43208.pdf

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PROGRAM PENYADARAN HAK – HAK KONSUMEN SEBAGAI UPAYA MEWUJUDKAN KEMANDIRIAN KONSUMEN DI PROVINSI KALIMANTAN UTARA

UNIVERSITAS TERBUKA

TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Magister Ilmu Administrasi Bidang Minat Administrasi Publik

Disusun Oleh :

SEPTI YUSTINA MARTHIN

NIM. 500894784

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS TERBUKA

JAKARTA

2017

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

43208.pdf

ABSTRAK

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PROGRAM PENYADARAN HAK -HAK KONSUMEN SEBAGAI UPAYA MEWUJUDKAN KEMANDIRIAN KONSUMEN DI PROVINSI KALIMANTAN UTARA

Septi Yustina Marthin
septiyustina79@gmail.com

Program Pasca Sarjana
Universitas Terbuka

Provinsi Kalimantan Utara merupakan Daerah Otonomi Baru (DOB) dan provinsi termuda Indonesia. Hingga saat ini sudah lebih dari 4 tahun berjalannya roda pemerintahan, sehingga sudah banyak kebijakan program yang telah diimplementasikan. Oleh karena itu penelitian ini mengangkat tema perlindungan konsumen yaitu implementasi kebijakan Program penyadaran hak-hak konsumen sebagai upaya mewujudkan kemandirian konsumen dengan studi kasus pada organisasi perangkat daerah (OPD) Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Provinsi Kalimantan Utara. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis implementasi dan untuk mengetahui faktor faktor yang mempengaruhi kebijakan program penyadaran hak-hak konsumen sebagai upaya mewujudkan kemandirian konsumen di Provinsi Kalimantan Utara.

Analisis pada penelitian ini berdasarkan teori yang dikemukakan oleh George C. Edward III yaitu ada empat faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan publik yaitu faktor komunikasi, faktor sumber daya, faktor sikap atau disposisi dan faktor struktur birokrasi. Penelitian ini juga menggunakan pendekatan kualitatif dimana kerangka konsep teori dikaji dan dianalisis melalui studi eksplorasi terhadap sumber-sumber kepustakaan yang relevan.

Hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa implementasi kebijakan berupa kegiatan sosialisasi perlindungan konsumen, pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan pengawasan barang beredar dan Jasa. Adapun faktor yang mempengaruhi yaitu faktor komunikasi masih mengalami hambatan yang disebabkan oleh kegiatan sosialisasi tentang perlindungan konsumen yang belum optimal karena keterbatasan anggaran. Selain itu faktor yang paling mengalami kendala yaitu faktor sumber daya diantaranya adalah sumber daya manusia yang masih sangat terbatas dikarenakan adanya moratorium PNS dan pemindahan pegawai akibat Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014. Selain itu pada faktor sumberdaya juga mengalami kendala terkait ketersediaan sarana dan prasarana pendukung dikarenakan DOB yang masih memiliki keterbatasan Anggaran. Yang terakhir yaitu faktor perkembangan ilmu dan teknologi informasi.

Kata Kunci : Implementasi, Perlindungan Konsumen, Komunikasi, Sumberdaya, Disposisi, Struktur Birokrasi.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

43208.pdf

ABSTRACT

IMPLEMENTATION POLICY OF CONSUMER RIGHTS AWARENESS PROGRAM AS EFFORTS TO MAKE A CONSUMER INDEPENDENCE IN NORTH KALIMANTAN PROVINCE

Septi Yustina Marthin
septiyustina79@gmail.com

Postgraduate Program
Indonesia Open University

North Kalimantan Province is the New Autonomous Region (DOB) and Indonesia's youngest province. Until now it has been more than 4 years running the wheels of government, so it has been a lot of program policies that have been implemented. Therefore, this research raises the theme of consumer protection, namely the implementation of the policy of consumer rights awareness program as an effort to realize consumer independence with case studies on the organization of regional apparatus (OPD) of Industry, Trade, Cooperatives and Small and Medium Enterprises of North Kalimantan Province. The purpose of this study is to analyze the implementation and to determine the factors that affect of consumer awareness program awareness policy as an effort to realize consumer independence in the Province of North Kalimantan.

Analysis on this research based on the theory proposed by George C. Edward III that there are four factors that influence the success of public policy implementation ie communication factor, resource factor, attitude or disposition factor and bureaucracy structure factor. The study also uses a qualitative approach in which the theoretical framework is studied and analyzed through exploratory studies of the relevant literary sources.

The results of the research have shown that the implementation of policy is socialization of consumer protection, the establishment of Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK) and supervision of goods and services. The factors that affect of implementation of policy is communication factors are still experiencing barriers caused by socialization activities about consumer protection that has not been optimal due to budget constraints. In addition, the most constrained factors are resource factors such as human resources that are still very limited due to the moratorium of civil servants and the transfer of employees due to Law Number 23 Year 2014. In addition to resource factors also experience constraints related to the availability of facilities and supporting infrastructure Due to the DOB which still has limited Budget. The last factor that effect's is the development of science and information technology.

Key Words : Implementation, Consumer Protection, Communication, Resources, Disposition, Bureaucracy Structure.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

43208.pdf

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul Implementasi Kebijakan Program Penyadaran Hak -Hak Konsumen Sebagai Upaya Mewujudkan Kemandirian Konsumen Di Provinsi Kalimantan Utara adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.
Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Jakarta, 22 Juli 2017
Yang Menyatakan

(SEPTI YUSTINA MARTIN)
NIM. 500894784

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

43208.pdf

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCA SARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM	:	Implementasi Kebijakan Program Penyadaran Hak-Hak Konsumen Sebagai Upaya Mewujudkan Kemandirian Konsumen di Provinsi Kalimantan Utara
Penyusun TAPM	:	Septi Yustina Marthin
NIM	:	500894784
Program Studi	:	Magister Administrasi Publik
Hari, Tanggal	:	22 Juli 2017

Menyetujui :

Pembimbing II,	Pembimbing I,
Dr. Meita Istianda, S.IP, M.Si	**Dr. M. Riduan Karim, S.E, M.M**
NIP. 19670519 198701 2 001	NIDN. 0323116204

Mengetahui :

Ketua Bidang Ilmu Administrasi Publik Program Magister Administrasi Publik	Direktur Program Pascasarjana,
Dr. Darmanto, M.Ed	**Dr. Liestyodono Bawono, M.Si**
NIP. 19591027 198603 1 003	NIP. 19581215 198601 1 009

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

43208.pdf

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PENGESAHAN

Nama : Septi Yustina Marthin
NIM : 500894784
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Judul TAPM : Implementasi Kebijakan Program Penyadaran Hak - Hak Konsumen Sebagai Upaya Mewujudkan Kemandirian Konsumen Di Provinsi Kalimantan Utara

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister (TAPM) Administrasi Publik Program Pasca Sarjana Universitas Terbuka pada:

Hari/Tanggal : Sabtu, 22 Juli 2017
W a k t u : 19.30 s/d 21.00 Wita

Dan telah dinyatakan LULUS

PANITIA PENGUJI TAPM

Ketua Komisi Penguji — Tanda tangan

Nama : **Dr. Darmanto, M.Ed** .....

Penguji Ahli
Nama : **Prof. Dr. A. Aziz Sanapiah, M.P.A** .....

Pembimbing I
Nama : **Dr. M. Riduan Karim, SE. MM** .....

Pembimbing II
Nama : **Dr. Meita Istianda, S.IP., M.Si** .....

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

43208.pdf

KATA PENGANTAR

Puji syukur yang sedalam-dalamnya penulis panjatkan kepada Allah SWT yang atas segala rahmat dan berkah-Nya memberikan penulis kemampuan dan kesabaran untuk dapat menyelesaikan penulisan proposal yang berjudul "IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PROGRAM PENYADARAN HAK -HAK KONSUMEN SEBAGAI UPAYA MEWUJUDKAN KEMANDIRIAN KONSUMEN DI PROVINSI KALIMANTAN UTARA".

Adapun tujuan dari penulisan proposal tesis ini ini adalah sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Sains dalam Ilmu Administrasi Bidang Minat Administrasi Publik pada Program Pascasarjana Universitas Terbuka.

Dalam penyusunan proposal ini, tidak lupa penulis ucapkan penghargaan dan terima kasih yang sebesar-besarnya, kepada:

1. Bapak Prof. Drs. Ojat Darojat, M.Bus., Ph.D selaku rektor Universitas Terbuka.
2. Bapak Dr. Liestyodono Bawono, M.Si, selaku direktur program pasca sarjana Universitas Terbuka
3. Bapak Dr. Sofjan Arifin M.Si selaku Kepala UPBJJ-UT Tarakan dan seluruh staf UPBJJ-UT Tarakan yang telah memfasilitasi penulis dalam menjalani proses perkuliahan
4. Bapak Dr. M. Riduan Karim, SE., MM selaku Dosen Pembimbing I atas kesediaan, pengertian, dan kesabarannya dalam memberikan bimbingan,

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

43208.pdf

masukan, arahan, petunjuk, nasehat, dorongan, serta bantuan kepada penulis dalam penyusunan studi mandiri ini.

5. Ibu Dr. Meita Istianda, S.IP., M.Si selaku Dosen Pembimbing II atas kesediaan, dalam memberikan bimbingan, masukan, arahan, petunjuk, nasehat, dorongan, serta bantuan kepada penulis dalam penyusunan studi ini hingga tesis ini selesai.
6. Teman-teman seperjuangan mahasiswa Universitas Terbuka UPBJJ-UT Tarakan wilayah Bulungan atas semangat dan dukungannya, serta
7. Semua pihak yang turut membantu yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis memohon maaf yang sebesar-besarnya apabila dalam penulisan proposal tesis ini masih banyak terdapat kekurangan-kekurangan yang tidak memuaskan bagi pembacanya. Hal ini tentunya, disebabkan keterbatasan penulis untuk dapat mempersembahkan yang terbaik. Oleh karena itu penulis mengharapkan masukan baik berupa kritik dan saran yang bersifat membangun, sehingga dapat diperbaiki bagi penulisan selanjutnya. Akhir kata semoga proposal ini bermanfaat bagi para pembacanya..

Tanjung Selor, 22 Juli 2017

Peneliti,

Septi Yustina Marthin
NIM 500894784

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

43208.pdf

RIWAYAT HIDUP

Nama	:	Septi Yustina Marthin
NIM	:	500894784
Program Studi	:	Magister Administrasi Publik
Tempat / Tanggal Lahir	:	Tanjung Selor, 03 September 1979
Riwayat Pendidikan	:	Lulus SDN 001 di Tanjung Selor pada tahun 1991 Lulus SMPN 1 di Tanjung Selor pada tahun 1994 Lulus SMUN 1 di Tanjung Selor pada tahun 1997 Lulus S1 Manajemem Fakultas Ekonomi Universitas Mulawarman Samarinda
Riwayat Pekerjaan	:	Tahun 2001 s/d 2003 sebagai pelaksana di Dispenda Kabupaten Nunukan Tahun 2004 s/d 2006 sebagai Kasubag Umum dan Kepegawaian Dispenda Kab. Nunukan Tahun 2006 s/d 2008 sebagai Kasubag Umum dan Kepegawaian di Disperindagkop dan UMKM Kab. Nunukan Tahun 2008 s/d 2014 sebagai Kasubag Keuangan Disperindagkop dan UMKM Kab. Nunukan Tahun 2014 s/d sekarang Kepala Seksi Perlindungan Konsumen dan Pengawasan Disperindagkop Provinsi Kaltara

Tarakan, 22 Juli 2017

Septi Yustina Marthin
NIM. 500894784

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

43208.pdf

DAFTAR ISI

		Halaman
Abstrak		i
Lembar Persetujuan		ii
Lembar Pengesahan		iii
Kata Pengantar		iv
Riwayat Hidup		v
Daftar Isi		vi
Daftar Bagan		vii
Daftar Tabel		viii
Daftar Lampiran		xi
BAB I	PENDAHULUAN	1
	A. Latar Belakang Masalah	1
	B. Rumusan Masalah	8
	C. Tujuan Penelitian	8
	D. Manfaat Penelitian	9
BAB II	TINJAUAN PUSTAKA	10
	A. Kajian Teori	10
	1. Konsep Kebijakan Publik	11
	2. Tahap-tahap Implementasi Kebijakan	16
	3 Konsep Implementasi Kebijakan	18
	4. Tinjauan Perlindungan Konsumen	32
	B. Penelitian Terdahulu	52
	C. Kerangka Berpikir	55
	D. Operasional Konsep	56
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	59
	A. Desain Penelitian	59
	1. Fokus Penelitian	59
	2. Lokasi dan Waktu Penelitian	60
	B. Sumber Informasi dan Pemilihan Informan	61
	1. Sumber Data Primer	61
	2. Sumber Data Skunder	61
	C. Instrumen Penelitian	62
	D. Prosedur Pengumpulan Data	64
	1. Teknik Observasi	65
	2. Teknik Wawancara	65
	3. Teknik Dokumentasi	66
	4. Triangulasi Data	67
	E. Metode Analisis Data	68
	1. Reduksi Data	69
	2. Penyajian Data	69
	3. Verifikasi	69
	4. Menarik Kesimpulan	69
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	70

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

43208.pdf

A. Deskripsi Objek Penelitian 70
B. Hasil 78
1. Hak-bak Masyarakat (Konsumen) 78
2. Implementasi Kebijakan Program Penyadaran Perlindungan Konsumen 80
C. Pembahasan 91
1. Faktor Komunikasi 91
2. Faktor Sumber Daya 99
3. Faktor Sikap/Disposisi 114
4. Faktor Struktur Birokrasi 116
5. Faktor Perkembangan Ilmudan Teknologi 119

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 121
A. Kesimpulan 121
B. Saran 122

DAFTAR PUSTAKA 124

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

43208.pdf

DAFTAR GAMBAR

		Halaman
Gambar 2.1	Model Pendekatan Implementasi George C. Edward III	20
Gambar 2.2	Kerangka Berpikir	56
Gambar 3.1	Analisis Data Kualitatif	68
Gambar 4.1	Struktur organisasi Dinas Perindagkop & UMKM Provinsi Kalimantan Utara	77
Gambar 4.2	Mekanisme Pembentukan BPSK	106
Gambar 4.3	Pengaduan Konsumen Pada Direktorat Perlindungan Konsumen Kementerian Perdagangan Tahun 2016	108
Gambar 4.4	Alur Pendanaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen	113

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

43208.pdf

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2.1 Variabel dan Ruang Lingkup Implementasi George C. Edward III 18
Tabel 3.1 Keadaan Informan Dalam Penelitian 64
Tabel 3.1 Keadaan Informan Dalam Penelitian 64
Tabel 4.1 Jumlah Penduduk dan Laju Pertumbuhan Penduduk Menurut Kabupaten/ Kota di Provinsi Kalimantan Utara Tahun 2010, 2014 dan 2015 73
Tabel 4.2 Keadaan Pegawai Per November 2016 78
Tabel 4.3 Program Perlindungan Konsumen 84
Tabel 4.4 Pembagian Kewenangan Pemerintah 105
Tabel 4.5 Rincian Kegiatan dan Anggaran Program Perlindungan Konsumen 113

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

43208.pdf

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Semakin majunya sebuah daerah dan semakin terbukanya informasi pasar sebagai akibat dari mekanisme pasar dunia modern merupakan suatu hal yang tak dapat dihindari. Dampak yang terjadi di masyarakat atau konsumen tentu memiliki manfaat negative maupun tidak. Di satu sisi mempunyai manfaat bagi konsumen karena proses pemenuhan kebutuhan akan barang dan atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi dengan baik serta ada kebebasan untuk memilih beraneka macam jenis dan kualitas barang dan jasa yang semakin terbuka. Di sisi lain tentunya banyak produk barang dan jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku, hal ini dapat merugikan kosumen apabila konsumen tidak cerdas dalam memakai atau membeli produk barang dan jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha.

Provinsi Kalimantan Utara merupakan Daerah Otonomi Baru (DOB) dan merupakan provinsi termuda Indonesia, resmi disahkan pada tanggal 25 Oktober 2012 berdasarkan Undang-undang Nomor 20 Tahun 2012. Letak provinsi ini berbatasan langsung dengan negara tetangga khususnya negara Malaysia. Sebagai daerah yang berbatasan langsung dengan Malaysia tentunya peredaran produk dari negara tersebut, tidak dapat dihindari. Dampak peredaran produk tersebut meningkatkan aktivitas jual beli, sehingga perdagangan juga semakin komplek. Oleh karena itu diperlukan peran Pemerintah untuk menjadi pelindung masyarakat atau konsumen dalam proses jual beli.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Secara spesifik Pemerintah telah memiliki Undang-undang yang mengatur hal tersebut yaitu Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Penjelasan dalam Pasal 1 ayat 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) menyebutkan bahwa konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Salah satu produk yang dimanfaatkan konsumen adalah produk pangan dimana pada pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1996 tentang pangan menyebutkan bahwa pangan adalah segala sesuatu yang berasal dari sumber hayati dan air, baik yang diolah maupun tidak, yang diperuntukkan sebagai konsumsi manusia, termasuk bahan tambahan pangan, bahan baku pangan, bahan lain yang digunakan dalam proses penyiapan, pengolahan dan/atau pembuatan makanan dan minuman. Pada pasal lain, menurut pasal 1 ayat 1 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 69 tahun 1999 tentang Label dan Iklan Pangan serta pada pasal 1 ayat 1 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2004 tentang Kemanan, Mutu dan Gizi Pangan, disebutkan pengertian pangan termasuk permen karet atau bahan sejenisnya tetapi tidak mencakup kosmetik, tembakau, hasil olahan tembakau atau bahan lain yang diperuntukkan sebagai obat.

Peraturan lain yang ada dalam ketentuan pasal 1 ayat 1 Keputusan Kepala BPOM Nomor HK.00/05.1.2569 tentang Kriteria dan Tata Laksana Penilaian Produk Pangan tanggal 31 Mei 2004 disebutkan yang dimaksud dengan produk pangan adalah pangan olaban baik produksi dalam negeri maupun yang berasal dari luar negeri (import) yang diedarkan dalam kemasan eceran dan berlabel. Namun

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

realisasinya tidak jarang dalam transaksi ekonomi yang terjadi permasalahan-permasalahan yang menyangkut persoalan sengketa dan ketidakpuasan konsumen akibat produk yang di konsumsinya tidak memenuhi kualitas standar bahkan cenderung membahayakan bagi konsumen. Akibat yang ditimbulkan yaitu masyarakat sebagai konsumen dirugikan bahkan dapat mengancam kesehatan dalam jangka panjang. Oleh karena itu, penting bagi masyarakat mendapat jaminan kepastian atas mutu, jumlah, dan keamanan produk pangan yang diperolehnya di pasar.

Beberapa kasus yang muncul berdasarkan Laporan Kegiatan Pengawasan Peredaran Barang dan Jasa Tahun 2015 oleh Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UMKM Provinsi Kalimantan Utara ditemukan beberapa pelanggaran yang dilakukan oleh toko dan sifatnya merugikan konsumen, misalnya hasil sidak di Kota Tarakan masih terdapat toko yang memajang barang kadaluarsa, kemasan yang rusak dan tidak sesuai standar, kemasan tidak berlabel produk, dan proses pengembalian uang lebih menggunakan produk barang misalnya permen.

Beberapa fenomena yang ada, konsumen seringkali berada pada posisi yang kurang menguntungkan dan lemah daya tawarnya. Salah satunya disebabkan karena mereka belum memahami hak-hak mereka atau bahkan tidak jarang menganggap itu adalah persoalan yang biasa saja. Padahal konsumen sebetulnya mempunyai beberapa hak yang diatur dalam Undang - Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), antara lain:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

2. Hak untuk memilih barang dan jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan jasa yang digunakan;
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjnajian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundangundangan lainnya.

Disamping ditentukan hak-haknya, UUPK juga menentukan beberapa kewajiban konsumen sebagai penyeimbang. Seperti yang tercantum dalam Pasal 5 UUPK mewajibkan konsumen untuk (1) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan; (2) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa; (3) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati; (4) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Setelah proses yang begitu panjang dari waktu ke waktu dalam perkembangannya sistem perlindungan konsumen telah tumbuh dengan begitu baik, perlindungan konsumen di Indonesia secara resmi diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Undang-undang tersebut memberikan pengertian bahwa: "Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen." Dimana pengertian tersebut memberikan tekanan bahwa konsumen diberikan perlindungan hukum yang dijamin oleh undang-undang. Mochtar Kusuma Atmaja menyebutkan bahwa batasan atau definisi perlindungan konsumen merupakan keseluruhan asas-asas dan kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain, berkaitan dengan barang atau jasa konsumen, di dalam pergaulan bidup. Hal ini menegaskan eksistensi dari konsumen sebagai pihak yang akan menggunakan produk dari pelaku usaha dan perlu dilindungi hak-hak konstitusionalnya. Oleh karena itu, tujuan perlindungan konsumen perlu dirancang dan dibangun secara terencana dan dipersiapkan sejak dini.

Tujuan perlindungan konsumen meliputi aktivitas-aktivitas penciptaan dan penyelenggaraan sistem perlindungan konsumen. Adapun tujuan dari perlindungan konsumen di antaranya:

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannyadari ekses negatif pemakaian barang dan/atau jasa.
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha.
6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Adapun pihak-pihak yang terkait dalam perlindungan konsumen yaitu konsumen/masyarakat, pelaku usaha dan pemerintah. Dalam implementasinya perlindungan konsumen tentu tidak lepas dari pemerintah baik dari pusat hingga daerah. Pemerintah Provinsi Kalimantan Utara sebagai Daerah Otonom Baru (DOB) yang merupakan provinsi termuda dan langsung berbatasan dengan negara tetangga Malaysia memliki peran penting dalam hal perlindungan hak-hak konsumen. Mengingat di Kalimantan Utara banyak produk dari negara tetangga khususnya produk pangan di daerah perbatasan bahkan produk-produk pangan dari negara tetangga tersebut menjadi oleh-oleh khas dari Provinsi Kalimantan Utara. Hal ini harus menjadi perhatian bagi pemerintah provinsi Kalimantan Utara untuk menjamin bahwa seluruh konsumen terjamin hak-haknya khususnya dalam menyikapi banyaknya produk pangan yang beredar baik dari dalam negeri maupun produk dari negara tetangga. Dari banyaknya produk-produk yang beredar pada masyarakat atau konsumen maka pemerintah Provinsi Kalimantan Utara melalui

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Disperindagkop dan UMKM sesuai dengan amanat undang-undang nomor 8 tahun 1999 harus menjamin adanya kepastian hukum dengan melakukan upaya peningkatan perlindungan hak-hak konsumen tersebut.

Penelitian ini mengangkat dan mendeskripsikan tentang implementasi kebijakan program penyadaran hak-hak konsumen yang dilakukan oleh pemerintah Provinsi Kalimantan Utara melalui Disperindagkop dan UMKM untuk tujuan kemandirian konsumen/masyarakat. Dalam hal perlindungan konsumen, banyak masalah-masalah yang teridentifikasi, di antaranya yaitu masih banyak masyarakat Kalimantan Utara memiliki tingkat pendidikan, pengetahuan dan tingkat ekonomi yang masih rendah. Konsumen di daerah khususnya provinsi yang dalam kategori berkembang kurang pengetahuan dan kesadaran dalam melindungi hak-haknya sebagai konsumen berbeda dengan daerah perkotaan yang sudah memiliki pengetahuan. Berdasarkan sumber dari Badan Pusat Statistik Provinsi Kalimantan Utara yang di cantumkan dalam Kalimantan Utara dalam angka Tahun 2016 disebut bahwa mayoritas penduduk Kalimantan Utara memiliki Pendidikan tamat SMA ke bawah sebanyak 85,14%. Sebagai daerah baru Pemerintah kurang memberikan Kebijakan dan program penyadaran hak-hak konsumen/masyarakat di Provinsi Kalimantan Utara terlihat dalam Rencana Kerja Pemerintah Daerah Tahun 2016 Provinsi Kalimantan Utara.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka penelitian ini dilakukan untuk mengetahui upaya peningkatan perlindungan hak-hak konsumen dari sisi pemerintah untuk mewujudkan kemandirian konsumen masyarakat di Provinsi Kalimantan Utara dengan judul Implementasi Kebijakan Program Penyadaran Hak-

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

hak Konsumen sebagai Upaya Mewujudkan Kemandirian Konsumen di Provinsi Kalimantan Utara.

B. Rumusan Masalah

Untuk mengarahkan penelitian lebih terfokus maka peneliti membuat suatu rumusan masalah penelitian, sehingga sesuai dengan tujuan penelitian. Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan dalam latar belakang diatas bahwa tesis ini difokuskan pada implementasi kebijakan yang dilakukan oleh Pemerintah Provinsi Kalimantan Utara melalui disperindagkop & UMKM dalam penyadaran hak-hak konsumen produk pangan untuk mewujudkan kemandirian masyarakat di Provinsi Kalimantan Utara. Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah

1. Bagaimana implementasi kebijakan program penyadaran hak-hak konsumen sebagai upaya mewujudkan kemandirian konsumen di Provinsi Kalimantan Utara?
2. Apa saja faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan program penyadaran hak-hak konsumen sebagai upaya mewujudkan kemandirian konsumen di Provinsi Kalimantan Utara?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana implementasi kebijakan program penyadaran hak-hak konsumen sebagai upaya mewujudkan kemandirian konsumen di Provinsi Kalimantan Utara.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

D. Manfaat Penelitian

Setelah penelitian ini, diharapkan hasilnya dapat bermanfaat bagi pihak lain. Adapun manfaat penelitian ini antara lain:

1. Untuk menambah pengetahuan dan perkembangan ilmu khususnya administrasi publik mengenai upaya yang telah dilakukan oleh Disperindagkop & UMKM Provinsi Kalimantan Utara dalam peningkatan kesadaran hak-hak konsumen untuk mewujudkan kemandirian masyarakat di Provinsi Kalimantan Utara.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi banyak pihak terkait Perlindungan Konsumen melalui upaya yang telah dilakukan oleh Disperindagkop & UMKM Provinsi Kalimantan Utara dalam peningkatan kesadaran hak-hak konsumen untuk mewujudkan kemandirian masyarakat di Provinsi Kalimantan Utara dan dapat mengetahui sejauh mana Peneliti dapat menerapkan ilmu yang dimilikinya dalam implementasi dalam dunia pemerintahan.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

43208.pdf

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

Kajian teori dalam proses penelitian merupakan salah satu tahapan yang penting untuk diperhatikan oleh para peneliti. Para ahli memberikan banyak definisi teori dalam penelitian. Teori adalah seperangkat konstruk (konsep), definisi, dan proposisi yang berfungsi untuk melihat fenomena secara sistematik melalui spesifikasi hubungan antar variabel, sehingga dapat berguna untuk menjelaskan dan meramalkan fenomena (Kerlinger) Teori adalah generalisasi atau kumpulan generalisasi yang dapat digunakan untuk menjelaskan fenomena secara sistematik (Wiersma) Suatu teori akan memperoleh arti yang penting, bila ia lebih banyak dapat melukiskan, menerangkan, dan meramalkan gejala yang ada. Neuman (2003) dalam Sugiyono mengatakan "*researchers use theory differently in various types of research, but some type of theory is present in most social research*" .

