

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Kementerian Perdagangan sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 11 Tahun 2022 tentang Kementerian Perdagangan, mengemban fungsi dan tugas melaksanakan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan dibidang perdagangan serta menjamin ketersediaan kebutuhan pokok dan penting dalam negeri, penyelenggaraan perlindungan konsumen dan tertib niaga, penyelenggaraan kerja sama perdagangan internasional, penyelenggaraan kegiatan perdagangan pengembangan ekspor nasional dalam dan luar negeri, penyelenggaraan resi gudang dan perdagangan berjangka komoditi. Kementerian Perdagangan juga dalam menjamin perlindungan konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menjamin peredaran barang dan/atau jasa sesuai dengan ketentuan.

Kebutuhan akan barang dan/atau jasa di era modern ini sangat meningkat sehingga perkembangan akan peredaran barang dan jasa yang ada dipasar sangat tinggi hal ini menjadi peluang usaha yang besar bagi para pelaku usaha dalam memproduksi dan memperdagangkan barang dan/atau jasa di pasaran, namun seiring dengan permintaan akan barang dan/atau jasa yang besar seringkali dimanfaatkan oleh para pelaku usaha untuk memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak sesuai ketentuan, hal ini dapat menimbulkan kerugian dari sisi konsumen, dimana pelaku usaha memproduksi dan memperdagangkan barang dan jasa yang tidak memiliki kualitas dan kenyamanan yang baik bagi konsumen sehingga dapat mengakibatkan terjadinya kerugian terhadap konsumen dari sisi keselamatan, keamanan, kesehatan dan lingkungan hidup.

Peran direktorat pengawasan barang beredar dan jasa dalam mendukung upaya perlindungan konsumen melalui kegiatan pengawasan barang dan/atau jasa adalah seperti halnya pengawasan terhadap barang yang beredar di pasar dimana barang yang diawasi adalah barang yang telah diberlakukan wajib standar nasional Indonesia (SNI), barang yang berlabel bahasa Indonesia, petunjuk penggunaan

barang, jaminan layanan purna jual, dan cara menjual.

Dalam kegiatan pengawasan yang dilakukan oleh petugas pengawas ditemukan juga pelaku usaha yang memperdagangkan barang yang tidak sesuai ketentuan, seperti halnya produk mainan anak yang dapat membahayakan keamanan dan kesehatan anak, produk besi atau baja yang tidak memiliki kualitas sesuai dengan standar nasional Indonesia dapat mengakibatkan konstruksi dari bangunan akan cepat rusak.

Peran direktorat pengawasan barang beredar dan jasa dalam mendukung upaya perlindungan konsumen melalui kegiatan pengawasan barang dan/atau jasa adalah melakukan pengawasan terhadap perdagangan jasa baik jasa bisnis dan jasa distribusi yang banyak digunakan oleh masyarakat dalam kegiatan sehari-hari, perdagangan jasa yang diawasi terhadap pelaku usaha adalah jasa penyedia internet, jasa pengiklanan, jasa layanan kecantikan, jasa pelayanan wisata haji dan umroh, jasa agen perdagangan properti, dan jasa pengiriman, dan jasa *e-commerce* melalui platform digital.

Kegiatan pengawasan yang dilakukan oleh petugas pengawas ditemukan juga pelaku usaha yang tidak memenuhi ketentuan memperdagangkan jasa, dimana konsumen dirugikan dengan apa yang diterima tidak sesuai dengan yang diperjanjikan seperti pada layanan jasa pengiriman barang, jasa perjalanan wisata, jasa klinik kecantikan, dan layanan jasa lainnya, selain itu juga petugas pengawas melakukan pengawasan terhadap platform digital yang digunakan oleh pelaku usaha dalam memperdagangkan barang dan/atau jasa dan konsumen yang membeli atau menggunakan barang dan/atau jasa tersebut.

Hal ini tentunya bertentangan Pasal 8 ayat (1) huruf a undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dimana pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Hairul (2020) menyatakan risiko manajemen adalah proses mengidentifikasi, mengukur risiko, serta membentuk strategi untuk mengelolanya melalui sumber daya yang tersedia. Strategi yang dapat digunakan adalah antara lain mentransfer risiko pada pihak lain, menghindari, mengurangi efek buruk dari risiko dan menerima sebagian atau keseluruhan dari konsekuensi dari risiko tertentu.

