, layanan kesehatan, jasa travel, perumahan, e-commerce.

Untuk mengantisipasi banyaknya insiden dan pelanggaran tersebut, BPKN mendesak pemerintah mengambil langkah strategis guna memastikan adanya akses jalur pemulihan hak dan kepastian hukum bagi Perlindungan Konsumen..

Lalu bagaimana dengan perguruan tinggi di Jawa Timur? Selama kurun waktu tahun 2019-2020, BPKN telah melaksanakan kuliah umum di Universitas Brawijaya dan PGRI Pasuruan.

Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) RI memberikan kuliah umum tentang Perlindungan Konsumen Era Digital yang diikuti ratusan mahasiswa di Auditorium Lt 6 Gedung A Fakultas Hukum Universitas Brawijaya Selasa 18 Februari 2020, dan penulis berkesempatan menghadirinya.



Kuliah umum dari BPKN sendiri diselenggarakan dalam rangka memberikan pemahaman kepada mahasiswa terkait hak-hak dan keselamatan konsumen ketika melakukan transaksi barang dan jasa. Pada kesempatan ini juga dijelaskan di antaranya mengenai kasus pelanggaran perlindungan konsumen, cara mengatasi kasus yang terjadi, penjelasan terkait BPKN, UU Perlindungan Konsumen, dan perlindungan konsumen era digital. Komisioner BPKN RI, Ana Maria dalam sambutannya menyampaikan persoalan Perlindungan Konsumen Nasional merupakan masalah bersama, maka diperlukan solusi untuk memberikan kepastian hukum bagi konsumen, serta mengajak Perguruan Tinggi berperan aktif untuk meningkatkan pemahaman, edukasi dan sosialisasi tentang Perlindungan Konsumen, yang akan memberikan pengaruh besar terhadap perlindungan konsumen.

Melalui Kuliah umum dari BPKN RI ini diharapkan peserta mendapatkan informasi mengenai BPKN, UU Perlindungan konsumen, perlindungan konsumen era digital dan kasus pelanggaran perlindungan konsumen, cara mengatasi kasus yang terjadi. Acara yang dimoderatori oleh Sinta Puspitasari S.H.,M.H ini diselenggarakan dalam rangka memberikan pemahaman kepada mahasiswa terkait hak-hak dan keselamatan konsumen ketika melakukan transaksi barang dan jasa. Dalam sambutannya, Dr. Siti Hamidah, S.H., M.M selaku Wakil Dekan I yang mewakili Dekan Fakultas Hukum Universitas Brawijaya menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak BPKN RI yang sudah berkenan berkunjung ke Fakultas Hukum UB, serta memberikan pemahaman yang luas kepada mahasiswa terkait UU PK No 8 tahun 1999.

Sementara itu, Ana Maria selaku Komisioner BPKN RI, dalam sambutannya menyampaikan persoalan Perlindungan Konsumen Nasional merupakan masalah bersama. “Maka diperlukan solusi untuk memberikan kepastian hukum bagi konsumen, serta mengajak Perguruan Tinggi berperan aktif untuk meningkatkan pemahaman, edukasi dan sosialisasi tentang Perlindungan Konsumen, yang akan memberikan pengaruh besar terhadap perlindungan konsumen,” ungkapnya. Sedangkan Bambang Sumantri, dalam kesempatan ini menyampaikan mengenai banyaknya pengaduan yang masuk ke BPKN RI. Hal itu membuktikan konsumen sudah cukup berani memperjuangkan haknya walaupun belum sepenuhnya, terbukti dari banyaknya pengaduan masyarakat yang diterima BPKN yang terus meningkat tajam. Oleh karena itu, mahasiswa diharapkan dapat menjadi garda terdepan sebagai konsumen cerdas, kritis dan bisa berperan aktif memperjuangkan hak-haknya sebagai konsumen. Sebagai konsumen dan mahasiswa sebagai kelompok milenial harus menjadi corong untuk mengedukasi milenial lainnya, serta menambah Indeks Keberdayaan Konsumen dimana (IKK) tahun 2019 ini 41,7. Harapannya dalam rangka Hari Konsumen Nasional ini upaya yang dilakukan bisa membuat mahasiswa teredukasi dan meningkatkan pemahaman terkait hak dan kewajibannya.



Selesai sesi tanya jawab, penulis mewawancarai salah satu anggota BPKN Anna Maria menjelaskan, BPKN sangat terbuka melakukan kerjasama atau Mou dengan semua perguruan tinggi. Selama berada di BPKN, ia mengatakan, belum ada satu PTKIN atau PTKIS yang mengajukan surat MoU atau permohonan kuliah umum kepada BPKN.²⁸

Selanjutnya, Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) menggelar edukasi perlindungan konsumen di Kota Pasuruan tepatnya di STKIP Pasuruan. Kuliah umum ini merupakan agenda ke-2 setelah Universitas Brawijaya Malang. Kuliah umum diselenggarakan di Provinsi Jawa Timur sebagai tempat diselenggarakannya puncak acara Hari Konsumen Nasional (HARKONAS) Tahun 2020 yang akan di laksanakan di Kota Surabaya pada tanggal 30 maret 2020. Agenda kuliah umum mengangkat tema “Edukasi Perlindungan Konsumen Era Ekonomi Digital”, sebagai upaya BPKN mendukung perlindungan konsumen dan

²⁸ Anna Maria, Wawancara, 18 Februari 2020.

mencoba memenuhi harapan konsumen dengan melakukan sosialisasi dan edukasi dengan harapan mahasiswa dapat menjadi corong untuk menyampaikan perlunya perlindungan konsumen kepada milenial dirasa perlu mendapat edukasi terkait perlindungan konsumen di era ekonomi digital.



Bambang Sumantri selaku Komisioner BPKN menyampaikan, “Kepada kaum milenial yang menjadi konsumen dan juga sebagai pengguna media sosial untuk mecerdaskan konsumen agar lebih berdaya dengan menuangkan ide dan pikiran terkait isu perlindungan konsumen dan perlu disadari juga era ekonomi digital ini teknologi informasi sangat cepat berubah konsumen perlu lebih selektif lagi dampak positif dan negatif pada pengaruh perubahan tersebut.” Upaya yang dilakukan oleh BPKN harapannya bisa meningkatkan kesadaran masyarakat tentang

perlindungan konsumen dan berdampak pada meningkatnya Indeks Keberdayaan Konsumen (IKK) yang tahun ini meningkat dari 40,41 menjadi 41,70 dan akan terus meningkat.



Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) mengadakan acara *Goes to Campus* di Universitas Muhammadiyah Semarang (Unimus), Jumat (21/12/18). Bertempat di Aula RSGM Unimus, kegiatan tersebut dikemas dalam acara Kuliah Umum yang diikuti oleh ratusan mahasiswa dari Teknologi Pangan dan Ekonomi (Manajemen & Akuntansi) dengan tema “Edukasi Perlindungan Konsumen”. Hadir dua pembicara dari pihak BPKN, yakni Dr. Ir. Arief Safari MBA (Ketua Komisi Komunikasi dan Edukasi BPKN) serta Bambang Sumantri, MBA (Anggota BPKN dan Wakil Ketua BPSK DKI Jakarta). Acara dimoderatori oleh Dr. Hardi Winoto, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Unimus.²⁹

²⁹ <https://unimus.ac.id/?p=34079>

“BPKN saat ini memiliki program yaitu BPKN Goes to Campus, karena kita merasa bahwa sosialisasi masalah hak dan kewajiban konsumen Indonesia masih rendah. Oleh karenanya, BPKN ingin melakukan sosialisasi dan edukasi terkait perlindungan konsumen ke masyarakat dan kita targetkan mahasiswa karena mereka termasuk kaum milenial. Saya harap mahasiswa dapat menjadi contoh konsumen yang cerdas, kritis, dan berperan aktif memperjuangkan hak-hak sebagai konsumen,” ujar Dr. Ir. Arief Safari MBA, sebagaimana dilansir dari situs Unimus. Lebih lanjut, Bambang Sumantri, MBA menambahkan bahwa pihaknya menjalankan amanat UU No. 8 Tahun 1999 yang mana dari tahun tersebut memiliki tantangan berat, dan sedang diperjuangkan untuk merevisi undang-undang tersebut agar update dengan kondisi saat ini.

Bagaimana dengan perguruan tinggi IAIN? Saat penulis mewawancarai Wakil Dekan Fakultas Syariah IAIN Ponorogo, Dr. Miftahul Huda, mengatakan memang belum pernah mengadakan MoU dengan BPKN. Pembahasan tentang konsumen telah ada dalam kurikulum terbaru fakultas Syariah. Setelah sebelumnya hukum konsumen hanya dibahas dalam satu bab dalam mata kuliah hukum ekonomi.³⁰ Ia mengakui, kajian hukum konsumen belum dibahas secara massif di kampus. Pernah dibahas sedikit dalam Studium Generale Prof. Jaih Mubarak.

³⁰ Miftahul Huda, Wawancara, 20 Februari 2020.