Sementara itu Kerlinger (1978) berpendapat bahwa teori adalah seperangkat konstruk (konsep), definisi, dan proposisi yang berfungsi untuk melihat fenomena secara sistematik, melalui spesifikasi hubungan antar variable, sehingga dapat berguna untuk menjelaskan dan meramalkan fenomena. *Theory is a set of interrelated construct (concepts), definion, and proposition that present a systematic view of phenomena by specifying relations among variables, with purpose of explaning and prediction the phenomena.*

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Pada penelitian ini konsep teori yang digunakan untuk menjelaskan fenomena dalam implementasi kebijakan penyadaran hak-hak konsumen yaitu sebagai berikut :

1. Konsep Kebijakan Publik

a. Pengertian Kebijakan Publik

Istilah Administrasi secara etimologi berasal dari bahasa Latin (Yunani) yang terdiri atas dua kata yaitu "ad" dan " ministrate" yang berarti "to serve" yang dalam Bahasa Indonesia berarti melayani atau memenuhi. Sedangkan pendapat A. Dunsire yang dikutip ulang oleh Keban (2008 : 2) administrasi diartikan sebagai arahan, pemerintahan, kegiatan implementasi, kegiatan pengarahan, penciptaan prinsip-prinsip implementasi kebijakan publik, kegiatan melakukan analisis, menyeimbangkan dan mempresentasikan keputusan, pertimbangan-pertimbangan kebijakan, sebagai pekerjaan individual dan kelompok dalam menghasilkan barang dan jasa publik, dan sebagai arena bidang kerja akademik dan teoritik. Pengertian Publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kesamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki (Syafi'ie dkk dalam Pasolong, 2011 :6). Administrasi public, menurut Chandler dan Plano dalam Keban (2008 : 4) adalah proses dimana sumberdaya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (manage) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Sedangkan Keban menyatakan bahwa istilah Administrasi Publik menunjukkan bagaimana pemerintah berperan sebagai

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

agen tunggal yang berkuasa atau sebagai regulator, yang aktif dan selalu berinisiatif dalam mengatur atau mengambil langkah dan prakarsa, yang menurut mereka penting atau baik untuk masyarakat karena diasumsikan bahwa masyarakat adalah pihak yang pasif, kurang mampu, dan harus tunduk dan menerima apa saja yang diatur pemerintah (Keban, 2008: 4).

Kebijakan publik merupakan salah satu komponen penting dalam laju perkembangan suatu negara. Setiap negara modern dipastikan mempunyai konstitusi, peraturan perundangan, keputusan kebijakan sebagai respon dan intervensi dari masalah publik dan sebagai upaya pemerintah untuk memanajemeni kehidupan bersama. Riant Nugroho (2014:29) mengemukakan bahwa semua negara menghadapi masalah yang relatif sama, yang membedakan adalah bagaimana respon pemerintah terhadap masalah tersebut, respon ini yang disebut sebagai kebijakan publik. Kemampuan para aktor pemangku kebijakan untuk mengembangkan, menetapkan, dan melaksanakan kebijakan - kebijakan publik yang unggul akan menentukan keunggulan suatu negara baik saat ini maupun di masa depan.

Kebijakan publik menitikberatkan pada apa yang oleh Dewey (1927) dalam Parsons (2014: xi) katakan sebagai "publik dan problem-problemnya". Kebijakan publik membahas soal bagaimana isu-isu dan persoalan-persoalan tersebut disusun (constructed) dan didefinisikan, dan bagaimana kesemuanya itu diletakkan dalam agenda kebijakan dan agenda politik. Pada dasarnya terdapat banyak batasan atau definisi mengenai apa yang dimaksud dengan kebijakan publik (public policy). Masing-masing

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

definisi memberikan penekanan berbeda-beda. Perbedaan ini timbul karena masing-masing ahli mempunyai latar belakang yang berbeda-beda.

Beberapa tokoh ahli kebijakan mengemukakan pendapatnya mengenai batasan dan definisi kebijakan publik, salah satu diantaranya Robert Eyestone (1971) dalam winarno (2016:19) yang mendefinisikan kebijakan publik secara luas sebagai "hubungan antara pemerintah dengan lingkungannya". Batasan lain tentang kebijakan publik diberikan oleh Thomas R. Dye (1975) dalam winarno (2016:19) yang mengatakan bahwa "kebijakan publik adalah apapun yang dipilih oleh pemerintah untuk dilakukan atau tidak dilakukan. Pendapat Dye ini selaras dengan apa yang dikatakan oleh Heiden-Heimer, et.al., 1990:3) bahwa kebijakan publik merupakan studi tentang "bagaimana, mengapa dana pa konsekuensi dari tindakan aktif (action) dan pasif (inaction) pemerintah.

Definisi lainnya mengenai kebijakan publik juga ditawarkan oleh Carl Frieddrich (1969:79) dalam Agustino (2014:7) yang menyatakan bahwa kebijakan adalah "serangkaian tindakan/kegiatan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu dimana terdapat hambatan-hambatan (kesulitan-kesulitan) dan kemungkinan-kemungkinan (kesempatan-kesempatan) dimana kebijakan tersebut diusulkan agar berguna dalam mengatasinya untuk mencapai tujuan yang dimaksud. Pakar lainnya yaitu James Anderson dalam Winarno (2016:20) mendefinisikan kebijakan sebagai arah tindakan yang mempunyai maksud yang ditetapkan oleh seorang aktor atau sejumlah actor dalam mengatasi suatu permasalahan atau suatu persoalan. Selain itu salah

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

satu tokoh yang cukup terkenal dikalangan akademisi Indonesia yaitu Willliam Dunn (2003: 132) menjelaskan kebijakan publik sebagai pola ketergantungan yang kompleks dari pilihan-pilihan kolektif yang saling tergantung, termasuk keputusan-keputusan untuk tidak bertindak, yang dibuat oleh badan atau kantor pemerintah.

Penjelasan definisi dan batasan-batasan tersebut dapat disimpulkan beberapa karakteristik utama dari suatu definisi kebijakan publik yaitu : Pertama, kebijakan publik lebih merupakan tindakan yang sengaja dilakukan dan mengarah pada tujuan tertentu, daripada sekedar sebagai bentuk perilaku atau tindakan yang berubah atau acak. Kedua, kebijakan publik pada hakikatnya terdiri atas tindakan-tindakan yang saling berkait dan berpola, mengarah pada tujuan tertentu yang dilakukan oleh peejabat-pejabat pemerintah, dan bukan keputusan yang berdiri sendiri. Ketiga, kebijakan publik merupakan apa yang sesungguhnya dilakukan pemerintah dalam bidang-bidang tertentu. Keempat, kebijakan publik dapat berbentuk positif maupun negatif. Dalam bentuknya yang positif, kebijakan melibatkan beberapa tindakan pemerintah yang jelas dalam menangani suatu permasalahan. Sementara dalam bentuknya yang negatif, kebijakan publik dapat melibatkan sutau keputusan pejabat pemerintah untuk tidak melakukan suatu tindakan atau tidak mengerjakan apapun dalam masalah-masalah dimana campur tangan pemerintah itu sebenarnya justru sangat diperlukan. Kelima, kebijakan publik paling tidak secara positif didasarkan pada hukum dan tindakan yang bersifat memerintah.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Secara sederhana dari berbagai konsep kebijakan publik yang telah dikemukakan di atas dapat disimpulkan bahwa kebijakan publik merupakan suatu keputusan yang dibuat dan di implementasikan oleh pemerintah dari berbagai alternatif pilihan yang ada untuk bertindak atau tidak bertindak sebagai upaya merespon masalah sosial yang ada sehingga tercapai tujuan yang dicitakan.

b. Proses Kebijakan Publik

Proses kebijakan publik merupakan proses yang kompleks karena melibatkan banyak proses dan variable yang harus dikaji. Secara umum terdapat tiga dimensi dalam proses kebijakan publik yakni pertama perumusan kebijakan, kedua implementasi/pelaksanaan kebijakan, ketiga evaluasi kebijakan. Sebagai sebuah proses, suatu kebijakan terdiri dari berbagai tahapan, para ahli mengemukakan berbagai versi terkait dengan tahapan kebijakan. James E. Anderson, David W. Brandy dan Charles Bullock III dalam Nugroho (2014:517) membagi proses kebijakan dalam lima tahapan, yakni:

1) Agenda kebijakan, pada tahap agenda kebijakan dilakukan prioritas terhadap masalah-masalah serius yang hendak diselesaikan.
2) Formulasi kebijakan, pada tahap ini dilakukan pengembangan terhadap pilihan atau alternatif tindakan atau program untuk menyelesaikan masalah.
3) Adopsi/penentuan kebijakan, mengembangkan salah satu alternatif yang telah disepakati, yang selanjutnya dilakukan pelegalan atau pengesahan.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

4) Implementasi kebijakan, pengaplikasian atau pelaksanaan kebijakan oleh pemerintah.

5) Evaluasi kebijakan, melihat efektivitas kebijakan dalam penyelesaian masalah.

Tahapan yang hampir sama juga dikemukakan oleh Thomas R. Dye dalam Riant (2014:519), Dye membagi tahapan kebijakan dalam enam fase yakni pertama identifikasi masalah (problem identification), kedua agenda setting, ketiga policy formulation, keempat policy legitimation, kelima policy implementation, keenam policy evaluation.

Dari berbagai proses kebijakan, Riant Nugroho (2014:523) menggambarkan proses kebijakan secara lengkap sebagai berikut :

Menurutnya dari keseluruhan proses kebijakan, implementasi kebijakan adalah hal yang paling berat, karena disini masalah-masalah yang kadang tidak dijumpai di dalam konsep, muncul di lapangan. Selain itu juga terdapat ancaman utama yaitu konsistensi implementasi. Apabila dipersentasekan keberhasilan kebijakan 60% adalah implementasi sedangkan sisanya dibagi pada rencana 20% dan pengendalian implementasi 20% keberhasilan.

2. Tahap-Tahap Implementasi Kebijakan Program

Menurut M. Irfan Islamy (1997, 102-106) Untuk mengefektifkan implementasi kebijakan yang ditetapkan, sangat diperlukan adanya tahap-tahap implementasi kebijakan yaitu :

a. Bersifat self-executing, yang berarti bahwa dengan dirumuskannya dan disahkannya suatu kebijakan maka kebijakan tersebut akan

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

terimplementasikan dengan sendirinya, misalnya pengakuan suatu negara terhadap kedaulatan negara lain;

b. Bersifat non self-executing yang berarti bahwa suatu kebijakan publik perlu diwujudkan dan dilaksanakan oleh berbagai pihak supaya tujuan pembuatan kebijakan tercapai.

Selain itu, Brian W. Hogwood dan Lewis A. Gunn (dalam Solichin Abdul Wahab, 1991:36) menyebutkan tahap implementasi adalah sebagai berikut :

Tahap I : Terdiri atas kegiatan-kegiatan : (a). Menggambarkan rencana suatu program dengan penetapan tujuan secara jelas; (b).Menentukan standar pelaksanaan; (c). Menentukan biaya yang akan digunakan beserta waktu pelaksanaan;

Tahap II: Merupakan pelaksanaan program dengan mendayagunakan struktur staf, sumber daya, prosedur, biaya serta metode;

Tahap III: Merupakan kegiatan-kegiatan : Menentukan jadwal, Melakukan pemantauan, Mengadakan pengawasan untuk menjamin kelancaran pelaksanaan program.

Seperti yang dituliskan Mazmanian dan Sabatier dalam Solichin Abdul Wahab, (1991) mempelajari masalah implementasi kebijakan berarti berusaha untuk memahami apa yang senyatanya terjadi sesudah suatu program diberlakukan atau dirumuskan. Yakni peristiwa-peristiwa dan kegiatan-kegiatan yang terjadi setelah proses pengesahan kebijakan baik yang

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

menyangkut usaha-usaha untuk mengadministrasi maupun usaha untuk memberikan dampak tertentu pada masyarakat. Hal ini tidak saja mempengaruhi perilaku lembaga-lembaga yang bertanggung jawab atas sasaran (target grup) tetapi juga memperhatikan berbagai kekuatan politik, ekonomi, sosial yang berpengaruh pada impelementasi kebijakan negara.

Dari pendapat para ahli tersebut implementasi kebijakan akan selalu berkaitan dengan perencanaan, penetapan waktu dan pengawasan. Sehingga apabila terdapat penyimpangan atau pelanggaran dapat diambil tindakan yang sesuai dan segera dapat dilaksanakan

3. Konsep Implementasi Kebijakan

Pada dasarnya implementasi kebijakan menurut Nugroho (2008) adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya. Oleh sebab itu, implementasi melibatkan usaha dari pembuat kebijakan untuk mempengaruhi bawahannya atau staf pegawainya untuk memberikan pelayanan atau mengatur perilaku kelompok sasaran. Pada kebijakan sederhana hanya melibatkan satu badan yang berfungsi sebagai implementor, namun jika sifatnya makro, maka upaya implementasi melibatkan berbagai institusi dari tingkat bawah ke tingkat yang paling atas.

Sedangkan adapun makna dari implementasi menurut Mazmanian dan Sabatier (1983) yaitu ketika memahami apa yang semestinya terjadi sesudah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan yang mencakup baik usaha-usaha untuk mengadministrasikannya maupun untuk menimbulkan dampak nyata pada masyarakat atau kejadian-kejadian. Pemahaman tersebut

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

menekankan implementasi tidak hanya melibatkan perilaku badan-badan administratif yang bertanggungjawab untuk melaksanakan program dan menimbulkan ketaatan pada diri kelompok sasaran, tetapi juga menyangkut jaringan kekuatan politik, ekonomi dan sosial yang langsung atau tidak langsung dapat mempengaruhi perilaku dari semua pihak yang terlibat, dan pada akhirnya berpengaruh dan berdampak baik yang diharapkan maupun yang tidak diharapkan dari suatu program.

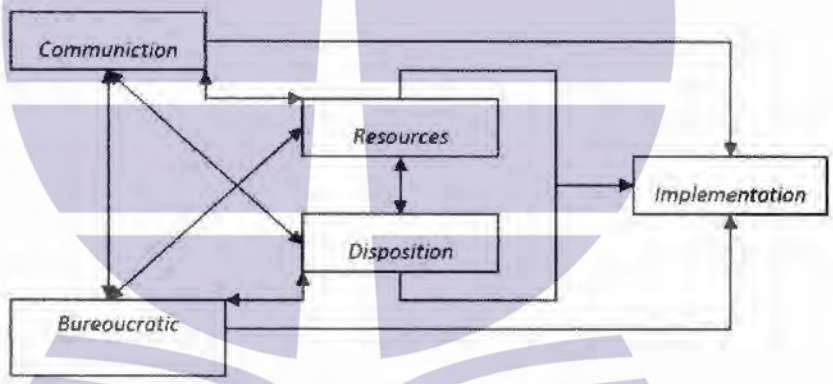
Pengertian implementasi kebijakan menurut Edward III adalah sebagai berikut: "*policy implementation as we have seen is the stage of policy making between the establishment of a policy such as the passage of a legislative act, the issuing of an executive order, the handing down of a judicial decision, or the promulgation of a regulatory rule and the consequences of the policy for the people whom it affects*". (Edward III, 1980:1). Jadi implementasi itu merupakan tindakan-tindakan yang dilakukan oleh pemerintah untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan kebijakan. Akan tetapi pemerintah dalam membuat kebijakan juga harus mengkaji terlebih dahulu apakah kebijakan tersebut dapatmemberikan dampak yang buruk atau tidak bagi masyarakat. Hal tersebut bertujuan agar suatu kebijakan tidak bertentangan dengan masyarakat apalagi sampai merugikan masyarakat.

Pendekatan yang digunakan dalam menganalisis implementasi kebijakan tentang konservasi energi adalah teori yang dikemukakan oleh George C. Edwards III. Dimana implementasi dapat dimulai dari kondisi abstrak dan sebuah pertanyaan tentang apakah syarat agar implementasi kebijakan dapat berhasil, menurut George C. Edwards III ada empat variabel dalam kebijakan

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

publik yaitu Komunikasi (Communications), Sumber Daya (resources), sikap (dispositions atau attitudes) dan struktur birokrasi (bureucratic structure)

Ke empat faktor di atas harus dilaksanakan secara simultan karena antara satu dengan yang lainnya memiliki hubungan yang erat. Tujuan kita adalah meningkatkan pemahaman tentang implementasi kebijakan. Penyederhanaan pengertian dengan cara membreakdown (diturunkan) melalui eksplanasi implementasi kedalam komponen prinsip. Implementasi kebijakan adalah suatu proses dinamik yang mana meliputi interaksi banyak faktor. Sub kategori dari faktor-faktor mendasar ditampilkan sehingga dapat diketahui pengaruhnya terhadap implementasi.



Gambar 2.1
Model Pendekatan Implementasi Menurut George C. Edward III

Dari gambar diatas dapat dijelaskan faktor –faktor yang berpengaruh dalam implementasi menurut George C. Edwards III sebagai berikut :

a. Komunikasi

Implementasi akan berjalan efektif apabila ukuran-ukuran dan tujuan-tujuan kebijakan dipahami oleh individu-individu yang bertanggungjawab

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

dalam pencapaian tujuan kebijakan. Kejelasan ukuran dan tujuan kebijakan dengan demikian perlu dikomunikasikan secara tepat dengan para pelaksana. Konsistensi atau keseragaman dari ukuran dasar dan tujuan perlu dikomunikasikan sehingga implementors mengetahui secara tepat ukuran maupun tujuan kebijakan itu. Komunikasi dalam organisasi merupakan suatu proses yang amat kompleks dan runit. Seseorang bisa menahannya hanya untuk kepentingan tertentu, atau menyebarluaskannya. Di samping itu sumber informasi yang berbeda juga akan melahirkan interpretasi yang berbeda pula. Agar implementasi berjalan efektif, siapa yang bertanggungjawab melaksanakan sebuah keputusan harus mengetahui apakah mereka dapat melakukannya. Sesungguhnya implementasi kebijakan harus diterima oleh semua personel dan harus mengerti secara jelas dan akurat mengenai maksud dan tujuan kebijakan. Jika para aktor pembuat kebijakan telah melihat ketidakjelasan spesifikasi kebijakan sebenarnya mereka tidak mengerti apa sesunguhnya yang akan diarahkan. Para implemetor kebijakan bingung dengan apa yang akan mereka lakukan sehingga jika dipaksakan tidak akan mendapatkan hasil yang optimal. Tidak cukupnya komunikasi kepada para implementor secara serius mempengaruhi implementasi kebijakan.

Berdasarkan pengertian George C. Edwards III, komunikasi sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan dari pelaksanaan. Pelaksanaan yang efektif terjadi apabila para pembuat keputusan sudah mengetahui apa yang akan dikerjakan. Pengetahuan atas apa yang akan dikerjakan dapat berjalan apabila komunikasi berjalan dengan baik, sehingga setiap keputusan dan peraturan pelaksanaan harus ditransmisikan (dikomunikasikan) kepada

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

bagian personalia yang tepat. Faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi dalam implementasi kebijakan harus adanya kejelasan petunjuk dalam implementasi kebijakan dan kejelasan, konsistensi dalam menjalankan sebuah kebijakan maka Dengan terpenuhinya ketiga faktor pendukung komunikasi maka akan tercapainya sebuah implementasi kebijakan yang baik dan sesuai tujuan yang telah ditetapkan.

Edward III Mengatakan (Budi Winarno : 2008) ada tiga faktor yang mempengaruhi proses komunikasi kebijakan dipengaruhi tiga hal penting, yaitu:

a) Faktor transmisi yang artinya Sebelum pejabat bisa mengimplementasikan sebuah kebijakan atau keputusan, maka pejabat tersebut harus menyadari bahwa suatu keputusan telah dibuat dan suatu perintah untuk pelaksanaannya telah dikeluarkan.

b) faktor kejelasan, jika kebijakan-kebijakan diimplementasikan sebagaimana yang diinginkan, maka petunjuk-petunjuk pelaksanaan tidak hanya harus diterima oleh para pelaksana kebijakan, tetapi juga komunikasi kebijakan tersebut harus jelas. Karena banyak studi kasus yang terjadi instruksi-intruksi yang diteruskan kepada pelaksana tidak jelas dan tidak menetapkan kapan dan bagaimana suatu program dilaksanakan.

c) Faktor konsistensi, jika implementasi kebijakan ingin berjalan secara efektif, maka perintah-perintah pelaksaan harus konsisten dan jelas. Walaupun perintah-perintah yang disampaikan kepada pelaksana kebijakan jelas, tetapi bila perintah tersebut bertentangan maka perintah tersebut tidak akan memudahkan para pelaksana kebijakan menjalankan tugasnya dengan baik.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

b. Sumberdaya

Tidak menjadi masalah bagaimana jelas dan konsisten implementasi program dan bagaimana akuratnya komunikasi dikirim. Jika personel yang bertanggungjawab untuk melaksanakan program kekurangan sumberdaya dalam melakukan tugasnya. Komponen sumberdaya ini meliputi jumlah staf, keahlian dari para pelaksana, informasi yang relevan dan cukup untuk mengimplementasikan kebijakan dan pemenuhan sumber-sumber terkait dalam pelaksanaan program, adanya kewenangan yang menjamin bahwa program dapat diarahkan kepada sebagaimana yamg diharapkan, serta adanya fasilitas-fasilitas pendukung yang dapat dipakai untuk melakukan kegiatan program seperti dana dan sarana prasarana.

Sumberdaya manusia yang tidak memadahi (jumlah dan kemampuan) berakibat tidak dapat dilaksanakannya program secara sempurna karena mereka tidak bisa melakukan pengawasan dengan baik. Jika jumlah staf pelaksana kebijakan terbatas maka hal yang harus dilakukan meningkatkan skill/kemampuan para pelaksana untuk melakukan program. Untuk itu perlu adanya manajemen SDM yang baik agar dapat meningkatkan kinerja program. Ketidakmampuan pelaksana program ini disebabkan karena kebijakan konservasi energi merupakan hal yang baru bagi mereka dimana dalam melaksanakan program ini membutuhkan kemampuan yang khusus, paling tidak mereka harus menguasai teknik-teknik kelistrikan.

Informasi merupakan sumberdaya penting bagi pelaksanaan kebijakan. Ada dua bentuk informasi yaitu informasi mengenahi bagaimana cara menyelesaikan kebijakan/program serta bagi pelaksana harus mengetahui

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

tindakan apa yang harus dilakukan dan informasi tentang data pendukung kepetuhan kepada peraturan pemerintah dan undang-undang. Kenyataan dilapangan bahwa tingkat pusat tidak tahu kebutuhan yang diperlukan para pelaksana dilapangan. Kekurangan informasi/pengetahuan bagaimana melaksanakan kebijakan memiliki konsekuensi langsung seperti pelaksana tidak bertanggungjawab, atau pelaksana tidak ada di tempat kerja sehingga menimbulkan inefisien. Implementasi kebijakan membutuhkan kepatuhan organisasi dan individu terbadap peraturan pemerintah yang ada.Sumberdaya lain yang juga penting adalah kewenangan untuk menentukan bagaimana program dilakukan, kewenangan untuk membelanjakan/mengatur keuangan, baik penyediaan uang, pengadaan staf, maupun pengadaan supervisor.Fasilitas yang diperlukan untuk melaksanakan kebijakan/program harus terpenuhi seperti kantor, peralatan, serta dana yang mencukupi. Tanpa fasilitas ini mustahil program dapat berjalan.

Menurut George C. Edward III bahwa sumber-sumber yang dapat menentukan keberhasilan pelaksanaan adalah salah satunya sumber daya yang tersedia, karena menurut George C Edward III sumber daya merupakan sumber penggerak dan pelaksana. Manusia merupakan sumber daya yang terpenting dalam menentukan keberhasilan proses pelaksanaan, sedangkan sumber daya merupakan keberhasilan proses implementasi yang dipengaruhi dengan pemanfaatan sumber daya manusia, biaya, dan waktu. Berdasarkan penjelasan diatas maka faktor-faktor pendukung sumberdaya menjadi bagian penting apabila sebuah implementasi ingin tercapai dengan tersedianya pekerja, penjelasan mengenai sebuah kebijakan dijalakan, kewenangan yang dimiliki

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

dan kelengkapan sarana dan prasaran menjadi faktor dari sumber daya dalam mencapai implementasi kebijakan dalam melaksanakan pelayanan-pelayanan publik.

c. Disposisi atau Sikap

Salah satu faktor yang mempengaruhi efektifitas implementasi kebijakan adalah sikap implementor. Jika implemetor setuju dengan bagian-bagian isi dari kebijakan maka mereka akan melaksanakan dengan senang hati tetapi jika pandangan mereka berbeda dengan pembuat kebijakan maka proses implementasi akan mengalami banyak masalah.

Ada tiga bentuk sikap/respon implementor terhadap kebijakan ; kesadaran pelaksana, petunjuk/arahan pelaksana untuk merespon program kearah penerimaan atau penolakan, dan intensitas dari respon tersebut. Para pelaksana mungkin memahami maksud dan sasaran program namun seringkali mengalami kegagalan dalam melaksanakan program secara tepat karena mereka menolak tujuan yang ada didalamnya sehingga secara sembunyi mengalihkan dan menghindari implementasi program. Disamping itu dukungan para pejabat pelaksana sangat dibutuhkan dalam mencapai sasaran program.

Dukungan dari pimpinan sangat mempengaruhi pelaksanaan program dapat mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Wujud dari dukungan pimpinan ini adalah Menempatkan kebijakan menjadi prioritas program, penempatan pelaksana dengan orang-orang yang mendukung program, memperhatikan keseimbangan daerah, agama, suku, jenis kelamin dan

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

karakteristik demografi yang lain. Disamping itu penyediaan dana yang cukup guna memberikan insentif bagi para pelaksana program agar mereka mendukung dan bekerja secara total dalam melaksanakan kebijakan/program.

Menurut George C. Edward III, disposisi atau sikap para pelaksana adalah faktor penting dalam pendekatan mengenai pelaksanaan. Jika pelaksanaan ingin efektif, maka para pelaksana tidak hanya harus memiliki kemampuan untuk melaksanakannya, dimana kualitas dari suatu kebijakan dipengaruhi oleh kualitas atau ciri-ciri dari para aktor pelaksana. Keberhasilan kebijakan bisa dilihat dari disposisi (karakteristik agen pelaksana) Disposisi atau sikap pelaksanaan, jika para pelaksana bersikap baik karena menerima suatu kebijakan maka kemungkinan besar mereka akan melaksanakan secara bersungguh-sungguh seperti tujuan yang diharapakannya. Sebaliknya jika perspektif dan tingkah laku para pelaksana berbeda dengan para pembuat kebijakan maka proses implementasi akan mengalami kesulitan. Berdasarkan penjelasan diatas hahwa dalam mendukung Dispositions dalam kesuksesan implementasi kebijakan harus adanya kesepakatan antara pembuat kebijakan dengan pelaku yang akan menjalankan kebijakan itu sendiri dan bagaimana mempengarubi pelaku kebijakan agar menjalakan sebuah kebijakan tanpa keluar dari tujuan yang telah ditetapkan demi terciptanya pelayanan publik yang baik.

d. Struktur Birokrasi

Membahas badan pelaksana suatu kebijakan, tidak dapat dilepaskan dari struktur birokrasi. Struktur birokrasi adalah karakteristik, norma-norma, dan pola-pola hubungan yang terjadi berulang-ulang dalam badan-badan eksekutif

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

yang mempunyai hubungan baik potensial maupun nyata dengan apa yang mereka miliki dalam menjalankan kebijakan. Van Horn dan Van Meter menunjukkan beberapa unsur yang mungkin berpengaruh terhadap suatu organisasi dalam implementasi kebijakan, yaitu:

1) Kompetensi dan ukuran staf suatu badan;
2) Tingkat pengawasan hirarkhis terhadap keputusan-keputusan sub unit dan proses-proses dalam badan pelaksana;
3) Sumber-sumber politik suatu organisasi (misalnya dukungan di antara anggota legislatif dan eksekutif);
4) Vitalitas suatu organisasi;
5) Tingkat komunikasi "terbuka", yaitu jaringan kerja komunikasi horizontal maupun vertikal secara bebas serta tingkat kebebasan yang secara relatif tinggi dalam komunikasi dengan individu-individu di luar organisasi;
6) Kaitan formal dan informal suatu badan dengan badan pembuat keputusan atau pelaksana keputusan.

