

OPTIMALISASI PEMBERDAYAAN PELAKU UMKM DESA CIKOLELET MELALUI EDUKASI PERLINDUNGAN KONSUMEN

Gairah Sinulingga^{1*}, Sri Setiawati², Amanda Lubis³, Jenny Sista Siregar⁴, Ainun Nazriah⁵,
Grace Sharon⁶,

^{1,2,3}STIE Manajemen Bisnis Indonesia, Depok

⁴Universitas Negeri Jakarta, Jakarta

^{5,6}Universitas Krisnadwipayana, Jakarta

email: gairah.sinulingga@stiemi.ac.id

Abstrak

Sejak tahun 2017 hingga 7 Oktober 2022, Badan Perlindungan Konsumen Nasional (“BPKN”) menerima 7.983 pengaduan konsumen yang berasal dari multisektoral. Total kerugian konsumen sejumlah Rp 2.457.836.109.715. Berdasarkan data-data tersebut kesadaran pelaku usaha terhadap hak dan perlindungan konsumen masih perlu ditingkatkan lagi. Terdapat 3 sanksi bagi pelaku usaha yang merugikan konsumen diantaranya, ganti rugi, pidana dan administrasi pencabutan izin usaha sesuai dengan undang-undang perlindungan konsumen No.8 tahun 1999. Desa Cikolelet adalah Daerah Wisata yang dicanangkan sebagai Desa Wisata oleh Bupati Kabupaten Serang. Desa Cikolelet memiliki kawasan wisata yang sangat menarik, memiliki sumber daya alam dan kekayaan alam berlimpah. Pelaku UMKM mengolah dan memproduksinya serta memasarkannya kepada masyarakat pengunjung berupa Buah Kranji, Ceplis, Emping. Permasalahan yang dihadapi adalah pelaku UMKM belum sepenuhnya menyadari kewajiban apa saja terhadap produk yang dihasilkan. Hal mana dapat menyebabkan timbulnya sengketa dengan pembeli/pengunjung dan pemakai akhir yang merasa manfaat produk tidak sesuai dengan yang tertulis atau yang dijanjikan.

Permasalahan tersebut dapat diatasi dengan melakukan pelatihan dan pemberdayaan pelaku usaha Desa Cikolelet dalam melaksanakan penerapan Perlindungan Konsumen.

Kata kunci: Perlindungan Konsumen; UMKM; Cikolelet; BPKN; Sengketa

Abstract

From 2017 to 7 October 2022, the National Consumer Protection Agency ("BPKN") received 7,983 consumer complaints originating from multisector sources. Total consumer losses amounted to IDR 2,457,836,109,715. Based on these data, business actors' awareness of consumer rights and protection still needs to be increased. There are 3 sanctions for business actors who harm consumers, including compensation, and criminal and administrative revocation of business permits in accordance with consumer protection law no. 8 of 1999. Cikolelet village is a tourist area that was declared a tourist village by the regent of Serang regency. Cikolelet village is a very interesting tourist area, that has abundant natural resources and wealth. MSME players process and produce it and market it to the visiting public. The problem faced is that MSME actors are not fully aware of their obligations regarding the products they produce. This can cause disputes to arise with buyers/visitors and end users who feel that the benefits of the product do not match what was written or promised. This problem can be overcome by training and empowering Cikolelet village MSME actors in implementing customer protection law.

Keywords: Customer Protection; MSME; Cikolelet; BPKN; Dispute.

PENDAHULUAN

Terhitung sejak tahun 2017 sampai dengan 7 Oktober 2022, BPKN sudah menerima 7.983 pengaduan konsumen dari berbagai sektor. Firman Turmantara Endipraja, Wakil Ketua Komisi Edukasi dan Komunikasi BPKN RI menyampaikan hal tersebut, saat kegiatan dengan tema Edukasi Konsumen Cerdas, Kuliah Kunjungan Lapangan Fakultas Hukum Universitas Widyagama Mahakam, di Ruang Serbaguna Disperindagkop dan UMKM Kaltim.

