**ISSUE-ISSUE PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN), lembaga yang dibentuk berdasarkan amanat [UU No. 8 Tahun 1999](https://www.hukumonline.com/pusatdata/detail/447/nprt/34/uu-no-8-tahun-1999-perlindungan-konsumen) tentang Perlindungan Konsumen, menaruh perhatian khusus pada tiga isu konsumen. Ketiga isu ini adalah **perumahan, transportasi, dan e-commerce**. BPKN meyakini ketiga isu ini perlu menjadi skala prioritas karena dapat ‘meledak’ menjadi ancaman kepentingan nasional jika tidak ditangani dengan baik.

Perhatian BPKN terhadap ketiga isu ini diungkapkan dalam pernyataan resmi di Jakarta, Senin (8/4), sebagai hasil evaluasi BPKN terhadap isu-isu perlindungan konsumen pada triwulan pertama (Januari-Maret) 2019. “Kami melihat kerawanan transaksi masih terus berjalan. Kejadiannya di sektor prioritas, khususnya Stranas 2019 (Strategi Nasional Perlindungan Konsumen Nasional-- red),” ujar Ardiansyah kepada wartawan, di kantor BPKN.

Ketiga isu perlindungan konsumen mempunyai persoalan masing-masing, tetapi pada dasarnya menunjukkan titik rawan perlindungan konsumen. Dalam konteks itulah Pemerintah perlu melakukan tindakan guna mencegah penyimpangan. Sebaliknya, masyarakat konsumen juga diminta berhati-hati agar tidak menjadi korban. Dalam kasus perumahan misalnya, sudah waktunya pengawasan intensif dilakukan kepada pengembang dan perbankan.

Isu krusial yang saat ini mendapat perhatian adalah harga tiket pesawat dan ongkos bagasi penumpang. Isu perlindungan konsumen transportasi udara ini masih terus bergaung hingga kini, dan sudah membuahkan somasi kepada Kementerian Perhubungan. Jumlah penumpang pesawat mengalami penurunan, antara lain disebabkan mahalnya harga tiket.

Koordinator Komisi Advokasi BPKN, Rizal E. Halim, mengatakan  kenaikan harga tiket pesawat yang tidak dibarengi dengan peningkatan kualitas layanan  dinilai hanya merugikan konsumen. “Sudah hampir dua bulan kita disibukkan dengan diskursus harga tiket yang melonjak dengan service level yang tidak berubah,” ujar Rizal di tempat yang sama.

Menurut Rizal, BPKN mencermati adanya ganguan serius terkait akses masyarakat terhadap transportasi udara komersial nasional. Kenaikan harga tiket pesawat beserta bagasinya yang hampir tidak terjangkau sebagian besar masyarakat, akan merugikan konsumen secara sosial dan ekonomi. Komitmen Pemerintah terhadap perlindungan konsumen menghadapi ujian penting dalam kasus harga tiket pesawat ini.

Pemerintah sebenarnya sudah menerbitkan Peraturan Menteri Perhubungan [(Permenhub) No. 20 Tahun 2019](https://www.hukumonline.com/pusatdata/detail/lt5ca1d8572fdef/nprt/lt51f11172da15b/peraturan-menteri-perhubungan-no-pm.20-tahun-2019-tata-cara-dan-formulasi-perhitungan-tarif-batas-atas-penumpang-pelayanan-kelas-ekonomi-angkutan-udara-niaga-berjadwal-dalam-negeri) tentang Tata Cara dan Formulasi Perhitungan Tarif Batas Atas Penumpang Pelayanan Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri. Namun, Rizal menilai beleid Menteri Perhubungan ini masih mengandung materi muatan yang potensial menciderai hak-hak konsumen. Pengaturan batas atas dan batas bawah harga tiket pesawat disertai dengan penentuan batasan tarif yang diatur melalui Keputusan Menteri Perhubungan No. 72 Tahun 2019 tidak mengubah keadaaan konsumen sedikit pun terkait mahalnya harga tiket. “Karena tidak memberikan insentif kepada konsumen terkait harga,” terang Rizal.

BPKN menilai Pemenhub No. 20 Tahun 2019 tidak memadai sebagai solusi berkelanjutan terhadap persoalan tarif pesawat saat ini. Peraturan yang dibuat lebih sebagai solusi jangka pendek dan tidak memiliki perspektif ketahanan harga tehadap akses masyarakat pada jasa transportasi udara. BPKN menyarankan agar Pemerintah mewujudkan akses masyarakat terhadap jasa transportasi udara komersial. Kebijakan di masa mendatang tidak semata mempertimbangkan sisi komersial dan persaingan usaha, tetapi juga aspek keamanan dan keselamatan publik.