Bila sumberdaya cukup untuk melaksanakan suatu kebijakan dan para implementor mengetahui apa yang harus dilakukan , implementasi masih gagal apabila struktur birokrasi yang ada mengbalangi koordinasi yang diperlukan dalam melaksanakan kebijakan. Kebijakan yang komplek membutuhkan kerjasama banyak orang, serta pemborosan sumberdaya akan mempengaruhi hasil implementasi. Perubahan yang dilakukan tentunya akan mempengaruhi individu dan secara umum akan mempengaruhi sistem dalam birokrasi.

Menurut George C. Edward III, walaupun sumber-sumber untuk melaksanakan suatu kebijakan tersedia atau para pelaksana mengetahui apa

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

yang seharusnya dilakukan dan mempunyai keinginan untuk melaksanakan suatu kebijakan, kemungkinan kebijakan tersebut tidak dapat terlaksana atau terealisasi karena terdapatnya kelemahan dalam struktur birokrasi. Birokrasi sebagai pelaksana harus dapat mendukung kebijakan yang telah diputuskan secara politik dengan jalan melakukan koordinasi dengan baik. Pelaksana kebijakan mungkin tahu apa yang harus dilakukan dan memiliki keinginan yang cukup dan sumber daya untuk melakukannya, tapi mereka mungkin masih terhambat di implementasi oleh struktur organisasi di mana mereka melayani. dua karakteristik utama birokrasi adalah prosedures operasi standar (SOP) dan fragmentasi. yang pertama berkembang sebagai respon internal untuk waktu yang terbatas dan sumber daya pelaksana dan keinginan untuk keseragaman dalam pengoperasian kompleks dan tersebar luas organisasi. mereka sering tetap berlaku karena inersia birokrasi. Bureaucratic structure adalah sumber-sumber untuk melaksanakan suatu kebijakan tersedia atau para pelaksana mengetahui apa yang seharusnya dilakukan dan mempunyai keinginan untuk melaksanakan suatu kebijakan, kemungkinan kebijakan tersebut tidak dapat terlaksana atau terealisasi karena terdapatnya kelemahan dalam struktur birokrasi dan adanya standard operating procesures (SOPs) standar operasi prosedur dalam rutinitas sehari-hari dalam menjalankan impelementasi kebijakan. Birokrasi sebagai pelaksana harus dapat mendukung kebijakan yang telah diputuskan secara politik dengan jalan melakukan koordinasi dengan baik dan penyebaran tanggung jawab (Fragmentation) atas kebijakan yang ditetapkan. Berdasarkan penjelasan diatas mengenai faktor-faktor Bureaucratic structure yang mendukung dalam suksesnya sebuah implementasi kebijakan

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

harus adanya prosedur tetap bagi pelaku kebijakan dalam melaksankan kebijakannya dan adanya tanggung jawab dalam menjalankan sebuah kebijakan demi mencapai tujuan yang ingin dicapai.

Faktor-faktor Penghambat Implementasi Kebijakan Publik Menurut Sunggono (1994: 151), impelementasi kebijakan mempunyai beberapa faktor penghambat, yaitu :

a. Isi Kebijakan, implementasi kebijakan gagal karena masih samarnya isi kebijakan, maksudnya apa yang menjadi tujuan tidak cukup terperinci, sarana – sarana dan penerapan prioritas, atau program - program kebijakan terlalu umum atau sama sekali tidak ada. Kedua, karena kurangnya ketetapan intern maupun ekstern dari kebijakan yang akan dilaksanakan. Ketiga, kebijakan yang akan diimplementasikan dapat juga menunjukkan adanya kekurangan – kekurangan yang sangat berarti. Keempat, penyebab lain dari timbulnya kegagalan implementasi suatu kebijakan publik dapat terjadi karena kekurangan - kekurangan yang menyangkut sumberdaya pembantu, misalnya yang menyangkut waktu, biaya/dana dan tenaga manusia.
b. Informasi, inplementasi kebijakan publik mengasumsikan bahwa para pemegang peran yang terlibat langsung mempunyai informasi yang perlu atau sangat berkaitan untuk dapat memainkan perannya dengan baik. Informasi ini justru tidak ada, misalnya akibat adanya gangguan komunikasi.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

c. Dukungan, pelaksanaan suatu kebijakan publik akan sangat sulit apabila pada pengimplementasi tidak cukup dukungan untuk pelaksanaan kebijakan tersebut.

d. Pembagian Potensi, sebab musabab yang berkaitan dengan gagalnya implementasi suatu kebijakan publik juga ditentukan aspek pembagian potensi diantara para pelaku yang terlibat dalam implementasi. Dalam hal ini berkaitan dengan diferensiasi tugas dan wewenang organisasi pelaksana. Struktur organisasi pelaksanaan dapat menimbulkan masalah - masalah apabila pembagian wewenang dan tanggung jawab kurang disesuaikan dengan pembagian tugas atau ditandai oleh adanya pembatasan - pembatasan yang kurang jelas.

Model implementasi kebijakan menurut Edward III dapat berfungsi sebagai alat mencitra implementasi program atau kebijakan di berbagai tempat. Empat variable yang tersedia dalam model dapat digunakan untuk mencitra fenomena implementasi kebijakan publik. Secara umum gambaran variabel dan ruang lingkup implementasi kebijakan menurut Edward III dapat dilihat pada tabel berikut:

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Tabel 2.1 Variabel dan Ruang Lingkup Implementasi Kebijakan Menurut Edward III

No.	Variabel	Ruang Lingkup
1	Komunikasi	- Siapakah implementor dan kelompok sasaran dari kebijakan - Bagaimana sosialisasi kebijakan efektif dijalankan? - Metode yang digunakan - Intensitas komunikasi
2	Sumber Daya	- Kemampuan implementor - Tingkat pendidikan - Tingkat pemahaman terhadap tujuan dan sasaran kebijakan - Kemampuan menyampaikan proram dan mengarahkan - Ketersdiaan dana - Berapa dana yang dialokasikan - Prediksi kekuatan dana dan besaran biaya untuk implementasi kebijakan
3	Disposisi/Sikap	- Karakter pelaksana - Tingkat komitmen dan kejujuran, dapat diukur dengan tingkat konsistensi antara pelaksanaan kegiatan dengan guidline yang ditetapkan - Tingkat demokratis, dapat diukur dengan intensitas pelaksana melakukan sharing dengan kelompok sasaran, mencari solusi dari masalah yang dihadapi.
4	Struktur Birokrasi	- Ketersediaan SOP - Struktur organisasi - Seberapa jauh rentang kendali antara pucuk pimpinan dan bawahan dalam struktur organisasi pelaksana, semakin jauh berarti semakin rumit, birokratis dan lmbat untuk merespon perkembngan program

Sumber: Haerul:2013

Dari model implementasi yang dikemukan oleh Edward III di atas jelas bahwa terdapat empat faktor yang mempengaruhi implementasi, yaitu Communication, Resourcrces, Dispositions dan Bureacratic Structure. Masing-masing faktor tersebut saling berhubungan satu sama lainnya, kemudian secara bersama-sama mempengaruhi terhadap implementasi. keterkaitan antara keempat struktur dapat menjadikan keselarasan fungsi dari

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

masing-masing struktur. Yang akan mengakibatkan keberlangsungan implementasi suatu kebijakan.

Seperti yang dikutip oleh Solichin Abdul Wahab, (1991), Menurut Mazmanian dan Sabatier mempelajari masalah implementasi kebijakan berarti berusaha untuk memahami apa yang senyatanya terjadi sesudah suatu program diberlakukan atau dirumuskan. Yakni peristiwa-peristiwa dan kegiatan-kegiatan yang terjadi setelah proses pengesahan kebijakan baik yang menyangkut usaha-usaha untuk mengadministrasi maupun usaha untuk memberikan dampak tertentu pada masyarakat. Hal ini tidak saja mempengaruhi perilaku lembaga-lembaga yang bertanggung jawab atas sasaran (target grup) tetapi juga memperhatikan berbagai kekuatan politik, ekonomi, sosial yang berpengaruh pada impelementasi kebijakan negara

4. Tinjauan Perlindungan Konsumen

a. Sejarah Perlindungan Konsumen

Tumbuhnya sistem perlindungan konsumen seiring dengan tumbuh dan berkembangnya pola perekonomian yang makin lama makin pesat. Perhatian terhadap perlindungan konsumen, terutama di Amerika Serikat (1960-1970-an) mengalami perkembangan yang sangat signifikan dan menjadi objek kajian bidang ekonomi, sosial, politik dan hukum. Banyak sekali artikel dan buku ditulis berkenaan dengan gerakan ini. Di Amerika Serikat bahkan pada era tahun-tahun tersebut berhasil diundangkan banyak peraturan dan dijatuhkan putusan-putusan hakim yang memperkuat kedudukan konsumen. Secara

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

umum, sejarah gerakan perlindungan konsumen dapat dibagi dalam empat tahapan:

1) Tahapan I (1881-1914)

Kurun waktu ini titik awal munculnya kesadaran masyarakat untuk melakukan gerakan perlindungan konsumen. Pemicunya, histeria massal akibat novel karya Upton Sinclair berjudul The Jungle, yang menggambarkan cara kerja pabrik pengolahan daging di Amerika Serikat yang sangat tidak memenuhi syarat-syarat kesehatan.

2) Tahapan II (1920-1940)

Pada kurun waktu ini pula muncul buku berjudul Your Money's Worth karya Chase dan Schlink. Karya ini mampu menggugah konsumen atas hak-hak mereka dalam jual beli. Pada kurun waktu ini muncul slogan: fair deal, best buy.

3) Tahapan III (1950-1960)

Pada dekade 1950-an muncul keinginan untuk mempersatuakan gerakan perlindungan konsumen dalam lingkup internasional. Dengan diprakarsai oleh wakil-wakil gerakan konsumen di Amerika Serikat. Inggris, Belanda, Australia dan Belgia, pada 1 April 1960 berdirilah International Organization of Consumer Union. Semula organisasi ini berpusat di Den Haag, Belanda, lalu pindah ke London, Inggris, pada 1993. Dua tahun kemudian IOCU mengubah namanya menjadi Consumen International (CI).

4) Tahapan IV (pasca-1965)

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Pasca 1965 sebagai masa pemantapan gerakan perlindungan konsumen, baik tingkat regional maupun tingkat internasional. Sampai saat ini dibentuk lima kantor regional, yakni Amerika Latin dan Karibia berpusat di Cile, Asia Fasifik berpusat di Malasyia, Afrika Berpusat di Zimbabwe, Eropa Timur dan Tengah berpusat di inggris dan negara-negara maju juga berpusat di London, Inggris.

Titik awal sejarah perlindungan konsumen di Indonesia belum dapat ditentukan dengan jelas. Demikian juga tentang pentahapan sejarah. Pergerakan perlindungan konsumen dari sejak awalnya hingga saat ini belum ada pihak yang melakukannya. Dalam rangka mengkaji perkembangan mengenai perlindungan di negara kita, NHT Siahaan merangkaikan kurun perkembangan tersebut. Tentu tidak semata-mata dari sudut reaktivitas masyarakat konsumen, seperti yang terjadi di negara Amerika atau Eropa. Berikut ini rangkai waktu perlindungan konsumen di negara kita, lebih banyak didekati dari aspek perkembangan produk hukum yang ada, termasuk pada fase Hindia Belanda.

Tentunya fase-fase perkembangan demikian, tidak disangkal akan adanya pengaruh perkembangan kehidupan konsumen diluar negeri, yaitu:

1) Masa zaman Hindia
2) Belanda Pada masa zaman Hindia Belanda, upaya perlindungan konsumen telah tampak melalui rumusan pasal-pasal dari berbagai peraturan perundang-undangan yang ada. Meskipun misalnya rumusan-rumusan tersebut tidak secara eksplisit menyebut istilah konsumeu, produsen atau pelaku usaha, namun secara hakiki objek pengaturannya adalah berkaitan

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

pula terhadap konsumen atau pihak pelaku usaha. Pengatura pada perlindungan konsumen pada zaman ini dapat kita lihat antara lain pada:

a) Burjelijk Wetboek (BW), yakni Kitab Undang-undang Hukum Perdata.

b) Wetboek van Strafsrecht (WvS), yakni Kitab Undang-undang Hukum Pidana.

c) Wetboek van Koophandel (WvK), yakni Kitab Undang-undang Hukum Dagang.

3) Masa Kemerdekaan Sampai Tahun 1967

Dari sudut peraturan perundang-undangan dapat dilihat beberapa produk perundangan yang sudah dibuat antara lain:

a) Undang-undang No. 10 tahun 1961 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti. Undang-undang No.1 tentang Barang menjadi Undang-undang. Undang-undang ini maksunya untuk menguasai dan mengatur barang-barang apapun yang diperdagangkan di Indonesia.

b) PP No. 9 Tahun 1964 tentang Standart Industri.

c) Undang-undang No. 1 tentang penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang No. 6 tahun 1962 tentang Pokok Perumahan. UU ini sudah diperbaharui setelah diundangkan UU No.16 Tahun 1985 tentang Rumah Susun, beserta PP No. 4 Tahun 1988 Tentang Rumah Susun sebagai peraturan oraganiknya.

d) Undang-undang No. 2 Tahun 1966 tentang Hygiene. 3. Masa Tahun 1967 hingga 1974 Ditandai dengan hadirnya investasi yang amat pesat di Indonesia, baik dilakukan secara joint venture maupun investasi

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

dalam negeri. Keran investasi secara pesat dibuka setelah dikeluarkannya Undang-undang tentang Penanaman Modal Asing (PMA) bendasarkan UU N0 1 tahun 1967 dan UU tentang Penanaman Modal dalam Negeri (PMDN) berdasarkan UU No 11 tahun 1968. Pada periode inilah Orde Baru lebih menitikberatkan ekonomi sebagai sektor utama dalam merintis pembangunan.

4) Masa Tahun 1974 Hingga Sekarang

Sejak tahun 1980-an, YLKI memperjuangkan hadirnya legislasi perlindungan konsumen di Indonesia. Kala itu pemerintah tidak peduli dan malah mengganggap bahwa penegakan hak-hak konsumen akan menghambat laju pertumbuhan ekonomi. Tahun 1981, YLKI dan Badan Pembinaan Hukum Nasional (BPHN) menyusun RUU Perlindungan Konsumen dan mensosialisasikan ke sejumlah kekuatan politik, tak terkecuali DPR, namun hasilnya nihil. Tahun 1990-an, Departemen Perdagangan RI mulai memiliki kesadaran tentang pentingnya sebuah produk hukum tentang perlindungan hak konsumen. Namun dua draf RUU Perlindungan Konsumen yang disusun bersama Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada dan Lembaga Penelitian (Lemlit) Universitas Indonesia tidak pernah dibahas di DPR RI. Pasca-reformasi, pemerintahan BJ Habibie mengesahkan Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) pada tanggal 20 April 1999. Tepat setahun kemudian, UUPK secara resmi dinyatakan berlaku.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

b. Definisi Perlindungan Konsumen

Setelah proses yang begitu panjang dari masa ke masa dalam perkembangannya, perlindungan konsumen di Indonesia secara resmi diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Undang-undang tersebut memberikan pengertian perlindungan konsumen sebagai berikut: Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Pengertian tersebut memberikan tekanan bahwa konsumen diberikan perlindungan hukum yang dijamin oleh undang-undang. Menurut Mochtar Kusumaatmaja batasan atau definisi perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain, berkaitan dengan barang atau jasa konsumen, di dalam pergaulan hidup. Hal ini menegaskan eksistensi dari konsumen sebagai pihak yang akan menggunakan produk dari pelaku usaha perlu dilindungi hak-hak konstitusionalnya.

c. Asas Perlindungan Konsumen

Asas atau prinsip hukum berlakunya lebih bersifat umum dan luas dari pada Undang-Undang. Karena, asas hukum dalam operasionalisasinya atau implementasinya dapat dirumuskan atau diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan, atau dalam pasal-pasal dalam suatu Undang-Undang. Asas atau prinsip hukum berada pada tingkat atau hirarki lebih tinggi dari peraturan perundang-undangan. Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu:

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

1) Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
2) Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
3) Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual.
4) Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
5) Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Memperhatikan substansi Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen demikian pula penjelasannya, tampak bahwa perumusannya mengacu pada filosofi pembangunan nasional yaitu pembangunan manusia Indonesia seutuhnya yang berlandaskan pada falsafah negara Republik Indonesia.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

d. Tujuan Perlindungan Konsumen

Perlindungan Konsumen merupakan tujuan dan sekaligus usaha yang akan dicapai atau keadaan yang akan diwujudkan. Oleh karena itu, tujuan perlindungan konsumen perlu dirancang dan dibangun secara berencana dan dipersiapkan sejak dini. Tujuan perlindungan konsumen meliputi atau mencakup aktivitas-aktivitaspenciptaan dan penyelenggaraan sistem perlindungan konsumen. Perlindungan konsumen bertujuan untuk:

1) Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
2) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari ekses negatif pemakaian barang dan/atau jasa.
3) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
4) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
5) Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha.
6) Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

e. Pihak-Pihak Terkait Dalam Perlindungan Konsumen

Dalam proses perlindungan konsumen tentunya ada pihak-pihak yang terkait antara lain adalah:

1) Konsumen

Istilah Konsumen berasal dan alih bahasa dari kata consumer (Inggris-Amerika) atau consument/konsument (Belanda) secara harfiah arti kata consumer (lawandari produsen) setiap orang yang menggunakan barang.23 Terdapat beberapa pengertian dan batasan mengenai konsumen, yaitu menurut:

a) Kamus Besar Bahasa Indonesia, konsumen diartikan sebagai:24 pemakai barang-barang hasil industri (bahan pakaian, makanan, dan sehagainya). Didefinisikan juga sebagai penerima pesan iklan.

b) Tata Krama dan Tata cara Periklanan Indonesia, konsumen didefinisikan sebagai pengguna produk atau penerima pesan iklan.

Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pengertian konsumen:

Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Dalam KUHPerdata tidak pernah disebut kata "konsumen". Istilah lain yang sepadan dengan itu adalah seperti pembeli, penyewa, dan si berutang (debitur). Pasal-pasal yang dimaksud adalah sebagai berikut:26

a) Pasal 1235 (Jo. Pasal 1033, 1157, 1236, 1236, 1365, 1444, 1473, 1474, 1482, 1550, 1560, 1706, 1744), yaitu:

"Dalam tiap-tiap perikatan untuk memberikan suatu ternaktub kewajiban si berutang untuk menyerahkan kebendaan yang

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

bersangkutan dan untuk merawatnya sebagai seorang bapak rumah yang baik, sampai saat penyerahan".

b) Pasal 1236 (jo. Pasal-pasal 1235, 1243, 1264, 1275, 1391, 1444, 1480) yaitu:

" Si berutang adalah berwajib memberikan ganti biaya, rugi dan bunga kepada si berpiutang, jika dia membawa dirinya dalam keadaan tak mampu untuk menyerahkan kebendaannya, atau tidak merawatnya sepatutnya guna menyelamatkannya".

c) Pasal 1504 (Jo. Pasal-pasal 1322, 1473, 1474, 1491, 1504, s.d 1511), yaitu:

"Si penjual diwajibkan menanggung terhadap cacat tersembunyi pada barang yang dijual, yang membuat barang itu tak sanggup untuk pemakaian yang dimaksud itu, sehingga seandainya si pembeli mengetahui cacat itu, ia sama sekali tidak akan selain dengan harga yang kurang".

Menurut pengertian diatas, konsumen meliputi tiga unsur, yaitu; Orang yang memakai barang atau jasa, memakai barang dan/atau jasa untuk keperluan sehari-hari, dan tidak untuk diperdagangkan atau sebagai pemakai terakhir. Hukum melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam rangka kepentingan tersebut. Pengalokasian kekuasaan ini dilakukan secara terukur dalam arti, ditentukan keluasan dan kedalamannya. Kekuasaan yang demikian itulah yang disebut sebagai hak dengan unsurnya berupa perlindungan, kepentingan dan juga kehendak. Keberadaan hak sangat erat hubungannya kewajiban, yang satu mencerminkan adanya yang lain. Disinilah pengakuan hak pada pihak-pihak yang terkait dalam hubungan kewajiban. Secara umum dikenal adanya empat hak dasar konsumen yaitu hak untuk mendapatkan

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

keamanan (the right to safety), hak untuk mendapatkan informasi (the right to be informed), hak untuk memilih (theright to choose), dan akhirnya hak untuk didengar (the right to be heard).

2) Pelaku Usaha

Istilah pelaku usaha telah ditetapkan sebagai ketentuan umun dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 agar dapat dijadikan pedoman untuk menyamakan persepsi dimasyarakat. Dalam undang-undang ini tidak menggunakan istilah produsen tetapi menggunakan istilah pelaku usaha. Menurut undang-undang ini pengertian pelaku usaha adalah:

> Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang herbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Berdasarkan pengertian tersebut, pelaku usaha bisa orang perseorangan atau badan usaha yang menyelenggarakan kegiatan usaha dalam bidang ekonomi. Pelaku usaha yang termasuk dalam pengertian ini adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, Importir, pedagang, distributor, dan lain-lain. Kalangan ekonomi (Ikatan Sarjana Ekonomi Indonesia), menetapkan bahwa pelaku ekonomi bersama dengan pelaku usaha, terdiri dari tiga kelompok besar, yaitu kelompok penyedia dana (investor), kelompok pembuat barang atau jasa (produsen), kelompok pengedar barang atau jasa (distributor).

Untuk memberi kepastian hukum sebagai bagian dari tujuan hukum perlindungan konsumen dan untuk memperjelas hak-hak dan kewajiban-

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

kewajiban masing-masing pihak yang saling berinteraksi, penjelasan dan penjabaran hak dan kewajiban pelaku usaha tak kalah pentingnya dibandingkan dengan hak dan kewajiban konsumen itu sendiri.Hak pelaku usaha dalam undang-undang perlindungan konsumen meliputi lima aspek yang sesungguhnya merupakan hak-hak yang bersifat umum dan sudah menjadi standar. Hak-hak pelaku usaha yaitu:

a) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
b) Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.
c) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
d) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
e) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Selain hak pelaku usaha yang telah disebutkan di atas, maka pelaku usaha juga dibebankan beberapa kewajiban, yang meliputi pemenuhan hak-hak yang dimiliki oleh konsumen, ditambah dengan kewajiban lainnya yang pada dasarnya untuk melindungi kepentingan konsumen. Adapun kewajiban konsumen yaitu:

a) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

b) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.

c) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

d) Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.

e) Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan.

f) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. 7. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang dterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Hak dan kewajiban tersebut dimaksudkan untuk menciptakan kenyamanan dalam berusaha bagi pelaku usaha dan untuk menciptakan pola hubungan yang seimbang antara pelaku usaha dan konsumen. Kedudukan yang sederajat dengan konsumen ini merupakan posisi yang ideal menurut hukum.

3) Pemerintah

Pemerintah dalam permasalahan konsumen tidak bisa lepas tangan, telah menjadi kewajiban pemerintah untuk memperhatikannya sesuai

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

43208.pdf

dengan tujuan negara yang tercantum dalam konstitusi Undang-Undang Dasar 1945. Negara wajib melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan memajukan kesejahteraan umum. Perlindungan konsumen dan penanganan masalah konsumen merupakan bagian tugas dari memajukan kesejahteraan umum secara luas.38 Pemerintah sebagai pengayom masyarakatnya bertindak dalam menjaga hubungan antar masyarakat dan pelaku usaha dengan jalan menciptakan hukum dengan menyediakan peraturan dan perangkat hukumnya demi penegakan hukum. Dalam undang-undang perlindungan konsumen, yaitu:

> Pemerintah bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha.

Adanya keterlibatan pemerintah dalam pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen berdasarkan ketentuan pasal diatas, merupakan cara pemerintah mensejahterakan rakyatnya. Oleh karena itu, undang-undang perlindungan konsumen dimaksudkan menjadi landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (selanjutnya disingkat LPKSM) untuk melakukan pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen.

Pemerintah juga dalam hal ini bertanggung jawab memberikan pembinaan serta pengawasan terhadap pelayan kesehatan termasuk pelaku pengobatan tradisional. Dalam perturan kesehatan yang dibuat oleh pemerintah menyebutkan bahwa:

> Pelayanan kesehatan tradisional sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibina dan diawasi oleh pemerintah agar dapat dipertanggungjawabkan

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

> manfaat dan keamanannya serta tidak bertentangan dengan norma agama.

Pemerintah juga tidak melarang kepada masyarakat untuk mengembangkan serta menjadkan pengobatan tradisional sebagai tradisi atau kearifan lokal untuk mewujudkan masyarakat sehat. Dalam aturan yang sama, dinyatakan bahwa:

> Masyarakat diberikan kesempatan seluas-luasnya untuk mengembangkan, meningkatkan dan menggunakan pelayanan kesehatan tradisional yang dapat dipertanggungjawabkan manfaat dan keamanannya.

Pemerintah, dalam hal ini kementerian kesehatan membuat wadah untuk membuktikan pelayanan kesehatan tradisional yang aman dan bermanfaat adalah Sentra Pengembangan dan Penerapan Pengobatan Tradisional (Sentra P3T) yang dibentuk berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 0584/Menkes/SK/VI/1995. Sentra P3T merupakan wadah fungsional atau laboratorium untuk pengkajian, penelitian, pengujian pelayanan kesehatan tradisional yang berkembang di masyarakat. Fungsi lainnya dari Sentra P3T yaitu pelayanan kesehatan tradisional, institusi pendidikan dan pelatihan pelayanan kesehatan tradisional yang aman dan bermanfaat dan menyelenggarakan jaringan informasi dan dokumentasi pelayanan kesehatan tradisional.

Sebelum lahirnya beberapa aturan tentang iklan pada saat ini, pemerintah Indonesia pada tahun 1980 melalui kementerian kesahatan bersama kementerian penerangan pernah mengeluarkan surat keputusan bersama dalam hal pengawasan khusus berkaitan dengan iklan yaitu No. 252/Menkes/SKB/VIII/80 dan No. 122/Kep/Menpen/1980 tentang

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Pengendalian dan Pengawasan iklan obat, obat tradisional, makanan-minuman, kosmetik dan alat kesehatan. Menurut surat keputusan bersama itu, menteri kesehatan berkewajiban mengawasi materi periklanan sesuai dengan kriteria teknis medis dan etis, sedangkan menteri penerangan melakukan pengawasan secara umum.

4) Lembaga Perlindungan Konsumen

Penyelenggaraan perlindungan konsumen oleh pemerintah harus memperhatikan aspek-aspek yang mempengaruhinya. Dalam kaitan ini, pemerintah memerlukan masukan-masukan, saran, dan pertimbangan dari suatu lembaga berkompeten (competence) dan dapat dipercaya (credible) yang disebut dengan Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) .45 Selain lembaga pemerintah yang menangani perlindungan konsumen, terdapat juga lembaga perlinduugan konsumen nonpemerintah, yaitu Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat. Di Indonesia LSM di bidang perlindungan yang telah eksis sejak orde baru hingga saat ini adalah Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI). Menurut undang-undang, pengertian Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN), yaitu:Badan Perlindungan Konsumen Nasional adalah badan yang dibentuk untuk membantu upaya pengembangan perlindungan konsumen.

Sedangkan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat mempunyai pengertian, yaitu : Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat adalah lembaga non-Pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh Pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Dasar berdirinya BPKN selain UUPK adalah Peraturan Pemerintah No. 57 Tahun 2001 tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional. Namun demikian, operasional BPKN baru terlaksana pada 5 Oktober 2004, sesuai Keppres Nomor 150 Tahun 2004. BPKN yang dibentuk Pemerintah merupakan lembaga independen yang berfungsi memberikan saran dan pertimbangan kepada Pemerintah dalam upaya mengembangkan perlindungan konsumen di Indonesia. Untuk menjalankan fungsinya, BPKN mempunyai tugas:

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) Menyebarkan 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, dan
g) Melakukan survei yang menyangkut kebutuhan konsumen.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Berdasarkan tugas tersebut, BPKN diharapkan dapat menjadi lembaga perlindungan konsumen yang mengelola kepentingan dan hak-hak konsumen, mengingat BPKN bertanggungjawab langsung terhadap presiden.