Pembahasan hukum konsumen dibahas oleh Prof Nadirsyah Hosen dalam Istighosah Online Fakultas Syariah IAIN Ponorogo. Ia mengatakan bahwa sudah seharusnya kajian hukum Islam dapat diperluas dengan memasukkan hak asasi. Misalnya, perlindungan konsumen di negara yang mayoritas non-muslim lebih bagus. Jika konsumen tidak jadi beli atau tidak cocok dengan produk yang dibelinya, toko di Australia misalnya, memberi hak kepada konsumen untuk menukarnya dengan barang yang diminatinya. Menurut Nadirsyah, Pembahasan ini sangat penting, karena di era digital sekarang ini banyak juga konsumen dirugikan karena belanja online.³¹

³¹ <https://www.youtube.com/watch?v=IqFlvOMNiZA>

ISTIGHOSAH ONLINE
#Fasya Jaya Sukses

TAUSIYAH ILMIAH

SYARIAH DAN DIMENSI PERUBAHAN GLOBAL:
Menakar Ulang Kontribusi Fakultas Syariah di Era Kekinian

Tausiyah Ilmiah
Nadirsyah Hosen
Faculty of Law
Monash University
Australia

Keynote Speaker
Dr. Hj. S. Maryam Yusuf, M.Ag.
Rektor IAIN Ponorogo

Opening Remark
Dr. H. Moh. Munir, Lc., M.Ag.
Dekan Fakultas Syariah
IAIN Ponorogo

Imam Istighosah dan Doa
Drs. KH. M. Muhsin, M.H.
Dosen Fakultas Syariah
IAIN Ponorogo

Prof. Dr. KH. Abdul Mun'im, M.Ag.
Guru Besar Fakultas Syariah
IAIN Ponorogo

Moderator
Inatifa Uffa, M.H.I.
Dosen Fakultas Syariah
IAIN Ponorogo

Selasa, 7 Juli 2020
09.00 - 12.00 WIB

Fasilitas:
E-sertifikat

Narahubung:
0821-4050-5344 (SOLEH)

https://bit.ly/istighosahfasya_iainpo

oZOOM
Meeting ID: 695 008 2398
Password: fasya_po

Fakultas Syariah IAIN Ponorogo | syariahiainponorogo.id | @fasyaiainpo

Demikian juga menurut Dr. Zulfatun Ni'mah, Ketua Jurusan Hukum ekonomi Syariah IAIN Tulung Agung. Selama ini belum pernah mengadakan kegiatan bersama BPKN. Sedikit berbeda dengan IAIN Ponorogo, di fakultas Syariah IAIN Tulungagung, mata kuliah Hukum Perlindungan Konsumen telah ada sejak lama dan dipertahankan sampai sekarang. Ditambah lagi mahasiswa banyak berminat membahas kasus perlindungan konsumen dalam skripsinya.³²

³² Zulfatun Ni'mah, Wawancara, 20 Maret 2020.

4. Format Sinergi

Selain program BPKN *Goes to Campus*, menurut Anna Maria, perguruan tinggi dapat berperan lebih luas dalam perlindungan konsumen. Melalui Tridharma PT, kampus dapat mendorong mahasiswa untuk ikut terlibat pada:³³

- a. peningkatan Indeks Keberdayaan Konsumen (IKK).
- b. agen kampanye perlindungan konsumen, baik melalui jalur formal perkuliahan maupun jalur informal di masyarakat luas.
- c. Membentuk LPKSM (Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Mahasiswa).
- d. Melakukan kajian terhadap kebijakan pemerintah di bidang perlindungan konsumen.
- e. Melakukan penelitian tentang pelanggaran perlindungan konsumen yang terjadi di masyarakat.
- f. Melakukan saran dan pendapat untuk instansi yang berwenang dalam perlindungan konsumen.

5. Hambatan Program

Anna dan Arief selaku komisioner dan Divisi Edukasi Konsumen mengatakan memang tidak mudah membangun kesadaran konsumen. Hambatan yang muncul ada pada dua hal, pertama secara internal BPKN hanya berpusat di Jakarta dengan personalia yang terbatas. Maka, sebaiknya semakin banyak LPKSM yang mau turun tangan ikut mengedukasi konsumen. selain itu, pihak perguruan tinggi dalam mengimplementasikan materi hukum konsumen dalam riset

³³ Anna Maria, Wawancara, 18 Februari 2020.

dan pengabdian masyarakatnya.³⁴

Hambatan kedua, secara eksternal masyarakat Indonesia belum seluruhnya melek media dan melek bahan baku produk. Tidak jarang konsumen masih tergoda menggunakan produk ilegal dan tidak mau membaca label produk. Arief juga menegaskan, produk perumahan paling banyak merugikan konsumen. Karena ulah nakal developer. Di sisi lain, konsumen juga enggan membaca kontrak perjanjian dalam pembelian perumahan.³⁵ Persoalan konsumen, menurut Arief, sangat dominan terjadi pada sektor jasa travel haji dan umroh, bahkan kasus besar yang terbaru adalah kasus asuransi Jiwasraya.

Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) menyatakan pihaknya tetap berkomitmen pada perlindungan hak para peserta asuransi PT Asuransi Jiwasraya (Persero) yang masih belum dibayarkan. Khusus Jiwasraya karena sudah masuk ke penegakan hukum oleh Kejagung, kami mengawal selalu dan berkoordinasi dengan kejaksaan, karena yang kami pastikan dari sisi perlindungan konsumen adalah bisa terjadinya pemulihan hak-hak konsumen," ujarnya dalam konferensi pers daring. Adapun untuk mekanisme pengembalian hak peserta Jiwasraya yang cukup lama tertunggak tersebut, menurutnya, masih harus menunggu penyelesaian proses hukumnya terlebih dahulu. Pihaknya juga tetap yakin dana nasabah tetap akan dibayarkan secara bertahap sesuai janji pemerintah melalui Menteri BUMN. Sebagai sebuah perusahaan negara, Jiwasraya dinilai

³⁴ Ibid.

³⁵ Ibid.

akan mengembalikan uang peserta, meski harus melalui tahapan yang sedang berlangsung sesuai penyampaian oleh pemerintah sebagai pemegang saham utama di perusahaan asuransi tersebut. Sebelumnya Direktur Utama PT Asuransi Jiwasraya (Persero) Hexana Tri Sasongko buka suara soal kondisi perusahaan dan kronologis merosotnya keuangan perusahaan. Dia menilai bahwa kondisi Jiwasraya harus dilihat tanpa mengaburkan fakta-fakta yang ada.³⁶

Selain kasus asuransi, pelanggaran hak konsumen terjadi pada jual beli perumahan. Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) telah menangani sebanyak 2.651 pengaduan konsumen terkait perumahan yang dibangun oleh perusahaan pengembang sejak 2017 hingga 1 April 2021. Menurut Ketua Komisi Komunikasi dan Edukasi BPKN Johan Efendi total ada 4.601 pengaduan konsumen yang kami terima kurun waktu lima tahun terakhir, terbanyak pengaduan soal perumahan, Ia menyebutkan pengaduan konsumen perumahan terkait dengan fasilitas sosial dan fasilitas umum. Selain itu, fisik bangunan, legalitas, proses pembangunan perumahan mangkrak, penipuan dan lainnya. Pengaduan yang disampaikan oleh konsumen tersebut ditindaklanjuti dengan mempertemukan konsumen dengan pengusaha untuk dimediasi. Itu merupakan upaya tahap pertama untuk mengetahui duduk persoalan sebenarnya.³⁷

Setelah dimediasi, lanjut Johan, pihaknya kemudian memberikan rekomendasi berdasarkan hasil pertemuan. Rekomendasi tersebut diserahkan kepada lembaga

³⁶ <https://bpkn.go.id/posts/show/id/1710>

³⁷ <https://www.bpkn.go.id/posts/show/id/2198>

berwenang, dalam hal ini Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat untuk dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam menyelesaikan permasalahan konsumen. Jadi BPKN bukan lembaga eksekutor. Oleh sebab itu, setiap pengaduan yang sudah menghasilkan rekomendasi, kami tindaklanjuti ke lembaga yang memiliki kewenangan untuk menyelesaikan persoalan,

Selain pengaduan perumahan, BPKN juga menerima pengaduan konsumen terkait jasa keuangan sebanyak 784 pengaduan. Selain itu, perdagangan digital (e-commerce) sebanyak 635 pengaduan, jasa telekomunikasi 102 pengaduan, jasa transportasi 62 pengaduan. Pengaduan lainnya yang masuk selama periode 2017 hingga April 2021 adalah perdagangan barang elektronik, telematika dan kendaraan bermotor sebanyak 59 pengaduan. Ada juga pengaduan masalah listrik dan gas rumah tangga sebanyak 35 pengaduan, layanan kesehatan 19 pengaduan, obat dan makanan sembilan pengaduan, dan lain-lain sebanyak 254 pengaduan. Khusus untuk pengaduan selama 2020, kata Johan, pihaknya mencatat total kerugian konsumen mencapai Rp493,92 miliar. Sedangkan periode Januari hingga 1 April 2021 senilai Rp224,74 miliar. Menurut dia, masih relatif banyaknya pengaduan membuktikan bahwa konsumen masih dalam posisi mampu. Artinya konsumen belum bisa melakukan perubahan, apalagi memberikan sanksi kepada pelaku usaha yang tidak jujur.³⁸ Oleh sebab itu, BPKN berupaya untuk mendorong konsumen agar berdaya dengan cara memberikan berbagai rekomendasi atau masukan

³⁸ Ibid.

kepada pemerintah terkait dengan penyelesaian sengketa konsumen."BPKN sudah memberikan sebanyak 204 rekomendasi ke pemereintah sejak 2005. Namun, tanggapan atau rekomendasi yang ditindaklanjuti masih relatif minim," demikian kritik Johan Efendi.

