



SIARAN PERS

Badan Perlindungan Konsumen Nasional
Jl. M.I. Ridwan Rais No. 5 Jakarta 10110
Telp/Fax. 021-34833819, 021-3458867
www.bpkn.go.id

Mengentas dari Badai ke pertumbuhan

Mengawali tahun 2020 tak sama dengan tahun-tahun sebelumnya, bangsa dikejutkan dengan isu terkait covid 19, yang mana sangat berdampak bagi semua sektor. Isu perlindungan konsumen dan juga insiden terkait dampak covid juga dirasa berat, dari awal diumumkannya pandemi covid BPKN telah berkoordinasi dengan Kementerian/Lembaga guna mencari solusi terhadap dampak covid khususnya terkait perlindungan konsumen, serta tetap berkoordinasi mencari solusi bentuk pemulihan nasional dari pandemi ke pertumbuhan.

Periode ke IV diwarnai pandemi

Awal Maret sejak pemerintah mengumumkan pasien positif covid -19 BPKN mengambil langkah berkoordinasi dengan Kementerian/Lembaga dalam mencari solusi atas permasalahan yang dialami konsumen. Selama pandemi covid BPKN tetap menjalankan tugasnya beberapa langkah serta solusi yang telah dilakukan BPKN pada masa pandemi yaitu dalam rangka memastikan dan memperluas akses pemulihan hak konsumen sbb:

- Sektor pangan: BPKN melakukan koordinasi dengan kementerian dan lembaga terkait penimbunan masker yang dilakukan oleh pelaku usaha dimana masker adalah alat pelindung kesehatan yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat.
- Sektor pangan: BPKN melakukan webinar sebagai langkah koordinasi dengan mengundang beberapa stakeholder terkait isu aktual yaitu persediaan distribusi barang pangan, dan juga memberikan masukan kepada pemerintah melalui rekomendasi yang telah diterbitkan oleh BPKN.
- Sektor pariwisata: BPKN berkoordinasi dengan kementerian dan juga lembaga terkait penundaan keberangkatan haji tahun 2020 yang mana informasi terkait penundaan tersebut sangatlah penting bagi konsumen, karena konsumen berhak atas informasi yang benar dan jelas tentang hak konsumen yang mana tidak bisa terpenuhi.
- Sektor energi: pada pertengahan tahun konsumen dikejutkan dengan tagihan listrik yang membengkak dan kenaikan pembayaran listrik yang hampir 80 persen dari tagihan bulan-bulan sebelumnya, yang mana konsumen merasa tagihan yg harus dibayarkan sebelumnya tidak diinformasikan oleh PLN. BPKN mengundang perwakilan PLN, Kementerian Perdagangan untuk bisa memberikan informasi yang benar dan jelas kepada konsumen dalam webinar yang dilakukan oleh BPKN, catatan dalam diskusi webinar tersebut BPKN meminta PLN agar dapat mentera ulang meteran atau mengganti meteran yang sudah rusak agar kedepan insiden terkait kesalahan perhitungan tagihan listrik tidak terjadi yang dampaknya sangat merugikan konsumen.
- Sektor Teknologi Informasi dan Komunikasi: perubahan pola bertransaksi dari konvensional menjadi online khususnya pada pandemi covid yang hampir 90 persen belanja dilakukan oleh konsumen melalui online, salah satu marketplace besar telah lalai dalam melindungi data pribadi penggunanya yaitu bocornya data konsumen yang sangat penting untuk dilindungi, hal ini menjadi perhatian BPKN, karena keamanan data pribadi menjadi isu yang penting, UU Data Pribadi terus didorong oleh BPKN agar segera disahkan dan juga fungsi pengawasan oleh pemerintah lebih ditingkatkan menjadi catatan BPKN.