Sedangkan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat, juga tak kalah berperan dalam menangani perlindungan konsumen. Walaupun Lembaga Perlindunga Konsumen Swadaya Masyarakat dikatakan sebagai Lembaga non Pemerintah, tatapi bukanlah Lembaga Perlindunga Konsumen Swadaya Masyarakat yang selama ini diketahui "independen", mengingat Lembaga Perlindunga Konsumen Swadaya Masyarakat yang dimaksud dalam undang-undang ini harus didaftarkan dan mendapat pengakuan pemerintah, dengan tugas-tugas yang masih diatur dengan Peraturan Pemerintah. Tugas Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat meliputi kegiatan:

a) Menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
b) Memberikan nasihat kepada konsumen yang memerlukannya.
c) Bekerja sama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen.
d) Membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen.
e) Melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

43208.pdf

Dalam penyelesaian sengketa konsumen, pemerintah membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang dibentuk atas amanat Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, untuk melindungi konsumen. Secara hukum, BPSK kedudukannnya setara dengan pengadilan. BPSK hanya menangani kasus perdata saja yang umumnya bersifat ganti rugi langsung yang dialami oleh konsumen atas kesalahan/kelalaian Pelaku Usaha. Cara penyelesaiannya adalan dengan konsiliasi, mediasi dan arbitrase, tetapi BPSK lebih mengutamakan musyawarah dalam melakukan penyelesaian sengketa konsumen dan keputusan BPSK bersifat final dan mengikat.

f. Lembaga/Instansi Dan Perannya Dalam Perlindungan Konsumen.

1) Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

Dalam UU No. 8 Tahun 1999 tentang Hukum Perlindungan Konsumen disebutkan adanya Badan Perlindungan Konsumen Nasional. Fungsi BPKN ini hanyalah memberikan saran dan pertimbangan kepada Pemerintah dalam upaya mengembangkan perlindungan konsumen di Indonesia. Untuk menjalankan fungsi tersebut, badan ini mempunyai tugas:

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 penilitian terhadap barang dan/atau jasa yang menyangkut keselamatan konsumen.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

d) Mendorong berkembangya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat.

e) Menyebarluaskan informasi melalui media mengenai perlindungan konsumen dan memasyarakatkan sikap keberpihakan kepada konsumen.

f) Menrima pengaduan tentang perlindungan konsumen dari masyarakat, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, atau pelaku usaha.

g) Melakukan survei yang menyangkut kebutuhan konsumen.

2) Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.

Kian ketatnya persaingan dalam merebut pangsa pasar melalui bermacam-macam produk barang, maka perlu keseriusan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) perlu memantau secara serius pelaku usaha/penjual yang hanya mengejar profit semata dengan mengabaikan kualitas produk barang. Berkaitan dengan implementasi perlindungan konsumen, UU No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen mengatur tugas dan wewenang LPKSM sebagaimana tertuang dalam pasal 44, yaitu:

a) Pemerintah mengakui LPKSM yang memenuhi syarat,

b) LPKSM memiliki kesempatan untuk berperan aktif dalam mewujudkan perlindungan konsumen,

c) Tugas LPKSM meliputi kegiatan;

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

i. Menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengonsumsi barang/jasa

ii. Memberikan nasihat kepada konsumen yang memerlukan,

iii. Bekerja sama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen,

iv. Membantu konsumen dalam memeperjuangkan haknya

v. Melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.

B. Penelitian Terdahulu

1. Peningkatan Kesadaran Hak-Hak Konsumen Produk PanganSebagai Upaya Mewujudkan Kemandirian Konsumen Oleh Chandra Dewi Puspitasari, Fakultas Ilmu Sosial dan Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta Tahun 2010.

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran tentang berbagai upaya yang telah dilakukan oleh Disperindagkop Kabupaten Bantul dan LPKSM (LKY dan LBH Indonesia) serta berbagai hambatan dalam meningkatkan kesadaran konsumen produk pangan atas hak-haknya. Selain itu, dari penelitian ini akan diketahui model peningkatan kesadaran bak-hak konsumen yang paling efektif.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data dikumpulkan melalui wawancara dan dokumentasi. Teknik penentuan subjek penelitian menggunakan teknik non probability sampling dengan metode purposive sampling dan snowball sampling. Penelitian dilaksanakan selama 6 bulan dan bertempat di beberapa kecamatan di Kabupaten Bantul, yaitu Bangunjiwo, Sanden dan Kasihan. Selanjutnya, data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan teknik analisis induktif.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

43208.pdf

Dari penelitian yang telah dilaksanakan didapatkan hasil bahwa ada berbagai upaya yang telah dilakukan oleh Disperindagkop Kabupaten Bantul. Upaya tersebut dilakukan dengan beberapa model, yaitu penyuluhan (melalui siaran radio dan penyuluhan terbatas), publikasi (hasil pengawasan dan survey produk pangan) dan menfasilitasi pengaduan konsumen. Upaya lain dilakukan oleh LKY, yaitu melakukan model penyuluhan terbatas, publikasi (hasil pengawasan dan survey), kampanye publik, konsultasi cuma-cuma (secara pribadi maupun melalui media cetak) dan penerimaan pengaduan, sedangkan LBH Indonesia menerapkan model penyuluhan terbatas, publikasi (pengawasan dan survey produk pangan serta kajian kebijakan) dan pengaduan konsumen. Hambatan yang ditemui adalah terbatasnya anggaran, sumber daya manusia, sarana dan prasarana serta sikap-sikap konsumen yang kurang mendukung upaya yang diterapkan. Sejauh ini, model penyuluhan merupakan model yang paling efektif dibandingkan model lain. Di samping karena berbagai keunggulan dari penyuluhan terbatas, juga karena masyarakat masih kurang proaktif dalam mencari informasi, sehingga ajakan melalui penyuluhan terbatas sangat memiliki peran.

2. **Perlindungan Konsumen Melalui Implementasi Pasal 3 Jo Pasal 6 Perda Nomor 6 Tahun 2014 Kota Pekalongan tentang Penggunaan Label Batik Pekalongan. Skripsi Bagian Hukum Pedata-Dagang Oleh Meika Hapsari, Fakultas Hukum, Universitas Negeri Semarang Tahun 2015**

Label Batik Pekalongan adalah label batik yang dirancang oleh Pemerintah Kota Pekalongan dan diatur dalam Perda Nomor 6 Tahun 2014 serta berlaku bagi Pengusaba Batik di Kota Pekalongan. Label Batik Pekalongan dicantumkan pada setiap jenis produk batik Pekalongan guna membedakan jenis batik tulis, cap,

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

kombinasi tulis dan cap dengan tekstil printing bermotif batik. Tujuan dibentuknya Perda tersebut adalah agar Konsumen batik tidak dirugikan akibat dari salah membedakan jenis batik.

Permasalahan yang menjadi penelitian ini adalah mengenai bagaimana implementasi Pasal 3 Jo Pasal 6 Perda Nomor 6 Tahun 2014 Kota Pekalongan tentang Penggunaan Label Batik Pekalongan di Kampung Batik Pesindon sebagai salah satu kampung wisata batik di Pekalongan yang memproduksi jumlah batik yang cukup besar dan bagaimana upaya Pemerintah Kota Pekalongan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen batik. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui implementasi Pasal 3 Jo Pasal 6 Perda Nomor 6 Tahun 2014 Kota Pekalongan tentang Penggunaan Label Batik Pekalongan dan mengetahui upaya Pemerintah Kota Pekalongan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif, dengan pendekatan yuridis empiris, dalam metode ini data primer diperoleh langsung dari informan yakni, Pengusaha batik di Kampung Batik Pesindon Kota Pekalongan, Konsumen batik, Kepala Bidang Perdagangan dan Kepala Bidang Koperasi UMKM Disperindagkop dan Kepala Bagian Perekonomian Sekretariat Daerah Kota Pekalongan. Data sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen hukum, maupun bahan-bahan pustaka yang ada hubungannya dengan Perlindungan Konsumen melalui implementasi Pasal 3 Jo Pasal 6 Perda Nomor 6 Tahun 2014 Kota Pekalongan tentang Penggunaan Label Batik Pekalongan.

Hasil penelitian menunjukan bahwa Pengusaha batik di Kampung Batik Pesindon belum semuanya mencantumkan label batik Pekalongan sesuai Pasal 3 Jo Pasal 6 Perda Nomor 6 Tahun 2014 Kota Pekalongan tentang Penggunaan Label

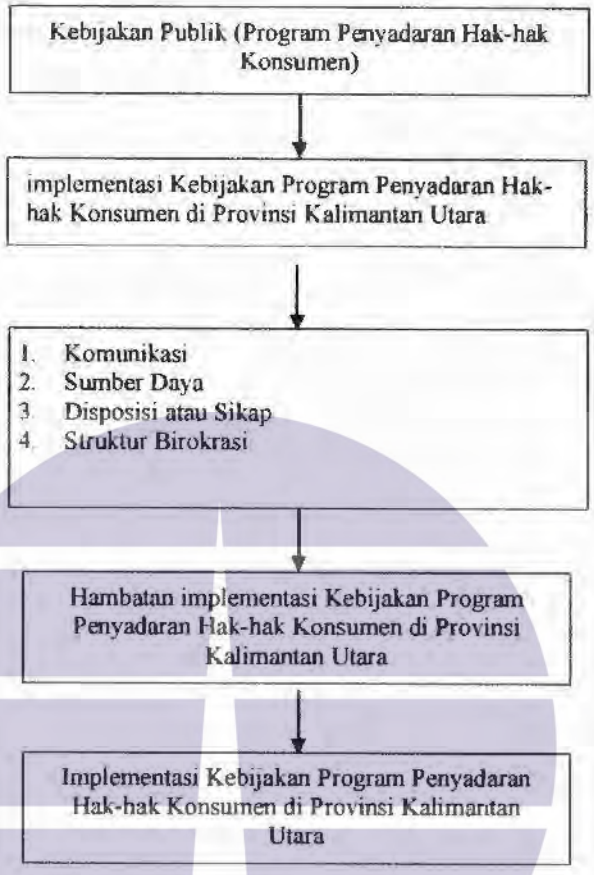
Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Batik Pekalongan, sedangkan upaya Pemerintah Kota Pekalongan dalam memberikan perlindungan konsumen batik Pekalongan baru sebatas sosialisasi kepada pengusaha batik, sosialisasi melalui media massa, memasang baliho, dan mewajibkan bagi pengusaha batik Pekalongan bagi yang akan mengikuti pameran batik untuk mencantumkan label batik Pekalongan. Dari hasil penelitian tersebut, yang dapat disimpulkan adalah Pasal 3 Jo Pasal 6 Perda Nomor 6 Tahun 2014 Kota Pekalongan tentang Penggunaan Label Batik Pekalongan belum diimplementasikan dan upaya Pemerintah Kota Pekalongan dalam memberikan perlindungan bagi konsumen batik Pekalongan belum maksimal.

C. Kerangka Berpikir

Berdasarkan penjelasan konsep teori yang telah dijelaskan di atas maka kerangka berpikir Implementasi Kebijakan program Penyadaran Hak-Hak Konsumen Sebagai Upaya Mewujudkan Kemandirian Konsumen di Provinsi Kalimantan Utara secara ringkas dapat digambarkan sebagai berikut :

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka



Gambar 2.2
Kerangka Berpikir

D. Operasionalisasi Konsep

Menurut Sugiono (2003) untuk mempermudah pengukuran variabel dan penyusunan instrumen penelitian, maka perlu disampaikan definisi operasional sebagai berikut :

1. Kebijakan Kebijakan adalah suatu arah tindakan yang diusulkan oleh pemerintah dalam penyadaran hak-hak konsumen, yang memberikan hambatan-hambatan dan kesempatan - kesempatan terhadap kebijakan yang diusulkan untuk menggunakan dan mengatasi dalam rangka mencapai suatu

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

tujuan, atau merealisasikan suatu sasaran atau maksud perlindungan konsumen.

2. Implementasi kebijakan adalah proses implementasi kebijakan hanya dapat dimulai apabila tujuan-tujuan dan sasaran-sasaran yang semula bersifat umum telah diperinci, program-program penyadaran hak-hak konsumen telah dirancang dan sejumlah biaya telah dialokasikan untuk mewujudkan tujuan-tujuan dan sasaran-sasaran perlindungankonsumen.

   Implementasi kebijakan dapat dilihat dari variabel :

   a. Ukuran-ukuran dasar dan tujuan kebijakan, yang dimaksud adalah ukuran-ukuran dasar dan tujuan-tujuan kebijakan yang terdapat dalam dokumen-dokumen kebijakan perlindungan konsumen yang terdapat dalam Undang-undang, Peraturan Presiden maupun pedoman-pedoman teknis lainnya.
   b. Sumber daya, yang dimaksud sumber daya adalah : pertama, sumber daya manusia , yaitu pelaksana kebijakan yang didukung oleh staf/personil; kedua, sumber finansial yaitu ketersediaan anggaran; ketiga, sumber daya waktu yaitu alokasi waktu yang tersedia untuk melaksanakan perlindungan konsumen; keempat, fasilitas-fasilitas misalnya berupa gedung , alat komunikasi, perlengkapan kantor.
   c. Komunikasi antar organisasi dan kegiatan-kegiatan pelaksanaan, yang dimaksud adalah koordinasi diantara pihak-pihak yang terlibat dalam proses implementasi program perlindungan konsumen.
   d. Karakteristik badan-badan pelaksana, yang dimaksud adalah struktur birokrasi pelaksana yang meliputi organisasi formal dan informal yang terlibat dalam implementasi perlindungan konsumen.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

e. Kondisi-kondisi ekonomi, sosial dan politik, yang dimaksud adalah sumber-sumber ekonomi yang dimiliki organisasi dalam melaksanakan implementasi perlindungan konsumen, dukungan elite-elite politik (legislatif dan eksekutif), serta dukungan kelompok-kelompok swasta (penyedia/rekanan).

f. Kecenderungan pelaksana (implementors), yang dimaksud adalah penerimaan pelaksana terhadap ukuran-ukuran dasar dan tujuan-tujuan kebijakan serta keinginan untuk melaksanakan kebijakan perlindungan konsumen.

3. Perlindungan konsumen adalah Perlindungan konsumen adalah perangkat hukum yang diciptakan untuk melindungi dan terpenuhinya hak konsumen. Sebagai contoh, para penjual diwajibkan menunjukkan tanda harga sebagai tanda pemberitahuan kepada konsumen.

4. Kemandirian masyarakat / konsumen adalah kemampuan masyarakat / konsumen untuk melindungi diri dari segala hal penyalahgunaan hak-hak konsumen.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

43208.pdf

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk mendapatkan gambaran tentang model peningkatan kesadaran konsumen atas hak-haknya yang telah dilakukan oleh Disperindagkop & UMKM Provinsi Kalimantan Utara yang efektif sehingga ke depan peningkatan kesadaran hak-hak konsumen dapat lebih optimal. Metode penelitian yang Peneliti gunakan dalam skripsi ini yaitu metode penelitian kualitatif. Metodologi kualitatif adalah "Penelitian yang menghasilkan prosedur analisis atau cara kuantifikasi lainnya" (Moleong, 2010: 6). Sedangkan menurut Afifudin dan Saebani (2009: 57) metode penelitian kualitatif diartikan sebagai "Metode penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah, (lawannya eksperimen) dimana peneliti merupakan instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi". Sesuai dasar penelitian tersebut maka penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran tentang Perlindungan Konsumen Melalui Implementasi

1. Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan tahapan yang sangat menentukan dalam penelitian kualitatif walaupun sifatnya masih tentatif (dapat diubah sesuai dengan latar penelitian). Fokus penelitian pada dasarnya adalah "Masalah pokok yang bersumber dari pengalaman Peneliti atau melalui pengetahuan yang diperolehnya

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

melalui kepustakaan ilmiah ataupun kepustakaan lainnya" (Moleong, 2010: 97). Sesuai dengan pokok permasalahan, maka fokus dari penelitian ini yaitu Implementasi kebijakan program penyadaran hak-hak konsumen pada disperindagkop & UMKM Provinsi Kalimantan Utara.

2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Untuk menunjang informasi tentang bentuk Kebijakan Program Penyadaran Hak-bak Konsumen sebagai upaya mewujudkan kemandirian masyarakat di provinsi kalimantan utara, maka Peneliti memilih melakukan penelitian di tiga lokasi yang menjadi fokus penelitian ini, yaitu:

1. Pasar induk tanjung selor dan pasar guser tarakan sebagai sampel pasar yang banyak didatangi masyarakat di provinsi kalimantan utara.
2. Dinas Perindustrian, Perdagangan, dan Koperasi (Disperindagkop) dan UMKM Provinsi Kalimantan Utara alasannya mengambil lokasi penelitian di Dinas Perindustrian, Perdagangan, dan Koperasi (Disperindagkop) dan UMKM Provinsi Kalimantan Utara adalah karena pihak mana yang bertanggungjawab terhadap pelaksanaan dan pengawasan atas implementasi perlindungan hak-hak konsumen di Provinsi Kalimantan Utara

Dalam penyusunan penelitian ini secara keseluruhan memerlukan waktu selama bulan (bulan Oktober s/d Desember 2016) mulai dari kegiatan pra lapangan hingga tahapan penyelesaian laporan.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

43208.pdf

B. Sumber Informasi dan Pemilihan Informan

Sumber data penelitian adalah "Sumber dari mana data dapat diperoleh" (Moleong, 2010: 114). Sumber data merupakan masalah yang perlu diperhatikan dalam setiap penelitian ilmiah, agar diperoleh data yang lengkap, benar, dan dapat dipertanggungjawabkan. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Sumber Data Primer

Data primer adalah "Kata-kata dan tindakan orang-orang yang diamati atau diwawancarai" (Moleong, 2010: 157). Sumber data ini dicatat melalui catatan tertulis yang dilakukan melalui wawancara yang diperoleh peneliti dari informan dan responden. Informan adalah "Orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian" (Moleong, 2010: 132). Sedangkan responden adalah "Orang yang diminta memberikan keterangan tentang suatu fakta atau pendapat" (Arikunto, 2002: 122).

2. Sumber Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang telah ada (peneliti sebagai tangan kedua). Data sekunder dapat diperoleh dari berbagai sumber seperti Biro Pusat Statistik (BPS), buku, laporan, jurnal, dan lain-lain.

Pada penelitian ini informan (*stakeholders*) yang dipilih adalah aktor implementasi Program Penyadaran Hak-hak Konsumen di Provinsi Kalimantan Utara yang memenuhi kriteria tersebut, antara lain sebagai berikut:

1. Kepala Dinas Perindagkop dan UMKM Provinsi Kalimantan Utara
2. Kepala Bidang Pedagangan Disperindagkop dan UMKM Provinsi Kalimanatan Utara

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

3. Pejabat Pelaksana Teknis Kegiatan (PPTK)
4. Konsumen Pasar Tradisional Tarakan dan Tanjung Selor
5. Pelaku Usaha

C. Instrumen Penelitian

Sugiyono (2007:02) menjelaskan bahwa untuk dapat menjadi instrumen penelitian, maka peneliti harus memiliki bekal teori dan wawasan yang luas, sehingga mampu bertanya, menganalisa, memotret dan mengkonstruksi obyek yang diteliti menjadi lebih jelas.

Sesuai dengan pengertian di atas maka instrumen penelitian ini adalah peneliti sendiri sebagai instrumen utama. Dalam melaksanakan penelitian, peneliti menggunakan alat bantu yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data antara lain pedoman wawancara, alat tulis, kamera digital dan *tape recorder*.

Instrumen dalam penelitian ini adalah :

1. Peneliti sendiri berperan dan berfungsi sebagai instrumen penelitian atau instrumen pengumpul data, dimana peneliti secara langsung melakukan observasi ke lapangan dan melakukan wawancara serta pencatatan terhadap data dana atau informasi di lapangan, sehingga sumber data primer di dapat dari wawancara yang diajukan secara lisan dana atau tertulis kepada sejumlah implementor / infroman / responden yang diyakini memiliki pemahaman atau pengetahuan tentang Program Penyadaran Hak-hak Konsumen, guna mendapatkan tanggapan secara lisan dan atau tertulis sehingga data yang diperoleh cukup *feasible*. Cara ini dianggap efisien dan efektif serta waktu yang digunakan relatif singkat.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

2. Dokumen, merupakan sumber data sekunder, yaitu data diperoleh dari literatur-literatur atau peraturan perundang-undangan terkait dengan penelitian, data yang diperoleh dari Disperindagkop dan UMKM Provinsi Kalimantan Utara dan Kementerian Perdagangan Republik Indonesia, dan bahan pustaka.

Dalam penelitian ini, peneliti membuat pedoman wawancara, pedoman observasi, dan format-format untuk penelitian yang tidak terstruktur dan pencatatan lapangan, agar tetap fokus pada tujuan penelitian

Informan dalam penelitian ini terdiri dari 8 orang antara lain kepala dinas Perindagkop dan UKM, Kepala Bidang Perdagangan Dalam negeri, kepala Seksi Perlindungan Konsumen Provinsi, Kepala Seksi Perlindungan Konsumen Kota Tarakan, 2 orang konsumen di tanjung selor, dan 2 orang konsumen di tarakan.

Adapun rincian dari informan atau narasumber dalam penelitian ini disajikan secara rinci pada tabel 4.1 berikut:

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Tabel 3.1 Keadaan Informan Dalam Penelitian

No	Informan	Instansi	Jabatan	Pendidikan
1	Informan (N1)	Dinas Perindagkop dan UKM Prov. Kaltara	Kepala Dinas	S2 (Administrasi)
2	Informan (N2)	Dinas Perindagkop dan UKM Prov. Kaltara	Kepala Bidang Perdagangan Dalam Negeri	S1 (Ekonomi)
3	Informan (N3)	Dinas Perindagkop dan UKM Prov. Kaltara	Kepala Seksi Perlindungan Konsumen	S1 (Ekonomi)
4	Informan (N4)	Dinas Perdagangan, Koperasi dan UKM Kota Tarakan	Staf Seksi Perlindungan Konsumen	S1 (Teknik)
5	Informan (N5)	Konsumen Tarakan	Masyarakat	S1 (Teknik)
6	Informan (N6)	Konsumen Tarakan	Masyarakat	SMA
7	Informan (N7)	Konsumen Tanjung Selor	Masyarakat	SMA
8	Informan (N8)	Konsumen Tanjung Selor	Masyarakat	S1 (Ekonomi)
9	Informan (N9)	Pelaku Usaha Tarakan	Masyarakat	SMA
10	Informan (N10)	Pelaku Usaha Tanjung Selor	Masyarakat	SMA

D. Prosedur Pengumpulan Data

Prosedur pengumpulan data merupakan masalah yang perlu diperhatikan dalam setiap penelitian ilmiah untuk memperoleh data yang lengkap, benar, dan dapat dipertanggungjawabkan. Adapun metode pengumpulan data dalam melakukan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

1. **Teknik Observasi**

Observasi adalah mendeskripsikan setting, kegiatan yang terjadi, orang yang terlibat di dalam kegiatan, waktu kegiatan dan makna yang diberikan oleh para pelaku yang diamati tentang peristiwa yang bersangkutan (Ashshofa, 2007: 43). Observasi dilakukan dengan pengajuan untuk menguji hipotesis dengan cara mempelajari dan memahami tingkah laku hukum masyarakat yang dapat diamati dengan mata kepala. Kegiatan observasi ini mengamati semua perubahan-perubahan atau fenomena sosial yang tumbuh dan berkembang ditengah-tengah masyarakat kemudian dilakukan penelitian atas fenomena atau perilaku hukum masyarakat tersebut (Johan Nasution, 2009: 120). Dalam penelitian ini, Peneliti mengamati secara langsung pada pengusaha di pasar terkait pemahaman dan pengetahuan kebijakan penyadaran hak-hak konsumen yang ada di provinsi kalimantan utara. Melalui observasi maka Peneliti terjun langsung ke lokasi penelitian dengan alasan untuk mengetes kebenaran informasi karena ditanyakan langsung kepada subjek secara lebih dekat dan untuk mencatat perilaku dan kejadian yang sebenarnya.

2. **Teknik Wawancara**

Wawancara adalah "Percakapan dengan maksud tertentu. Wawancara/percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (interviewer) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu" (Moleong, 2010: 186). Peneliti mewawancarai pihak-pihak terkait yang berwenang dan berkompeten dalam penyelenggaraan perlindungan terhadap konsumen di Provinsi Kalimantan Utara. Tidak menutup kemungkinan bahwa dalam wawancara ini, timbul

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

masalah-masalah ingatan informan yang tidak sempurna, analisis informan yang tidak cermat dan sebagainya. Sehingga dalam hal ini Peneliti juga akan memadukan sumber bukti dan wawancara ini dengan informasi-informasi lainnya yang memadai.

Sebelum wawancara dengan informan Peneliti telah menyiapkan instrument wawancara yang berisi pertanyaanpertanyaan yang terkait dengan upaya Pemerintah Provinsi Kalimantan Utara dalam menyelenggarakan perlindungan terhadap konsumen di Provinsi Kalimantan Utara. Untuk menjaga kredibilitas hasil wawancara perlu adanya pencatatan data yang Peneliti lakukan dengan menyiapkan handphone yang herfungsi untuk merekam hasil wawancara. Mengingat tidak semua informan suka dengan adanya alat tersebut karena merasa tidak bebas ketika diwawancarai, maka Peneliti meminta izin terlebih dahulu kepada informan. Disamping menggunakan alat perekam, Peneliti juga membuat catatan-catatan yang berguna untuk membantu Peneliti dalam merencanakan pertanyaan-pertanyaan berikutnya dan juga meminta Peneliti untuk mencari pokok-pokok penting sehingga dapat mempermudah analisis. Teknik wawancara yang digunakanPeneliti adalah wawancara langsung dengan pejabat yang berwenang. Wawancara dengan informan tersebut terkait dengan peran, tindak lanjut, bentuk tanggungjawab dan pengawasan dalam upaya menyelenggarakan perlindungan terhadap konsumen.

3. Teknik Dokumentasi

Dokumentasi yaitu "Metode yang digunakan unutk mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda dan lain sebagainya" (Arikunto, 2002: 236). Dokumentasi yang digunakan oleh peneliti adalah beberapa bentuk kegiatan penyadaran hak-hak konsumen yang telah dilaksanakan oleh pemerintah provinsi kalimantan utara melalui dinas terkait dan dokumentasi kegiatan penelitian.

4. Triangulasi Data

Setelah data terkumpul dari hasil pengamatan data, maka diadakan suatu analisis data untuk mengolah data yang ada. Analisa data adalah "Proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan ditemukan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data" (Moleong, 2010: 103). Untuk menetapkan validitas data penelitian di lapangan salah satunya menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi adalah suatu teknik penelitian perpaduan antara penelitian kualitatif dan kuantitatif dan sebagai salah satu teknik atau cara dalam memeriksa keabsahan data (Moleong, 2010: 115). Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu (Sugiyono, 2012: 125). Dalam penelitian ini peneliti dalam menguji kredibilitas data menggunakan teknik triangulasi sumber, dimana triangulasi ini dilakukan dengan cara mengecek dan membandingkan data-data yang diperoleh melalui beberapa sumber. Dengan demikian peneliti dapat mengecek terhadap penemuannya dengan cara sebagai berikut:

1. Mengajukan bermacam-macam variasi pertanyaan;
2. Pengecekan dilakukan dengan berbagai sumber data;

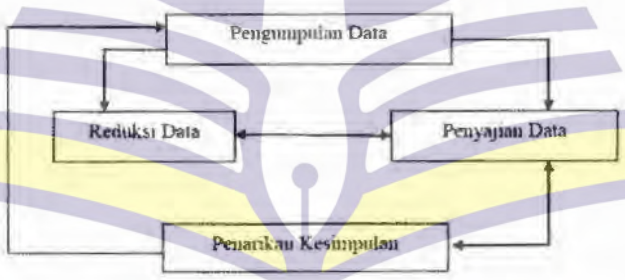
Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

3. Berbagai metode dimanfaatkan untuk dapat melakukan pengecekan kepercayaan data. (Moleong, 2010: 332)

Triangulasi sumber yaitu mengumpulkan data dari beberapa sumber data yang berbeda, hal ini di fokuskan pada implementasi kebijakan program penyadaran hak-hak konsumen sebagai upaya mewujudkan kemandirian masyarakat di provinsi kalimantan utara.