Risiko pengawasan barang beredar dan/atau jasa disebabkan oleh perdagangan barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan ketentuan dan merugikan konsumen, maka pengawasan perlu dilakukan oleh pemerintah dalam hal ini petugas pengawas barang dan jasa, guna memastikan barang-barang dan jasa yang diperdagangkan oleh pelaku usaha sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Pengawasan barang beredar berdasarkan Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 69 Tahun 2018 tentang Pengawasan Barang Beredar dan/atau Jasa dibagi menjadi 3 (tiga) jenis pengawasan, yaitu pengawasan berkala, pengawasan khusus dan pengawasan terpadu. Pengawasan berkala adalah pengawasan barang dan/atau jasa yang dilakukan dalam waktu tertentu berdasarkan prioritas barang dan/atau jasa yang akan diawasi sesuai program. Adapun pengawasan khusus adalah pengawasan yang dilakukan sewaktu-waktu berdasarkan adanya temuan indikasi pelanggaran, laporan pengaduan konsumen atau masyarakat, Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) atau tindak lanjut dari hasil pengawasan berkala atau adanya informasi, baik yang berasal dari media cetak, media elektronik maupun media lainnya. Pengawasan terpadu yaitu pengawasan yang dilaksanakan berdasarkan program dan/atau adanya permasalahan Barang Beredar dan/atau Jasa yang memerlukan penanganan yang efektif, terkoordinasi dan melibatkan instansi teknis terkait.

Pada tahun 2022, Direktorat Pengawasan Barang Beredar dan Jasa telah melakukan pendataan terhadap barang dan jasa yang merupakan ruang lingkup objek pengawasan. Pengawasan barang beredar dan jasa dilaksanakan dengan memperhatikan beberapa aspek yaitu:

- 1) Produk yang banyak dikonsumsi oleh konsumen.
- 2) Produk yang sering ditemukan pelanggaran secara berulang-ulang.
- 3) Produk baru yang diatur ketentuan Standar Nasional Indonesia (SNI), Label dalam Bahasa Indonesia dan dan Manual Kartu Garansi (MKG).
- 4) Produk lain yang belum pernah dilaksanakan pengawasan dan merupakan bahan baku.

Hasil Pengawasan seperti yang digambarkan pada tabel presentasi hasil pengawasan barang beredar dan jasa pada tahun pada Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen Dan Tertib Niaga, Kementerian Perdagangan Tahun 2022 menunjukkan Pengawasan terhadap barang dimana barang yang tidak sesuai ketentuan sebesar 35,28 persen, dan barang yang sesuai ketentuan sebesar 50,97 persen pada tahun 2022, dan Pengawasan Jasa terhadap pelaku usaha yang memenuhi ketentuan sebanyak 8 (delapan) pelaku usaha, dan pelaku usaha yang tidak memenuhi ketentuan sebanyak 19 (sembilan belas) pelaku usaha dari total 27 (dua puluh tujuh) pelaku usaha yang diawasi kegiatan perdagangannya, ini menunjukkan masih ditemukan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan dan dilakukan oleh pelaku usaha tidak memenuhi ketentuan dan peraturan yang berlaku, hal ini tentunya memberikan dampak yang kurang baik terhadap konsumen dari sisi keamanan, keselamatan, kesehatan, dan lingkungan serta terhadap pelaku usaha belum patuh terhadap ketentuan.

Tabel 1.1. Presentasi Hasil Pengawasan Barang Tahun 2022

Barang Sesuai	Barang Tidak Sesuai	Dalam Proses Pengujian	Total Presentase Pengawasan
55,97 Persen	32,28 Persen	11,74 Persen	100 Persen

Sumber data : Laporan Kinerja Ditjen Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga 2022.

Tabel 1.2. Hasil Pengawasan Jasa Tahun 2022

Pelaku Usaha Yang Memenuhi Ketentuan	Pelaku Usaha Yang Tidak Memenuhi Ketentuan	Total Hasil Pengawasan Terhadap Pelaku Usaha
8 Pelaku Usaha	19 Pelaku Usaha	27 Pelaku Usaha

Sumber data : Laporan Kinerja Ditjen Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga 2022.

1.2. Permasalahan

Terdapat beberapa hal atau kejadian yang tidak diinginkan (KTD) yang menjadi perhatian dalam proses pelaksanaan pengawasan barang beredar dan/atau jasa.