MEMBACA SECARA KRITIS PERAN BPKN DAN TANTANGANNYA

Menurut pandangan Edward, terdapat 4 (empat) variabel yang memberikan pengaruh terhadap implementasi kebijakan. *Pertama*, komunikasi, keberhasilan implementasi kebijakan mensyaratkan agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan. Tujuan dan sasaran kebijakan harus ditransmisikan pada kelompok sasaran sehingga akan mengurangi distorsi implementasi. *Kedua*, sumberdaya, walaupun isi kebijakan sudah dikomunikasi secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementor kekurangan sumberdaya untuk melaksanakan, implementasi tidak akan berjalan efektif. Sumberdaya tersebut dapat berupa sumberdaya manusia maupun sumberdaya non manusia. *Ketiga*, disposisi, disposisi adalah watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementor seperti komitmen, kejujuran, sifat demokratis. *Keempat*, struktur birokrasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan.¹

¹ Suharsono, *Analisis Kebijakan Publik* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), 90.

Dalam buku ini, secara terperinci akan dianalisis kebijakan BPKN dengan menggunakan teori kebijakan Subarsono (2006). Kerangka kerja kebijakan, yang dalam realitasnya ditentukan oleh enam aspek sebagai berikut.

- (1) *Tujuan yang akan dicapai.* Ini mencakup kompleksitas tujuan yang akan dicapai. Apabila tujuan kebijakan semakin kompleks, maka akan sulit mencapai kinerja kebijakan yang diinginkan. Sebaliknya, apabila tujuan kebijakan semakin sederhana, maka semakin mudah untuk mencapainya.
- (2) *Preferensi nilai seperti apa yang perlu dipertimbangkan dalam pembuatan kebijakan.* Suatu kebijakan yang mengandung beberapa preferensi nilai akan lebih sulit untuk dicapai dibandingkan dengan suatu kebijakan yang hanya mengejar satu nilai saja.
- (3) *Sumberdaya yang mendukung kebijakan.* Kinerja suatu kebijakan akan ditentukan oleh sumberdaya: finansial, material dan infrastruktur lainnya.
- (4) *Kemampuan aktor yang terlibat dalam pembuatan kebijakan.* Kualitas suatu kebijakan akan dipengaruhi oleh kualitas para aktor yang terlibat dalam proses pembuatan dan penetapan kebijakan.
- (5) *Lingkungan yang mencakup lingkungan sosial, ekonomi, politik, dan sebagainya.* Kinerja kebijakan akan dipengaruhi oleh konteks sosial, ekonomi, politik pada tempat atau wilayah kebijakan tersebut diimplementasikan.
- (6) *Strategi yang digunakan untuk mencapai tujuan.* Implementasi akan mempengaruhi kinerja kebijakan. Strategi tersebut dapat bersifat top-down atau bottom up approach; otoriter atau demokratis. Dalam penelitian ini akan digunakan tiga aspek saja, yaitu analisis tujuan, analisis sumber daya pendukung dan analisis strategi yang digunakan untuk mencapai tujuan.

A. Mengkritisi Tujuan Yang Akan Dicapai BPKN

Dari paparan data pada bab tiga dijelaskan bahwa BPKN adalah lembaga nonstruktural yang diangkat berdasarkan Keputusan Presiden RI Nomor : 97/P Tahun 2017. Secara legal, payung hukum BPKN sangatlah kuat, karena disebut secara eksplisit di dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 tahun 1998 dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

BPKN dibentuk sebagai upaya merespon dinamika dan kebutuhan perlindungan konsumen yang berkembang dengan cepat di masyarakat. Berbeda dengan periode sebelumnya, dalam menjalankan tugasnya, visi BPKN 2017-2020 yang ingin dicapai adalah “Menjadi Lembaga Terdepan Bagi Terwujudnya Konsumen yang Bermartabat dan Pelaku Usaha yang bertanggungjawab”.

Konsumen bermartabat artinya konsumen mengerti akan hak dan kewajibannya, kritis terhadap adanya produk yang tidak memenuhi persyaratan perlindungan konsumen, dapat menjadi mitra pemerintah dalam mengawasi kegiatan peredaran barang di pasar dalam negeri dan memahami akses pemulihan haknya. Sementara pelaku usaha bertanggung jawab berarti dapat menjalankan kewajibannya secara profesional dalam menciptakan iklim usaha yang sehat sesuai aspek keamanan, kesehatan, keselamatan dan kelestarian lingkungan (K3L) bagi konsumen.

Sementara misi yang diemban BPKN ada tiga; *pertama*, memperkuat landasan hukum dan kerangka kebijakan

perlindungan konsumen nasional. *Kedua*, memperkuat akses jalur penyelesaian sengketa perlindungan konsumen. *Ketiga*, memperluas akses informasi perlindungan konsumen serta mengembangkan edukasi dan informasi konsumen.

Mengenai landasan hukum, sebenarnya keinginan akan perubahan atau revisi UUPK sudah diinisiasi sejak lama. Bukan pada periode BPKN 2017-2020 ini saja. Wakil Ketua BPKN periode sebelumnya, Tini Hadad, menyatakan “buruknya kondisi perlindungan konsumen lebih disebabkan oleh kelemahan sistem. Kelemahan tersebut, lanjut Tini, diantaranya dapat dilihat dari lemahnya koordinasi antara departemen atau lembaga, misalnya dalam menerbitkan peraturan yang terpadu. Disamping itu, Tini juga berpendapat UU Perlindungan Konsumen yang ada sekarang yakni UU No. 8/1999 masih mengandung sejumlah kekurangan. Sebagai contoh, Tini menyoroti pengaturan mengenai kewenangan BPKN yang dinilai masih setengah hati karena hanya memberikan kewenangan kepada BPKN sebatas memberikan rekomendasi. Saya rasa itu belum cukup. Kalau BPKN diharapkan dapat melindungi kepentingan konsumen maka seharusnya kewenangannya lebih dari itu. Menurut Tini, selama satu tahun berdiri sejak November 2004, saat itu BPKN baru satu kali mengirim surat kepada Presiden, yakni terkait kasus Bank Global. Menyikapi kelemahan UU, Tini menginformasikan saat itu BPKN tengah mengkaji UU No. 8/1999 secara intensif.”

Ia menambahkan “Sebagai perbandingan, penasihat *Consumers International Asia Pacific Office* Sothi Rachagan, misalnya, mencontohkan sistem penyelesaian perkara

perlindungan konsumen yang diterapkan di Malaysia. Menurut Sothi, yang terjadi di negeri jiran saat ini sangat mengandalkan sistem penyelesaian di luar pengadilan apabila terjadi sengketa antara produsen atau pelaku usaha dengan konsumen. Salah satu jalur penyelesaian di luar pengadilan yang dimaksud adalah *Financial Mediation Bureau* (FMB) yang menangani kasus-kasus perbankan. Sothi menilai model penyelesaian seperti FMB memiliki kelebihan tersendiri dibandingkan proses pengadilan, yakni berupa keterlibatan kedua belah pihak, baik pengusaha maupun konsumen dalam struktur FMB. Model ini berjalan dengan baik di Malaysia. Prosesnya juga berjalan dengan cepat dan kepentingan para pihak dapat diakomodir, ujar Sothi yang juga tercatat sebagai *Vice President* Nilai International College.”²

Sedangkan,memperkuat akses jalur penyelesaian sengketa perlindungan konsumen antara lain dilakukan dengan aktifnya Call Center BPKN 153, BPKN telah secara aktif memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa:(1) Menerima dan merespon pengaduan / keluhan konsumen. (2) Memberikan informasi dan penjelasan kepada penelepon Call Center terkait dengan tugas BPKN dalam perlindungan konsumen dan melalui Call Center konsumen sudah dengan mudah dapat berkonsultasi dengan BPKN.(3) Mengarahkan konsumen untuk mendapatkan penyelesaian termasuk mengenai langkah-langkah yang perlu dilakukan ketika

² <https://www.hukumonline.com/berita/baca/hol14078/perlindungan-konsumen-di-indonesia-belum-menggembirakan/>

mendapatkan perlakuan yang merugikan.³

Sedangkan mengenai cara BPKN memperluas akses informasi perlindungan konsumen serta mengembangkan edukasi dan informasi konsumen sangat luas. Sejak 2012,⁴ BPKN menerbitkan buku-buku yang dapat diakses online oleh masyarakat luas. Bentuk edukasi yang dilaksanakan juga beragam. Mulai sosialisasi langsung ke perguruan tinggi, sekolah dan lembaga kementerian. Sosialisasi juga dilakukan melalui media sosial dan virtual. Namun, BPKN masih minim sosialisasi kepada masyarakat awam. Dalam hal ini BPKN sesungguhnya dapat menjalin kerjasama dengan PKK di desa, organisasi masyarakat Nahdlatul Ulama, Muhammadiyah, Muslimat, Aisiyah, dan lembaga ormas lain. Modal sosial yang berada dalam jamiyyah ormas sangat kuat. Hal ini dapat memudahkan sosialisasi dan edukasi.