Jumlah pengaduan terbagi pada tahun 2017 terdiri 280 pengaduan, tahun 2018 terdiri dari 640 pengaduan, serta tahun 2019 terdiri sejumlah 1.518 pengaduan, sementara tahun 2020 mengalami kenaikan menjadi 1.372 pengaduan, tahun 2021 semakin naik menjadi 3.256 pengaduan. Periode

terakhir 7 Oktober 2022 terdapat 917 pengaduan. "BPKN RI mencatat pengaduan tertinggi pada sektor Jasa Keuangan, property dan E-Commerce,".

Pengaduan selama tahun 2022, yang terkait jasa keuangan terdiri dari 370 pengaduan, perumahan terdiri dari 158 pengaduan dan E-Commerce terdiri 126 pengaduan. Jumlah pengaduan untuk sektor lain-lain 104, jasa telekomunikasi 50, jasa transportasi 48, barang elektronik, telematika dan kendaraan bermotor 39, serta listrik dan gas rumah tangga 10 pengaduan. Tahun lalu di 2021 besaran pengaduan terhadap sektor perumahan cukup tinggi, diikuti kemudian E-Commerce.

Sementara total kerugian dari konsumen tahun 2021 Rp 2.457.836.109.715 dan di tahun 2022 hingga 7 Oktober Rp 93.457.759.419. Untuk itu kesadaran masyarakat terhadap hak perlindungan masih perlu ditingkatkan lagi. Adapun sanksi bagi pelaku usaha yang merugikan konsumen diantaranya adalah ganti rugi, pidana dan administrasi pencabutan izin usaha.

Terkait pentingnya Perlindungan konsumen Pemerintah menerbitkan Undang-undang perlindungan konsumen Nomor 8 tahun 1999. Perlindungan Konsumen mengatur secara menyeluruh hal-halsaja yang menjadi hak serta kewajiban dari konsumen maupun pelaku usaha, dimana pengaturan hal tersebut semata-mata adalah untuk memberikan jaminan kepastian hukum dalam hal perlindungan terhadap konsumen sebagaimana yang termuat dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen(Grace Sharon, 2018). Kementerian Perdagangan Republik Indonesia kemudian menerbitkan Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 72 tahun 2020 yang mengatur Penyelesaian Sengketa Konsumen ("BPSK"). Pengertian dari sengketa Konsumen adalah sengketa antara konsumen denganPelaku usaha yang menuntut gantikerugian atas pencemaran maupun kerusakan,terhadap kerugian yang diderita konsumen akibat konsumsi barang dan/atau pemanfaatan jasa yang diperdagangkan, tentunya hal ini sejalan dengan pengaturan dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dimana tentang ganti kerugian diatur bahwa setiap orang wajib karena kesalahannya yang menimbulkan kerugian (baikmateriil maupun moriil) terhadap orang lainnya mengganti kerugian tersebut kepada orang yang menderita kerugian (Yessy Kusumadewi dan Grace Sharon, 2022)

Desa Cikolelet adalah Daerah Wisata yang dicanangkan sebagai Desa Wisata oleh Bupati Kabupaten Serang. Desa Cikolelet memiliki kawasan wisata yang sangat menarik, memiliki sumber daya alam dan kekayaan alam yang berlimpah diantaranya; bidang pertanian, ekonomi, peternakan, UMKM, keragaman kesenian, kebudayaan, adat istiadat seperti seni rudad, kasidah, rampak qasidah, kesenian marawis, kendang pencak, calung serta obyek wisata diantaranya Curug Lawang, Curug Kembar, Puncak Pilar dan Puncak Cibaja. Permasalahan yang dihadapi adalah pelaku UMKM belum sepenuhnya menyadari beberapa kewajiban yang harus dilakukan terhadap hasil alam yang diolah, diproduksi dan dipasarkan kepada masyarakat. Hal mana dapat menyebabkan timbulnya sengketa dengan pembeli/pengunjung dan pemakai akhir yang merasa manfaat produk tidak sesuai dengan yang tertulis atau yang dijanjikan.