Selama pandemi beberapa upaya telah dilakukan oleh BPKN dalam rangka terpenuhinya hak konsumen, tren pembentukan PDB Nasional sangat bergantung pada kepastian hukum atas seluruh komponen transaksi pembentuk PDB. Daya Angkat Kesejahteraan Nasional 2020-2024, sampai 2045 masih mengandalkan transaksi, dari komponen konsumsi rumah tangga, sangat ditentukan oleh pertumbuhan ekonomi negara tersebut, kedepan menjaga 3 pilar transaksi yang dilakukan masyarakat pemerintah dan dunia usaha sebagai satu kesatuan dalam setiap transaksi menjadi modal utama pertumbuhan ekonomi suatu negara bangsa, terbentuknya percaya diri bertransaksi berdampak pada peningkatan kualitas barang/jasa oleh pelaku usaha, daya beli meningkat, serta pendapatan pemerintah meningkat melalui pajak dan roda ekonomi berputar. Ardiansyah Parman, Ketua BPKN mengatakan: "*Goal kita adalah Indeks Keberdayaan Konsumen*



(IKK) meningkat sementara konsumen dan pelaku usaha mengharap adanya kepastian hukum dan akses pemulihan hak yang sederhana dan cepat. Oleh karena itu, lembaga PK diharap mengedepankan prinsip perlindungan konsumen, penguatan kerjasama global ditingkatkan, pembangunan dan penguatan sistem perlindungan konsumen nasional secara inklusif, dikembangkan National Dispute Resolution (NDR) baik off line maupun on-line serta penguatan konsumsi dan produksi berkelanjutan".

Selama masa Anggota BPKN Periode IV (2017-2020), 190 rekomendasi telah dikirimkan kepada Kementerian/Lembaga, namun tanggapan dari rekomendasi tersebut baru mendapat respon dari 39 K/L, walaupun dari tahun ke tahun prosentase responsenya semakin meningkat, yang mana rekomendasi tersebut diharapkan dapat menjadi masukan untuk perbaikan perlindungan konsumen di Indonesia. Begitu juga dengan angka pengaduan yang diterima oleh BPKN yaitu 3269 pengaduan, mendominasi masih pada sektor perumahan yaitu 74.03%. Walaupun penyelesaian sengketa bukan ranah dari BPKN, beberapa pengaduan yang masuk telah diselesaikan, hak konsumen terpulihkan, maksudnya pelaku usaha telah melakukan kewajibannya dengan memenuhi hak konsumen. Apabila pengaduan tidak menemukan resolusi, BPKN menyarankan agar konsumen untuk menempuh upaya hukum yang diperlukan terkait kasus yang diadukan, yang pada akhirnya hal tersebut dikaji lebih jauh untuk memberikan saran dan rekomendasi kepada K/L.

Mengatasi tantangan yang muncul dalam kebijakan konsumen dan untuk merespons tantangan baru dalam konteks ekonomi digital yang berkembang pesat, serta transformasi digital yang telah memengaruhi masalah kebijakan konsumen jangka panjang, maka kita perluantisipasi perlindungan konsumen di era digital tersebut. Antisipasi yang perlu dilakukan adalah melalui penyesuaian kebijakan untuk teknologi yang cepat berubah, penguatan kerjasama lintas batas, peningkatan dampak penarikan produk di era digital, penyelesaian sengketa, pemulihan hak dan teknologi baru, dan perlindungan konsumen yang rentan di era digital.

"Perlindungan Konsumen adalah instrumen penting pertumbuhan ekonomi nasional. Pastikan transaksi atas barang dan/atau jasa di, ke dan dari Indonesia berkontribusi kepada Pemulihan Ekonomi Nasional", pungkask Ardiansyah.


selesai

Informasi lebih lanjut hubungi :



Dr. Ir. Arief Safari, MBA
Koordinator Komisi Komunikasi dan Edukasi, BPKN
Telp/Fax: 021-34833819, 021-3458867,
Email: setbpkn@bpkn.go.id, Hp. No: 0811168310

 BPKN_RI

 Badan Perlindungan Konsumen Nasional

 bpkn_ri