B. Analisis Sumber Daya Pendukung

Menteri Perdagangan Republik Indonesia Enggartiasto Lukita, hari Rabu tanggal 30 Agustus melantik 19 orang Anggota Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) Periode Tahun 2017-2020. Penetapan Anggota BPKN tersebut tertuang dalam Keputusan Presiden RI Nomor : 97/P Tahun 2017. Lima orang dari tenaga ahli, empat orang dari unsur akademisi, lima orang unsur pelaku usaha, dan tiga orang unsur LPKSM.⁵

³ <https://bpkn.go.id/uploads/document/528861f8b4f4e075411b3beac06bde832ae9f92c.pdf>.

⁴ BPKN, *Membangun Kesetaraan dan Keadilan* (Jakarta: BPKN, 2012), 1- 29.

⁵ <https://bpkn.go.id>

Sumber daya manusia yang ada dalam struktur BPKN telah memenuhi berbagai kepentingan. Meski dalam regulasi, dimungkinkan adanya BPKN di wilayah kota propinsi, sampai saat ini hal tersebut belum terwujud. Tetapi dengan adanya MoU dengan beberapa perguruan tinggi dan kementerian, BPKN menjadi lebih terbantu dalam mencapai visi dan misinya.

Dapat dijelaskan dari paparan data pada bab tiga, adanya sinergi dengan perguruan tinggi melalui kerjasama kesepakatan MoU dan kuliah umum. Nampak sekali memang BPKN melakukan serangkaian kegiatan *road show* ke kampus-kampus di tanah air. Sepanjang tahun 2019, BPKN telah melakukan kuliah umum antara lain ke perguruan tinggi area Bandung, Medan, Malang, Sumatera Utara, Nias Selatan. Di bawah ini akan dicontohkan beberapa kegiatan saja.

Penting dicontohkan dalam buku ini: “pada tanggal 12 Maret 2019, BPKN menggelar kuliah umum dengan tema “Saatnya Konsumen Indonesia Berdaya”. Kuliah umum berlangsung serentak di 11 perguruan tinggi di Bandung, yaitu Politeknik Bandung, Universitas Parahyangan, Universitas Kebangsaan, IKIP Siliwangi, Universitas Islam Bandung, Akademi Metrologi, Universitas Muhammadiyah Bandung, Universitas Widyatama, Universitas Telkom, Institut Teknologi Nasional, dan Universitas Kristen Maranatha Bandung. Adapun total peserta yang menghadiri kuliah umum tersebut mencapai lebih dari 1.600 mahasiswa. Tujuan kegiatan tersebut untuk menyuarakan secara masif tentang hak dan kewajiban konsumen yang ada dalam Undang-

Undang Nomor 8 Tahun 1999 kepada para mahasiswa. Selain itu, sebagai kelompok milenial, para mahasiswa juga diharapkan dapat menjadi corong sosialisasi dan edukasi perlindungan konsumen melalui media sosial miliknya.”

Pada 9 Maret 2019, diadakan lomba menggambar di mal Transmart Buah Batu yang diikuti oleh 120 siswa dari 42 Sekolah Dasar di Bandung. Tujuan pelaksanaan lomba ini yaitu untuk menanamkan semangat konsumen berdaya di usia dini dan membuat para siswa mampu menyampaikan pesan melalui gambar tentang konsumen cerdas dan berdaya, seperti teliti sebelum membeli, memastikan produk bertanda Standar Nasional Indonesia (SNI), memperhatikan label dan manual kartu garansi, serta membeli sesuai kebutuhan bukan keinginan. Tidak hanya itu, promosi di Kota Bandung juga dilakukan pada hari bebas kendaraan bermotor (*Car Free Day*) di Jalan Dago.

Selasa 19 November 2019, Fakultas Hukum Unmer Malang melaksanakan kegiatan Kuliah Tamu yang diinisiasikan oleh BPKN. di Ruang 304 FH UNMER Malang. Acara ini dihadiri sekaligus dibuka oleh Dekan Fakultas Hukum Unmer Malang, Dr. H. Setiyono S.H., M.H., dan Wakil Ketua BPKN, Dr. Rolas Sitinjak S.H., M.H., IPC., CLA lalu dihadiri oleh dosen-dosen Fakultas Hukum UNMER Malang. Dalam Kuliah Tamu kali ini, ada 2 Narasumber yaitu Ketua Komisi Advokasi BPKN, Dr. Rizal E. Halim dan Dosen Fakultas Hukum dalam Bidang Perlindungan Konsumen, Galih Puji Mulyono, S.H., MH., serta dipandu oleh Moderator, Hartato Pakpahan, S.H., M.H., CLA. Dan MC, Khotbatul Laila S.H., M.Hum.,

Menurut Rolas, “Tugas BPKN ini memberi nasihat dan saran kepada kementerian-kementerian dalam kegiatan perlindungan konsumen. Contoh; Perbankan, OJK itu ada perlindungan, jadi kita member advice dan juga dalam bidang property perumahan. BPKN terdiri dari 5 (lima) unsur; 1. Ahli. 2. Pendidikan (kampus), 3. Pemerintahan, 4. Perilaku usaha, 5. Tenaga Ahli. Sosialisasi kita juga bisa melalui web BPKN, ada di Call Center BPKN, Fokus BPKN itu melindungi konsumen seluruh Indonesia. BPKN dalam melaksanakan Sosialisasi dalam Meningkatkan Peran Perguruan Tinggi dalam Perlindungan Konsumen sudah terlaksana lebih dari 100 kampus di Indonesia sejak 2017, di tahun 2018 BPKN melaksanakan 60 sosialisasi khususnya di Daerah Jawa Barat secara langsung dengan pola tim yang menyebar dalam 1 (satu) hari. Dari 2017 sudah hampir 200 kampus di Indonesia.”

“Sosialisasi ini juga sudah menyeluruh, mulai dari bagian Timur dan kami utamakan yang paling pelosok timur, pelosok barat dan baru di bagian tengah, rata-rata mahasiswa itu sangat antusias, selain itu juga kita memperkenalkan BPKN dan memberi info kepada masyarakat bahwa ada lembaga perlindungan konsumen yang dibiayai pemerintah. Harapan saya saluran pengaduan tidak hanya BPKN, tapi teman-teman mahasiswa bisa membuka saluran itu untuk masyarakat, contohnya LPK (Lembaga Perlindungan Konsumen) Mahasiswa juga bisa dilakukan. Bisa melakukan juga mediasi, kalau semisal bisa diselesaikan di daerah ya daerah, jika merasa berat bisa dikirimkan ke Jakarta,”⁶

⁶ www.unmer.ac.id.

Unika Soegijapranata pada hari Selasa telah menyelenggarakan penandatanganan Nota Kesepahaman dengan Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BKPN) dalam rangka mengembangkan dan mewujudkan tridharma perguruan tinggi di tengah masyarakat. Upaya Unika dalam menjalin kemitraan dengan BKPN, dirasa semakin penting meskipun kerjasama sebelumnya sudah dijalin cukup lama dan dalam bentuk yang berbeda, seperti yang disampaikan oleh Wakil Rektor IV Bidang Kerjasama dan Pengembangan Unika Soegijapranata Benny Danang Setianto SH LLM MIL, saat dijumpai di ruang kerjanya usai acara penandatanganan. “Sebenarnya kerjasama dengan BPKN itu sudah berlangsung cukup lama, pertama-tama karena sebenarnya kita punya semangat yang sama yaitu untuk menciptakan kesadaran bagi konsumen di Indonesia bahwa mereka punya hak yang dilindungi, maka ketika kita melakukan penandatanganan nota kesepahaman ini, memang sudah menjadi hal yang layak dan sepantasnya.”

Khusus untuk penandatanganan dengan Unika ini, banyak gagasan yang dimunculkan terutama terkait pengembangan teknologi yang sudah dikuasai oleh Unika Soegijapranata saat ini. Hal tersebut tampak diantaranya pada sesi hasil tanya jawab usai acara penandatanganan, yaitu mengenai penyediaan fasilitas *mobile* bagi konsumen untuk bisa mengadu lewat aplikasi itu. Ide lain muncul juga dari pihak BPKN yaitu mereka menawarkan komisionernya sebagai narasumber dalam kuliah umum di Unika Soegijapranata.