Selain itu, BPKN mengharapkan Pemerintah menempatkan konsumen sebagai pilar pertumbuhan ekonomi nasional. Semakin banyak transaksi yang dilakukan konsumen, semakin besar kontribusinya pada perekonomian. Dengan kata lain, jika akses masyarakat pada transportasi udara makin minim, dampaknya akan terasa pada perekonomian. Karena itu, BPKN berharap Pemerintah memperhatikan posisi konsumen dan produsen secara proporsional. “Fokus perhatian ini kepada konsumen yang perlu mendapat perhatian khusus mengingat posisi konsumen yang tidak sejajar dengan pelaku usaha,” ujar Ardiansyah.

**E-Commerce**

BPKN juga menaruh perhatian serius pada e-commerce. Perkembangan teknologi telah mempengaruhi bisnis (perdagangan), ditandai antara lain jual beli barang secara daring dan berkembangnya financial technology (fintech). BPKN mencatat kecenderungan pengaduan masyarakat tentang fintech, terutama keamanan menggunakan mekanisme pembiayaan peer to peer lending.

Ironisnya, kata Rizal, kebijakan Pemerintah tentang perlindungan konsumen di sektor e-commerce selalu tertinggal dibandingkankemajuan industri e-commerceitu sendiri. Pendekatan kebijakan seringkali parsial sebagai respons terhadap satu persatu persoalan yang muncul. “Celakanya kita tidak menyelesaikan secara terintegrasi,” ujar Rizal.

Sorotan BPKN mengarah kepada perlindungan konsumen yang menggunakan jasa pembiayaan peer to peer lending. Data pribadi konsumen yang diakses oleh penyedia platform kerap disalahgunakan untuk menekan konsumen jika terjadi keterlambatan pembayaran. Salah satu kasus yang disinggung adalah kisah sopir taksi yang mengakhiri hidup akibat dikejar-kejar petugas penyedia platform peer to peer lending. Dalam kasus semacam ini, kata dia, Pemerintah sulit dimintai pertanggungjawaban karena masih banyaknya penyedia platform yang tidak tersertifikasi.

(Baca juga: [Investasi Ilegal Mengintai Masyarakat Perkotaan, Waspadalah!](https://www.hukumonline.com/berita/baca/lt5ca740cf15a4f/investasi-ilegal-mengintai-masyarakat-perkotaan--waspadalah)).

Proyeksi BPKN, pengaduan konsumen mengenai e-commerce dan fintech akan melonjak secara eksponensial mengingat semakin luasnya akses telekomunikasi berbasis digital yang berdampak pada meningkatnya lalu lintas e-commerce di Tanah Air. Data BPKN (2018) memperlihatkan pengaduan konsumen belanja online nomor dua tertinggi setelah aduan mengenai pembiayaan perumahan.

Pakar ekonomi digital BPKN, Edib Muslim memaparkan, penyebab problem ini adalah tidak adanya standar jalur produksi yang benar. Edib menyoroti mekanisme yang disediakan platform, misalnya,untuk menerima aduan dan keluhan terkait kesesuaian barang. Selain itu ada pula pola persoalan lain. Contoh lain, konsumen mengeluhlah sistem pembayaran. Konsumen sudah membayar tetapi belum tercatat dalam sistem. Kondisi ini diperparah ketiadaan mekanisme pengaduan dan lambannya respon manajemen perusahaan atas pengaduan konsumen.

BPKN mengimbau kepada masyarakat untuk berhati-hati menggunakan e-commerce terutama fintech peer to peer lending. Masyarakat dihimbau untuk tidak memberikan akses data kontak miliknya kepada platform untuk kepentingan penagihan. Saat ini, Otoritas Jasa Keuangan dan Satuan Tugas Waspada Investasi tengah melakukan kajian mendalam terkait pembagian kewenangan dalam menangani berbagai persoalan terkait ini. Selain kedua pihak tersebut, terdapat sejumlah pemangku kepentingan yang juga mesti terlibat demi menjaga kepentingan konsumen, seperti kementerian perdagangan dan kepolisian.

**Sumber:**

https://www.hukumonline.com/berita/baca/lt5cab35d464dc2/triwulan-i-2019--bpkn-beri-perhatian-khusus-pada-tiga-isu-konsumen?