Tabel 1.3. Risiko Manajemen Pengawasan Barang Beredar dan Jasa

No.	Proses Kegiatan Pengawasan Barang Dan Jasa
1.	Masih rendahnya persentase cakupan barang dan jasa dalam pengawasan
2.	Pengawasan yang bersifat incidental mejadi tidak optimal.
3.	Kesulitan memilih pegawai untuk ditugaskan melakukan pengawasan.
4.	Pelaku Usaha tidak mengetahui peraturan terkait perdagangan barang dan jasa
5.	Penolakan penandatanganan berita acara pengawasan oleh pelaku usaha pada saat pelaksanaan pengawasan barang dan jasa
6.	Ancaman dan tekanan terhadap keselamatan diri petugas saat melakukan pengawasan barang dan jasa di lapangan
7.	Alamat Pelaku usaha tidak dapat ditemukan dan Kesulitan menemukan identitas dan alamat perusahaan
8.	Pelaku usaha tidak menghadiri panggilan klarifikasi atau pemberian informasi tanpa keterangan
9.	Bahan keterangan/data dan informasi yang didapat sangat minim pada saat pelaksanaan pengawasan
10.	Persentase cakupan jenis barang dalam lingkup pengawasan barang dan jasa sangat kecil.
11.	Persentase cakupan wilayah dalam lingkup pengawasan barang dan jasa sangat kecil.
12.	Biaya pembelian sampel produk yang mahal ketika pelaksanaan kegiatan pengawasan

No.	Proses Kegiatan Pengawasan Barang Dan Jasa
13.	Pengawasan terhadap produk SNI Wajib yang biaya pengujian laboratorium sangat tinggi tidak optimal
14.	Perubahan rencana lokasi / daerah pengawasan khususnya daerah perbatasan.
15.	Pemilik barang tidak diketahui (bila tidak tercantum identitas produsen atau importir di kemasan atau barang).
16.	Dokumen berita acara dan atau kuitansi tidak memenuhi syarat legalitas ketika pelaksanaan kegiatan pengawasan.
17.	barang dan merek barang yang akan diawasi di daerah yang ditetapkan menjadi lokasi pengawasan sulit ditemukan
18.	Kesalahan membuat kodifikasi barang dan pengisian tabel kasat mata disaat pelaksanaan pengawasan
19.	Kesulitan dalam memverifikasi dokumen legalitas pelaku usaha dan pengujian sampel produk tidak dilakukan dengan parameter yang benar
20.	Database hasil pengawasan tidak <i>update</i> secara berkala.
21.	Laporan Hasil kegiatan pengawasan terlambat diselesaikan.
22.	Kegiatan Pengawasan Barang Beredar dan Jasa tidak dilakukan secara keseluruhan di wilayah Indonesia.
23.	Ditemukannya barang dan jasa yang tidak sesuai ketentuan beredar di Pasaran.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian yang akan dilakukan adalah:

- a) Bagaimana menilai dan mengukur risiko yang terjadi terhadap proses pengawasan barang dan/atau jasa.
- b) Bagaimana melakukan mitigasi terhadap proses pengawasan barang dan/atau jasa.

1.4. Tujuan Penelitian

Sesuai rumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini adalah :

- a) Menilai dan mengukur risiko yang terjadi terhadap proses pengawasan barang dan/atau jasa.
- b) Melakukan mitigasi terhadap proses pengawasan barang dan/atau jasa.

1.5. Manfaat Penelitian

- a) Memberikan masukan terkait mitigasi dan langka yang efektif dalam mengurangi risiko yang terjadi akibat dari kegiatan pengawasan barang beredar dan/atau jasa.
- b) Konsumen dapat menerima informasi yang benar sehingga terhindar dari eksekusi negatif penggunaan barang dan/atau jasa.
- c) Pelaku usaha dapat menerima informasi terkait ketentuan dalam memperdagangkan barang dan/atau jasa yang sesuai.
- d) Penelitian ini dapat memberikan manfaat secara teoritis serta sumbangsi pemikiran dalam menganalisis risiko manajemen proses pengawasan barang dan jasa pada Direktorat pengawasan barang beredar dan jasa, kementerian perdagangan berbasis risiko.

1.6. Ruang Lingkup Penelitian

Dalam penelitian ini penulis melakukan penelitian hanya pada Direktorat Pengawasan Barang Beredar dan Jasa, Kementerian Perdagangan, yang bertempat di Jakarta. Ruang lingkup penelitian berkaitan dengan risiko manajemen proses pengawasan barang dan/atau jasa.