E. Metode Analisis Data

Data yang diperoleh dalam penelitian kualitatif ini dari berbagai sumber, dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam (triangulasi) dan diartikan secara terus menerus sampai datanya jenuh. Setelah data-data sudah cukup, maka mengadakan penyajian data lagi yang disusun dengan sistematik, sehingga dapat ditarik kesimpulan akhir yang dilakukan berdasarkan data tersebut. Menurut Miles dan Huberman untuk menganalisis data dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut (Sugiyono, 2012: 337):



Gambar 3.1
Analisis Data Kualitatif (Miles dan Huberman dalam Sugiyono, 2012: 337)

Adapun penjelasan pada gambar 3.1 diatas adalah sebagai berikut:

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

1. **Reduksi Data**

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan penyajian data.

2. **Penyajian Data**

Penyajian data dapat dilakukan dengan bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart, dan sejenisnya. Dengan menyajikan data maka akan memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah difahami.

3. **Verifikasi**

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah apabila ditemukan buktibukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti – bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

4. **Menarik kesimpulan**

Menarik kesimpulan untuk menganalisa data-data, mencari maknanya sehingga dapat diketahui pola-pola, hubungan / korelasi. Pengumpulan data dan analisis data dalam penelitian ini dilakukan bersamaan dengan penelitian lapangan, setelah penelitian berakhir, peneliti melakukan analisis data pasca pengumpulan data. Apabila ada angka-angka yang muncul dalam penelitian ini hanya sebagai data pendukung dalam analisis data kualitatif.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

43208.pdf

BAB IV
HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

Secara astronomis, Kalimantan Utara terletak antara 1°21'36"4°24'55" Lintang Utara dan antara 114^{0}35'22"-118.03'00" Bujur Timur dan berada diatas garbs ekuator atau garis khatulistiwa yang terletak pada garis lintang 00. 1. Berdasarkan posisi geografisnya, Kalimantan Utara memiliki batas batas: Utara dan Barat-Negara Malaysia; Selatan - Kalimantan Timur; Timur - Laut Sulawesi. Kalimantan Utara terdiri dari 5 kabupaten/kota yang terdiri dan 4 kabupaten dan 1 kota, yaitu: Kabupaten Malinau dengan ibu kotaMalinau Kota, Kabupaten Bulungan ibu kota Tanjung Selor, Kabupaten Tana Tidung ibu kota Tidung Pale, Kabupaten Nunukan ibu kota Nunukan dan Kota Tarakan ibu kota Tarakan. Kalimantan Utara merupakan dataran rendah dengan ketinggian rata-rata + 56 meter diatas permukaan laut, terletak pada posisi 1°21'36"-4°24'55" Lintang Utara dan 114°35'22"118°03'00" bujur Timur. Luas wilayah Kalimantan Utara, adalah berupa daratan seluas 75.467,70 km2. Akhir tahun 2015, wilayab administrasi Provinsi Kalimantan Utara terdiri dari 5 wilayah kabupaten dan satu kota, berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia No 20 Tahun 2012 tanggal 16 November 2012 luas daratan masing-masing kabupaten/kota, yaitu: Malinau (42.620.70 km2), Bulungan (13.925,72 km2), Tana Tidung (4.828,58 km2), Nunukan (13.841,90 km2), serta Kota Tarakan (250,80 km2).

Jarak antara Ibukota Provinsi ke Daerah Kabupaten/Kota:

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

1. Tanjung Selor — Malinau Kota = 195 km.
2. Tanjung Selor — Tanjung Selor = 0 km.
3. Tanjung Selor — Tidung Pale = 150 km.
4. Tanjung Selor — Nunukan = 70 km.
5. Tanjung Selor – Tarakan = 185 km.

Wilayah Provinsi Kalimantan Utara bagian utara berbatasan dengan negara Malaysia bagian Sabah, bagian timur berbatasan dengan laut Sulawesi, bagian selatan berbatasan dengan Provinsi Kalimantan Timur, dan bagian barat berbatasan dengan negara Malaysia bagian Serawak

Secara umum kependudukan provinsi Kalimantan Utara dapat dijabarkan berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik. Berdasarkan data dari Kalimantan Utara Dalam Angka Tahun 2016 yang sumber utama data kependudukan adalah sensus penduduk yang dilaksanakan setiap sepuluh tahun sekali. Sensus penduduk telah dilaksanakan sebanyak enam kali sejak Indonesia merdeka, yaitu tahun 1961, 1971, 1980, 1990, 2000, dan 2010. Di dalam sensus penduduk, pencacahan dilakukan terhadap seluruh penduduk yang berdomisili di wilayah teritorial Indonesia termasuk warga negara asing kecuali anggota korps diplomatik negara sahabat beserta keluarganya. Metode pengumpulan data dalam sensus dilakukan dengan wawancara antara petugas sensus dengan responden dan juga melalui e-census. Pencatatan penduduk menggunakan konsep usual residence, yaitu konsep di mana penduduk biasa bertempat tinggal. Bagi penduduk yang bertempat tinggal tetap dicacah di mana mereka biasa tinggal, sedangkan untuk penduduk yang tidak bertempat tinggal tetap dicacah di tempat di mana mereka ditemukan petugas sensus pada

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

malam 'Hari Sensus'. Termasuk penduduk yang Tidak bertempat tinggal tetap adalah tuna wisma, awak kapal berbendera Indonesia, penghuni perahu/rumah apung, masyarakat terpencil/terasing, dan pengungsi. Bagi mereka yang mempunyai tempat tinggal tetap dan sedang bepergian ke luar wilayah lebih dari enam bulan, tidak dicacah di tempat tinggalnya, tetapi dicacah di tempat tujuannya. Untuk tahun yang tidak dilaksanakan sensus penduduk, data kependudukan diperoleh dari hasil proyeksi penduduk. Proyeksi penduduk merupakan suatu perhitungan ilmiah yang didasarkan pada asumsi dari komponenkomponen perubahan penduduk, yaitu kelahiran, kematian, dan migrasi. Proyeksi penduduk Indonesia 2010-2035 menggunakan data dasar penduduk hasil SP 2010.

Penduduk Provinsi Kalimantan Utara berdasarkan proyeksi penduduk tahun 2015 sebanyak 641.936.000 jiwa yang terdiri atas 340.811.000 jiwa penduduk dan 301.125.000 jiwa penduduk perempuan. Dibandingkan dengan proyeksi jumlah penduduk tahun 2014, penduduk Kalimantan Utara mengalami pertumbuhan sebesar 3,84 persen. Sementara itu besarnya angka ratio jenis kelamin tahun 2015 penduduk terhadap penduduk perempuan sebesar 113,18. Kepadatan penduduk di Provinsi Kalimantan Utara tahun 2015 mencapai 8 - 9 jiwa/km2. Kepadatan Penduduk di 5 kabupaten/kota cukup beragam dengan kepadatan penduduk tertinggi terletak di Kota Tarakan dengan kepadatan sebesar 939 jiwa/km2 dan terendah di Kabupaten Malinau sebesar 2 jiwa/Km2.

Secara lebih rinci data jumlah penduduk di Provinsi Kalimantan Utara yang diklasifikasikan per kabupaten kota dapat dilihat pada tabel 4.1 berikut:

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Tabel 4.1 Jumlah Penduduk dan Laju Pertumbuhan Penduduk Menurut Kabupaten/ Kota di Provinsi Kalimantan Utara Tahun 2010, 2014 dan 2015

Kabupaten/ Kota		Jumlah Penduduk (Ribu)			Laju Pertumbuhan Penduduk per Tahun	
		2010	2014	2015	2010-2015	2014-2015
Kabupaten						
1.	Malinau	63.066	74.469	77.492	4,21	4,06
2.	Bulungan	113.415	126.096	129.381	2,67	2,61
3.	Tana Tidung	15.430	20.372	21.891	7,25	7,46
4.	Nunukan	141.927	170.042	177.607	4,59	4,45
Kota						
5.	Tarakan	194.782	227.229	235.565	3,88	3,67
Kalimantan Utara		**528.620**	**618.208**	**641.936**	**3,96**	**3,84**

Sumber : Kalimantan Utara Dalam Angka Tahun 2016, BPS Kaltara

Kondisi masyarakat Kalimantan Utara berdasarkan data Badan Pusatstatistik Kalimantan Utara yang tercantum dalam dokumen Kalimantan Utara Dalam Angka Tahun 2016 membagi kondisi sosial masyarakat dalam beberapa sektor antara lain

1. Sektor Pendidikan

   Pada tahun 2015 persentase penduduk Kalimantan Utara usia 7-24 tahun yang masih sekolah sebanyak 74.13%. Untuk kelompok umur 7-12 tahun yang masih sekolah sebanyak 98.39% kemudian untuk kelompok umur 13-15 tahun sebanyak 93.55%, kelompok umur 16-18 tahun sebanyak 74.41%, dan kelompok umurb 19-24 tahun sebanyak 17.87%. Pada tahun 2015 di Provinsi Kalimantan Utara terdapat 451 unit Sekolah Dasar (SD) dengan 5.494 guru dan 78.156 murid. Untuk Sekolah Menengah Pertama (SMP) pada tahun 2015 terdapat 159 unit SMP dengan 2.173 guru dan 27.756 murid. Sementara itu untuk Sekolah Lanjutan Tingkat Atas (SLTA), di Provinsi Kalimantan Utara terdapat 57 unit Sekolah Menengah Atas (SMA) dengan 1.458 guru dan 15.141 murid.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

2. Sektor Kesehatan

Pada tahun 2015, fasilitas kesehatan yang tersedia di Provinsi Kalimantan Utara antara lain 8 Rumah Sakit, 3 Rumah Bersalin, 54 Puskesmas, 268 Posyandu, 13 Klinik/Balai Kesehatan dan 7 Polindes. Tenaga Medis atau Kesehatan yang ada di Kalimantan Utara selama tahun 2015 sebanyak 2549 orang, yang terdiri dari 230 Tenaga Medis, 1.303 tenaga Keperawatan, 698 Tenaga Kebidanan, 144 tenaga kefarmasian dan 174 Tenaga Kesehatan Lainnya.

3. Sektor Agama

Pada tahun 2015 Sebagian Besar Penduduk Kalimntan Utara tercatat sebagai penganut agama Islam yaitu sebanyak 275.764, Protestan 111.233, Khatolik 31.961, Hindu 243, Budha 1.224 dan Lainnya 13. Sebagai Sarana Ibadah di Provinsi Kalimntan Utara terdapat 337 Mesjid, 251 Mushola, 430 Gereja Protestan, 117 Gereja Khatolik, 2 Pura dan 3 Vihara

4. Sektor Kriminalitas

Pada tahun 2015 tercatat sebanyak 427 tindak pidana (tidak termasuk Tarakan) di wilayah propinsi Kalimantan Utara

Kalimantan Utara adalah sebuah provinsi di Indonesia yang terletak di bagian utara Pulau Kalimantan. Provinsi ini berbatasan langsung dengan negara tetangga, yaitu Negara Bagian Sabah dan Serawak. Saat ini, Kalimantan Utara merupakan provinsi termuda Indonesia, resmi disahkan menjadi provinsi dalam rapat paripurna DPR pada tanggal 25 Oktober 2012 berdasarkan Undang-undang Nomor 20 Tahun 2012. Kementerian Dalam Negeri

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

menetapkan 11 daerah otonomi baru yang terdiri atas satu provinsi dan 10 kabupaten, termasuk Kaltara pada hari Senin, 22 April 2013. Bersama dengan penetapan itu, Menteri Dalam Negeri Gamawan Fauzi melantik kepala daerah masing-masing, termasuk pejabat Gubernur Kaltara yakni Irianto Lambrie. Infrastruktur pemerintahan Kalimantan Utara masih dalam proses persiapan yang direncanakan akan berlangsung paling lama dalam 1 tahun.

Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UMKM Provinsi Kalimantan Utara merupakan unsur pelaksana Pemerintah Provinsi Kalimantan Utara yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Gubernur. Dasar pembentukan Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UMKM Provinsi Kalimantan Utara adalah Undang-undang Nomor 20 Tahun 2012 tentang Pembentukan Provinsi Kalimantan Utara dan Keputusan Gubernur Kalimantan Utara Nomor 09 Tahun 2014 tentang Pembentukan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas-dinas Provinsi Kalimantan Utara. Bidang Perdagangan mempunyai tugas pokok melaksanakan dan penyiapan kebijakan, pembinaan dan pengembangan Perdagangan. Untuk menyelenggarakan tugas pokok dimaksud, seksi perlindungan konsumen mempunyai fungsi:

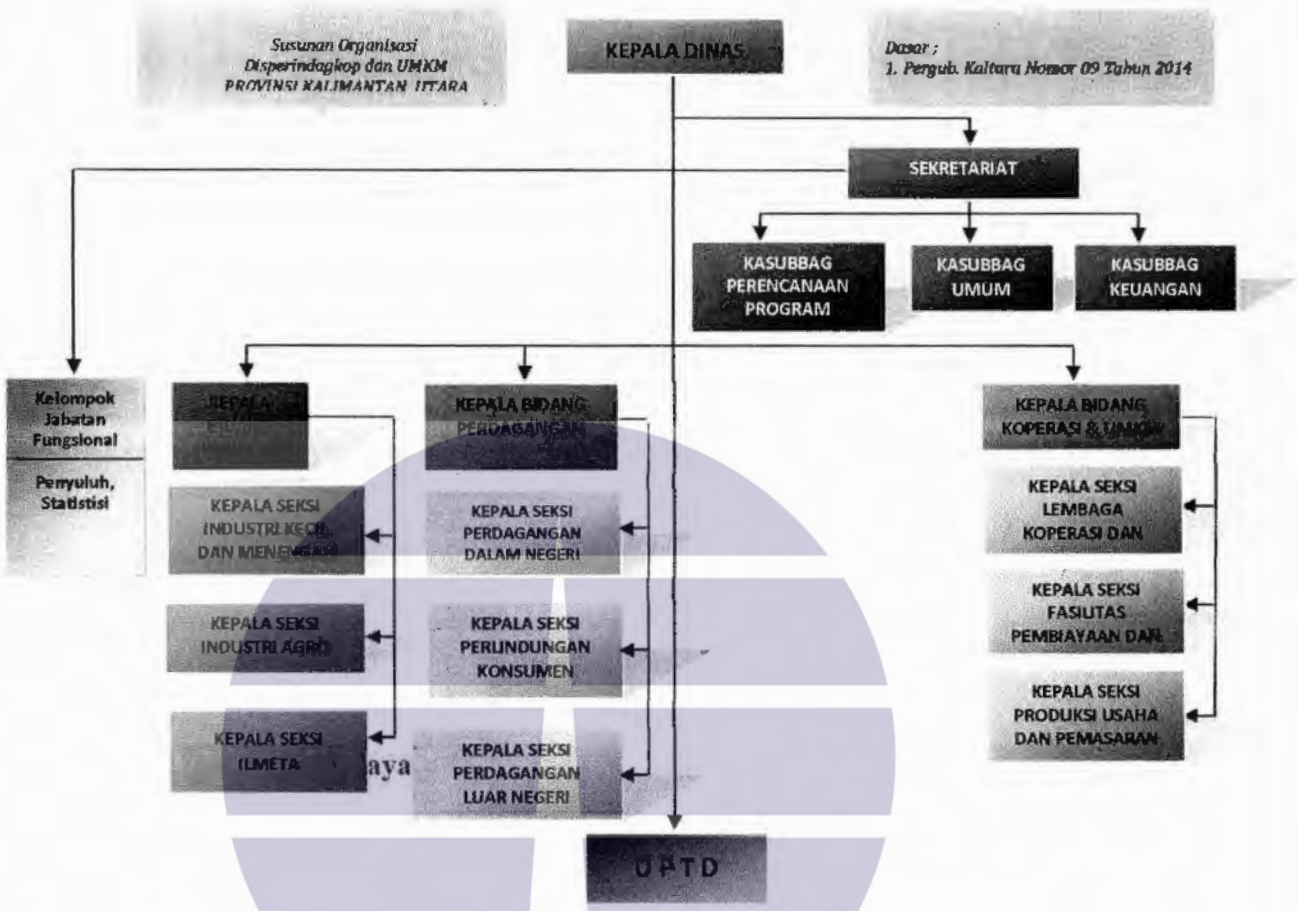
1. Menyiapkan baban penyusunan rencana program seksi perlindungan konsumen berdasarkan peraturan yang berlaku sebagai bahan acuan.
2. Menyiapkan bahan penyusunan pelaksanaan kegiatan berdasarkan program agar kegiatan dapat terlaksana tepat waktu.
3. Mendistribusikan Tugas kepada pegawai sesuai dengan jabatannya agar semua pekerjaan dapat berjalan dengan baik.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

4. engawasi dan mengendalikan kegiatan seksi perlindungan konsumen berdasarkan peraturan untuk optimalisasi tugas
5. Melakukan pengumpulan dan menyiapkan bahan perumusan kebijakan, standarisasi, bimbingan perlindungan konsumen dan pengawasan barang beredar dan jasa.
6. Melakukan pembinaan dan penilaian pegawai sesuai peraturan dengan cara memberikan pengarahan sesuai peraturan dan pedoman yang ada dalam rangka untuk meningkatkan kinerja pegawai.
7. Melakukan monitoring realisasi kegiatan perlindungan konsumen sebagai bahan evaluasi kegiatan selanjutnya.
8. Mengevaluasi pelaksanaan kegiatan perlindungan konsumen untuk mengetahui tingkat pencapaian kegiatan, permasalahan, yang dihadapi serta upaya pemecahannya
9. Mengerjakan tugas lain yang diberikan atasan baik secara tulis maupun lisan sesuai dengan bidang tugasnya dan melaporkannya kepada pimpinan

Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UMKM Provinsi Kalimantan Utara terdiri atas 1 (satu) Kepala Dinas, 1 (satu) Sekretariat Dinas, 3 (tiga) Kepala Bidang seperti digambarkan pada bagan struktur organisasi di bawah ini :

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka



Gambar 4.1
Struktur organisasi Dinas Perindagkop & UMKM Provinsi Kalimantan Utara

Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UMKM yang ada di Provinsi Kalimantan Utara sampai dengan akhir Desember tahun 2016 memiliki jumlah pegawai 39 orang dengan rincian sebagaimana dalam tabel 1.

SDM aparat Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UMKM Provinsi Kaltara dilihat dari tingkat pendidikan maka kualitas SDM tersebut belum sesuai dengan kebutuhan, hal ini terlihat bahwa 5,12 % (2) orang berpendidikan S2, selanjutnya 76,93 % (30) orang SDM aparat

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Indagkop berpendidikan S1, sedangkan yang berpendidikan D3 (Sarjana Muda) 7.70 % (3) orang kemudian dan 10,25 % (4) orang berpendidikan SLTA.

Tabel 4.2
Keadaan Pegawai per November 2016

Pangkat/Gol. Ruang				Jenis Kelamin		Pendidikan						Jumlah Pegawai
IV	III	II	I	L	P	S2	S1	SM/D3	SLTA	SLTP	SD	
5	28	6	0	20	19	2	30	3	4	0	0	39

Sumber data: Disperindagkop & UMKM Prov. Kaltara

B. Hasil

Pada bagian ini akan menguraikan tentang hasil penelitian analisis implementasi kebijakan program penyadaran hak - hak konsumen sebagai upaya mewujudkan kemandirian konsumen di provinsi kalimantan utara dilihat dari faktor-faktor yang mempengaruhi suatu implementasi kebijakan tersebut, yaitu komunikasi, sumber daya, sikap, dan struktur birokrasi.

1. Hak – Hak Masyarakat (Konsumen)

Hak-hak masyarakat dalam kaitannya dengan perlindungan konsumen telah diatur dalam Undang-Undang Noor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Adapun hak hak konsumen menurut undang-undang tersebut yaitu:

a) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

b) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.

c) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.

d) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.

e) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.

f) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.

g) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

h) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

i) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Disamping hak-hak yang diniliki konsumen tersebut di atas, juga terdapat kewajiban yang harus diperhatikan. Karena undang-undang menginginkan agar masyarakat dapat menjadi konsumen yang baik. Kewajiban konsumen yaitu:

a) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

b) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.

c) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.

d) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Kewajiban-kewajiban tersebut sangat berguna bagi konsumen agar selalu berhati-hati dalam melakukan transaksi ekonomi dan hubungan dagang. Dengan cara seperti itu, setidaknya konsumen dapat terlindungi dari kemungkinan-kemungkinan masalah yang bakal menimpanya. Untuk itulah, perbatian terhadap kewajiban sama pentingnya terhadap hak-haknya sebagai konsumen.

2. Implementasi kebijakan program penyadaran perlindungan konsumen

Menurut pakar ilmu kebijakan publik Edward III tahapan penting dalam siklus kebijakan publik adalah implementasi kebijakan. Implementasi sering dianggap hanya merupakan pelaksanaan dari apa yang telah diputuskan oleh legislatif atau para pengambil keputusan, seolah-olah tahapan ini kurang berpengaruh. Akan tetapi dalam kenyataannya, tahapan implementasi menjadi begitu penting karena suatu kebijakan tidak akan berarti apa-apa jika tidak dapat dilaksanakan dengan baik dan benar. Dengan kata lain implementasi merupakan tahap dimana suatu kebijakan dilaksanakan secara maksimal dan dapat mencapai tujuan kebijakan itu sendiri.

Dalam penelitian ini Informasi yang diperoleh dari informan tentang implementasi program penyadaran hak-hak konsumen di Kalimantan Utara

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

pada lingkup Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Provinsi Kalimantan Utara menggunakan metode wawancara mendalam yang didasarkan pada 4 variabel yang mempengaruhinya antara lain Komunikasi (Commuucation), Sumberdaya (reseuces), Sikap atau disposisi, dan Struktur Birokrasi (bureucratic structure) berdasarkan dengan model implementasi kebijakan Edward III.

Data dan wawancara mendalam telah diambil dan dikumpulkan dari dinas perindagkop & UKM Provinsi Kalimantan Utara melalui pejabat berwenang yang menangani program perlindungan konsumen pada instansi tersebut. Selain itu data juga diambil melalui dinas Perindagkop & UMKM Kota Tarakan serta menggunakan sampel konsumen dan pelaku usaha di kabupaten bulungan dan kota tarakan. Setelah terkumpulnya data, berikut gambaran deskripsi implementasi program perlindungan konsumen dan dari hasil penelitian imikemudian dilakukan pembahasan bagaimana pelaksanaan implementasi kebijakan program perlindungan konsumen di provinsi kalimantan utara sesuai dengan teori Edward III yaitu faktor – faktor yang mempengaruhi implementasi program perlindungan konsumen di provinsi kalimantan utara pada dinas perindustrian, perdagangan, koperasi dan UKM dari aspek Komunikasi (Commuucation), Sumberdaya (reseuces), Sikap (disposition), dan Struktur Birokrasi (bureucratic structure).

Implementasi Program Perlindungan Konsumen di Provinsi Kalimantan Utara yang sesuai dengan empat variabel tersebut diatas dilakukan dengan wawancara mendalam dan melibatkan informan yang peneliti anggap lebih mengetahui dan mengerti masalah-masalah yang

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

diteliti dalam hal ini terkait dengan program tersebut. Adapun informan yang terlibat adalah Kepala Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UMKM Provinsi Kalimantan Utara, Kepala Bidang Perdagangan Provinsi Kalimantan, Staf Perlindungan Konsumen Bidang Perdagangan Provinsi Kalimantan Utara, Kepala Seksi Perlindungan Konsumen Kota Tarakan, pelaku usaha di kabupaten bulungan dan kota tarakan serta konsumen di kota tarakan dan kabupaten Bulungan. Dari setiap informan tersebut dilakukan identifikasi untuk mengenal lebih dekat masing-masing informan untuk memahami setiap karakteristik informan, sehingga informasi yang diperoleh bersifat optimal sesuai dengan tingkat kebutuhan peneliti.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan di dinas perindagkop dan UKM Provinsi Kalimantan utara tetang sejauh mana implementeasi kebijakan program penyadaran hak-hak konsumen apakah terdapat kendala dalam hal pelaksanaanya, yang dikatakan oleh kepala dinas yaitu bapak Haerumuddin, SH., M.AP antara lain sebagai berikut:

> "ya saat bicara perlindungan konsumen maka kita melihat payung hukumnya dahulu yaitu Undang-Undang nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan sebagai pemerintah provinsi, sesuai dengan undang –uundang nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintah daerah, memang perlindungan konsumen itu menjadi kewenangan kita di tingkat provinsi sehingga kebijakan tersebut harusdilaksanakan. Nah kemudian kebijakan tersebut tertuang dalam bentuk program sosialisasi. Sosialisasi program perlindungan konsumen di Provinsi Kalimantan Utara dilaksanakan di tiap Kabupaten dan Kota yang ada di wilayah Provinsi Kalimantan Utara. Dilaksanakan pada tahun 2016 dengan narasumber dari Kementerian Perdagangan Republik Indonesia, peserta yang mengikuti sosialisasi ini adalah pelaku usaha, konsumen, tokoh masyarakat, aktivis dan mahasiswa selama ini tidak ada kendala dan semua berjalan dengan baik bahkan sebagai provinsi baru, seluruh stake holder sangat menyambut baik, "

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Kemudian selanjutnya wawancara ditujukan kepada kepala bidang perdagangan provinsi kalimantan utara yaitu ibu Hasmirab, SH dengan jawaban sebagai berikut:

> "Dalam tahun 2016 dan 2017 ini, mengadakan sosialisasi di Kota Tarakan dan Kabupaten Bulungan tentang pembentukan BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) Narasumber dari Kementerian Perdagangan Republik Indonesia Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga, pesertanya adalah dari untur Pelaku Usaha, Konsumen, dan Pemerintah. Pada dasarnya semua berjalan lancar hanya memang skup sosialisasinya tentu saja belum menjangkau ke semua lapisan masyarakat karena keterbatasan waktu, biaya dan tenaga pelaksana "

Dari hasil wawancara diatas terlihat bahwa implementasi program penyadaran hak-hak konsumen di provinsi kalimantan utara melalui dinas perindagkop & UKM Provinsi tidak menemui kendala berarti dalam hal pelaksanaan sosialisasi. Menurut Sugiono (1994:151) salah satu faktor penghambat implemtasi kebijakan yaitu isi kebijakan itu sendiri, penyebab lain dari timbulnya kegagalan implementasi suatu kebijakan publik dapat terjadi karena kekurangan - kekurangan yang menyangkut sumberdaya pembantu, misalnya yang menyangkut waktu, biaya/dana dan tenaga manusia. implementasi kebijakan program peuyadaran hak-hak konsumen dan perlindungan konsumen dilaksanakan dalam bentuk sosialisasi serta memiliki dasar hukum yang kuat. Hal tersebut juga diperkuat dengan hasil wawancara dengan staf seksi perlindungan konsumen provinsi kalimantan utara ibu Denok Rahayu Hastuti, ST sebagai berikut

> "dari kurun waktu 2015 s/d 2017, sosialisasi terus dilakukan oleh pemerintah provinsi Kalimantan Utara dengan berbagai tema tentang perlindungan konsumen, yang dilaksanakan di Kabupaten dan Kota yang ada di wilayah provinsi Kalimantan Utara. Narasumber pada saat sosialisasi disesuaikan dengan tema yang

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

diangkat yaitu dari Kementerian Perdagangan Republik Indonesia, dan dari Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) disesuaikan dengan kebutuhan dari Kabupaten dan Kota tempat sosialisasi dilaksanakan. Peserta dari sosialisasi adalah para konsumen, pelaku usaha, aparat, tokoh masyarakat, Organisasi/Lembaga, Aktivis dan mahasiswa

Berdasarkan data dari seksi perlindungan konsumen di provinsi kalimantan utara program kegiatan perlindungan konsumen yang telah berjalan pada dinas perindustrian, perdagangan, koperasi dan UKM antara dapat dilihat pada tabel berikut

Tabel 4.3 Program Perlindungan Konsumen

No.	Program Kegiatan	Tahun Pelaksanaan
1	Sosialisasi Perlindungan Konsumen	2015-2017
2	Pembentukan BPSK (Sosialisasi dan FGD)	2017
3	Optimalisasi website siswas PK	2015-2017
4	Pengawasan barang Beredar dan Jasa	2015-2017
5	Tera Ulang Alat Timbang dan Alat Timbang Kadaluarsa	2015-2016
6	Sosialisasi kandungan zat berbahaya pada makanan	2015-2017

Sumber : Dinas Prindagkop & UMKM Provinsi Kalimantan Utara

Dalam implentasi sebuah kebijakan perlu didukung oleh stake holder atau seluruh pihak yang berkepentingan dalam perlindungan konsumen. Dalamhal inierat kaitan kebijakan pemerintah provinsiakan berjalan dengan baikjika didukung oleh pihak kabupaten kota. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada seksi perlindungan konsumen di kota tarakan yang langsung ditujukan oleh kepala seksi perlindungan konsumen Bapak Untung Prayitno, S.E dengan pertanyaan tentang pelaksaan sosialisasi yang dilaksanakan oleh pihak Provinsi dan bagaimana gambaran umum isi sososialisasinya, hasilnya sebagai berikut:

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

> "Untuk tarakan sudah beberapa kali diadakan sosialisasi tentang Perlindungan konsumen baik dari dana APBN dan dana APBD, Narasumeber adalah dari pusat dan dari daerah, peserta sosialisasi dari pelaku usaha, konsumen, tokoh masyarakat dan aparat. Sosialisasi yang pernah diadakan di Kota Tarakan adalah tentang Sistem Pengawasan Perlindungan konsumen materi yang disampaikan adalah bagamana konsumen pelakukan pengaduan jika terjadi kerugian dalam membelu produk atau jasa yang ditawarkan, dan dari pengadian tersebut akan ditindak lanjuti sampai konsumen mendapat keadilan dari pelaku usaha apabila dirugikan. Dari beberapa tema diantaranya adalah Kandungan zat berbahaya dalam makanan, Narasumber dari BPOM Samarinda, disampaikan bahwa kita selaku konsumen harus teliti dan peka terhadap barang pangan yang ditawarkan kepada kita, karena tidak sedikit pelaku usaha menggunakan zat berbahaya dalam makanan yang ditawarkan tersebut

Akan tetap dalam seperti yang telah disampaikan diawal wawancara dengan kepala bidang perdagangan bahwa sosialisasi yang dilakukan memang belum menyentuh keseluruh lapisan masyarakan karena keterbatasan waktu, anggaran dan tenaga pelaksana. Hal ini diuktikan dengan hasil wawancara dengan informan dari pihak konsumen tarakan bapak Akhmad Rifai yang diberikan pertanyaan seputar pengetahuan perlindungan konsumen dan sosialiasi yang dilakukan pihak provinsi kalimantan utara dengan jawaban sebagai berikut:

> "ya memang saya pernah dengar tentang peraturan perlindungan konsumen saya pernah dengar di tv dan beberapa dari internet tapi kalau sosialisasi dari pihak pemerintah ya mungkin ada tapi saya belum pernah ikut, mungkin kurang info. Setau saya memang dalam bertransaksi jual beli kita dijamin undang-undang. Akan tetapi dilapangan kan kondisinya berbeda masih banyak lah permasalahannya.