Respon positif oleh Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Dr Octavianus Digdo Hartomo, bahwa FEB siap

menjalankan itu, tegasnya. Sedang Ketua BPKN Republik Indonesia Ir Ardiansyah Parman juga menyampaikan arti strategis nota kesepahaman yang ditandatangani antara unika Soegijapranata dengan BPKN. “Melalui kerjasama ini harapannya dapat membangun kebersamaan atau kesamaan persepsi dalam hal perlindungan konsumen sehingga terbangun perlindungan konsumen termasuk dengan undang-undang perlindungan konsumen yang akomodatif dan memberikan kepastian pada upaya perlindungan terhadap hak konsumen,” tutur Ardiansyah. Melalui kerjasama yang akan menggunakan beberapa instrumen yang akan kita gunakan nanti, akan mampu membawa kita pada politik hukum yang menciptakan keseimbangan dan keadilan. Peran dan dukungan perguruan tinggi dari dunia akademik sangat membantu mengembangkan diri dalam pengabdian ke masyarakat sebagaimana salah satu amanat tridharma perguruan tinggi. “Ke depan, saya berbagi keyakinan bahwa kesepakatan kerjasama ini dapat terselenggara berkesinambungan dan membangun manfaat bagi penyelenggaraan perlindungan konsumen yang lebih baik di Indonesia. Peran dan kontribusi akademik pada perlindungan konsumen merupakan upaya edukasi masyarakat khususnya bagi para milenial. Selain itu, harapannya perguruan tinggi dapat membuka layanan penerimaan pengaduan dengan tujuan menerima pengaduan atau memberikan konsultasi pengaduan konsumen dari masyarakat.”⁷

⁷ <https://news.unika.ac.id/2020/07/unika-soegijapranata-tandatangani-nota-kesepahaman-dengan-bpkn/>

C. Analisis Strategi BPKN dalam Mencapai Visi

BPKN memiliki serangkaian strategi pencapaian visi. Sebagai upaya pencegahan terjadinya insiden Perlindungan Konsumen, sesuai tugas kewenangannya, BPKN melakukan upaya-upaya yang tertulis dalam berbagai misi:

“Misi Pertama. Dalam rangka memberikan saran dan rekomendasi kepada pemerintah serta melakukan penelitian dan/pengkajian, pada tahun 2019 ini BPKN mengeluarkan 11 rekomendasi yang ditunjukkan kepada pemerintah, rekomendasi tersebut diantaranya adalah terkait:⁸

1. Penerapan Jaminan Produk Halal: produk yang beredar dimasyarakat belum terjamin kehalalannya, registrasi sertifikasi halal dari bersifat sukarela menjadi wajib, pengaturan mengenai kehalalan suatu produk pada saat ini belum menjamin kepastian hukum.
2. Pembiayaan dan Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN): kurangnya dana BPJS Kesehatan, adanya kesenjangan antar setiap segmen dalam pemanfaatan dan JKN, antrian yang panjang pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) karena tidak meratanya distribusi FKTP dan tingginya angka rujukan masih kerap terjadi.
3. Pengaturan lalulintas data dan informasi bagi ketahanan dan integritas PK nasional: data dan informasi transaksi yang menyangkut kepentingan Indonesia merupakan asset negara dan lalulintasnya harus dikendalikan oleh otoritas Republik Indonesia. Data informasi yang dapat

⁸ <https://bpkn.go.id/posts/show/id/1429>, acatatan akhir 2019.

diproses, diolah dan disimpan diluar yurisdiksi hukum RI dapat diselenggarakan hanya setelah mempertimbangkan kepentingan nasional. Seluruh bidang usaha yang menggunakan sistem elektronik harus terkoneksi dengan jaringan utama (*backbone*) telekomunikasi yang dikuasai negara.”

Adapun misi kedua, menyebarluaskan informasi melalui media mengenai perlindungan konsumen dan memasyarakatkan sikap berperihakan kepada konsumen, pada tahun ini BPKN melakukan sosialisasi dan edukasi berupa kegiatan:

1. Publikasi, Sosialisasi, dan Penyebaran informasi terkait PK dilakukan dengan menggunakan Website dan Sosial Media BPKN Hal ini terbukti cukup efektif dimana google search engine mengumpulkan 11,8 juta informasi terkait Badan Perlindungan Konsumen Nasional RI.
2. Melakukan temu media/*media breafing* dengan para wartawan media, guna menanggapiisu-isu/kebijakan pemerintah mengenai perlindungan konsumen yang sedang hangat di masyarakat. Dukungan media sangat penting dalam menyebar luaskan informasi terkait PK.
3. Mengadakan lomba vlog dengan membuat lomba video mengenai PK yang bertujuan untuk mengedukasi anak milenial yang selanjutnya dapat menyebarluaskan melalui chanelnya masing-masing. Yang menarik, pemenang lombas ebagian besar berasal dari luar Jawa, berikut para pemenang yang telah mengikuti lomba vlog yang telah diumumkan pada tanggal 30 Agustus 2019 adalah juara

1 : Steeve AJ Mutu(Manado), juara 2 : Diego Armando Takaredase (Manado) dan juara 3 : Yogi Andriansyah Panjaitan (Pekanbaru).

Kuliah Umum keberbagai Perguruan Tinggi (PT), perlunya dilakukan sosialisasi kepada mahasiswa, guna membangun jejaring informasi mengenai hak dan kewajiban konsumen. Penyelenggaraan kuliah umum ini diharapkan agar mahasiswa, sebagai *influencer* dalam keluarga, dapat menjadi salah satu garda depan konsumen cerdas, kritis, dan berperanaktif memperjuangkan hak-hak sebagai konsumen. Pada tahun ini sudah lebih dari 20 Perguruan Tinggi yang diberikan kuliah umum terkait PK. Indonesia Consumer Protection Award (ICPA), telah dijalankan mulai tahun ini sebagai apresiasi yang diberikan BPKN kepada para Pelaku Usaha dan tahun depan rencananya juga kepada Pemda yang bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen dan juga dalam rangka mempromosikan sikap keberpihakan masyarakat terhadap perlindungan konsumen. Pelaku usaha yang mendapatkan penghargaan raksanugraha dalam ICPA yang telah diselenggarakan oleh BPKN dan Hasil penilaian Raksa Nugraha yang diumumkan pada tanggal 16 Oktober untuk Predikat Platinum : PT Petrokimia Gresik, Predikat Emas : PT Pembangunan Jaya Ancol, Tbk dan Predikat Silver : PT Pelindo Husada Citra (RSPHC Surabaya) dan PT Tazkiyah Global Mandiri.

Misi ketiga, "menerima pengaduan tentang perlindungan konsumen dari masyarakat, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, atau pelaku usaha. Berdasarkan hasil

pengaduan yang masuk ke BPKN, dalam kurun waktu lima tahun terakhir pengaduan yang masuk mengalami peningkatan terutama pada tahun 2019 mencapai 1,510 pengaduan dari tahun sebelumnya hanya 580 pengaduan. Pengaduan didominasi dari sektor perumahan, pokok permasalahan disektor perumahan:”

1. Pra Pembangunan, legalitas izin lahan belum ada dan tidak adanya pengawasan terhadap lembaga pembiayaan dalam pencairan kredit, jaminan hanya berupa cover note (lembaga pembiayaan tidak memegang jaminan sertifikat).
2. Pembangunan, perubahan site plan/ukuran tidak sesuai yang diperjanjikan dan fasos/fasum tidak sesuai yang dijanjikan.
3. Pasca Pembangunan, tidak dilakukannya serah terima oleh pengembang dikarenakan pembangunan belum selesai Upaya dalam mencegah insiden perumahan, BPKN telah mengadakan rakor dengan melibatkan beberapa pihak terkait perumahan, kehadiran para pihak adalah masukan bagi BPKN untuk memberikan saran serta rekomendasi kepada pemerintah, beberapa catatan BPKN sbb:
 - a. Melakukan penguatan implementasi dan pengawasan Peraturan Menteri PUPR khususnya Permen No.11 tahun 2019.
 - b. Mengambil tindakan tegas terhadap pelanggaran dan perbuatan pelaku usaha yang melanggar UU Perumahan dan Peraturan Menteri terkait.

- c. Melakukan audit pengelolaan penyediaan kawasan pemukiman baik rumah tapak maupun rumah susun sekaligus menginisiasi sistem penyediaan perumahan yang terintegrasi dengan para pemangku kepentingan lainnya seperti BPN, OJK, Pemda, dst.
- d. Inisiasial ternatif sistem penjaminan pembangunan perumahan bersama dengan OJK dan Kementerian terkait. Alternatif tersebut antara lain menggunakan trustfunding system, dimana setiap pengembang menyetorkan modal sesuai dengan besaran kawasan perumahan yang ingin dibangun. Negara menjadi agen penjamin pembangunan perumahan.

Misi keempat, “mendorong berkembangnya Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM), melakukan peningkatan networking dan pertukaran informasi antara Kementerian/Lembaga (K/L) terkait. Dengan kerjasama antar Kementerian dan lembaga terkait baik nasional dan internasional BPKN telah melakukan :”

1. Melakukan kerjasama dan pertukaran informasi secara nasional Dalam upaya mengembangkan perlindungan konsumen diIndonesia, Oleh karena itu BPKN perlu mensinergikan tugas dan fungsinya kepada K/L terkait perlindungan konsumen agar menciptakan harmonisasi antar K/L dan menghasilkan upaya yang optimal untuk melindungi konsumen diIndonesia dari berbagai sektor. Beberapa audiensi yang sudah dilaksanakan oleh BPKN ke K/L dan Universitas;
2. Audiensi dengan Dewan Jaminan Sosial Nasional

3. Penyelenggaraan MOU merupakan juga salah satu kegiatan yang dilaksanakan oleh Bagian Kelembagaan dan kerjasama pada Tahun 2019, tujuan MoU diupayakan sebagai pertimbangan dan kesepakatan, sebagai gambaran besar kesepakatan, dalam hal yang sama. Beberapa yang sudah menjalin MOU dengan BPKN adalah :
 - a. Kementerian Agama
 - b. Komisi Pengawas Persaingan Usaha;
 - c. Sekjen Komisi Pengawas Persaingan Usaha;
 - d. Universitas Medan Area;
 - e. Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara;
 - f. Universitas Tomakakamamuju;
 - g. Badan Penyelenggaraan Jaminan Produk Halal.