Upaya perbaikan pada produk-produk Desa Cikolelet memang terus berkembang antara lain tahun 2019 telah ada pelatihan pada lima peternakan kambing Etawa di Desa Cikolelet dari kemasan botol plastik menjadi kotak dengan menggunakan merk. Perubahan tersebut mampu meningkatkan 20% dan harga meningkat sebanyak 25% (Chotibul Umam), pelatihan berikutnya berupa pengelolaan manajemen UMKM dari pemasaran produk, penerapan perencanaan keuangan, dan laporan keuangan yang dilaksanakan 31 Mei tahun 2022 sebanyak 20 orang melalui *Zoom Meeting* (Tri WidiastutiPermasalahan yang ditemukan oleh team Pengabdian di Desa Cikolelet tersebut dapat diatasi dengan melakukan pelatihan dan pemberdayaan pelaku usaha Desa Cikolelet dalam melaksanakan penerapan aturan Perlindungan Konsumen.

Pelatihan dan pemberdayaan pelaku usaha desa Cikolelet difasilitasi Dosen dengan berbagai keahlian dari berbagai perguruan tinggi dengan melaksanakan kegiatan pengabdian masyarakat melalui Surat Keterangan dari Kepala Desa Cikolelet No 012/Ds-2009/SK/X/2023, Ojat Darajat, dengan tema Kolaborasi Antar Kampus yang berlangsung dari tanggal 27-28 Oktober 2023 bertempat di aula desa Cikolelet, Kecamatan Cinangka, Serang. Peserta pelaku UMKM Desa Cikolelet antara lain produsen kopi olahan, minuman, keripik emping, manisan buah kranji, jamur tiram, ceplis melinjo, pengrajin atap rumbia dan pengolahan limbah plastik.



Gambar 1. Kolaborasi Dosen Antar Kampus bersama Kepala Desa Cikolelet

METODE

Kegiatan berlangsung diawali perkenalan enam Dosen sesuai keahliannya masing-masing. Pemateri Dr. Gairah Sinulingga SE, MM dari STIE Manajemen Bisnis Indonesia menyajikan data-data jumlah pengaduan konsumen. Dampak kerugian dari terjadinya pengaduan tersebut. Peran dan tanggung jawab pemerintah dan lembaga terkait dan sanksi yang dapat diterima pelaku usaha/UMKM apabila pengaduan konsumen tersebut terbukti melanggar undang-undang perlindungan konsumen terutama yang tertulis pada Pasal 8 sd 17, undang-undang perlindungan konsumen, yang mengatur tentang kriteria larangan yang harus dipatuhi pelaku usaha ketika memproduksi dan memperdagangkan barang dan jasa.



Gambar 2. Dr. Gairah Sinulingga SE, MM menyampaikan data informasi BPKN RI.

Pemateri berikutnya Dr (c). Sri Setiawati S. Pd, MM dan Dr. Amanda Lubis SH, Mkn. dari STIE Manajemen Bisnis Indonesia menambahkan tentang informasi pentingnya perizinan legalitas usaha, merek produk yang dihasilkan dan diperdagangkan, misalnya NIB (Nomor Induk Berusaha), PIRT (Pangan Industri Rumah Tangga), BPOM (Badan Pengawas Obat dan Makanan). Setelah produk tersebut memiliki legalitas jika ingin dipasarkan keluar pastinya akan lebih mudah dan salah satunya bisa memaksimalkan pemasaran digital yang saat ini bisa menjadi solusi untuk peningkatan penjualan produk tersebut dimana pemasaran digital menjadi salah satu hal yang paling penting bagi pelaku UMKM dalam beberapa tahun terakhir, hal ini dikarenakan pemasaran digital dapat menjangkau lebih banyak pelanggan dalam meningkatkan nilai penjualan (sri setiawati et al., 2023).

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, khususnya penggunaan platform media sosial, telah mengubah paradigma pemasaran dan interaksi antara pelaku usaha dengan calon konsumen (gairah sinulingga et al., Juli 2023).



Gambar 3. Dr (c). Sri Setiawati Spd, MM dan Dr. Amanda Lubis SH, Mkn.

Materi lebih lanjut dijelaskan oleh Dr. Grace Sharon SH., MH dan Ainun Nazriah S. Pd., Msc dari Universitas Krisnadwipayana memperjelas tentang Hak & Kewajiban konsumen dan pelaku usaha serta legalitas usaha UMKM. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memuat bahwa Hak konsumen adalah: a. hak atas keamanan,kenyamanan serta keselamatan dalam hal mengkonsumsi barang maupun jasa; b. konsumen dapat menentukan pilihan terhadapbarang maupun jasa dengan jaminan yang dijanjikan (sesuai nilai tukar maupun kondisi dari barang dan/atau jasa); c. konsumen berhak untuk mendapatkan informasi yang jujur, benar, dan jelas,tentang jaminan maupun kondisi dari barang maupun jasa d. konsumen berhak untuk didengarkeluhan maupun pendapatnya tentang barang maupun jasa yang dikonsumsi; e. konsumen berhak untuk mendapatkan perlindungan serta advokasiterhadap usaha penyelesaian sengketa konsumen secara patut; f. konsumen berhak mendapatkan pendidikan serta pembinaan konsumen; g. konsumen berhak untuk mendapat perlakuan secara jujur dan benar serta tidak diskriminatif; h. hak mendapatkan ganti kerugian atau kompensasi atas barang maupun jasa yang diterima apabila barang dan jasa tersebut tidak sesuai dengan kesepakatan maupun perjanjian yang ada..

Pada bagian lain dari Undang-undang Perlindungan Konsumen diatur secara paralel mengenai kewajiban dari Pelaku Usaha adalah: a. Pelaku usaha dalam melakukan kegiatan usahanya harus memiliki itikad baik; b. Pelaku Usaha dalam memberikan informasi harus dilakukan secara jujur, benar serta jelas tentang jaminan maupun kondisi dari barang maupun jasaserta Pelaku usaha berkewajiban memberikan kejelasan dalam hal pemeliharaan, penggunaan, maupun perbaikan dari barang maupun jasa yang diperdagangkanc. Pelaku usaha berkewajiban memberikan pelayanan dengan jujur, benar serta tidak diskriminatif; d. Pelaku Usaha berkewajiban memberikan jaminan mutu maupun ketentuan standar dari barang maupun jasa yang diproduksi maupun diperdagangkan; e. Pelaku Usaha berkewajiban untuk memberikan kesempatan bagi konsumen untuk mencoba maupun menguji barang maupun jasa yang diproduksi dan/ atau diperdagangkan serta menyediakan jaminan garansi; f. Pelaku Usaha memiliki kewajiban untuk memberikan kompensasi atau ganti kerugian atas pemakaian, penggunaan, sertapemanfaatan barang maupun jasa yang diproduksi maupun diperdagangkan; g. Pelaku Usaha memiliki kewajiban untuk memberi ganti kerugian maupun kompensasi atas penerimaan barang maupun jasa yang tidak sesuai dengan apa yang telah diperjanjikan. Demikian detail pengaturan tentang hak dan kewajiban baik konsumen maupun pelaku usaha guna menghindari masalah nyata dalam industri yang kegiatannya berkaitan dalam menghasilkan produk baik secara mandiri maupun secara bersama/kelompok (Yessy Kusumadewi dan Grace Sharon, 2022)



Gambar 4. Dr. Grace Sharon SH, MH dan Ainun Nazriah S. Pd, Msc

Sebelum diakhiri dengan sesi tanya jawab dan advokasi lebih lanjut yang dipandu Dr. Jenny Sista Siregar M. Hum dari Universitas Negeri Jakarta. Dr. Jenny Sista Siregar M. Hum dari Universitas Negeri Jakarta menyampaikan kesimpulan dari semua pemateri sekaligus mempersilahkan pelaku usaha UMKM yang hadir mengemukakan apa saja yang belum jelas terkait materi atau apakah ada masalah yang dihadapi terkait peningkatan pemahaman serta kesadaran peran pelaku usaha dalam implementasi perlindungan konsumen.



Gambar 5. Dr. Jenny Sista Siregar M. Hum dan Peserta UMKM desa Cikolelet

HASIL DAN PEMBAHASAN

Selama proses tanya jawab berlangsung banyak terdapat pertanyaan dari peserta edukasi undang-undang perlindungan konsumen yang berhubungan dengan isi butir Pasal 8 sd 17 tentang perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha. Terkait dengan tidak mencantumkan masa dan tanggal kadaluarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang kualitas produk dari desa Cikolelet yang dituliskan dalam kemasan produk. Dari hasil diskusi peserta UMKM baru paham dan sadar akan ketentuan tersebut dan diambil contoh produk Manisan Buah Kranji yang dihasilkan peserta. Kekurangan lainnya misalnya belum ada tertulis di label produk berupa tanggal produksi, masa kadaluarsa. Berdasarkan edukasi yang diberikan pelaku usaha selanjutnya dapat meningkatkan kualitas produk atau layanan mereka. Tahapan yang dapat dilakukan mencakup perbaikan dalam desain, pembuatan, pengemasan, produk yang dihasilkan.

Peningkatan kesadaran terhadap minimnya pengetahuan masyarakat mengenai izin edar suatu produk seperti belum adanya P-IRT ataupun BPOM terhadap produk-produk makanan. Pelaku usaha membutuhkan bimbingan lebih lanjut guna untuk memproses perizinan, kewajiban memasang label atau membuat penjelasan produk yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan. Terungkap ternyata yang membuat label dan nama produk peserta beli melalui aplikasi online market place tertentu. Pelaku usaha dalam produk tersebut hanya menyebutkan nama merek saja, maka pedagang yang menawarkan jasa pembuatan logo dan merek melalui aplikasi online market place langsung membuat dan mengirimkan dalam bentuk sudah jadi. Setelah di edukasi tentang pentingnya hak cipta terkait label dan penjelasan tentang barang, Para pelaku usaha akhirnya lebih memahami aturan dan regulasi yang harus mereka patuhi. Keseruan terhadap diskusi mengenai ketidaktahuan mereka menjadi begitu menarik hati pelaku produksi usaha Desa Cikolelet. Selanjutnya mereka berharap dapat mendapatkan advokasi atau

pendampingan lebih lanjut dari pemateri agar dapat lebih taat aturan untuk membuat logo dan merek produk.

Hasil edukasi terkait kesesuaian dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya produk dihasilkan. Berdasarkan produk yang dihasilkan terdapat data ukuran produk yang dicoret. Hal mana tentu dapat menyebabkan ketidakpuasan pembeli. Hasil diskusi dan edukasi diharapkan pelaku UMKM lebih memahami kebutuhan dan harapan pelanggan dengan membuat dan mengembangkan produk atau layanan yang relevan.

SIMPULAN

Pada akhir kegiatan pengabdian masyarakat terkait edukasi berupa penyuluhan, advokasi, dan diskusi implementasi perlindungan konsumen wajib dilaksanakan karena terdapat hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha yang harus menjadi perhatian.

Kepatuhan terhadap undang-undang perlindungan tersebut bertujuan untuk mencegah pelaku usaha dari sanksi yang mungkin diterima karena belum paham bagaimana menanggapi keluhan pelanggan. Dengan memahami dan mematuhi peraturan, UMKM dapat menghindari sanksi atau denda yang dapat dikenakan jika melanggar hukum.

Edukasi dan konsultasi untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman pentingnya perlindungan konsumen dapat dilakukan melalui para ahli misalnya dengan dosen dan lembaga resmi yang ditunjuk pemerintah.

Edukasi perlindungan konsumen bertujuan membantu pelaku usaha UMKM desa Cikolelet untuk dapat membangun usaha yang berkelanjutan, memahami pentingnya menjalin hubungan dengan pelanggan, dan mengoptimalkan kinerja mereka di industri yang semakin ketat persaingannya.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada Kepala Desa dan pelaku UMKM desa Cikolelet yang telah menyediakan waktu dan tempat kegiatan pengabdian masyarakat, panitia kegiatan pengabdian masyarakat Kolaborasi Antar Kampus dan dosen yang tergabung dalam kelompok 10 yang telah membantu terlaksanakannya kegiatan pengabdian masyarakat ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Bagus Saifullah Agung Gumelar. Pengembangan Desa Wisata Cikolelet Berbasis Masyarakat di Desa Cikolelet Kecamatan Cinangka Kabupaten Serang Banten. Lembaran Masyarakat. Jurnal Pengembangan Masyarakat Islam. <https://jurnal.uinbanten.ac.id/index.php/lbrmasy/issue/view/490>
- Chotibul Umam , Rina Fitriana, Packaging Produk Susu Kambing Etawa “ETTAKOLET” Di Desa Wisata Cikolelet Serang, Jurnal ABDIKARYA Vol. 1 No. 1 Tahun 2019
- Grace Sharon, “GANTI RUGI DALAM METODE PROMOSI YANG MENYESATKAN BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”, Binamulia Hukum, Vol. 7 No. 1, Juli 2018, ISSN 1410-0088
- Gairah Sinulingga, Sri Setiawati, Farhan Furkonudin et al., PKM Pelatihan Digital Marketing Dengan Aplikasi Tik Tok Serta Optimalisasi Live Tik Tok Sebagai Upaya Peningkatan Penjualan Pada Pelaku Ummk Binaan Gemma Indonesia Raya. journals.upi-yai.ac.id/index.php/IKRAITH-ABDIMAS
- Raden Kania, Nur Hidayanti, Ida Nuraida, Tifani Intan Solihati. Literasi digital melalui e-tourism di desa cikolelet. Bakti Kami Pada Pertiwi (Catatan Pengabdian Dosen) (pp.145164) Publisher: Media Madani
- Sri Setiawati. Gairah Sinulingga, Rina Apriliani et al., PKM Pelatihan Digital Marketing dengan Pengenalan dan Cara Berjualan di Aplikasi Tik Tok Pada Pelaku UMKM Binaan GEMMA Indonesia Raya, Jurnal Ikra-ith Abdimas 7(3), 323-334 <https://doi.org/10.37817/ikra-ithabdimas.v7i3>
- Sri Sulartiningrum, Fifi Nofiyanti dan Rina Fitriana. Pelatihan Peningkatan Kualitas SDM Bidang Pariwisata di Desa Wisata. Jurnal SOLMA 7(2):176 DOI:10.29405/solma.v7i2.2228
- Tri Widyastuti, Nita Komala Dewi, Ratna Suminar S. Pelatihan dan Pendampingan Pemasaran Digital dan Pengelolaan Keuangan Bagi Pelaku UMKM di BUMDes Desa Cikolelet, Kab. Serang – Banten, Jurnal Dedikasi, Volume 2 Nomor 1 (2023), ISSN 2828-1101 (Print) ISSN 2828-0741 (Online), <https://doi.org/10.53276/dedikasi.v2i1.50>

Yessy Kusumadewi dan Grace Sharon. Hukum Perlindungan Konsumen. (Yogyakarta: Lembaga Fatimah Azzahrah, 2022).

Badan Perlindungan Konsumen Nasional Republik Indonesia, Diakses pada September 12, 2023 dari <https://bpkn.go.id/>

Diskominfo Kaltim. Diakses pada Oktober 25, 2023, dari <https://diskominfo.kaltimprov.go.id>

Dewan Perwakilan Rakyat Indonesia, Diakses pada Oktober 25, 2023 dari <https://www.dpr.go.id/jdih/index/id>