Adapun bentuk-bentuk implementasi kebijakan program penyadaran konsumen di provinsi kalimantan utara berdasarkan uraian diatas terfokus pada 3 (tiga) kegiatan seperti dengan penjelasan sebagai berikut:

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

a. Sosialisasi Perlindungan Konsumen

Sosialisasi kebijakan konsumen merupakan program rutin yang dilaksanakan oleh Pemerintah Provinsi Kalimantan Utara Melalui Dinas Perindustrian Perdagangan Koperasi dan UKM Provinsi Kalimantan Utara. Adapun landasan utama yang menjadi dasar pelaksanaan kegiatan ini yaitu amanat Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah dimana disebutkan bahwa dalam urusan Perdagangan, Pemerintah Provinsi memiliki kewenangan tentang Perlindungan Konsumen.

Pelaksanaan sosialisasi kebijakan konsumen selama ini dilaksanakan di 5 (lima) Kabupaten Kota yang tentunya melibatkan pihak dinas perdagangan di Kabupaten/Kota. Teknis pelaksanaan kegiatan sosialisasi tersebut yaitu dengan mengadakan pertemuan tatap muka dan metode classroom dengan stakeholder atau para pemangku kepentingan perlindungan konsumen.

Peserta dalam kegiatan sosialisasi perlindungan konsumen yang dimaksud yaitu dari unsur dinas atau pemerintah kabupaten/kota, pelaku usaha, dan konsumen/masyarakat. Adapun narasumber yang mengisi kegiatan tersebut yaitu dari Kementerian Perdagangan dari direktorat perlindungan konsumen dan tertib niaga. Dalam kegiatan tersebut juga disediakan waktu untuk berdiskusi dan tanya jawab.

Berdasarkan laporan pelaksanaan kegiatan instansi Dinas Peridustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Provinsi Kalimantan Utara Tahun 2015 dan 2016 tercantum bahwa pelaksanaan Kegiatan

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Sosialisasi Perlindungan Konsumen dilaksanakan di ibu kota kabupaten di seluruh kabupaten kota yan ada di Provinsi Kalimantan Utara.

Tujuan utama pelaksanaan sosialisasi ini yaitu memberikan penekanan pentingnya perlindungan konsumen yang dijamin oleh undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Kendala utama dalam pelaksanaan kegiatan ini yaitu ruang lingkup sosialisasi yang sempit karena keterbatasan jumlah peserta. Hal ini membuat tujuan sosialisasi dengan metode classroom hanya tersampaikan pada peseta yang mengikuti sedangkan secara garis besar tujuan utama sosialisasi yaitu seharusnya mencapai ke seluruh lapisan masyarakat.

Dalam pelaksanaan kegiatan program pemerintah kendala utama dalam menjalankan kegiatan yaitu keterbatasan anggaran sehingga aparatur sipil negara selaku pelaksana kebijakan harus menguatkan prinsip efektifitas dan efisiensi anggaran untuk mencapai tujuan dari program kebijakan tersebut.

Berdasarkan evaluasi yang dilakukan Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Provinsi Kalimantan Utara tentang pelaksanaan kegiatan sosialisasi perlindungan konsumen yan dilakukan setiap tahunnya, didapatkan sasaran rekomendasi bahwa kedepannya sebaiknya program sosialisasi tidak terpaku hanya pada metode tatap muka atau classroom melainkan harus lebih kreatif lagi guna mencapai tujuan sosialisasi ke seluruh lapisan konsumen atau masyarakat yaitu

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

bisa melalui media cetak, elektronik, reklame, baliho atau metode lain yang dinilai bisa lebih menjangkau tujuan utama program.

b. Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau disingkat sebagai BPSK merupakan salah satu lembaga peradilan konsumen yang letaknya berkedudukan di kabupaten dan kota di seluruh Indonesia sebagaimana amanat yang diatur dalam Undang-undang No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Adapun tugas utamanya yaitu menyelesaikan persengketaan konsumen di luar lembaga pengadilan umum. BPSK beranggotakan unsur perwakilan aparatur pemerintah, konsumen dan pelaku usaha atau produsen yang diangkat atau diberhentikan oleh Menteri/Gubernur.

Dalam menangani dan mengatur permasalahan konsumen, BPSK memiliki kewenangan untuk melakukan pemeriksaan atas kebenaran laporan dan keterangan dari para pihak yang bersengketa, melihat atau meminta tanda bayar, tagihan atau kuitansi, hasil test lab atau bukti-bukti lain, keputusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) bersifat mengikat dan penyelesaian akhir bagi para pihak.

Pada tahun 2017 Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Provinsi Kalimantan Utara memfasilitasi dalam pembentukan BPSK di Kota Tarakan dan Kabupaten Bulungan. Adapun tahapan yang dilaksanakan yaitu dengan melakukan sosialisasi pembentukan BPSK. Sosialisasi tersebut bertujuan untuk menjelaskan maksud dibentuknya

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

BPSK di kalimantan utara, syarat dan detail pelaksanaan hingga penjelasan tentang kriteria calon anggota BPSK yang akan dibentuk.

Setelah sosialisasi dilaksanakan maka tahapan selanjutnya yaitu dengan melakukan seleksi calon anggota BPSK dimana panitia seleksi terdiri dari tim pusat dan daerah. Adapun seleksinya yaitu melalui tes tertulis dan ter interview atau wawancara. Setelah seleksi dilaksanakan dan didapatkan calon anggota BPSK maka tahap selanjutnya yaitu mengajukan SK kepada Menteri Perdagangan Melalui Surat Gubernur.

Hingga saat ini untuk kota tarakan dan Kabupaten Bulungan BPSK sudah terbentuk dan tinggal menunggu SK dari menteri untuk menetapkan anggota BPSK.

c. Pengawasan Barang Beredar dan Jasa

Pengawasan Barang Beredar dan Jasa merupakan kegiatan rutin yang dilaksanakan oleh pemerintah provinsi kalimantan utara melalui dinas perindustrian, perdagangan, koperasi dan UKM. Dalam pelaksanaannya kegiatan pengawasan barang beredar ini melibatkan beberapa instansi terutama penegak hukum dan instansi di tingkat kabupaten kota. Misalnya saat pelaksanaan di kabupaten bulungan pengawasan barang beredar dilakukan dengan mendatangi sejumlah agen dan distributor untuk memastikan bahwa harga yang dijual tidak melebihi harga eceran tertinggi (HET). Selain itu kriteria pengawasan barang yang dilakukan yaitu barang tersebut layak jual, tidak atau akan kadaluarsa, kemasan rusak, dan barang yang tidak memiliki izin edar.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Saat kunjungan tim terdiri dari Dinas Perindagkop & UKM Provinsi Kalimantan Utara, Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Utara, Satpol PP Kabupaten Bulungan, Polres Kabupaten Bulungan dan tim dari Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Kabupaten Bulungan.

Salah satu fungsi dilibatkannya penegak hukum dalam kegiatan pengawasan barang beredar dan jasa yaitu memastikan bahwa tidak ada unsur pidana yang dilakukan para produsen atau distributor yan berakibat merugikan konsumen. Jika ada maka tim yang terdiri dari penegak hukum dapat langsung bertindak dan memberikan effek jera guna melindungi hak-hak konsumen.

Dalam Berdasarkan hasil laporan pengawasan barang beredar dan jasa yang dilaksanakan terbaru pada triwulan pertama tahun 2017 didapatkan hasil bahwa arang yang banyak ditemui yaitu barang yang akan kadaluarsa, barang kadaluarsa dan barangyang tidak ada keterngannya. Namun yang paling banyak ditemukan adalah barang yang mendekati kadaluarsa.

Tindak lanjut yang selama ini dilakukan yaitu untuk barang kadaluarsa dilakukan penyitaan dan pihak toko diberikan peringatan untuk tidak mengulangi lagi.

Kegiatan pengawasan ini merupakan program rutin yang dilaksanakan setiap tahun dan dilaksanakan di 5 (lima) kabupaten/kota, pengawasan dilaksanakan terutama menjelang peringatan hari besar di indonesia.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

43208.pdf

C. Pembahasan

Adapun pembahasan yang dilakukan pada analisis implementasi kebijakan program penyadaran perlindungan konsumen yaitu berdasarkan faktor – faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan tersebut antara lain:

1. Faktor Komunikasi

Menurut Edward III Komunikasi merupakan proses penyampaian informasi dari komunikator kepada komunikan. Sementara itu, komunikasi kebijakan berarti merupakan proses penyampaian informasi kebijakan dari pembuat kebijakan (policy makers) kepada pelaksana kebijakan (policy implementors). Menurut Edward III pula adapun ruang lingkup dari aspek komunikasi antara lain Siapakah implementor dan kelompok sasaran dari kebijakan, Bagaimana sosialisasi kebijakan efektif dijalankan, Metode yang digunakan, dan Intensitas komunikasi.

Bedasarkan data dan wawancara yang telah dilakukan maka masih terdapat kendala antara lain dalam pelaksanaan perlindungan konsumen, hal tersebut dapat diketahui berdasarkan jawaban dari Bapak Haerumuddin, SH., M.AP Kepala Dinas perindagkop & UKM Provinsi Kalimantan Utara terkait kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan kebijakan program dengan jawaban antara lain:

> "Memang dari hasil evaluasi kita setiap melaksanakan kegiatan, dalam segi implementasi masih banyak yang harus diperbaiki dan mungkin bisa saja kita sebut kendala misalnya dalam penyadaran hak-hakkonsumen sendiri masyarakat masih banyak yang belum faham bisa saja karna faktor pendidikan yang rendah, atau memang terkadang masayarakat meganggap masih banyak urusanlain yang lebih penting artinya justru kendala tersebut muncul dari individu masyarakat. Hal yang lain menurut saya terkadang meang kita butuh

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

> inovasi dalam bersosialisasi karena sosialisasi yg dilakukan selama ini menggunakan metode *classroom* dan dinilai mungkin membosankan oleh masayarakat sehingga butuh media lain. Dan seharusnya memang yangnamanya program penyadaran konsumen atau perlindungan konsumen ini harus sering-sering biar konsumennya cepat sadar namanya juga program penyadaran, kira-kira seperti itu "

Hal tersebut senada dengan yang disampaikan oleh bapak Eguard Hendrawan salah satu konsumen di Kabupaten bulungan yang ditanya tentang pengetahuan program perlindungan konsumen dan seputar sosialisasi yang dilakukan oleh provinsi. Intinya adalah konsumen tidak ada waktu untuk mengikuti kegiatan tersebut dan selama ini memang belum pernah mendengar program tersebut, dan memang informan merasa selama ini belum ada permasalahan dalam bertransaksi jual beli.

Dalam ruang lingkup aspek komunikasi yang telah dijelaskan dalam teori Edward III (Dwiyanto:2009) salah satunya yaitu kelompok sasaran dari kebijakan yang dilaksanakan dalam hal ini yaitu sosialisasi penyadaran hak-hak konsumen. Tentu saja kelompok yang dimaksud yaitu kelompok-kelompok konsumen dan pelaku usaha yang ada dikalimantan utara. Sedangkan untuk efektifitas kebijakan bergantung pada meetode sosialisasi yang digunakan sesuai dengan jawaban kepala dinas perindagkop Provinsi Kalimantan Utara diperlukan inovasi dalam menyampaikan sosialisasi dan metode sosialisasi selama ini masih dinilai kurang efektif dengan berbagai keterbatasan selain itu ruang lingkup dalam variabel komunikasi tersebut antara lain intensitas dari sosialisasi kebijakan yang dilaksanakan harus lebih ditingkatkan.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Variabel komunikasi yang terkait dengan metode sosialisasi juga dijelaskan oleh kepala bidang perdagangan provinsi kalimantan utara yang menyatakan bahwa selama ini program kebijakan yang dijalankan adalah program yang terkait mulai dari sosialisasi resmi (*classroom*) melalui media internet atau website bahkan bahkan hingga turung ke lapangan atau ke pasar-pasar atau toko dengan kegiatan tera ulang timbangan, pengawasan barang beredar dan jasa. Adapun jawaban dalam wawancara tersebut antara lain:

> "sebenarnya dalam program yangkami laksanakan merupakan keterkaitan antara atu program dengan program yang lain misalnya jika memang masyarakat mempunyai kesibukan dan tidak sempat ikut sosialisasi yang dilakukan maka bisa melalui media online atau internet, pemerintah juga menyediakan fasilitas itu yaitu melalui website www.siswaspk.kemendag,go.id dan bahkan tidak hanya di dalam ruangan kami jugaturun kelapangan saat kami melakukan tera ulang timbangan disitu juga kami sembari melakukan sosialisasi atau bahkan saat pengawasan barang beredar dan jasa dimana kami mengunjungi toko-toko untuk melakukan sampling tentang barang yang layak beredar atau tidak.

Hal senada juga disampaikan oleh informan dari pelaku usaha di kota tarakan yaitu bapak Haji Yasman Sulaiman yang ditanya seputar perlindungan konsumen dan sosialisasi yang dilakukan pemerintab. Jawabannya adalah:

> "selama ini saya sebagai penjual belum pernah ada masalah dengan pembeli dan dari dinas juga sering turun ke pasar ini terkadang mengecek timbangan kadang juga periksa produk kadaluarsa. Ya kalaupun ada masalah dengan pembeli, tidak sampai dibesar-besarkan palinghanya salah kembalian atau barangnya sampai dirumah tidak sesuai dan itulangsung diselesaikan ditempat secara kekeluargaan saja. Kalau kami kan sebagai penjual yg penting menjaga agar pembeli tetap kembali lagi."

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Program penyadaran hak-hakkonsumen yang telah dilaksanakan oleh pemerintah khususnya melalui Dinas Perindustrian, Perdagangan Koperasi dan UKM Provinsi Kalimantan Utara memang masih dirasa kurang secara komprehensif atau menyeluruh di semua lapisan masyarakat sehingga konsumen masih ada yang merasa belum mendapat kepastian terhadap hak-haknya. Selain program sosialisasi yang telah dilaksanakan program lain yaitu pengawasan barang dan mohitoring harga pada distributor atau penjual. Berdasarkan data dari Laporan Kegiatan Pengawasan barang yang telah dilaksanakan pada tahun 2015 dan 2016 terdapat beberapa temuan yang sering terjadi di lapangan diantaranya

a. Banyak penjual yang memberikan kembalian uang berupa permen

Menurut kepala bidang perdagangan provinsikalimantan utara melihat kasus uang kembalian dengan permen merupakan hal yang melanggar hukum. Hal tersebut ditinjau dari dari Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ada pada pasal 15 yang mengatakan bahwa "pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa dilarang melakukan dengan cara pemaksaan atau cara lain yang dapat menimbulkan gangguan baik fisik maupun psikis terhadap konsumen". Sanksi bagi pelaku usaha yang melanggar ketentuan dalam Pasal 15 UU Perlindungan Konsumen berdasarkan Pasal 62 ayat (1) UU Perlindungan Konsumen adalah dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah). Menurut ibu Hj. Hasmirah, SH Kepala Bidang Perdagangan Kalimantan Utara:

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

> "iya memang kasus itu sebenarnya paling banyak namun memang agak sulit untuk ditertibkan karna memang unsur hukumnya harus jelas dulu baru bisa ditindak karna dipasal tersebut ada berbunyi unsur pemaksaan. Nah itu yang sulit sedangkan selama ini untuk membuktikan itu agak sulit. melihat dari bagaimana kembalian berupa permen itu diberikan kepada pembeli, sepertinya agak sulit untuk menerapkan pasal ini karena unsur "menawarkan barang/menawarkan permen" di sini tidak ada. Hal ini karena pengembalian permen diberikan begitu saja oleh penjual tanpa bermaksud "menawarkan".artinya jika konsumen diberikan kembalian permen sebagai pengganti uang kembalian terus konsumen tersebut tidak mau diberikan kembalian permen, konsumen punya untuk menolak. Selain itu, apabila konsumen merasa dirugikan, dia bisa mengadukan ke Disperindagkop atau kepolisian. Namun, apabila terjadi kesepakatan penggunaan permen sebagai pengganti uang kembalian maka hal itu tidak akan menjadi masalah. Dan selama ini ya kita tahu kebanyakan konsumen tidak mau ribut dan kalaupun ada masalah ya hanya dielesaikan secara kekeluargaan"

Namun, jika kita telaah lebih lanjut dari undang-undang lain, yakni berdasarkan Undang-Undang No. 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia sebagaimana terakhir diubah dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No. 2 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang No. 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia ("UU BI"), menurut Pasal 2 ayat (3) UU BI, setiap perbuatan yang menggunakan uang atau mempunyai tujuan pembayaran atau kewajiban yang harus dipenuhi dengan uang jika dilakukan di wilayah negara Republik Indonesia wajib menggunakan uang rupiah, kecuali apabila ditetapkan lain dengan Peraturan Bank Indonesia.

Sedangkan sanksi bagi yang dengan sengaja melakukan pelanggaran atas ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (3) berdasarkan Pasal 65 UU BI adalah diancam dengan pidana

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

kurungan sekurang-kurangnya 1 (satu) bulan dan paling lama 3 (tiga) bulan, serta denda sekurang-kurangnya Rp. 2.000.000,00 (dua juta rupiah) dan paling banyak Rp. 6.000.000,00 (enam juta rupiah).

b. Harga barang dilabel berbeda dengan di Kasir

Kasus kedua yang sering ditemui dalam kegiatan pengawasan yang dilakukan oleh dinas perindagkop & UKM Provinsi Kalimantan Utara adalah perbedaan harga yang ada dilabel dengan harga yang ada di kasir. Berdasarkan wawanccara dengan informan yang ada ditarakan bapak Akhmad Rifai mengatakan bahwa:

> "sebenarnya bu yang sering sekali sayamerasa dirugikan adalah ketika beli di toko swalayan atau supermarket ditarakan itu antara label harga dan saat bayar itu berbeda. pernah saya belanja di swalayan ketika milih barang di rak harganya lebih murah namun waktu sampai di rumah saya cek harga di struk pembelian kok beda dengan yang saya lihat dan itu saya sering menemui begitu. Dan ini kan hanya orang yang jeli saja yang tahu karena jarang sekali orang ngecek ulang. Lagian juga sudah sampai dirumah gimana mau protes ke toko kan. Padahal secara logika saja pasti saya dirugikan karena pas lihat dirak saya merasa wah ini murah tapi pas sudah di rumah atau pas dicek tagihan wah kok beda."

Pelabelan atau pencatuman label harga untuk barang yang diperjualbelikan itu diatur dalam Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 35/M-Dag/Per/7/2013 Tahun 2013 tentang Pencantuman Harga Barang Dan Tarif Jasa Yang Diperdagangkan ("Permendag 35/2013"). Sesuai yang tertulis Pasal 2 ayat (1) Permendag 35/2013 jelas bahwa bagi setiap pelaku usaha yang memperdagangkan barang secara eceran maka wajib mencantumkan harga barang atau tarif jasa denganjelas, mudah dibaca dan mudah

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

dilihat. Harga yang dicantumkan harus dalam rupiah, dengan menggunakan mata uang dan nominal Rupiah yang berlaku. Jika harga barang memuat pecahan nominal rupiah yang tidak beredar, pelaku usaha dapat membulatkan harga barang dengan memperhatikan nominal rupiah yang beredar. Pembulatan diinformasikan kepada konsumen pada saat transaksi pembayaran.

Harga barang tersebut harus dilekatkan/ditempelkan pada barang atau kemasan, disertakan, dan/atau ditempatkan dekat dengan barang serta dilengkapi jumlah satuan atau jumlah tertentu (Pasal 3 ayat (1) Permendag 35/2013). Jika barang yang diperdagangkan dikenakan pajak dan/atau biaya-biaya lainnya, pencantuman harga harus memuat informasi harga barang sudah termasuk atau belum termasuk pajak dan/atau biaya-biaya lainnya. Jika pelaku usaha memperdagangkan barang secara eceran dengan tidak mencantumkan harga barang secara jelas, mudah dibaca dan mudah dilihat atau tidak menetapkan harga barang dengan rupiah, maka pelaku usaha tersebut dapat dikenakan sanksi administratif berupa pencabutan izin usaha di bidang perdagangan oleh pejabat yang berwenang (Pasal 9 ayat (1) Permendag 35/2013). Pencabutan izin usaha di bidang perdagangan tersebut dilakukan setelah diberikan peringatan secara tertulis sebanyak 3 (tiga) kali dalam tenggang waktu masing-masing peringatan paling lama 1 (satu) bulan.

Kemudian untuk kasus seperti yang diungkapkan oleh informan konsumen dari tarakan maka mengacu pada Pasal 7 ayat (2)

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Permendag 35/2013 yang berbunyi jika terdapat perbedaan antara harga barang yang dicantumkan dengan harga atau tarif yang dikenakan pada saat pembayaran, yang berlaku adalah harga atau tarif yang terendah

Edward III Mengatakan (Budi Winarno : 2008) ada tiga faktor yang mempengaruhi proses komunikasi kebijakan dipengaruhi tiga hal penting, yaitu:

a. Faktor transmisi yang artinya Sebelum pejabat bisa mengimplementasikan sebuah kebijakan atau keputusan, maka pejabat tersebut harus menyadari bahwa suatu keputusan telah dibuat dan suatu perintah untuk pelaksanaannya telah dikeluarkan. Pada poin ini tentu para pejabat di dinas perindustrian, perdagangan, koperasi dan UKM provinsi Kalimantan Utara sangat menyadari bahwa dasar utama menjalankan program kerja atau kebijakan berdasarkan program yang diusung oleh kepala daerah. Walaupun jika dilihat dari dasar perencanaan kegiatan diketahui bahwa sebagai provinsi baru tentunya proses penggodokan Rencana Program Jangka Menengah masih belum final dan masih bisa berubah sehingga program dari Organisasi Perangkat Daerahatau SKPD terkadang masih dinilai kurang optimal.
b. faktor kejelasan, jika kebijakan-kebijakan diimplementasikan sebagaimana yang diinginkan, maka petunjuk-petunjuk pelaksanaan tidak hanya harus diterima oleh para pelaksana kebijakan, tetapi juga komunikasi kebijakan tersebut harus jelas. Karena banyak studi kasus yang terjadi instruksi-intruksi yang diteruskan kepada pelaksana tidak jelas dan tidak menetapkan kapan dan bagaimana suatu program

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

dilaksanakan. Sebagai instansi pemerintah tentunya Disperindagkop & UKM Provinsi Kalimantan Utara sudah jelas dalam mengimplementasikan kebijakan. Karena jika dirunut dari alurnya maka dapat dilihat bahwa program kegiatan yang munculdi SKPD merupakan program yang harus mendukung visi dan misi kepala daerah selama lima tahun. Dan dalam implementasinya erat kaitannnya dengan anggaran yang dituangkan dalam Daftar Penggunaan Anggaran (DPA) dan dirinci dalam Rencana Kerja Aggaran (RKA) yang menjadi dasar sebuah kegiatan akan berjalan. Sehingga kegiatan diluar RKA tersebut tidak akan bisa dilaksanakan karena tidak ada anggarannya.

c. Faktor konsistensi, jika implementasi kebijakan ingin berjalan secara efektif, maka perintah-perintah pelaksaan harus konsisten dan jelas. Walaupun perintah-perintah yang disampaikan kepada pelaksana kebijakan jelas, tetapi bila perintah tersebut bertentangan maka perintah tersebut tidak akan memudahkan para pelaksana kebijakan menjalankan tugasnya dengan baik.