Dalam penelusuran penulis, belum ditemukan kelanjutan dari MoU antara BPKN dan BPJPH. Yang ditemukan dari website resmi Kemenag baru sebatas berita MoU.⁹ Saat itu, kerjasama ini ditandai dengan penandatanganan Memorandum of Understanding (MoU) yang dilakukan oleh Kepala BPJPH Sukoso dan Ketua BPKN Ardiansyah Parman. Penandatanganan MoU berlangsung di Auditorium Gedung Utama Kementerian Perdagangan, Jakarta Pusat. Saat itu, Kepala BPJPH Sukoso menilai kerjasama BPJPH dan BPKN sebagai terobosan penting. Kerjasama ini dijalin terkait pelaksanaan dukungan tugas dan fungsi kelembagaan di bidang JPH dan perlindungan konsumen.

Saat itu, ketua BPKN Ardiansyah Parman menyatakan, BPJPH sebagai lembaga pemerintah penyelenggara JPH mengemban tugas dan tanggungjawab yang sangat besar,

⁹ <https://kemenag.go.id/berita/read/511649>

sehingga harus didukung oleh semua pihak. Menurutnya, JPH merupakan amanat konstitusi untuk menjamin setiap pemeluk agama dapat beribadah dan menjalankan ajaran agamanya. Karena itu, negara berkewajiban untuk memberikan perlindungan dan jaminan tentang kehalalan produk yang dikonsumsi dan digunakan masyarakat. Luasnya tanggungjawab BPJPH mengharuskan adanya kerjasama, kolaborasi, dan sinergi untuk mensukseskan kehadiran negara di dalam memberikan Jaminan Produk Halal pada rakyat Indonesia khususnya yang 80 persen.

Memang masih nyata tantangan dan hambatan yang dihadapi oleh BPKN. Masih banyaknya konsumen yang belum mendapatkan hak premi dalam kasus asuransi, tempat tinggal perumahan padahal sudah dibayar DP-nya, dan kualitas barang dalam jual beli online, menunjukkan bahwa kesadaran konsumen masih lemah dan kalangan dunia usaha belum sepenuhnya memiliki itikad baik dalam memenuhi hak konsumen.

Pada masa sekarang saat ini dibutuhkan transformasi digital.¹⁰ Forum Penguatan Perlindungan Konsumen, salah satu LPKSM, bertujuan untuk mencari solusi permasalahan dari sisi kelembagaan, regulasi maupun pengawasan sesuai dengan tupoksi serta tanggungjawab dan kewenangan kelembagaan Perlindungan Konsumen. Lembaga Perlindungan Konsumen yang merupakan pelaksanaan dari Kebijakan Perlindungan Konsumen berdasarkan pada

¹⁰ <https://disperindag.baliprov.go.id/forum-penguatan-lembaga-perlindungan-konsumen-dengan-tema-penyelesaian-sengketa-konsumen-di-era-digital/>

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan pasca terbitnya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dimana penyelenggaraan Perlindungan Konsumen merupakan kewenangan Provinsi. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah terbit sebelum era digital, sehingga belum mampu mengakomodasi kebutuhan disrupsi perkembangan ekonomi digital. Terbitnya Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), belum secara spesifik mengatur mengenai transaksi antara pelaku usaha dan konsumen sehingga belum ada peraturan yang memberikan perlindungan dan penyelesaian sengketa konsumen secara daring. Dengan demikian, perlu ada kejelasan peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen, yang bisa digunakan untuk menjawab tantangan tersebut.¹¹

Tantangan ini dipertajam dengan masih adanya perguruan tinggi Islam yang belum serius ikut terlibat dalam upaya membangun kesadaran konsumen. Kerjasama di masa datang, dengan Kemenag misalnya, bukan hanya masalah urusan kasus haji, tetapi sampai pada MoU dengan PTKIN PTKIS di bawah naungan Kemenag. Hingga sampai pada masa pandemi sekarang ini BPKN nampak aktif melakukan kerjasama dengan perguruan tinggi umum, salah satunya adalah Institut Pertanian Bogor (IPB). Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) menyelenggarakan edukasi

¹¹ LPKSM adalah Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat. Lembaga non-pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen.

kuliah umum yang diselenggarakan oleh BPKN bekerja sama dengan Fakultas Ekologi Manusia (FEMA) IPB dalam acara webinar. Webinar kuliah umum ini mengangkat tema *tentang “ Smart Consumer and Consumer Protection in Indonesia during Pandemic Covid-19”* yang dihadiri oleh +260 peserta dan acara berlangsung selama 2 jam melalui media daring.

Selain itu, ke depan BPKN sebaiknya lebih massif dalam sosialisasi pada masyarakat, agar lembaga ini lebih dikenal, supaya jangan sampai kalah pamor dari YLKI, sebagaimana kritik yang pernah disampaikan oleh DPR pada BPKN selama ini.¹²

Pada tahun 2021, DPR menyoroti kinerja BPKN. Anggota Komisi VIDPRRINevi Zuairina meminta Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) tetap fokus melindungi konsumen meskipun dengan keterbatasan yang ada. Saat ini masyarakat banyak melakukan pengaduan terkait sektor *e-commerce* seperti *phising* (kejahatan daring), *refund* hotel, tiket pesawat hingga Kode OTP (one-time password). Nevi mengatakan, tiga isu fundamental penguatan kelembagaan edukasi dan sosialisasi masif sinkronisasi dan kebijakan perlindungan konsumen mesti dapat terealisasi. Penguatan kelembagaan, edukasi dan sosialisasi, serta sinkronisasi kebijakan perlindungan konsumen yang tersebar di sejumlah sektor dan daerah. Kebijakan perlindungan konsumen ini mesti benar-benar dapat terealisasi di lapangan sehingga masyarakat dapat merasakan langsung akan perlindungan konsumen ini. Jangan sampai, seluruh instrumen di BPKN terjebak hanya melakukan rutinitas.

¹² <http://www.dpr.go.id>

Nevi berharap agar lembaga tersebut dapat melakukan terobosan inovasi kreasi untuk perlindungan konsumen. Legislatur dapil Sumatera Barat II ini menjelaskan, BPKN merupakan lembaga strategis dalam melayani masyarakat Indonesia yang bertanggungjawab secara langsung kepada presiden. Oleh karenanya BPKN harus mampu merumuskan dan merekomendasikan kebijakan perlindungan konsumen Dalam hal penguatan perlindungan konsumen yang merata hingga ke daerah-daerah, BPKN juga harus melakukan harmonisasi dengan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK yang bertanggung jawab untuk meningkatkan literasi konsumen di tingkat daerah. Namun saat ini, lanjutnya, tidak semua wilayah sudah terbentuk LPKSM dan BPSK. Data Bappenas pada 2017 menunjukkan hanya ada 66,7 persen kabupaten/kota yang memiliki BPSK. Hal ini berakibat pada minimnya akses konsumen untuk mendapatkan informasi dan mendapatkan advokasi terkait keluhannya pada transaksi *e-commerce*.¹³ Nevi menambahkan Dengan kucuran dana sekitar Rp 10 miliar per tahun, sambungnya, seharusnya BPKN mampu mengambil peran besar, dengan lebih aktif menangkap persoalan yang terkait dengan perlindungan konsumen di masyarakat.

¹³ <https://www.dpr.go.id/berita/detail/id/31922/t/javascript>

CATATAN PENUTUP

Pertama, BPKN telah melakukan transformasi dalam bentuk reformasi birokrasi. Tujuan reformasi BPKN adalah memberikan layanan prima bagi masyarakat. Hal itu sejalan dengan visi-misi Indonesia Maju dalam lima prioritas kerja pemerintah 2019-2024. Kelima prioritas itu adalah pembangunan SDM, pembangunan nrastruktur, simplifikasi regulasi, penyederhanaan birokrasi, dan transformasi ekonomi. Kelima prioritas kerja ini menjadi acuan bagi penyelenggara pemerintahan dalam mengoperasikan birokrasi untuk mencapai pembangunan nasional BPKN dan Perguruan Tinggi saling membangun sinergi dalam upaya penguatan perlindungan konsumen. penguatan dimaksud dilaksanakan dalam kegiatan BPKN *goes to campus* ke perguruan tinggi di nusantara, baik negeri maupun swasta. Tetapi dalam temuan penulis, kegiatan *Goes to Campus* dan *MoU* belum pernah dilakukan di lingkungan PTKIN seperti UIN, IAIN dan STAIN. Memang, Kemenag sendiri sebagai lembaga atasan PTKIN telah melakukan *MoU* dengan BPKN,

tetapi hanya terbatas pada masalah penyelesaian kasus travel haji dan umroh. Hal ini diperparah dengan minimnya materi hukum perlindungan konsumen di fakultas syariah di IAIN yang penulis teliti. Selain itu, materi hukum perlindungan hanya diberikan dua SKS tanpa pernah melakukan praktek kunjungan lapangan ke BPKN, BPSK ataupun ke LPKSM.

Kedua, faktor pendukung keberhasilan BPKN cukup banyak. BPKN secara sumberdaya cukup kuat dengan personil yang berasal dari unsur tenaga ahli, pengusaha, masyarakat dan akademisi. Secara strategi, pilihan strategi edukasi konsumen juga telah menggunakan media yang beragam. Tetapi BPKN belum mampu menyelesaikan masalah-masalah konsumen yang setiap hari bertambah jumlah kasus yang dilaporkan masyarakat. Untuk itu BPKN harus dibantu dengan menghadirkan LPKSM di kampus dan di masyarakat serta mengaktifkan kembali peran BPSK.

Penulis memberi rekomendasi bahwa mendesak Perguruan Tinggi Islam untuk melaksanakan MoU dengan BPKN guna mendorong kesadaran konsumen di wilayah kampus dan masyarakat luas. Serta perlunya *small claim court* atau pengadilan sederhana bagi konsumen agar lebih efektif dan cepat bagi penyelesaian sengketa konsumen. Selain itu, temuan Unika Soegijapranata tentang fasilitas aplikasi mobile konsumen dapat diadopsi sebagai kemudahan akses pengaduan konsumen di tanah air.

DAFTAR PUSTAKA

Covey. *The 7 Habits of Highly Effective People Review*. Free Press, 2011.

Deddy Mulyana. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2006.

Freddy Rangkuti. *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia, 2004.

Agustus 2019)

<http://www.kppu.go.id> (4 Agustus 2019)

www.hukumonline.com (4 Agustus 2019).

Idris, Aradila Caesar Ifmain, Siska Trisia, Meyriza Violyta, Gita Nadia Pramesa, *Pro Bono: Prinsip dan Praktik di Indonesia*. Jakarta: Badan Penerbit Fakultas Hukum – Universitas Indonesia bekerjasama dengan Masyarakat Pemantau Peradilan Indonesia, 2019.

Ikaputera Waspada. "Percepatan Adopsi Sistem Transaksi Teknologi Informasi Untuk Meningkatkan Aksesibilitas Layanan Jasa Perbankan." *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, Vol.16, No.1 (Januari 2012), 122–131;

Jovi Andre Kurniawan dan Retno Suryawati. "Sinergitas antar *Stakeholders* dalam Pengelolaan Ruang Terbuka Hijau (RTH) Taman Kota di Kota Temanggung." *Jurnal Wacana Publik*, Vol 1 No 1, (2017), 39 - 45

Jurnal *Lex et Societatis*, Vol. I. No.3 (Juli, 2013)

Jurnal *Pembaharuan Hukum*, Volume II No. (1 Januari - April 2015).

Jurnal *Rechtsvinding*, Volume 7, Nomor 1, (April 2018).

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan N0: 302/MPP/Kep/10/2001 tanggal 24 Oktober 2001.

Lexy Moleong. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2001.

Mahir Pradana, "Klasifikasi Bisnis E-Commerce Di Indonesia." *Jurnal Modus* Vol. 27 (Februari 2015).

Mattew B. Miles, A. Michael Huberman. *Qualitative Data Analysis*. New Delhi: Sage Publication & Thousand Oaks London, 1994.

Nugroho, Agung, "Peranan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia Dalam Membantu Masyarakat yang Dirugikan Akibat Iklan yang Menyesatkan," *Lex Jurnalica* , Vol. 11 Nomor 2, (Agustus 2014).

Poerwanto, Ika Sisbintari, Suhartono, "Transformasi Bisnis Berkaitan dengan Empat

Dimensi R (4R) *Reframing, Restructuring, Revitalization dan Renewal*." *Jurnal Al-Azhar*

Indonesia Seri Pranata Sosial, Vol . 2, No. 2, September 2013.

Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM).

Perpres Nomor 50 Tahun 2017.

- Richard L. Daft, *Era Baru Manajemen*, terj. Edward Tanujaya. Jakarta, Salemba Empat, 2010.
- Setiantoro, Arfian, Fayreizha Destika Putri, Anisah Novitarani dan Rinitami Njatrijani, "Urgensi Perlindungan Hukum Konsumen Dan Penyelesaian Sengketa E-Commerce Di Era Masyarakat Ekonomi Asean(The Urgency Of Consumer Law Protection And The E-Commerce Dispute Resolution In The Era Of Asean Economic Community)," *Jurnal Rechtsvoinding*, Vol. 7, No. 1, (April 2018).
- Sonya & A. M. Tri Anggraini, "Analisis Tanggungjawab Pelaku Usaha Terkait Pemadaman Listrik Di Daerah DKI Jakarta Oleh PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Berdasarkan Undang-Undang Republik. Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen," *Jurnal Hukum Adigama*, Volume 2 Nomor 2, (Desember 2019).
- Taufikkurahman. "Peran BPOM dan BPKN dalam Memberikan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Peredaran Vaksin Palsu." *Iqtishadia Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah* Vol. 3 No. 1 Juni 2016.
- Wulandari, Bernadetta Tjandra. *Tinjauan Yuridis Terhadap Gugatan Class Action Antara Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) Melawan PT PLN (Persero)*, Tesis Fakultas Hukum Unika Atma Jaya Jakarta, 2006.

Tentang Penulis

1. Hj. Rohmah Maulidia

Nama Kecil : Lidia

TTL : Kediri, 11 November 1977

NIP : 197711112005012003

Rumah : PP Wali Songo Ngabar Ponorogo

Pekerjaan : Dosen Fakultas Syariah IAIN Ponorogo

Pengampu : 1. Hukum Ekonomi Syariah

2. Etika Bisnis

3. KHES

4. Hukum Perlindungan Konsumen

HP : 082231158995 dan 0811335417

E-mail : maulidia77@yahoo.com.

Suami : Abdul Muid Badrun, SE, MA

Pekerjaan : Pegawai Bank & Dosen Paramadina University

Anak : 1. Adilla Najwa Ahsanunadya (Nadya, 18 tahun)

2. Alisha Fatima Kamilarizki (Alisha, 14 tahun)

Nama Ayah : Drs. H. Bahruddin Badjuri Habib, SH. (Alm.)

Nama Ibu : Hj. Inganah Ibrahim Thoyyib

a. Pendidikan

Jenjang	Lembaga PT	Selesai Tahun
S 3	Dirasah Islamiyah Pascasarjana UIN Sunan Ampel Surabaya, Hukum Ekonomi Syariah	2019
S 2	Prodi Hukum Islam Konsentrasi Muamalah Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta	2002
S1	Fakultas Syariah UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta	2000

b. Pendidikan Tambahan

Akta IV mengajar	Fakultas Tarbiyah Univ Muhammadiyah Yogyakarta	2003
Studi non kurikuler	Mikroekonomi dan Makroekonomi Kerjasama SEF-UGM dan IIIT	2001
Non-formal	Santri Ramadhan PP al-Falah Ploso Kediri	1992-1994

c. Organisasi

IAEI (Ikatan Ahli Ekonomi Islam)	Divisi Penelitian	Sejak 2011
Majelis Ulama Indonesia (MUI) Kabupaten Ponorogo	Komisi Undang-undang	Sejak 2018

d. Penelitian, Karya Ilmiah dan Buku

1. "Perlindungan Konsumen Oleh Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) di Masa Pandemi," *Proceeding of International Conference on Islamic Law* Jilid 1, 7 Maret 2022.
2. "The Implementation of Presidential Decree on gender mainstreaming: Insight From IAIN Ponorogo," *Justicia Islamica* Vol 18 (1), 2021.

3. "Agama, *Social Capital* dan Program Indonesia Sehat (Kajian Kritis Terhadap Strategi Implementasi Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2016 di Ponorogo, *Penelitian Interdisipliner LPPM IAIN Ponorogo*, 2018.
4. "Bisnis Ritel Pangan Di Pasar Tradisional: Studi Kritis Terhadap Implementasi Peraturan Balai POM Tentang Keamanan Pangan," *Penelitian Individual P3M STAIN Ponorogo*, 2016.
5. "Aborsi di Mata Tokoh Agama dan Tokoh Kesehatan di Ponorogo", *Penelitian Diktis Jakarta*, 2015.
6. "Pola Inovasi Program Pemberdayaan Lembaga Zakat dalam Pemenuhan Target MDGs," *Penelitian P3M STAIN Ponorogo*, 2103.
7. "The Lack of Education Safe Motherhood In Islamic Boarding School in Ponorogo," *artikel dipresentasikan di Annual Conference on Islamic Studies, Surabaya* 2012.
8. Visi Zakat Pada Pemenuhan Hak Pendidikan Anak, *Jurnal Akademika*, Vol 17, No 1 (2012).
9. "Pesantren dan Fiqh Kesehatan," Buku diterbitkan STAINPO Press 2012.
10. "Hifdz Nafs dan Kematian Ibu Melahirkan," *Penelitian Diktis Jakarta* 2010.
11. "Gadis, Media dan Agama: Kecantikan Perspektif Santriwati," *Penelitian Individual Diktis Jakarta*, 2007.
12. "Urgensi Edukasi Label Halal Bagi Konsumen," *Jurnal Justitia Islamica*, Vol. 10/No. 2/Juli-Des. 2013.
13. "Tasawuf Positif Sebagai Solusi Kekeringan Spiritual Manusia Modern," dalam *Jurnal At-Tahrir*, Vol. 6, No. 2, Juli 2006,

14. "Optimalisasi Jasa Rahn Bagi Pengembangan Perbankan Syariah," *Makalah Pemenang Kategori I Simposium Ekonomi Islam UIN-BI*, Mei 2001,
 15. "Kebijakan Bank Indonesia tadap Bank Syariah Sebelum dan Sesudah Krisis Ekonomi 1997," *Thesis Magister UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta*, 2002.
 16. "Konvensi Hak-hak Politik Perempuan dalam perspektif Islam," dalam *Jurnal Asy-Syir'ah Vol. 35, No. II, Th.2001*.
 17. "Kontribusi Pesantren pada MDGs" Buku diterbitkan Imtiyaz Surabaya 2013.
 18. "Pesantren dan Kesehatan," Buku diterbitkan P3M STAIN Ponorogo, 2011.
 19. "Dinamika Hukum Perdata Islam," Buku diterbitkan STAINPO Press, 2006.
- e. Narasumber
1. Narasumber Workshop Koperasi al-Hikmah IAIN Ponorogo, 26 Oktober 2018.
 2. Narasumber Workshop Perbankan Syariah dalam Menggerakkan Perekonomian di Indonesia," SMJ Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Ponorogo 20 Januari 2017.
 3. Narasumber TOEFL Course PP Wali Songo Putri, Ngabar Ponorogo, 26 Oktober 2017.
 4. Narasumber Workshop Kespro Bagi Fasyankes Se-kab Ponorogo, Kantor BKKBN Ponorogo, Jumat 19 Agustus 2016.

5. Narasumber “Pelatihan Relawan Labzis IAIN Ponorogo, 1 Desember 2016.
6. Narasumber Workshop Event Organizer Pengurus OSIS SMK dan SMA, STAIN Ponorogo 23 Maret 2015.
7. Narasumber Seminar Regional “Tantangan Ekonomi Syariah Menghadapi masyarakat Ekonomi Asean,” HMPS Muamalah STAIN Ponorogo, 6 Januari 2015.
8. Moderator Seminar Nasional “Peran Lembaga Keuangan Syariah dalam Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat,” Pascasarjana STAIN Ponorogo 30 Mei 2014.
9. Narasumber “Annual International Conference on Islamic Studies” (AICIS) XII/2012 5-8 November di Surabaya, 2013.

2. Umarwan Sutopo, Lc, MHI

Nama Kecil : Topo

TTL : Ponorogo, 12 Juni 1987

NIP : 198706122019031010

Rumah : RT/RW: 01/01 Desa Balong, Kec.Balong
Ponorogo

Pekerjaan : Dosen Fakultas Syariah IAIN Ponorogo

Pengampu : 1. Fikih Siyasa
2. Fikih Jinayah

HP : 085745690180

E-mail : umarwansutopo@gmail.com

a. Pendidikan

Jenjang	Lembaga PT	Selesai Tahun
S 2	Hukum Tata Negara UIN Sunan Ampel	2015
S1	Fakultas Syariah Universitas Al Azhar Cairo-Mesir	2012

b. Organisasi

Laboratorium Keagamaan	Ketua	2022
LPMD Desa Balong	Wakil Ketua	2020
Pimpinan Ranting Muhammadiyah Balong	Sekretaris	2016

c. Artikel Jurnal, Penelitian, Karya Ilmiah dan Buku

1. *Dialektika Fatwa & Hukum Positif Di Indonesia* (Jurnal Justicia 2018)
2. *Pilkades Langsung Dalam Tinjauan Fiqh Siyasa* (Jurnal

Al Syahsiah, 2020)

3. Program Indonesia Sehat Berbasis Keluarga: Kontribusi Modal Sosial Keagamaan Di Masyarakat, *Kodifikasi* Vol 13, No 2 (2019)
 4. *Hukum Acara Peradilan Agama dalam Teori dan Praktek* (2020), Buku (Nata Karya)
 5. Pengantar Tata Hukum di Indonesia (2020) Buku (Sinar Karya Mulia)
 6. Javanese Culture and islamic law (Jurnal el Ahli, 2 (2) 55-72.
 7. Toleransi beragama (Jurnal al Syahsiah : Journal of famili studies 3 (2) 48-82
- d. Narasumber dan Moderator
1. Narasumber bersama Lukman Santoso, penyelenggara LBKH Fakultas Syariah IAIN Ponorogo (2020).

3. Gita Puspita Ningrum

Nama Kecil : Gita

TTL : Madiun, 11 Mei 2000

NIM : 102190121

Rumah : Jl. Bumi Asri, Ds. Glonggong, Kec. Dolopo,
Kab. Madiun

Pekerjaan : Mahasiswa Semester 6

HP : 082139876377

E-mail : gita.pn1112@gmail.com

a. Pendidikan

Jenjang	Lembaga Pendidikan	Selesai Tahun
SD	SD Negeri GLONGGONG 04	2013
SMP	SMP Negeri 1 DOLOPO	2016
SMA	SMA Negeri 1 DOLOPO	2019
S1	Fakultas Syariah IAIN PONOROGO	2019

b. Organisasi

Himpunan Mahasiswa Jurusan Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah	Divisi Kemahasiswaan	Sejak 2019/2020
---	-------------------------	-----------------

c. Peserta Seminar, Workshop dan Forum Ilmiah Lain

1. Peserta Studium Generale Fakultas Syariah “Kontribusi Fatwa DSN-MUI Terhadap Jaminan Produk Halal Dan Regulasi Ekonomi Syariah”, 29 Agustus 2019.
2. Peserta Seminar Dialektika Hukum “Pro-Kontra Hasil Revisi UU KPK Dan RKUHP”, 26 September 2019.

3. Peserta Seminar Nasional Festival Watoe Dhakon 2019 “Cerdas Bermedia, Mahasiswa Anti Hoax”, 7 November 2019.
4. Peserta Isthigosah Dan Tausyiah Ilmiah Online Fakultas Syariah IAIN Ponorogo “Syariah Dan Dimensi Perubahan Global (Menakar Ulang Kontribusi Fakultas Syariah Di Era Kekinian)”, 07 Juli 2020.
5. Peserta Virtual Public Lecture Fakultas Syariah IAIN Ponorogo “Integrasi Hukum Tata Negara Indonesia (Formula Pengembangan Program Studi Hukum Tata Negara Di Lingkungan Fakultas Syariah Perguruan Tinggi Keagamaan Islam)”, 14 Juli 2020.
6. Peserta Virtual Sharing Fakultas Syariah IAIN Ponorogo “Virtual Court: Masa Depan Persidangan Perdata Di Indonesia”, 22 Juli 2020.
7. Peserta Virtual Sharing Fakultas Syariah IAIN Ponorogo “Pernikahan Di Era Pandemi: Dialog Agama, Hukum, Dan Tradisi”, 24 Juli 2020.
8. Peserta Webinar KOPERMU IAIN Ponorogo “Pengucapan Ikrar Talak Oleh Kuasa Hukum Perempuan (Perspektif Hukum Islam Dan Hukum Positif)”, 25 Juli 2020.
9. Peserta Virtual Sharing Fakultas Syariah IAIN Ponorogo “Hakim, Advokat, Dan Advokasi: Kiat Dan Kisah Dibalik Dunia Sengketa”, 27 Juli 2020.
10. Peserta Virtual Sharing Fakultas Syariah IAIN Ponorogo “Menulis dan Meneliti: Menebar Wawasan dengan Tinta dan Media”, 29 Juli 2020.

11. Peserta Virtual Sharing Fakultas Syariah IAIN Ponorogo “Overseas Short Course: Enriching Knowledge and Experience”, 30 Juli 2020.
12. Panitia Metamorphosis Dan Euphoria Hukum Ekonomi Syariah (Pengenalan Budaya Akademik Hukum Ekonomi Syariah) “Mengembangkan Nalar Kritis Mahasiswa Dengan Solidaritas Di Era Pandemi”, 03 Oktober 2020.



**TRANSFORMASI DAN SINERGI LEMBAGA
PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN PERGURUAN TINGGI**

Penulis :

Dr. Hj. Rohmah Maulidia, M.Ag.
Umarwan Sutopo, Lc., MHI.
Gita Puspita Ningrum

Reviewer :

Dr. Hj. Khusniati Rofiah, M.S.I.

Editor :

Nahrowi, M.H.

Layout dan Desain Sampul:

Hendra

Cetakan I: November 2022

vi + 96 hlm., 14.5 x 20.5 cm

ISBN: xxx-xxx-xxxx-xx-x

Diterbitkan oleh

Q-MEDIA

Pelem Kidul No.158C Bantul, Yogyakarta, Indonesia

Telp.: 0817 9408 502. Email : qmedia77@gmail.com

Hak cipta dilindungi oleh undang-undang.
Dilarang mengutip atau memperbanyak sebagian
atau seluruh isi buku ini tanpa izin tertulis dari penerbit

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah Tuhan Yang Maha Kuasa, atas s...
limpahan nikmat, *hidayah* serta *taufiq*-Nya, sehingga penulis
bisa menyelesaikan penelitian ini dengan lancar. *Salawat* dan