2. Faktor Sumber Daya

Sumber daya memiliki peranan penting dalam implementasi kebijakan bagaimanapun jelas dan konsistensinya ketentuan-ketentuan dan aturan-aturan serta bagaimanapun akuratnya penyampaian ketentuan-ketentuan atau aturan aturan tersebut, jika para pelaksana kebijakan yang bertanggung jawab untuk melaksanakan kebijakan kurang mempunyai sumber-sumber daya untuk melaksanakan kebijakan secara efektif maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan efektif. Implementasi kebijakan

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

tidak akan berhasil tanpa adanya dukungan dari sumber daya manusia yang cukup kualitas dan kuantitasnya. Kualitas sumber daya manusia berkaitan dengan keterampilan, dedikasi, profesionalitas, dan kompetensi di bidangnya, sedangkan kuatitas berkaitan dengan jumlah sumber daya manusia apakah sudah cukup untuk melingkupi seluruh kelompok sasaran. Sumber daya manusia sangat berpengaruh terhadap keberhasilan implementasi, sebab tanpa sumber daya manusia yang kehandalan sumber daya manusia, implementasi kebijakan akan berjalan lambat.

Menurut Edward III Ruang Lingkup dari variabel sumberdaya adalah Kemampuan implementor, Tingkat pendidikan, Tingkat pemahaman terhadap tujuan dan sasaran kebijakan, Kemampuan menyampaikan proram dan mengarahkan, Ketersdiaan dana, Berapa dana yang dialokasikan, Prediksi kekuatan dana dan besaran biaya untuk implementasi kebijakan. Berdasarkan teori tersebut, pembahasan yang dilakukan antara lain adalah

a. Tenaga Pelaksana

Menurut Edward III (dalam Subarsono, 2011) Sumberdaya merupakan variabel penting karena meskipun isi kebijakan telah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementor kekurangan sumberdaya untuk melaksanakan, maka implementasi tidak akan berjalan efektif. Sumber daya tersebut dapat berwujud sumber daya manusia, misalnya kompetensi implementor dan sumber daya finansial.

Provinsi kalimantan Utara merupakan daerah otonomi baruyang resmi dimekarkan dari provinsi induk Kalimantan Timur pada tahun 2012 dan

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

43208.pdf

resmi berjalan sejak tahun 2013 dengan PJ. Gubernur. Sebagai daerah baru tentunya msalah utama yang dihadapi adalah masalah sumberdaya manusia karena saat itu memang belum ada pegawai yang berada di bawah naungan pemerintah provinsi. Namun setelah pelantikan Penjabat Gubernur pada tahun 2013 tersebut sedikit demi sedikit banyak merekrut pegawai dari kabupaten kota yang ada di kalimantan utara dan daerah lain. Walaupun hingga saat ini masih sangat kurang dan jauh dari kata ideal. Secara umum provinsi kalimantan utara memang masih sangat kekurangan pegwwai khususnya di dinas perindagkop & UKM Provinsi Kalimantan Utara. Dengan struktur organaisasi yang telah dipaparkan diatas, saat ini bidang perdagangan hanya memiliki 5 orang tenaga pelaksana yang dibagi dalam 3 seksi.sehingga dari analisas beban kerja masih jauh dari kata ideal.

Berdasarkan data kepegawaian yang ada di dinas perindagkop & UKM Provinsi Kalimantan Utara maka dapat dilihat bahwa dari segi tingkat pendidikan, pelaksana program kebijkan penyadaran hak-hak konsumen di kalimantan utara sudah dapat dikatakan *mumpuni*. Hal tersebut juga sesuai dengan jawaban kepala bidang perdagangan ibu Hj. Hasmirah, SH yang menjelaskan bahwa selama ini sosialisasi yang dilaksanakan menggunakan narasumber dari Direktorat Jenderal Perlidungan Konsumen dan Tertib Niaga Kementerian Perdagangan dan dari Badan Pengawas Obat dan Makanan Pusat artinya dari segi

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

pemahaman sudah dinilai sangat faham dan layak untuk menyampaikan sosialisasi. jawaban dalam wawancara antara lain:

> "sosialisasi di Kota Tarakan dan Kabupaten Bulungan tentang pembentukan BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) Narasumber dari Kementerian Perdagangan Republik Indonesia Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga, pesertanya adalah dari untur Pelaku Usaha, Konsumen, dan Pemerintah."

Namun menurut kepala bidang sebenarnya memang dari segi tenaga pelaksana kendala utama yaitu dinas perindagkop & UKM Provinsi Kalimantan Utara Khususnya bidang perdagangan masing sangat kekurangan tenaga pelaksana apalagi dampak dari Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah mengakibatkan beberapa pegawai harus dialihkan ke kabupaten/kota karena menjadi kewenangan daerah kabupaten/kota yaitu tenaga pelaksana dengan jabatan penera.

Selain faktor pelaksana atau pegawai di pemerintah provinsi kalimantan utarasebagai pelaksana implementasi kebijakan perlindungan konsumen, faktor lain yang berpengaruh yaitu sumberdaya manusia yang ada di masyarakat yang masih rendah dan belum mengetahui pentingnya perlindungan konsumen sertamenganggap bahwa permasalahan yang selama ini ada masih dinilai tidak merugikan. Hasil wawancara dengan sataf seksi perlindungan konsumen Dinas Perindustrian,Perdagangan,Koperasidan UKM Provinsi Kalimantan Utara menyebutkan bahwa studi kasus yang banyak ditemui juga menyimpulkan bahwa selama ini di Kalimantan Utara masyarakatnya masih belum faham tentang sengketa konsumen

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

dan perlindungan konsumen sehingga mereka banyak menemui jalan buntu.

> "pernah dulu saat sosialisasi di tarakan saat sesi tanya jawab, ada konsumen yang kami undang dan diforum itu dapak itu bercerita tentang pengalaman saat bertransaksi jual beli misalnya tentang uang kembalian yanag di ganti permen, bapak itu bilang *angsulan 2 ribu di angsul permen tapi misalkan kami mau beli pake permen boleh gak.. kn gk boleh..* nah disitu bapak itu merasa dirugikan tapi saat disarankan untuk melapor bapak itu bilang wah ngapain bu Cuma karna uang 2 ribu aja saya ribut. Mending saya urus yang lain lagian kami ini rakyat kecil kalau disuruh melawan para pemilik toko besar ya pasti kalah bu.. mereka kan berduit."

Dari statemen tersebut juga dapat diartikan bahwa masyarakat masih belum menyadari dampak dari kerugian yang mereka alami dan hanya melihat dari nominal kerugiannya saja padahal jika itu diproses maka akan sangat mendukung perubahan kearah proses jual beli yang ideal.

b. Kewenangan

Banyak orang beranggapan bahwa satu-satunya yang berkewajiban memberikan perlindungan konsumen adalah organisasi konsumen. Anggapan ini tentunya tidak benar. Perlindungan konsumen sebenarnya menjadi tanggung jawab semua pihak yaitu pemerintah, pelaku usaha, organisasi konsumen, dan konsumen itu sendiri. Tanpa adanya andil dari keempat unsur tersebut, sesuai dengan fungsinya masing-masing maka tidaklah mudah mewujudkan kesejahteraan konsumen. Pemerintah bertindak sebagai pengayom masyarakat, dan juga sebagai Pembina pelaku usaha dalam meningkatkan kemajuan industri dan perekonomian negara.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Bentuk perlindungan konsumen yang diberikan adalah dengan mengeluarkan undang-undang, peraturan-peraturan pemerintah, atau Penerbitan Standar Mutu Barang. Di samping itu, tidak kalah pentingnya adalah melakukan pengawasan pada penerapan peraturan, ataupun standar-standar yang telah ada. Sikap yang adil dan tidak berat sebelah dalam melihat kepentingan konsumen dan produsen diharapkan mampu memberikan perlindungan kepada konsumen. Perlindungan kepada konsumen tidak harus berpihak pada kepentingan konsumen yang merugikan kepentingan pelaku usaha, jadi harus ada keseimbangan.

Sesuai UU 23 tahun 2014 disebutkan bahwa kewenangan perlindungan konsumen terdapat pembagian wewenang urusan pemerintahan bidang perdagangan. pembagian urusan pemerintahan bidang perdagangan (Sub-sub Bidang Standardisasi & Perlindungan Konsumen) Lampiran UU N0 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah antara lain:

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Tabel 4.4
Pembagian kewenanagan Pemerintah

SUB URUSAN	PEMERINTAH	PEMERINTAH DAERAH PROVINSI	PEMERINTAH DAERAH KAB/KOTA
Standardisasi dan Perlindungan Konsumen	a. Penyelenggaraan, pengendalian dan evaluasi perlindungan konsumen, standardisasi, dan mutu barang, serta pengawasan barang beredar dan/atau jasa di seluruh wilayah Republik Indonesia. b. Penyelenggaraan, pengendalian, dan evaluasi metrologi legal di seluruh wilayah Republik Indonesia. c. Penyelenggaraan metrologi legal dalam rangka penanganan khusus.	**Pelaksanaan perlindungan konsumen,** pengujian mutu barang, dan pengawasan barang beredar dan/atau jasa di seluruh Daerah kabupaten/kota.	Pelaksanaan metrologi legal berupa tera, tera ulang dan pengawasan.

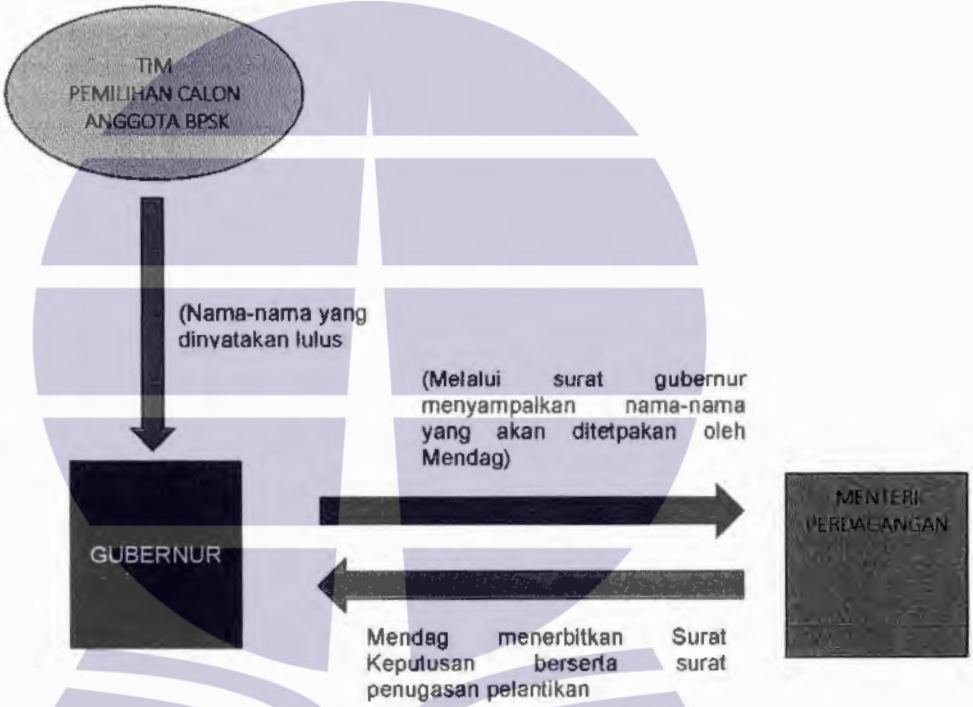
c. Fasilitas Sarana dan Prasarana

Berdasakan hasil wawancara dengan kepala seksi perlindungan konsumen provinsi kalimantan utara ada beberapa fasilittas sarana dan prasarana yang dapat digunakan untuk menunjang perlindungan konsumen di povinsi kalimantan utara.

1) Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Lembaga BPSK ini merupakan sarana bagi konsumen untuk mengadukan permasalahan dan BPSK di provinsi kalimantan utara baru dalam proses pembentukan diperkirakan akan resmi serta sudah berjalan pada tahun 2017 sehingga selama ini bulam dapat di gunakan secara optimal. Adapun alur pembentukan lemabaga BPSK ini dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 4.2
Mekanisme pembentukan BPSK

2) Website Siswas PK (siswaspk.kemendag.go.id)

SISWAS-PK adalah sistem informasi yang terintegrasi secara nasional untuk mencatat pengaduan konsumen, laporan kasus dan keluhan konsumen dari seluruh Indonesia yang kemudian dikelompokkan berdasarkan jenis pengaduan dengan menggunakan

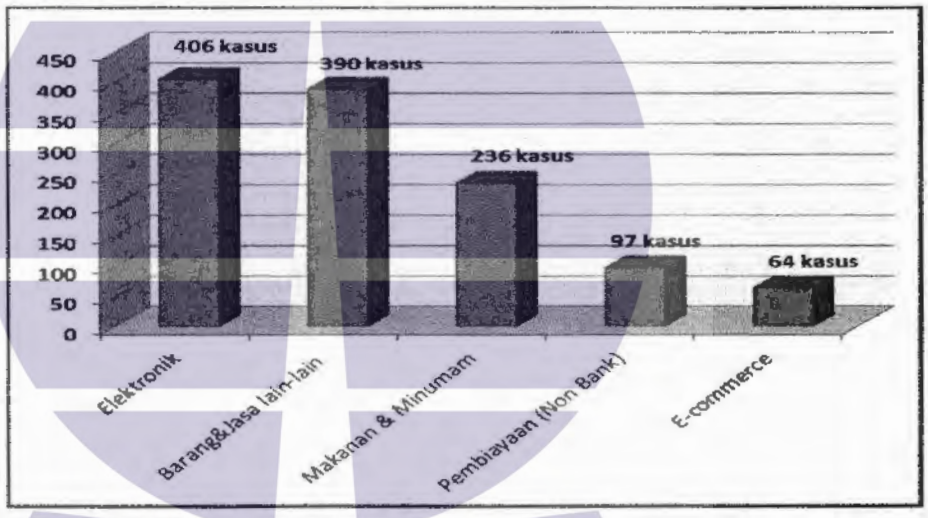
Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

teknologi informasi secara online. Dengan diimplementasikannya SISWAS-PK diharapkan akan dapat meningkatkan pelayanan kepada konsumen dalam menyampaikan keluhan konsumen yang merasa dirugikan dalam memakai, menggunakan, atau memanfaatkan barang dan atau jasa yang diperdagangkan. SISWAS-PK dibangun terintegrasi secara nasional yang dapat diakses online dari seluruh indonesia di 34 provinsi yang mencatat pengaduan konsumen, laporan kasus dan keluhan konsumen untuk kemudian dikelompokkan berdasarkan jenis pengaduan dengan menggunakan teknologi informasi. Dengan SISWAS-PK proses pengawasan terhadap semua pengaduan masyarakat dilakukan secara transparan dan terbuka sehingga masyarakat dapat mengetahui status pengaduannya kapan saja dan dimana saja dengan menggunakan jaringan internet.

Berdasarkan data dari Direktorat Perlindungan Konsumen Dan Tertib Niaga Kementerian Perdagangan Republik Indonesia ada selama tahun 2016 ada 1193 pengaduan pengaduan konsumen yang terdiri dari berbagai permasahan yang dihadapi. Antara lain dari perdagangan elektronik, barang dan jasa lainnya, makanan dan minuman, pembiayaan (non bank) dan e-commerce. Dari semua aduan terebut yang sangat mendominasi adalah aduan tentang sengketa jual beli elektronik. Data tersebut didapatkan melalui online di alamat siswaspk.kemendag.go.id. dan hingga saat ini

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

provinsi kalimantan utara, konsumen atau masyarakat juga masih belum memanfaatkan secara optimal fasilitas pengaduan online tersebut karena hingga saat ini menurut operator yang bertugas di dinas perindagkop dan UKM provinsi kalimantan utara yang menangani aplikasi tersebut memang belum ada data yang masuk dari pengaduan knsumen. Adaun data lebih rinci tentang pengaduan secara nasional pada aplikasi online tersebut dapat dilihat pada gambar 4.3 berikut



Gambar 4.3
Pengaduan Konsumen Pada Direktorat Perlindungan Konsumen
Kemeterian Perdagangan Tahun 2016

3) Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyaakan (LPKSM)

LPKSM berkedudukan di Kabupaten dan Kota di seluruh Indonesia. Pemerintah mengakui setiap LPKSM yang memenuhi syarat untuk bergerak di bidang perlindungan konsumen yang ditandai dengan memiliki Tanda Daftar Lembaga Perlindungan Konsumen (TDLPK).

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

LPKSM berkesempatan berperan aktif dalam mewujudkan perlindungan konsumen dengan membantu meningkatkan kesadaran konsumen akan hak-haknya, serta tidak hanya melakukan penelitian dan pengujian, menerima pengaduan, tetapi juga melakukan upaya advokasi langsung melalui jalur pengadilan. LPKSM menjadi partner dalam meningkatkan pelayanan kepada konsumen dan menjadi mitra bagi pemerintah. LPKSM berpedoman pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen serta peraturan-peraturan lain yang terkait. Tugas LPKSM adalah menyebarkan informasi dalam rangka peningkatkan kesadaran atas hak, kewajiban dan kehati-hatian kosnumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa; memberikan nasehat kepada konsumen yang memerlukan; bekerjasama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen; membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan dan pengaduan konsumen; dan melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.

Selain menyuarakan kepentingan konsumen, lembaga ini juga memiliki hak gugat (legal standing) dalam konteks ligitas kepentingan konsumen di Indonesia. Hak gugat tersebut dapat dilakukan oleh lembaga konsumen (LPKSM) yang telah memenuhi syarat, yaitu bahwa LPKSM yang dimaksud telah berbentuk Badan

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Hukum atau Yayasan yang dalam anggaran dasarnya memuat tujuan perlindungan konsumen. Gugatan oleh lembaga konsumen hanya dapat diajukan ke Badan Peradilan Umum (Pasal 46 UUPK)

4) Unit Pelaksana Teknis Dinas Metrologi di Kabupaten/Kota

UPTD merupakan unit dinas yang menangani pengukuran, kalibrasi dan akurasi di bidang industri, ilmu pengetahuan dan teknologi. Metrologi mencakup tiga hal utama: Penetapan definisi satuan-satuan ukuran yang diterima secara internasional. Artinya dengan adanya satuan kerja ini maka dapat membantu konsumen untuk mendapatkan barang sesuai standar. Sesuai dengan Undang-undang 23 tahun 2014 maka kewenanagan metrologi tidak lagi berada di provinsi melainkan ada pada kabupaten kota dan memang hingga saat ini belum ada di kalimantan utara.

5) Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI)

Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia disingkat YLKI adalah organisasi non-pemerintah dan nirlaba yang didirikan di Jakarta pada tanggal 11 Mei 1973. Tujuan berdirinya YLKI adalah untuk meningkatkan kesadaran kritis konsumen tentang hak dan tanggung jawabnya sehingga dapat melindungi dirinya sendiri dan lingkungannya. Pada awalnya, YLKI berdiri karena keprihatinan sekelompok ibu-ibu akan kegemaran konsumen Indonesia pada waktu itu dalam mengonsumsi produk luar negeri. Terdorong oleh keinginan agar produk dalam negeri mendapat tempat di hati

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

masyarakat Indonesia maka para pendiri YLKI tersebut menyelenggarakan aksi promosi berbagai jenis hasil industri dalam negeri. Untuk di kalimantan utara inimemang belum ada YLKI.

Selain fasilitas sarana dan prasana yang telah dijelaskan diatas, Kepala Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UMKM Provinsi Kalimantan Utara Bapak Haerumuddin, SH., M.AP menjelaskan bahwa sebagai daerah yang baru tentunya fasilitas masih sangat terbatas, dan hingga saat ini pemerintah masih terus berusaha perlahan tapi pasti untuk memenuhi kebutuhan fasilitas pelayanan dasar masyarakat misalnya untuk kesehatan, pendidikan dan pangan. Walaupun tetap juga memenuhi kebutuhan lain yang sifatnya sekunder namun dinilai penting untuk disiapkan. Menurut Kepala Dinas yang paling mudah untuk membandingkan kelengkapan fasilitas sarana dan prasarana khususnya untuk perlindungan konsumen yaitu dengan membandingkan pada fasilitas perlindungan konsumen yang dimiliki provinsi induk sebelumnya yaitu Provinsi Kalimantan Timur.

Pada Provinsi Kalimantan Timur sebagai provinsi yang sudah puluhan tahun terbentuk, Dinas yang membawahi perlindungan konsumen justru saat ini sudah menjadi bidang tersendiri atau dalam unit dibawab Eselon III artinya memang sesuai kewenangan yang ada pada Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah maka dibentuklah bidang Perlindungan Konsumen yang ada dalam Organisasi Perangkat Daerab (OPD).

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Selain itu dalam OPD tersebut di Kalimantan Timur juga didukung dengan unit pendukung seperti disebutkan diatas ada BPSK, LPSK, LPKSM dan lain-lain. Dalam uraian tugas dan fungsinya OPD dibantu oleh Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) berupa UPTD Kemetrologian dan UPTD Balai Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang (BPSMB) yang menjamin bahwa seluruh barang beredar dapat memenuhi hak-hak konsumen. seluruh komponen yang ada merupakan unit pendukung dalam perlindungan konsumen. Menurut Kepala Dinas Perindagkop & UKM Kalimantan Utara juga perlahan namun pasti Kalimantan Utara akan memenuhi seluruh kebutuhan perlindungan konsumen seperti yang ada di Provinsi Kalimantan Timur tergantung dengan ketersediaan anggaran dan program prioritas kepala daerah.

d. Aspek Anggaran

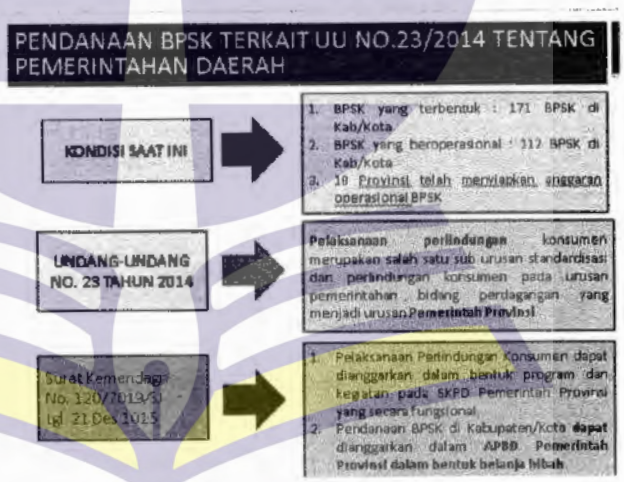
Dalam implementasi kebijakan, anggaran berkaitan dengan kecukupan modal atau investasi atas suatu program atau kebijakan untuk menjamin terlaksananya kebijakan, sebab tanpa dukungan anggaran yang memadahi, kebijakan tidak akan berjalan dengan efektif dalam mencapai tujuan dan sasaran. Berdasarkan data dari dinas perindagkop & UKM Provinsi kalimantan Utara beberapa program dan anggaran yang digunakan untuk perlindungan konsumen dapat dilihat pada tabel berikut:

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Tabel 4.5
Rincian Kegiatan dan Anggaran Program Perlindungan Konsumen

No.	Program Kegiatan	Anggatan (Rp)	Tahun Anggaran
1	Pembentukan BPSK (Sosialisasi dan FGD)	Rp. 585.000.000	2017
2	Optimalisasi website siswas PK	Rp. 569.490.000	2017
3	Sosialisasi Perlindungan Konsumen	Rp.496.840.000	2017
4	Pengawasan barang Beredar dan Jasa	Rp.275.000.000	2017
5	Tera Ulang Alat Timbang dan Alat Timbang Kadaluarsa	Rp.256.000.000	2016
6	Sosialisasi kandungan zat berbahaya pada makanan	Rp.125.000.000	2015

Adapun khusus untuk pendanaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dapat dilihat pada gambar 4.4 berikut:



Gambar 4.4
Alur Pendanaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

3. Faktor Sikap/Disposisi

Disposisi atau sikap adalah suatu perilaku yang ditunjukkan oleh elemen-elemen dari suatu kegiatan implementasi kebijakan untuk mampu menyelaraskan adanya penumbuhan perilaku dari sikap yang ditunjukkan oleh para pengembang kebijakan pemerintah pada subyek dan obyek kebijakan. Termasuk di dalamnya berbagai bentuk program kegiatan dan tindak lanjut dari suatu kegiatan pembangunan. Kecenderungan perilaku atau karakteristik dari pelaksana kebijakan berperan penting untuk mewujudkan implementasi kebijakan yang sesuai dengan tujuan atau sasaran.Karakter penting yang harus dimiliki oleh pelaksana kebijakan misalnya kejujuran dan komitmen yang tinggi.

Kejujuran mengarahkan implementor untuk tetap berada dalam asa program yang telah digariskan, sedangkan komitmen yang tinggi dari pelaksana kebijakan akan membuat mereka selalu antusias dalam melaksanakan tugas, wewenang, fungsi, dan tanggung jawab sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Dari segi disposisi selama ini sikap dan komitmen pemerintah provinsi sudah baik karena selalu menganggarkan untuk program perlindungan konsumen dan sesuai undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang kewenanngan pemerintah daerah, pemerintah provinsi mempunyai kewenangan dalam hal perlindungan konsumen sehingga dalam program perlidungan konsumen selalu masuk dalam anggaran setiap tahunnya walaupun dalam proses penganggaran harus tetap memperhatikan prioritas perogram lain sesuai dengan rencana pembangunan pemerintah provinsi kalimantan utara.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Menurut Edward III dalam (Dwiyanto:2009) bahwa sikap dari pelaksana kadangkala menyebabkan masalah apabila sikap atau cara pandangnya berbeda dengan pembuat kebijakan. Oleh karena itu, untuk mengantisipasi dapat mempertimbangkan atau memperhatikan aspek penempatan pegawai (pelaksana) dan insentif. Kondisi pemerintah pemerintah provinsi provinsi kalimantan utara yang baru berjalan 4 tahun membuat banyak kebijkan yang ada sering kali berubah dan menyesuaikan kondisi yang ada sehingga pelaksaaan program juga seringkali tidak konsisten. Selain itu perlunya adaptasi antara atasan dan bawahan yang seringkali berganti karena kebijakan mutas oleh kepala daerah.

Menurut Edward III ruang lingkup dari variabel disposisi atau sikap antara lain adalah Karakter pelaksana, Tingkat komitmen dan kejujuran, dapat diukur dengan tingkat konsistensi antara pelaksanaan kegiatan dengan guidline yang ditetapkan, Tingkat demokratis yang dapat diukur dengan intensitas pelaksana melakukan sharing dengan kelompok sasaran, mencari solusi dari masalah yang dihadapi. Dalam urusan pemerintahan tentunya pemerintah provinsi kalimantan utara merupakan provinsi paling bungsuyang baru berjalan 4 tahun sehingga masih perlu banyak menentapkan grand desain kebijakan pembangunan daerah misalnya sebagai pandauan pelaksanaan program Organisasi Perangkat Daerah (OPD) perlu mengacu pada Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah sehingga RPJMD tersebut sehagai panduan atau guideline untuk mencapai target kiinerja OPD sehingga terukur.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Sedangkan kondisinya hingga saat ini RPJMD masih dalam tahap revisi dan belum selesai hal ini sesuai dengan jawaban kepala dinas perindustrian, perdagangan, koperasi dan UKM provinsi kalimantan Utara sebagai berikut:

> "jika dilihat dari komitmen OPD dalam mencapai target kinerja tentunya yang kita lihat pertama adalah dasar dari penetapan target tersebut dan itu tertuang RPJMD. Nah itu lah yang menjadi kendala karena hingga saat ini RPJMD masih dalam tahap penggodokan dan finalisasi di Bappeda. Namun terlepas dari itu semua selama ini kami dalam menjalankan program tetap berdasarkan target kinerja yang telah ditetapkan pada dokumen RPJMD sebelumnya yang bersifat sementara karena dulu kaltara belum ada kepala daerah definitif."

4. Faktor Struktur Birokrasi

Struktur organisasi adalah suatu susunan dan hubungan antara tiap bagian serta posisi yang ada pada suatu organisasi atau perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasional untuk mencapai tujuan yang diharapakan dan diinginkan.Struktur organisasi menggambarkan dengan jelas pemisahan kegiatan pekerjaan antara yang satu dengan yang lain dan bagaimana hubungan aktifitas dan fungsi dibatasi. Dalam struktur organisasi yang baik harus menjelaskan hubungan wewenang siapa melapor kepada siapa, jadi ada suatu pertanggung jawaban apa yang akan dikerjakan.

Ruang lingkup pembahasan variabel struktur birokrasi menurut Edward III yang pertama adalah ketersediaan *Standard Operational Procedure* (SOP) tentang perlindungan konsumen. Dalam aspek ini memang pemerintah provinsi kalimantan utara melalui dinas perindagkop dan UKM belum ada menetapkan SOP resmi dikarenakan memang tahun SOP perlindungan konsumen tersebut salah satunya yaitu SOP tentang

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

prosedur pengaduan penyelesaian sengketa konsumen dimana BPSK sendiri baru dibentuk pada tahun 2017 ini. Hal tersebut senada dengan hasil wawancara dengan staf seksi perlindungan konsumen provinsi kalimantan utara ibu Denok Rahayu Hastuti, ST. Adapaun jawabannya antara lain adalah:

> "untuk SOP sendiri memang kita masih dalam proses salah satunya misalnya SOP untuk penyelesaian sengketa konsumen kan kalau dilihat prosedur nya jika ada yang bersengketa maka tempat menadunya adalah di BPSK atau badan penyelesaian sengketa konsumen nah untuk BPSK nya sendiri itu tahun 2017 ini baru kita bentuk dan setelah itu baru bisa membuat SOP dan terus disosialisasikan."

Hasil wawancara dengan staf seksi perlindungan konsumen tersebut juga diperkuat dengan jawaban dari pelaku usaha di tanjung selor yang menyatakan tidak tahu harus mengadu kemana jika ada permasalahan dalam bertransaksi. Pelaku usaha dari kabupaten bulungan tersebut bernama Bapak Lona yang diberikan pertanyaan tentang proses transaksi jual beli dan jika ada permasalahan. Jawabannya antara lain:

> "selama ini belum pernah ada masalah dengan pembeli dan belum pernah ada komplain dan juga kalau mau mengadu mau mengadu kemana bingung juga. Lagian juga masalah begitu pasti ribet dan panjang buang tenaga dan pikiran. Selain itu kalau tingkat kerugiannya tidak terlalu besar pasti orang malas kan."

Selain ketersediaan SOP maka ruang lingkup lain dari variabel ini menurut Edward III yaitu struktur birokrasi itu sendiri. Perihal yang dibahas yaitu Seberapa jauh rentang kendali antara pucuk pimpinan dan bawahan dalam struktur organisasi pelaksana, jika semakin jauh berarti semakin rumit, birokratis dan lambat untuk merespon perkembangan program.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Sesuai dengan Peraturan Gubernur Kalimantan Utara Nomor 9 Tahun 2014 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Provinsi Kalimantan Utara maka terbentuklah Dinas perindustrian, Perdagangan, koperasi dan UMKM Provinsi Kalimantan Utara dengan struktur organisasi terdiri dari 1 kepala dinas, 1 sekretaris dan 3 kepala bidang dimana setiap seketaris dan kepala bidang membawahi 3 kepala seksi. Namun hal tersebut telah berubah setelah terbitnya Peraturan Gubernur Nomor 21 Tahun 2016 Tentnag Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Provinsi Kalimantan Utara dengan perubahan nama dinas menjadi Dinas Perindustrian, perdagangan, koperasi dan UKM dan struktur organisasi terdiri dari 1 kepala dinas, 1 sekretaris dan 4 kepala bidang dimana setiap kepala bidang dan sektretaris membawahi 3 kepala seksi. Dalam peraturan yang baru ini struktur organisasi menjadi lebih banyak.

Struktur birokrasi dan organisasi baik di dinas perindagkop & UKM tingkat provinsi serta dinas yang menangani perlindungan konsumen di kabupaten / kota dinilai sudah baik karena setiap tahun pelaksanaan anggaran telah berjalan hanya saja dengan anggaran yang ada memang belum menjangkau ke semua lapisan konsumen dan masayarakat. Tidak dapat dipungkiri bahwa sesuai kewenangan memang perlindungan konsumen merupakan kewenangan pemerintah provinsi namun dukungan antar organisasi yang menangani konsumen di tingkat kabupaten kota sangat diperlukan guna tereapainya tujuan tersebut.

Faktor susunan dari struktur organisasi di masing-masing instansi juga sangat berpengaruh. Hal ini senada dengan Meter dan Horn

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

(Subarsono;2006) yang mengemukakan bahwa Hubungan antar organisasi, yaitu dalam benyak program, implementor sebuah program perlu dukungan dan koordinasi dengan instansi lain, sehingga diperlukan koordinasi dan kerja sama antar instansi bagi keberhasilan suatu program.

Dalam struktur birokrasi, hal yang paling penting yaitu adanya suatu prosedur yang mengatur tata dan pola aliran pekerjaan dalam proses implementasi program. Adapun Indikatornya yaitu adanya standar operasional prosedur atau SOP dengan kriteria ketersediaan prosedur pelaksanaan bagi implementor dan kecukupan prosedur pelaksanaan bagi implementor. Selain itu indikator lain yang tidak kalah penting yaitu Fragmentasi atau kejelasan instansi yang terlibat dalam pelaksanaan program dan hubungan koordinasi dengan instansi-instansi yang terlibat.

5. Faktor Perkembangan Ilmu dan Teknologi

Faktor selanjutnya yang berpengaruh dalam implementasi kebijakan yaitu perkembangan ilmu dan teknologi. Dalam hal ini implementasi kebijakan perlindungan konsumen sangat erat dipengaruhi dengan perkembangan teknologi komunikasi. Salah satu contoh nyata yang saat ini saat cepat tersebar yaitu media komunikasi dengan media sosial yang dinilai lebih cepat menyebarkan informasi dari pada informasi biasa baik media cetak atau elektronik.

Pesatnya perkembangan teknologi menuntut pemerintah untuk menyesuaikan dengan cara mengoptimalkan kinerja pemerintah dengan menggunakan electronic goverment (e-goverment). Dalam beberapa bidang

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

pemerintah juga banyak memanfaatkan media sosial untuk fungsi hubungan masyarakat dan saat ini dipandang lebih efektif. Bahkan kinerja pemerintahan terbukti sangat terbantu dengan teknologi terebut.

Dalam hal ini fungsi teknologi juga dimanfaatkan dalam hal perlindungan konsumen yang diterapkan dalam aduan pelanggan secara elektronik. Artinya dengan memanfaatkan teknologi, saat ini masyarakat bisa mengadukan permasalahan konsumen darimana saja dan kapan saja asalkan ada jaringan internet, selain itu pemangku kebijakan juga bisa dengan cepat mengtahui dan mengambil tindakan terhadap permasalahan perlindungan konsumen. Adapun situs yang digunakan dalam pengaduan konsumen bisa diakses di siswaspk.kemendag.go.id.

Dalam hal lain, dari sisi kebijakan saat ini banyak instansi pemerintahan yang memanfaatkan teknologi untuk mengimplementasikan kebijakan berupa program sosialisasi menggunakan media sosial. Selain bisa cepat, pemanfaatan teknologi juga lebih hemat biasa dibandingkan dengan program sosialisasi bertatap muka atau classroom.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada bab-bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Implementasi Kebijakan Program Penyadaran Hak-Hak Konsumen Sebagai Upaya Mewujudkan Kemandirian di Provinsi Kalimantan Utara yaitu terlihat dalam 3 bentuk kegiatan program antara lain, sosialisasi Perlindungan Konsumen di 5 Kabupaten/Kota se Provinsi Kalimantan Utara, Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Kota Tarakan dan kabupaten Bulungan Serta Kegiatan Pengawasan Barang Beredar dan Jasa yang dilakukan di 5 Kabupaten/Kota yang bekerja sama dengan instansipenegak hukum seperti kepolisian dan Pamong Praja.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan Program Penyadaran Hak-Hak Konsumen Sebagai Upaya Mewujudkan Kemandirian di Provinsi Kalimantan Utara antara lain pertama yaitu Faktor Komunikasi yang merupakan proses penyampaian informasi dari komunikator kepada komunikan, dimana dalam penelitian ini kebijakan yang dilaksanakan berupa sosialisasi yang masih mengalami kendala hubungan antara lain antara implementor dan sasaran dari kebijakan yang belum merata serta perlu inovasi dalam bersosialisasi. Kedua yaitu Faktor Sumber Daya, dari aspek sumberdaya yang ada dikalimantan utara sebagai provinsi baru masih sangat kekurangan tenaga pelaksana dan dari segi

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

anggaran kalimantan utara masih dinilai kurang dalam alokasi perlindungan konsumen dibuktikan dengan pelaksanaan yang belum bisa secara menyeluruh kesemua lapisan masyarakat/konsumen. Ketiga Faktor Sikap/Disposisi, yang selama ini sikap dan komitmen pemerintah provinsi sudah baik karena selalu menganggarkan untuk program perlindungan konsumen dan sesuai amanat undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang kewenanngan pemerintah daerah. Keempat Faktor Struktur Birokrasi, di Dinas Perindagkop & UKM tingkat provinsi serta dinas yang menangani perlindungan konsumen di kabupaten / kota dinilai sudah baik karena setiap tahun pelaksanaan anggaran telah berjalan hanya saja dengan anggaran yang ada memang belum menjangkau ke semua lapisan konsumen dan masayarakat. Kelima faktor pekembangan ilmu dan teknologi yang sangat berperan dalam proses penyampaian informasi tentang kebijakan khususnya melalui jaringan internet yang dapat langsung diakses oleh semua masyarakat.

B. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan yang telah dikemukakan diatas, maka peneliti menyarankan beberapa saran yang berkaitan dengan implementasi kebijakan perlindungan konsumen di Provinsi Kalimantan Utara antara lain:

1. Perlu adanya sebuah forum atau pembentukan forum komunikasi yangterdiri dari dinas provinsi, dinas kabupaten kota serta melibatkan lembaga perlindungan konsumen guna mempermudah komunikasi dan

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

koordinasi sehingga implementasi kebijakan perlindungan konsumen dapat berjalan dengan baik.

2. Kelengkapan sarana dan prasarana penunjang perlindungan konsumen seperti website pengaduan merupakan unsur yang sangat penting dalam menujang keberhasilan program perlindungan konsumen yang ada di Kalimantan Utara sebingga sebaiknya menjadi prioritas untuk dipenuhi terlebih dahulu.
3. Perlu adanya strategi dan inovasi dalam mensosialisasikan program perlindungan konsumen misalkan dengan visualisasi dan peragaan menggunakan media tulisan yang dipasang di tempat strategis yang banyak dikunjungi oleh konsumen di Kabupaten Kota.
4. Perlu adanya Peraturan Daerah yang mengatur dan memperkuat undang-undang perlindungan konsumen di Kalimantan Utara

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

43208.pdf

DAFTAR PUSTAKA

Abdul Wahab, Solichin. 2008. *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Impelementasi Kebijakan Neraga. Edisi Kedua*. Jakarta, PT. Bumi Aksara.

Agus Purwanto, E. Dan Dyah Ratih, S. (2012).*Implementasi Kebijakan Publik, Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Yogyakarta:Gava Media.

Sulistyarini, S. Rosita, T. Aripin, A. dkk. (2016). *Panduan Penulisan Proposal dan Tugas Akhir Program Magister (TAPM) Edisi Satu*. Tangerang Selatan : Universitas Terbuka.

William N. Dunn. (1991). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik Edisi Kedua. Diterjemahkan Oleh Tim Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Gadjah Mada*. Yogyakarta:Gadjah Mada University Press.

Chandra Dewi, P. (2010). *Peningkatan Kesadaran Hak-Hak Konsumen Produk Pangan Sebagai Upaya Mewujudkan Kemandirian Konsumen Oleh, Fakultas Ilmu Sosial dan Ekonomi*, Universitas Negeri Yogyakarta.

Haerul, (2014). *Implementasi Kebijakan Tentang Ketentuan Pemeliharaan Hewan Ternak kabupaten Maros*, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin, Makassar

Meika, H. (2015). *Perlindungan Konsumen Melalui Implementasi Pasal 3 Jo Pasal 6 Perda Nomor 6 Tahun 2014 Kota Pekalongan tentang Penggunaan Label Batik Pekalongan*. Skripsi Bagian Hukum Pedata – Dagang Oleh Hapsari, Fakultas Hukum, Universitas Negeri Semarang.

Pasalong, Harbani. (2016). *Teori Administrasi Publik*, Penerbit Alfabeta, Bandung.

Pasalong, Harbani. (2013). *Metode Penelitian Administrasi Publik*, Penerbit Alfabeta, Bandung.

Pieris, John, Dkk. (2007). *Negara Hukumdan Perlindungan Konsumen Terhadap Produk Pangan Kadaluwarsa*, Penerbit Pelangi Cendekia, Jakarta.

Mulyono, Model Implementasi Kebijakan George Edward III, *http://mulyono.staff.uns.ac.id/2009/05/28/model-implementasi-kebijakan-george-edward-iii/* diakses pada 28 November 2016 Pukul 10.45 WITA

Nur Hasanah, Implementasi Kebijakan Menurut Edward III, *http://elib.unikom.ac.id/files/disk1/546/jbptunikompp-gdl-nurhasanah-27279-2-babii.pdf* diakses pada 28 November 2016 Pukul 11.25 WITA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Nugroho, R. 2008. Public Policy: *Teori Kebijakan-Analisis Kebijakan-Proses Kebijakan, Perumusan, Implementasi, Evaluasi, Revisi, Risk Manajement dalam Kebijakan Publik, Kebijakan sebagai The Fith Estate, Metode Kebijakan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Sugiono, (2014). *Metode Penelitian Kuanitatif Kualitatif dan R&D*, Penerbit Alfabeta Bandung.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

43208.pdf

Lampiran 1

Kepala Dinas
Perindagkop & UMKM
Prov. Kaltara

PANDUAN
WAWANCARA MENDALAM
(In-depth Interview)

Jabatan Narasumber : .....

Tgl/bln/thnWawancara : .....

NamaNarasumber : .....

No. HP : .....

TandaTanganNarasumber : (.....)

Waktu

Hari : .....

Tanggal : .....

Mulai : ..... (WITA)

Selesai : ..... (WITA)

A. KOMUNIKASI

a. Mohon Bapak jelaskan mengenai sosialisasi program perlindungan konsumen ini? (kapan, dimana, siapa yang menyampaikan, siapa pesertanya dan berapa kali diadakan)

b. Apa saja yang disampaikan dalam sosialisasi tersebut?

c. Menurrut bapak bagaimana kejelasan dari tiap informasi yang diberikan?

d. Apa saja bentuk program perlindungan konsumen di kalimantan utara?

e. Apakah program perlindungan konsumen menjadi program prioritas yang masuk dalam rencana strategis instansi?

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

B. SUMBER DAYA

a. Mohon dijelaskan instrumen kebijakan apa saja yang mendasari program perlindungan konsumen ini?

b. Bagaimana alokasi anggaran untuk program perlindungan konsumen, apakah alokasinya mencukupi baik dari pusat maupun daerah

c. Apakah sudah ada lembaga yang khusus menangani sengketa konsumen di kalimantan utara

d. Bagaimana SOP perlindungan konsumen yang ada saat ini?

e. Bagaimana kondisi sumber daya baik SDM maupun dukungan pendanaan dalam implementasi program perlindungan konsumen?

f. Bisakah bapak ibu jelaskan mengenai ketersediaan tenaga yang membidang / menjalankan program peerlindungan konsumen?

g. Kendala apa saja yang dihadapi dalam implementasi program perlindungan konsumen?

C. DISPOSISI

a. Mohon bapak ibu jelaskan komitmen dari pemprov kaltara dalam pelaksanaan program perlindungan konsumen! Bagaimana rencana program jangka menengah dan panjang dalam perlindungan konsumen di kalimantan utara

D. STRUKTUR BIROKRASI

a. Bagaimana implementasi tugas pokok dan fungsi disperindagkop & umkm dalam melaksanakan perlindungan konsumen di kalimantan utara

b. Bagaimana alur birokrasi dalam penyusunan program perlindungan konsumen di provinsi kalimantan utara

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

c. Bagaimana proses pembagian tugas dan koordinasi dengan pihak kabupaten/kota atau pusat khususnya tentang wewenang dalam program perlidungan konsumen?

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

43208.pdf

Kepala Bidang Perdagangan Disperindakop & UMKM Prov. Kaltara

PEDOMAN WAWANCARA MENDALAM
(In-depth Interview)

Jabatan Narasumber : .....

Tgl/bln/thn Wawancara : .....

Nama Narasumber : .....

No. HP : .....

Tanda Tangan Narasumber : (.....)

Waktu

Hari : .....

Tanggal : .....

Mulai : ..... (WITA)

Selesai : ..... (WITA)

A. KOMUNIKASI

a. Mohon Bapak jelaskan mengenai sosialisasi program perlindungan konsumen ini? (kapan, dimana, siapa yang menyampaikan, siapa pesertanya dan berapa kali diadakan)

b. Apa saja yang disampaikan dalam sosialisasi tersebut?

c. Menurrut bapak bagaimana kejelasan dari tiap informasi yang diberikan?

d. Apa saja bentuk program perlindungan konsumen di kalimantan utara?

e. Apakah program perlindungan konsumen menjadi program prioritas yang masuk dalam rencana strategis instansi?

B. SUMBER DAYA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

a. Mohon dijelaskan instrumen kebijakan apa saja yang mendasari program perlindungan konsumen ini?

b. Bagaimana alokasi anggaran untuk program perlindungan konsumen, apakah alokasinya mencukupi baik dari pusat maupun daerah

c. Apakah sudah ada lembaga yang khusus menangani sengketa konsumen di kalimantan utara

d. Bagaimana SOP perlindungan konsumen yang ada saat ini?

e. Bagaimana kondisi sumber daya baik SDM maupun dukungan pendanaan dalam implementasi program perlindungan konsumen?

f. Bisakah bapak ibu jelaskan mengenai ketersediaan tenaga yang membidang / menjalankan program peerlindungan konsumen?

g. Kendala apa saja yang dihadapi dalam implementasi program perlindungan konsumen?

C. DISPOSISI

a. Mohon bapak ibu jelaskan komitmen dari pemprov kaltara dalam pelaksanaan program perlindungan konsumen! Bagaimana rencana program jangka menengah dan panjang dalam perlindungan konsumen di kalimantan utara

b. Apa saja bentuk lembaga perlindungan konsumen yang ada di kalimantan utara

c. Selama ini apakah ada kasus sengketa konsumen

d. Bagaimana proses penyelesaian sengketa konsumen

e. Program apa saja yang selama ini sudah dijalankan dalam upaya perlindungan konsumen di kalimantan utara

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

f. Bagaimana rencana program jangka menengah dan panjang dalam perlindungan konsumen di kalimantan utara

g. Sejauh mana progres pembentukan lembaga perlindungan konsumen dan penyelesaian sengketa konsumen di kalimantan utara

h. Bagaimana kondisi sumber daya baik SDM maupun dukungan pendanaan dalam implementasi program perlindungan konsumen?

D. STRUKTUR BIROKRASI

a. Bagaimana implementasi tugas pokok dan fungsi disperindagkop & umkm dalam melaksanakan perlindungan konsumen di kalimantan utara

b. Bagaimana alur birokrasi dalam penyusunan program perlindungan konsumen di provinsi kalimantan utara

c. Bagaimana proses pembagian tugas dan koordinasi dengan pihak kabupaten/kota atau pusat khususnya tentang wewenang dalam program perlidungan konsumen?

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

43208.pdf

Seksi Perlindungan Konsumen Disperindagkop & UKM Prov. Kaltara

PEDOMAN
WAWANCARA MENDALAM
(In-depth Interview)

Jabatan Narasumber : .....

Tgl/bln/thn Wawancara : .....

Nama Narasumber : .....

No. HP : .....

Tanda Tangan Narasumber : (.....)

Waktu

Hari : .....

Tanggal : .....

Mulai : ..... (WITA)

Selesai : ..... (WITA)

A. KOMUNIKASI

a. Mohon Bapak jelaskan mengenai sosialisasi program perlindungan konsumen ini? (kapan, dimana, siapa yang menyampaikan, siapa pesertanya dan berapa kali diadakan)

b. Apa saja yang disampaikan dalam sosialisasi tersebut?

c. Menurrut bapak bagaimana kejelasan dari tiap informasi yang diberikan?

d. Apa saja bentuk program perlindungan konsumen di kalimantan utara?

e. Apakah program perlindungan konsumen menjadi program prioritas yang masuk dalam rencana strategis instansi?

B. SUMBER DAYA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

a. Mohon dijelaskan instrumen kebijakan apa saja yang mendasari program perlindungan konsumen ini?

b. Bagaimana alokasi anggaran untuk program perlindungan konsumen, apakah alokasinya mencukupi baik dari pusat maupun daerah

c. Apakab sudah ada lembaga yang khusus menangani sengketa konsumen di kalimantan utara

d. Bagaimana SOP perlindungan konsumen yang ada saat ini?

e. Bagaimana kondisi sumber daya baik SDM maupun dukungan pendanaan dalam implementasi program perlindungan konsumen?

f. Bisakah bapak ibu jelaskan mengenai ketersediaan tenaga yang membidang / menjalankan program peerlindungan konsumen?

g. Kendala apa saja yang dihadapi dalam implementasi program perlindungan konsumen?

C. DISPOSISI

a. Mohon bapak ibu jelaskan komitmen dari pemprov kaltara dalam pelaksanaan program perlindungan konsumen! Bagaimana rencana program jangka menengah dan panjang dalam perlindungan konsumen di kalimantan utara

b. Apa saja bentuk lembaga perlindungan konsumen yang ada di kalimantan utara

c. Selama ini apakah ada kasus sengketa konsumen

d. Bagaimana proses penyelesaian sengketa konsumen

e. Program apa saja yang selama ini sudah dijalankan dalam upaya perlindungan konsumen di kalimantan utara

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

f. Bagaimana rencana program jangka menengah dan panjang dalam perlindungan konsumen di kalimantan utara

g. Sejauh mana progres pembentukan lembaga perlindungan konsumen dan penyelesaian sengketa konsumen di kalimantan utara

h. Bagaimana kondisi sumber daya baik SDM maupun dukungan pendanaan dalam implementasi program perlindungan konsumen?

D. STRUKTUR BIROKRASI

a. Bagaimana implementasi tugas pokok dan fungsi disperindagkop & umkm dalam melaksanakan perlindungan konsumen di kalimantan utara

b. Bagaimana alur birokrasi dalam penyusunan program perlindungan konsumen di provinsi kalimantan utara

c. Bagaimana proses pembagian tugas dan koordinasi dengan pihak kabupaten/kota atau pusat khususnya tentang wewenang dalam program perlidungan konsumen?

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

43208.pdf

Kasi Perlindungan Konsumen kota Tarakan

PEDOMAN WAWANCARA MENDALAM
(In-depth Interview)

Jabatan Narasumber : .....

Tgl/bln/thn Wawancara : .....

Nama Narasumber : .....

No. HP : .....

TandaTangan Narasumber : (.....)

Waktu

Hari : .....

Tanggal : .....

Mulai : ..... (WITA)

Selesai : ..... (WITA)

A. KOMUNIKASI

a. Mohon Bapak jelaskan mengenai sosialisasi program perlindungan konsumen ini? (kapan, dimana, siapa yang menyampaikan, siapa pesertanya dan berapa kali diadakan)

b. Apa saja yang disampaikan dalam sosialisasi tersebut?

c. Menurrut bapak bagaimana kejelasan dari tiap informasi yang diberikan?

d. Apa saja bentuk program perlindungan konsumen di kalimantan utara?

e. Apakah program perlindungan konsumen menjadi program prioritas yang masuk dalam rencana strategis instansi?

B. SUMBER DAYA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

a. Mohon dijelaskan instrumen kebijakan apa saja yang mendasari program perlindungan konsumen ini?
b. Bagaimana alokasi anggaran untuk program perlindungan konsumen, apakah alokasinya mencukupi baik dari pusat maupun daerah
c. Apakah sudah ada lembaga yang khusus menangani sengketa konsumen di kalimantan utara
d. Bagaimana SOP perlindungan konsumen yang ada saat ini?
e. Bagaimana kondisi sumber daya baik SDM maupun dukungan pendanaan dalam implementasi program perlindungan konsumen?
f. Bisakah bapak ibu jelaskan mengenai ketersediaan tenaga yang membidang / menjalankan program peerlindungan konsumen?
g. Kendala apa saja yang dihadapi dalam implementasi program perlindungan konsumen?

C. DISPOSISI

a. Mohon bapak ibu jelaskan komitmen dari pemprov kaltara dalam pelaksanaan program perlindungan konsumen! Bagaimana rencana program jangka menengah dan panjang dalam perlindungan konsumen di kalimantan utara
b. Apa saja bentuk lembaga perlindungan konsumen yang ada di kalimantan utara
c. Selama ini apakah ada kasus sengketa konsumen
d. Bagaimana proses penyelesaian sengketa konsumen
e. Program apa saja yang selama ini sudah dijalankan dalam upaya perlindungan konsumen di kalimantan utara

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

f. Bagaimana rencana program jangka menengah dan panjang dalam perlindungan konsumen di kalimantan utara

g. Sejauh mana progres pembentukan lembaga perlindungan konsumen dan penyelesaian sengketa konsumen di kalimantan utara

h. Bagaimana kondisi sumber daya baik SDM maupun dukungan pendanaan dalam implementasi program perlindungan konsumen?

D. STRUKTUR BIROKRASI

a. Bagaimana implementasi tugas pokok dan fungsi disperindagkop & umkm dalam melaksanakan perlindungan konsumen di kalimantan utara

b. Bagaimana alur birokrasi dalam penyusunan program perlindungan konsumen di provinsi kalimantan utara

c. Bagaimana proses pembagian tugas dan koordinasi dengan pihak kabupaten/kota atau pusat khususnya tentang wewenang dalam program perlidungan konsumen?

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

43208.pdf

Konsumen

PEDOMAN
WAWANCARA MENDALAM
(In-depth Interview)

Jabatan Narasumber : .....

Tgl/bln/thn Wawancara : .....

Nama Narasumber : .....

No. HP : .....

TandaTangan Narasumber : (.....)

Waktu

Hari : .....

Tanggal : .....

Mulai : ..... (WITA)

Selesai : ..... (WITA)

A. KOMUNIKASI

a. Apakah anda mengetahui peraturan tentang Perlindungan Konsumen? Darimana anda mengetahui program perlindungan konsumen?

b. Apakah anda pernah menggunakan fasilitas pada program perlindungan konsumen?

B. SUMBER DAYA

a. Apakah selama ini ada keluhan terkait proses jual beli?

b. Apakah anda pernah merasa dirugikan dalam bertransaksi jual beli?

c. Apa saja keluhan yang sering anda alami dalam proses transaksi jual beli?

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

43208.pdf

Pelaku Usaha

PANDUAN
WAWANCARA MENDALAM
(In-depth Interview)

Jabatan Narasumber : .....

Tgl/bln/thn Wawancara : .....

Nama Narasumber : .....

No. HP : .....

Tanda Tangan Narasumber : (.....)

Waktu

Hari : .....

Tanggal : .....

Mulai : ..... (WITA)

Selesai : ..... (WITA)

1. KOMUNIKASI

a. Apakah anda mengetahui peraturan tentang Perlindungan Konsumen?

b. Darimana anda mengetahui program perlindungan konsumen?

c. Apakah anda pernah mendapat komplain atau masalah dengan konsumen?

2. SUMBER DAYA

a. Bagaimana kondisi fasilitas usaha anda untuk menjamin perlindungan konsumen?

b. Apakah selama ini pernah ada masalah dengan konsumen dalam transaksi jual beli?

c. Apa saja keluhan yang sering muncul dari konsumen dalam proses transaksi jual beli pada usaha anda?

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka