

**LEGAL PROTECTION OF CONSUMER RIGHTS IN HOUSING INDUSTRY BY LAW  
NUMBER 8 YEAR 1999 ON CONSUMER PROTECTION**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP HAK KONSUMEN DALAM INDUSTRI  
PERUMAHAN MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999  
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

**Eka Supriatiningsih\***

eka.supriatiningsih@unida.ac.id

(Diterima pada: 01-08-2016 dan dipublikasikan pada: 01-9-2016 )

**ABSTRACT**

*Housing is a basic human need. But for the majority of the Indonesian people, the word "home" became the term that is very expensive, but the house is a building basic, fundamental and also a prerequisite for everyone to survive and live and enjoy life dignified, peaceful, safe and comfortable. Many problems regarding housing draw made this issue to be studied. Identification of research problems are 1) How is the role and perspectives of Law No. 8, 1999 (BFL) for violation of consumer rights in the housing industry?; 2) The extent to which the responsibility of the developer or developer to default or negligence in carrying out obligations, and how the reality faced by consumers?; 3) what legal action can be taken if a dispute arises consumers with businesses?. This study is a descriptive analysis is intended to provide a detailed overview of the rights of consumers in the housing industry, to see the problems that exist in the present and perspective of research that its analysis leads to the future in order to find the right policy to consumer protection housing. From these results it can be concluded that: 1) the implementation of Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection (BFL), especially regarding the implementation of consumer rights cannot be realized as a whole, particularly with regard to the behavior for the rights, such as rights advocacy, the right to obtain redress. 2) On the issue of consumer protection, based on the findings directly in the field indicates that Act No. 8, 1999 do not yet play as expected at the time of enactment. 3) Control the government to businesses in the housing industry or developers so far only limited to licensing only, while the interactions or direct relationship between developers and consumers, the government does not intervene. On the advice of the above conclusions are: 1) There needs to be a social movement about empowering consumers so considered important encouragement for socialization activities; 2) Establishment of an independent body specialized dispute resolution field of housing or property in Indonesia is quite urgent, given the weak position of the consumer; 3) For a more integrative and comprehensive reach the target of legal protection to consumers, Act No. 8 of 1999 on Consumer Protection in the implementation must be accompanied by implementing regulations.*

---

*Keywords: Consumer Rights, Housing Industry*

---

**ABSTRAK**

*Perumahan merupakan salah satu kebutuhan dasar manusia. Namun bagi sebagian besar masyarakat Indonesia, kata "rumah" menjadi sebutan yang teramat mahal, padahal rumah adalah bangunan dasar, fundamental dan sekaligus menjadi prasyarat bagi setiap orang untuk bertahan dan hidup serta menikmati kehidupan bermartabat, damai, aman dan nyaman. Banyaknya persoalan mengenai perumahan menjadikan masalah ini menarik untuk dikaji. Identifikasi masalah penelitian ini adalah 1) Bagaimanakah peran dan perspektif Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 (UUPK) terhadap pelanggaran hak-hak konsumen pada*

---

\* Fakultas Hukum-Universitas Djuanda Bogor, Jl.Tol Ciawi No 1, Kotak Pos 35 Bogor 16770

*industri perumahan?; 2) Sejauh mana tanggung jawab pengembang atau developer terhadap wanprestasi atau kelalaiannya dalam menjalankan kewajiban, dan bagaimana realita yang dihadapi konsumen?; 3) Upaya hukum apa yang dapat ditempuh konsumen apabila timbul sengketa dengan pelaku usaha?. Penelitian ini bersifat deskriptif analitis yaitu dimaksudkan untuk memberikan gambaran rinci mengenai hak-hak konsumen dalam industri perumahan, dengan melihat permasalahan yang ada pada saat sekarang dan perspektif yaitu penelitian yang analisisnya mengarah pada masa yang akan datang guna menemukan kebijakan yang tepat terhadap perlindungan konsumen perumahan. Dari hasil penelitian ini dapat diambil kesimpulan yaitu: 1) Implementasi Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) khususnya mengenai pelaksanaan hak-hak konsumen belum dapat terealisasi secara keseluruhan, utamanya berkaitan dengan perilaku untuk memperjuangkan hak, seperti hak advokasi, hak memperoleh ganti rugi. 2) Terkait masalah perlindungan konsumen, berdasarkan temuan langsung di lapangan menunjukkan bahwa Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 belum berperan sebagaimana yang diharapkan pada saat ditetapkan. 3) Kontrol pemerintah terhadap pelaku usaha dalam industri perumahan atau developer sejauh ini hanya sebatas perizinan semata, sedangkan mengenai interaksi atau hubungan langsung antara pengembang dan konsumen, pemerintah tidak campur tangan. Saran dari kesimpulan di atas adalah: 1) Diperlukan adanya gerakan sosial mengenai pemberdayaan konsumen sehingga dirasa penting penggalakkan kegiatan-kegiatan sosialisasi; 2) Pembentukan badan independen penyelesaian sengketa khusus bidang perumahan atau properti di Indonesia cukup mendesak, mengingat masih lemahnya posisi konsumen ini; 3) Untuk lebih integratif dan komprehensif mencapai sasaran perlindungan hukum terhadap konsumen, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dalam implementasinya harus disertai peraturan pelaksanaannya.*

---

**Kata Kunci** : Hak Konsumen, Industri Perumahan

---

## A. PENDAHULUAN

Perumahan merupakan salah satu kebutuhan dasar manusia. Namun bagi sebagian besar masyarakat Indonesia, kata “rumah” menjadi sebutan yang teramat mahal, padahal rumah adalah bangunan dasar, fundamental dan sekaligus menjadi prasyarat bagi setiap orang untuk bertahan dan hidup serta menikmati kehidupan bermartabat, damai, aman dan nyaman. Dengan kata lain, dampak negatif terbuka pada individu yang tidak mempunyai rumah tinggal. Lebih jauh, tanpa mempunyai (akses) perumahan, kehidupan pribadi, maupun sosial akan sulit dicapai. Tak berlebihan, hak atas perumahan menjadi *variable* penting dan menjadi sebuah hak independen atau hak yang berdiri sendiri dalam mengukur apakah seseorang

menikmati hak atas standar hidup yang layak.<sup>1</sup>

Tujuan pembangunan perumahanpun menekankan pada pentingnya lingkungan sehat serta terpenuhinya kebutuhan akan sarana kehidupan yang memberi rasa aman, damai, tentram dan sejahtera. Tujuan itu menjadi harapan ideal dari setiap individu konsumen perumahan. Problemanya kapasitas setiap individu sangat terbatas untuk memperoleh rumah tinggal yang sesuai dengan harapan mereka, baik dilihat dari standar konstruksi, fasilitas sosial, standar kesehatan dan sarana lingkungan yang memadai. Karena itu ketika berbicara masalah perumahan maka tanggung jawab terhadap pemenuhan rumah yang layak bukan menjadi monopoli individu itu saja. Pemerintah, pelaku ekonomi, Lembaga

---

<sup>1</sup> Patra M Zein, *Hak Rakyat Atas Perumahan*, 2004.

Swadaya Masyarakat, dan berbagai institusi terkait harus menjadi bagian dalam usaha melahirkan kebijakan perumahan yang baik.

Memang telah ada *political will* dari pemerintah untuk menyediakan perumahan, terutama ditujukan kepada masyarakat berpenghasilan rendah melalui pembangunan perumahan oleh Perum Perumnas, bahkan GBHN mengamanatkan perlunya pemerataan kebutuhan rakyat dibidang perumahan. Namun demikian, laju kebutuhan masyarakat akan perumahan, seiring dengan pembentukan keluarga-keluarga baru, jauh melebihi kemampuan pemerintah.<sup>2</sup>

Mencermati hal tersebut diatas, perlu keterlibatan seluruh komponen atau institusi terkait, baik itu yang ada di pusat maupun daerah untuk secara bersama-sama memperjuangkan nasib konsumen perumahan. Gerakan perlindungan konsumen di Indonesia yang dipelopori Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) adalah pemicu utama lahirnya lembaga-lembaga sejenis yang kemudian mendorong pemerintah membuat perundang-undangan mengenai perlindungan konsumen dan ketentuan-ketentuan terkait pengadaan perumahan masyarakat. Diantaranya Keputusan Presiden No. 55 Tahun 1993 tentang Pengadaan Tanah Bagi Pelaksanaan Pembangunan Untuk Kepentingan Umum, Undang-Undang No. 4 Tahun 1992 tentang Perumahan dan Permukiman, Kepmenpera No.09/KPTS/1995 tentang Pedoman Pengikatan Jual Beli Rumah, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) serta ditetapkannya Peraturan Pemerintah RI No. 59 Tahun 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 (UUPK) secara khusus mengatur permasalahan konsumen dan memberi wadah bagi aspirasi dan advokasi yang akan dilakukan konsumen jika terjadi tindakan

tidak bertanggung jawab yang dilakukan oleh produsen. Harapan terhadap UUPK jelas sangat besar. Walaupun belum sempurna, akan tetapi adanya undang-undang ini merupakan suatu langkah maju dalam rangka menciptakan kegiatan usaha yang sehat di Indonesia pada umumnya, dalam upaya memberikan perlindungan kepada konsumen pada khususnya.

Demikian pentingnya masalah perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen, maka pengajuan tesis dengan judul "Perlindungan Hukum Terhadap Hak Konsumen Dalam Industri Perumahan Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen" mencoba secara khusus mensoroti interaksi konsumen perumahan dengan pihak pengembang, dimana fokus utamanya pada peran Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 dalam melindungi hak-hak konsumen dalam industri perumahan, serta upaya advokasi konsumen.

## **B. PERAN DAN PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NO. 8 TAHUN 1999 TERHADAP PELANGGARAN HAK KONSUMEN PERUMAHAN**

Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) menyatakan dalam lima tahun terakhir potensi tindak pidana perumahan yang merugikan konsumen cukup tinggi. Banyak kasus di mana konsumen dikriminalisasi, setidaknya ada beberapa jenis pelanggaran yang sering dialami oleh konsumen yang masuk kategori pidana.<sup>3</sup>

*Pertama*, banyaknya pengembang menjual kavling saja tanpa bangunan. Padahal ini jelas-jelas pelanggaran, "Apa bedanya pengembang dan spekulan tanah kalau Cuma menjual kavling saja," demikian menurut YLKI. *Kedua*, yang sering terjadi konsumen membeli rumah tanpa dokumen perizinan sama sekali. *Ketiga*, konsumen sudah melunasi rumahnya namun tak ada bukti kepemilikan karena belum ada pemecahan sertifikat, malah ada yang

<sup>2</sup> Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen Hukumnya*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000), hal. 86.

<sup>3</sup> Sumber YLKI Report 2010.

sampai developernya (pengembang) terlanjur bubar.<sup>4</sup> *Keempat*, yang sering terjadi adalah realisasi fasilitas sosial dan fasilitas umum yang tidak sesuai janji. Ketika di brosur disebut ada fasilitas pendidikan tapi kenyataannya baru berupa tanah saja. Hal tersebut melanggar Pasal 8 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pengembang juga bisa merubah secara sepihak. Semula disebutkan akan membangun kolam pemancingan di areal perumahan, ternyata tanahnya dijual dan dibangun rumah baru.

Disamping itu, banyak notaris yang bersedia membuat akta jual beli tanah berikut bangunan, padahal rumah belum dibangun. Akta ini dibuat sebagai syarat supaya konsumen bisa mengajukan Kredit Perumahan Rakyat (KPR) ke pihak bank. Cara ini justru akan merugikan konsumen. Konsumen nantinya harus mencicil KPR tapi rumahnya tidak ada. Kalau berhenti, bank akan mengenakan penalti.

Ironisnya, meski tergolong tindak pidana, tidak ada tindakan hukum yang dilakukan Kepolisian terkait hal tersebut. Kepolisian juga sering memberikan perlakuan berbeda. Jika yang melapor konsumen tidak ada tindak lanjut, tapi jika pengembang responsnya lebih cepat.<sup>5</sup>

Dalam konteks penelitian ini, dimana tema perlindungan konsumen perumahan menjadi fokus kajian utama, maka ketentuan-ketentuan sebagaimana yang diatur di dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tetap menjadi acuan utama. Pemberlakuan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 memang sebuah manifestasi terserapnya berbagai aspirasi yang memperjuangkan nasib konsumen. Namun demikian, hal tersebut tidak memberikan jaminan keberhasilan di dalam pelaksanaannya. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 8 ayat (1) telah memuat aturan-aturan yang dapat melindungi konsumen dari berbagai pelanggaran pelaku usaha.

#### 1. Perjanjian jual beli rumah yang tidak seimbang.

Dalam konteks hubungan pelaku usaha dengan konsumen, tentu tidak terlepas dengan adanya suatu bentuk perjanjian yang kerap disodorkan oleh pelaku usaha, yaitu suatu perjanjian standar, yang bentuknya sudah baku. Perjanjian baku, yaitu perjanjian yang memuat klausula baku atau klausula eksonerasi; klausula yang berisi pembebasan atau pembatasan pertanggungjawaban dari pihak pelaku usaha. Pada prinsipnya Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tidak melarang perjanjian yang memuat klausula baku, selama dan sepanjang klausula baku tersebut tidak mencantumkan ketentuan sebagaimana yang dilarang dalam Pasal 18 ayat (1).

Namun dalam prakteknya berdasarkan hasil penelitian, meski telah ada beberapa pembatasan dalam UUPK, tetap saja klausula perjanjian baku yang dirumuskan pengembang perumahan menempatkan konsumen pada posisi yang tidak menguntungkan.

Klausula baku dari perjanjian pengikatan jual beli dengan pengembang jelas menempatkan konsumen pada posisi tidak berdaya, dan rentan terhadap biaya-biaya yang timbul dikemudian hari. Klausula yang menyatakan ... “termasuk beban pembeli tapi tidak terbatas pada....” adalah “pasal karet” yang sulit dimengerti dan dapat melebar kemana-mana. Karena dengan kata tidak terbatas yang disebutkan dibagian atas pasal tersebut, konsumen juga dapat dibebankan biaya-biaya lain yang tidak disebutkan dan/atau akan timbul dikemudian hari. Hal tersebut dapat dikategorikan pelanggaran terhadap Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Pasal 18 ayat (1) dan (2). Disamping itu juga tidak memenuhi rasa keadilan.

#### 2. Terdapat keseimbangan dalam materi perjanjian: 20%. Terdiri dari: 5% kelompok perumahan RSS/RS, dan 15% kelompok perumahan menengah/mewah.

<sup>4</sup> *Ibid.*

<sup>5</sup> YLKI, *Seminar Perlindungan Konsumen*, 2009.

3. Tidak memberikan tanggapan: 25%.

Terdiri dari: 18,30% kelompok perumahan RSS/RS dan 6,70% kelompok perumahan menengah /mewah.

Hasil survey tersebut memperlihatkan bahwa hubungan pengembang dan konsumen dalam hal mengadakan perjanjian jual beli belum sesuai dengan asas perlindungan konsumen sesuai Pasal 2 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yaitu asas keadilan dan keseimbangan. Disamping itu perjanjian baku dengan klausula eksensorasi yang dilarang, masih dominan dalam transaksi perumahan. Dikarenakan faktor kebutuhan konsumen tersebut terpaksa menerima perjanjian yang disodorkan pengembang.

4. Kualitas spesifikasi teknis rumah rendah.

Masalah ketidaksesuaian antara apa yang dijanjikan developer dengan kenyataan yang diterima konsumen perumahan berkaitan dengan kualitas spesifikasi teknis rumah adalah kasus klasik yang sampai saat ini tetap banyak dijumpai. Sebagai contoh, yaitu perumahan mewah. Kasus dugaan penggelapan, penipuan dan pelanggaran Undang-Undang Konsumen yang dilakukan oleh pengembang PT. X dilaporkan oleh Ibu A, pada November 2007. PT. X diduga melakukan penipuan dan penggelapan setelah rumah yang dibeli warga seharga Rp 650 juta baru ditempati beberapa bulan tapi material kayu rumah sudah banyak kropos dimakan kumbang kayu.

Indikasi penipuan dan pelanggaran Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang dilakukan pengembang perumahan itu sudah jelas terlihat, faktanya kayu yang digunakan untuk rumah tidak sesuai dengan spek dan brosur yang ditawarkan. Dalam brosur penawaran pengembang mencantumkan kayu yang digunakan adalah borneo super. Tapi setelah dan rumah dan bangunan seluas 250 meter seharga Rp 650 juta itu, kayu yang digunakan adalah karet jeunjing dan sengon, material kayu di dalam kropos dan hampir terjadi semua pascaperjanjian pengikat jual-beli diserahkan. Di cluster ini ada beberapa rumah mengalami hal serupa. Para warga protes karena *specs* tidak sesuai dengan yang

ditawarkan, dan meminta kepada pengembang agar diganti secara total. Tetapi pengembang menolak dan hanya memberikan pergantian kayu yang rusak saja. Sebagian warga menolak, termasuk Ibu A. Dugaan PT. X melakukan penipuan semakin kuat setelah hasil pengecekan Departemen Kehutanan bahwa kayu yang digunakan bukan Borneo super, tapi ternyata karet, jeunjing dan sengon laut.<sup>6</sup>

Dalam kasus-kasus tersebut diatas, pelaku usaha harus melaksanakan kewajibannya seperti diatur Pasal 7 UUPK huruf g:

“Pelaku usaha wajib memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian”.

5. Belum dilakukan pemecahan sertifikat.

Hasil survey mengenai apakah konsumen sudah mendapatkan dokumen bukti kepemilikan setelah melunasi pembelian rumah melalui Kredit Pemilikan Rumah (KPR). Atau apakah pengembang telah melakukan pemecahan sertifikat saat pelunasan KPR:

- a. Belum mendapatkan pecahan sertifikat tanahnya dari pengembang walau telah melunasi KPR: 18,30%. Terdiri dari: 15% kelompok perumahan RSS/RS, sedangkan kelompok perumahan menengah/mewah hanya 3,30%.
- b. Telah mendapatkan sertifikat tanahnya: 41,70%. Terdiri dari 20% dari kelompok RSS/RS, dan 21,70% dari kelompok perumahan menengah/mewah.

Belum dilaksanakannya pemecahan sertifikat untuk konsumen yang telah melunasi KPR, sesuai dengan yang diperjanjikan pada awal pembelian rumah, mengisyaratkan bahwa pengembang tidak mempunyai *goodwill* dalam

menjalankan kewajibannya sebagai pelaku usaha. Hal ini tidak sesuai dengan bunyi Pasal 7 huruf (a) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen: “Kewajiban pelaku usaha adalah

<sup>6</sup> Tempo Interaktif, 2010.

beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya”.

6. Fasilitas sosial dan fasilitas umum yang tidak standar.

Fasilitas sosial atau fasilitas umum tidak harus identik dengan gedung atau bangunan tertutup lainnya seperti gedung sekolah, gedung pertemuan,

rumah ibadah, atau bangunan lainnya. Namun, bisa juga berbentuk kawasan

terbuka yang memiliki multi fungsi, seperti taman dan danau sebagai daerah

resapan air, jalan, atau sarana olahraga. Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) No. 1 Tahun 1987 juga mengatur bahwa setiap pengembang berkewajiban menyediakan lahan fasos fasum 40% dari total luas lahan yang

dimiliki. Artinya, dalam sebuah kawasan pengembang hanya dibolehkan membangun 60% dari total lahan yang dimiliki sebagai daerah komersil. Sedangkan 40% sisanya wajib diserahkan sebagai fasos fasum.

Dalam melakukan promosi baik secara langsung atau melalui brosur yang diterbitkan, pengembang perumahan tentu menjanjikan berbagai fasilitas yang melengkapi kemandirian lingkungan perumahan tersebut, sehingga konsumen yang tinggal disana tidak perlu tergantung pada kawasan lain, Namun pada kenyataannya hampir disetiap lokasi perumahan kekurangan bahkan tidak memiliki fasilitas sosial dan fasilitas umum yang memenuhi standar undang-undang.

Fasilitas sosial dan fasilitas umum adalah hak konsumen perumahan dan kewajiban pengembang selaku produsen untuk menyediakannya. Jadi, apapun alasannya, pengembang harus menyediakan fasilitas tersebut, tidak boleh mengubah fasos fasum menjadi lahan komersil.

Pemenuhan fasilitas sosial dan fasilitas umum sebenarnya bukanlah persoalan yang pelik, jika pemerintah bersikap tegas. Inti dari masalah ini sebenarnya adalah karena adanya pembiaran. Jika pemerintah mau bersikap

tegas, pastinya tidak akan ada pengembang yang berani melakukan

pelanggaran atas apa yang menjadi tanggung jawabnya.

### C. TANGGUNG JAWAB PENGEMBANG DAN REALITA YANG DIHADAPI KONSUMEN

*Product liability* adalah tanggung jawab secara hukum dari orang atau badan hukum yang menghasilkan suatu produk dan/atau pihak yang menjual produk tersebut dan/atau pihak yang mendistribusikan produk tersebut, termasuk juga disini pihak yang terlibat dalam rangkaian komersial tentang persiapan atau penyebaran dari suatu produk, dan juga termasuk para pengusaha, agen, dan pekerja badan usaha diatas.

Ada definisi lain tentang *product liability*: yaitu suatu konsepsi hukum yang intinya dimaksudkan untuk memberikan perlindungan kepada konsumen dengan jalan membebaskan konsumen dari beban untuk membuktikan bahwa kerugian konsumen timbul akibat kesalahan dalam proses produksi dan sekaligus melahirkan tanggung jawab produsen untuk memberikan ganti rugi.<sup>7</sup>

Inti dari pengertian di atas adalah bahwa pelaku usaha bertanggung jawab atas segala kerugian yang timbul dari hasil produk atau jasanya. Berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Pasal 19 ayat (1): “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, atau kerugian yang diderita konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”.<sup>8</sup>

Alasan-alasan mengapa “prinsip tanggung jawab” diterapkan dalam hukum tentang *product liability* adalah:

1. Diantara korban/konsumen di satu pihak dan produsen di lain pihak, beban kerugian (resiko) seharusnya ditanggung oleh pihak yang

<sup>7</sup> Siahaan NHT, *Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, (Jakarta: Panta Rei, 2005), hal. 15.

<sup>8</sup> Republik Indonesia, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999, tentang *Perlindungan Konsumen*, Pasal 19 ayat (1).

- memproduksi/mengeluarkan barang-barang cacat/berbahaya tersebut dipasaran.
2. Dengan menempatkan/mengedarkan barang-barang di pasaran, berarti produsen menjamin barang-barang tersebut aman dan pantas untuk digunakan, dan bilamana terbukti tidak demikian dia harus bertanggung jawab.
  3. Sebenarnya tanpa menerapkan prinsip tanggung jawab mutlakpun produsen yang melakukan kesalahan tersebut dapat dituntut melalui proses penuntutan beruntun, yaitu konsumen kepada pedagang eceran, pengecer kepada grosir, grosir kepada distributor, distributor kepada agen, dan agen kepada produsen. Penerapan *strict liability* dimaksudkan untuk menghilangkan proses yang panjang ini.

Dalam hubungan antara pelaku usaha dan konsumen pada suatu transaksi, akan menimbulkan akibat-akibat hukum yang memang secara sadar dikehendaki para pihak. Akibat hukum itu tidak hanya tunduk pada hukum positif yang berlaku, melainkan juga pada nilai-nilai ketertiban masyarakat. Hal ini didasarkan oleh pandangan bahwa istilah tanggung jawab lebih cenderung pada perwujudan nilai-nilai etika dan moral, sedangkan istilah kewajiban merupakan perwujudan nilai atau kaidah hukum.

Untuk itu mencermati tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen tidak cukup dari sisi etika bisnis. Disamping mungkin masih ada sudut pandang lain dari sisi sosial maupun individual. Maka adalah wajar apabila lebih berharap banyak pada pelaku usaha untuk secara aktif merealisasikan tanggung jawabnya kepada konsumen dalam rangka menjalankan perannya dalam industri perumahan. Tentu saja tanpa mengabaikan kewajiban konsumen terhadap pelaku usaha.<sup>9</sup> Tuntutan akan tanggung jawab pun didasari pada sebuah kenyataan terhadap ada tidaknya kerugian yang diderita suatu pihak sebagai akibat adanya hubungan antara konsumen

dan pelaku usaha dalam penggunaan, pemanfaatan serta pemakaian oleh konsumen atas barang dan/atau jasa yang dihasilkan oleh pelaku usaha.

Ketentuan terkait tanggung jawab pelaku usaha dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, tercantum pada:<sup>10</sup>

Pasal 19:

- a. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- b. (2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- c. (3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7(tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- d. (4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- e. (5) Ketentuan sebagaimana dimaksud ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Pasal 20:

Pelaku usaha periklanan bertanggung jawab atas iklan yang diproduksi dan segala akibat ditimbulkan oleh iklan tersebut.

Pasal 21:

- (1) Importir barang bertanggung jawab sebagai pembuat barang yang diimpor apabila importasi barang tersebut tidak

<sup>9</sup> Widijantoro, *Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen berdasarkan UUPK*, 1999, hal. 3.

<sup>10</sup> Lihat: Republik Indonesia, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999, tentang *Perlindungan Konsumen*.

dilakukan oleh agen atau perwakilan produsen luar negeri.

- (2) Importir jasa bertanggung jawab sebagai penyedia jasa asing apabila penyediaan jasa asing tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan penyedia jasa asing.

**Pasal 22:**

Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam kasus pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (4), Pasal 20, dan Pasal 21 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha tanpa menutup kemungkinan bagi jaksa untuk melakukan pembuktian.

**Pasal 23:**

Pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4), dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedududukan konsumen.

**Pasal 24:**

- (1) Pelaku usaha yang menjual barang dan/atau jasa kepada pelaku usaha lain bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila:
- a. Pelaku usaha lain menjual kepada konsumen tanpa melakukan perubahan apapun atas barang dan/atau jasa tersebut;
  - b. Pelaku usaha lain, di dalam transaksi jual beli tidak mengetahui adanya perubahan barang dan/atau jasa yang dilakukan oleh pelaku usaha atau tidak sesuai dengan contoh, mutu, dan komposisi.
- (2) Pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebaskan dari tanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha lain yang membeli barang dan/atau jasa menjual kembali kepada konsumen

dengan melakukan perubahan atas barang dan/atau jasa tersebut.

**Pasal 25:**

- (1) Pelaku usaha yang memproduksi barang yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurang-kurangnya 1(satu) tahun wajib menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual dan wajib memenuhi jaminan atau garansi sesuai dengan yang diperjanjikan.
- (2) Pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha tersebut: a) tidak menyediakan fasilitas atau lalai menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas perbaikan; b) tidak memenuhi atau gagal memenuhi jaminan atau garansi yang diperjanjikan.

**Pasal 26:**

Pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau yang diperjanjikan.

**Pasal 27:**

Pelaku usaha yang memproduksi barang dibebaskan dari tanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen, apabila:

- a) Barang tersebut terbukti seharusnya tidak diedarkan atau tidak dimaksudkan untuk diedarkan;
- b) Cacat barang timbul pada kemudian hari;
- c) Cacat timbul akibat ditaatinya ketentuan mengenai kualifikasi barang;
- d) Kelalaian akibat oleh konsumen;
- e) Lewatnya jangka waktu penuntutan 4(empat) tahun sejak barang dibeli atau lewatnya jangka waktu yang diperjanjikan.

**Pasal 28:**

Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19, Pasal 22 dan Pasal 23 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha.



Dalam sebuah bisnis perumahan, proses serah-terima dari pihak pengembang ke konsumen merupakan salah satu tahap dari serangkaian proses yang harus dilakukan. Langkah ini merupakan pengalihan hak kepemilikan bangunan atau kavling dari pihak pengembang kepada pihak konsumen. Secara hukum, kedua belah pihak setuju untuk menerima tanpa adanya unsur pemaksaan.

Dalam proses tersebut konsumen seharusnya sudah dapat melihat seberapa besar tanggung jawab pengembang. Konsumen memiliki hak untuk meneliti kembali kondisi akhir bangunan yang diserahkan pihak pengembang, dan mengecek kondisi akhir bangunan dengan metode *check list*.

Beberapa pengembang besar yang cukup mempunyai reputasi, sudah melakukan prosedur ini. Mereka biasanya sudah memiliki standar prosedur produksi, mulai dari tahap produksi bagian hulu (tahap perencanaan awal dan tahap pengadaan sub-kontraktor) sampai tahap bagian hilir (tahap pelaksanaan, tahap pengawasan, dan tahap pemeliharaan).

Apabila semua prosedur sudah dilakukan sesuai standar, berarti konsumen telah membeli rumah dari pengembang yang baik. Namun, hal ini belum tentu menjamin tidak akan terjadi kasus-kasus yang menimbulkan kerugian konsumen. Sebab, banyak dari konsumen melakukan pemeriksaan secara selang pandang saja, tidak secara teliti dan hati-hati, dan baru mengetahui hal-hal yang tidak sesuai dengan standar kualitas beberapa waktu kemudian. Selain itu tidak sedikit pihak pengembang hanya memperlihatkan spesifikasi bangunan yang baik saja. Karena itu, ada atau tidak prosedur pengecekan akhir dari pihak pengembang, hendaknya konsumen tetap harus berinisiatif untuk melakukan pengecekan sendiri dengan cermat. Prosedur pengecekan ini merupakan kesempatan yang seharusnya diberikan kepada konsumen sebagai pertanggungjawaban pengembang mengenai hasil akhir dari produk yang ditawarkan, apakah telah sesuai dengan apa

yang dijanjikan sejak awal dan sesuai dengan yang tertera dalam brosur promosi.

Berdasarkan data survey, mengenai wanprestasi pengembang yang menimbulkan kerugian konsumen adalah:

1. Pernah dirugikan pengembang 65%;
2. Tidak pernah dirugikan pengembang 25%;
3. Tidak memberikan tanggapan 10%.

Dari 65% tersebut yang menyatakan pernah dirugikan pengembang, terdiri dari 46,70% dari kelompok perumahan RSS/RS, 18,30% dari kelompok perumahan menengah/mewah.

Kemudian data survey tentang direalisasikannya pertanggungjawaban pengembang, atas kerugian konsumen yang dirugikan atau 65% adalah sebagai berikut:

1. Menyatakan pengembang tidak bertanggung jawab terhadap kerugian konsumen 46,10%. Dapat disimpulkan: Bahwa konsumen prinsipnya telah berusaha maksimal agar apa yang menjadi hak-haknya segera dipenuhi oleh pengembang. Namun tidak menampakkan hasil yang memuaskan, atau tidak mendapat tanggapan positif dari pengembang, dan terpaksa memperbaiki serta melengkapi sendiri kekurangan fasilitas rumah.
2. Menyatakan pengembang bertanggung jawab 17,94%. Menurut konsumen walau pihak pengembang memenuhi tanggung jawabnya, namun konsumen harus bersabar menunggu waktu yang relatif lama, dan bolak balik menghubungi pihak pengembang.
3. Tidak memberikan tanggapan 35,96%. Faktor pendidikan dan pengetahuan konsumen diperkirakan rendah, sehingga kurang memahami hal-hal yang berkaitan dengan hak dan kewajiban, baik sebagai konsumen maupun dari pengembang. Walaupun demikian, sebagian besar konsumen menyatakan bahwa pengembang tidak bertanggung jawab tersebut, mengambil sikap untuk tidak memperpanjang sengketa hingga ke ranah hukum, apalagi sampai ke jalur pengadilan. Faktor mahal dan lamanya sistem

peradilan ikut menjadi pertimbangan malasnya konsumen untuk mengambil jalur tersebut. Sehingga kekurangan fasilitas ataupun kerusakan rumah akibat wanprestasi pengembang, diupayakan sendiri oleh para konsumen, yang tentu saja memerlukan biaya ekstra. Demikian juga untuk fasilitas sosial dan fasilitas umum yang belum tersedia, konsumen secara bersama-sama berusaha mewujudkannya secara sederhana, misalnya lapangan olahraga bulutangkis dan bola volley, musholla, sarana bermain anak, dan sebagainya.

Demikian realita yang dihadapi sebagian besar konsumen perumahan. Walau jelas-jelas menderita kerugian akibat wanprestasi developer, namun tidak berarti komplain konsumen segera mendapat tanggapan, apalagi sampai ditindak lanjuti. Komplain konsumen seharusnya mendapatkan respon positif dari pihak pengembang, sebagai indikasi adanya itikad baik pengembang, utamanya terkait dengan pemberian ganti rugi atau kompensasi sebagai bentuk pertanggung jawabannya sebagai pelaku usaha. Sehingga sesuai dengan yang telah ditetapkan oleh Undang-Undang No. 8 Tahun 1999, yaitu: Pasal 7 huruf (a) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999: “Kewajiban pelaku usaha adalah beritikad baik dalam menjalankan usahanya”.

Pasal 7 huruf (g) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999, bahwa:

“Pelaku usaha wajib memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian”.

Pada sisi lain realita yang dihadapi konsumen perumahan tersebut, terkait dengan kecenderungan pengembang untuk menghindari tanggung jawab, memberikan konklusi belum terealisirnya apa yang menjadi Asas dan Tujuan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yang termuat dalam Pasal 2 huruf (e) yaitu:

“Perlindungan konsumen bertujuan menumbuhkan kesadaran pelaku usaha

mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha”.

Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia juga sependapat, bahwa hubungan konsumen perumahan dengan pengembang atau developer tidak dapat dikatakan baik, dan permasalahan utamanya adalah pengembang yang sering melakukan wanprestasi dalam kesepakatan atau perjanjian jual beli, serta kurangnya rasa tanggung jawab untuk memenuhi hak-hak konsumen terutama dalam hal ganti rugi atau kompensasi. Lembaga ini menyebut terdapat beberapa komponen transaksi perumahan penyebab wanprestasi seperti:

1. Tidak sesuai antara penawaran dan kenyataan.

Iklan atau promosi seringkali merupakan pencetus utama ketertarikan konsumen terhadap suatu produk. Sayangnya, umumnya iklan berisi informasi yang tidak seimbang karena yang diungkapkan hanya sisi positif. Akibatnya konsumen tidak siap ketika menghadapi sisi negatif yang tidak pernah terpikir atau terduga. Contohnya, beberapa bulan setelah akad kredit, listrik di rumah salah satu konsumen belum terpasang seperti yang dijanjikan. Konsumen diberi solusi pemasangan listrik sementara yang ilegal, sehingga berbahaya bagi masyarakat, dan rawan penertiban dari pihak PLN.

2. Aspek internal developer yang informasinya sulit diakses oleh konsumen.

Tidak semua informasi internal developer mudah diakses konsumen, terutama aspek-aspek yang awam bagi kebanyakan konsumen. Contohnya, pengembang yang nekad beroperasi tanpa dokumen perijinan yang lengkap akibatnya Dinas Pengawasan dan Penertiban Kota menyegel lokasi sehingga pembangunan tertunda. Konsumen yang sudah melakukan akad kredit dirugikan akibat ketidakpastian penyelesaian rumah yang berimplikasi pada kerugian material dan imaterial yang lebih besar.

3. Perjanjian baku atau standar.

Meski sudah dilarang oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen, perjanjian baku masih menjadi norma dalam transaksi perumahan. Konsumen diberi perjanjian yang sudah disiapkan, dan tinggal tanda tangan. Sehingga surat perjanjian jual beli seringkali tidak dimengerti dengan baik oleh konsumen sehingga berpotensi menjebak konsumen. Contohnya pengembang memberikan pilihan pahit kepada konsumen yang ingin membatalkan perjanjian atau akad kredit, yaitu hangusnya *booking fee* sebesar 50%.

#### 4. Negosiasi ulang dengan developer.

Posisi tawar menjadi isu utama di sini, misalnya ketika terjadi negosiasi ulang dalam hal pembayaran akibat keadaan yang di luar kemauan kedua pihak. Contohnya dalam kasus penyegelan di atas. Konsumen memaksa untuk penundaan pembayaran angsuran selama proses pembangunan terhenti. Dalam akad kredit, pasal-pasal yang membolehkan renegotiasi dibatasi oleh pasal-pasal lain yang memberatkan konsumen untuk mengambil pilihan renegotiasi. Ruang gerak dan pilihan konsumen menjadi terbatas, sehingga *win-win solution* untuk kasus tak terduga seperti ini tidak dapat tercapai.

#### 5. Itikad tidak baik pengembang.

Menurut sumber di YLKI, seringkali ditemukan bahwa ketika bersengketa dengan konsumen, pengembang tidak menunjukkan itikad yang baik dalam penyelesaian sengketa. Contohnya saat terjadi wanprestasi, di mana pengembang lalai menjalankan kewajibannya, pengembang tetap menuntut konsumen untuk membayar kewajibannya, tanpa peduli bahwa konsumen tidak menerima hak sesuai perjanjian.

### **D. UPAYA HUKUM YANG DAPAT DILAKUKAN KONSUMEN APABILA TIMBUL SENGKETA DENGAN PELAKU USAHA**

Hampir semua pengembang perumahan, baik secara langsung maupun melalui brosur yang diterbitkan menawarkan serta

menjanjikan keasrian, kenyamanan, kemegahan dan berbagai impian indah lainnya. Tidak banyak orang tahu bahwa janji developer atau brosur perumahan yang dibagi-bagikan dalam berbagai pameran atau expo perumahan itu memiliki dimensi hukum. Atau bagi mereka yang tahu, lebih baik memanfaatkan ketidaktahuan pihak lainnya.<sup>11</sup>

Dalam perspektif konsumen, berbagai iklan atau brosur perumahan merupakan sarana informasi minimal bagi seorang konsumen untuk menjatuhkan pilihannya. Sebaliknya dari sisi kepentingan sebagian developer, janji-janji rumah ideal dan idaman keluarga yang dibuat sedemikian menarik dalam brosur yang diterbitkannya, tidak punya makna apa-apa, kecuali sebatas memberikan *selling effect* saja. Persoalan informasi yang dikemasnya benar atau tidak itu soal lain, dan dianggap resiko konsumen.

Kasus tersebut bermula saat Bapak B membeli rumah Type 36/84,7 di perumahan tersebut pada tahun 1998 tersebut dengan harga Rp. 21,600,000,- dan telah melunasi uang muka Rp. 6,600,00,- sisanya dibayar dengan sistem KPR. Setelah itu konsumen diminta menunggu panggilan pengembang untuk melakukan akad kredit pada Bank Tabungan Negara (BTN). Namun ternyata konsumen tidak pernah dipanggil untuk pelaksanaan akad kredit dimaksud. Sementara itu pada tahun 2003 dengan alasan imbas krisis moneter, pihak pengembang secara sepihak menaikkan harga jual rumah menjadi Rp. 45,000,000,- dan meminta konsumen untuk mengikuti ketentuan dan harga baru dimaksud. Tentu saja pembeli keberatan dengan kebijakan pengembang, dan mencoba mengupayakan penyelesaiannya. Karena tidak ditanggapi, konsumen mencoba mengajukan kasus tersebut ke YLKI.

Hasil survey menunjukkan banyaknya komplain dan ketidakpuasan konsumen perumahan terhadap wanprestasi pihak pengembang. Akan tetapi hanya sebagian kecil konsumen saja yang berusaha melakukan upaya hukum, selebihnya tidak

<sup>11</sup> Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2003), hal.101.

mengambil tindakan apapun. Seperti disebutkan diatas, hal tersebut dikarenakan rendahnya pengetahuan konsumen akan hak-haknya, serta faktor mahal dan lamanya sistem peradilan. Data di lapangan menunjukkan bahwa dari 65% menyatakan pernah dirugikan oleh pihak pengembang, hanya 17,94% yang mengajukan proses secara hukum. Seharusnya konsumen tidak membiarkan atau memberi toleransi terhadap pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan oleh pengembang. Konsumen harus melihat bahwa tuntutan bukan semata upaya menuntut hak saja, tetapi juga merupakan upaya meminimalisir berbagai pelanggaran yang dilakukan pengembang pada masa-masa yang akan datang. Karena dengan adanya tuntutan yang serius dari konsumen tentu pihak pengembang akan lebih berhati-hati di dalam menawarkan produk dan/atau jasa, dan pada gilirannya akan terbentuk suatu iklim usaha yang kondusif.

Konsumen juga bisa mendatangi sub Direktorat Pelayanan Pengaduan di Direktorat Perlindungan Konsumen, Departemen Perdagangan. Disini setelah dilakukan proses konfirmasi, pejabat yang bersangkutan akan melakukan analisis terhadap masalah yang diajukan, kemudian diadakan klarifikasi kepada konsumen dengan cara meminta bukti-bukti dan kronologi kejadian. Baru kemudian dilakukan proses klarifikasi terhadap pelaku usaha. Seandainya pelaku usaha menyanggah tuduhan dan tidak ada titik kejelasan, akan dilakukan beberapa langkah seperti:

Ketika kedua pihak telah memutuskan untuk melakukan penyelesaian nonperadilan, nantinya ketika mereka akan pergi ke pengadilan (lembaga peradilan) untuk masalah yang sama, mereka hanya dapat mengakhiri tuntutan mereka di pengadilan jika penyelesaian non peradilan gagal. ARM berdasarkan pertimbangan bahwa penyelesaian peradilan di Indonesia memiliki kecenderungan proses yang sangat formal.

Penyelesaian sengketa melalui LPKSM (Lembaga Perlindungan Konsumen

Swadaya Masyarakat) menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 dapat dipilih dengan cara mediasi, konsiliasi dan arbitrase. Dalam prosesnya para pihak yang bersengketa/bermasalah bersepakat memilih cara penyelesaian tersebut. Hasil proses penyelesaiannya dituangkan dalam bentuk kesepakatan (*Agreement*) tertulis, yang wajib ditaati oleh kedua belah pihak dan peran LPKSM hanya sebagai mediator, konsiliator dan arbiter. Penentuan butir-butir kesepakatan mengacu pada peraturan yang dimuat dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen serta undang-undang lainnya yang mendukung.

Kemudian dalam menangani dan menyelesaikan permasalahan atau sengketa konsumen, YLKI membagi kasusnya sebagai berikut: Apabila kasus bersifat perdata, maka yang dilakukan YLKI adalah:

- (a) Menghubungi langsung produsen;
- (b) Melakukan peneguran melalui surat sebanyak 3 (tiga) kali kepada produsen;
- (c) Bila tidak ada tanggapan dari produsen, dianggap ada itikad tidak baik produsen;
- (d) Melakukan ke instansi terkait kemudian diekspose ke media massa.

Apabila kasus bersifat pidana, yang dilakukan YLKI adalah:

Mendamaikan konsumen dan produsen. Dalam hal ini diusahakan agar produsen memberikan ganti rugi pada korbannya. Tetapi pemberian ganti rugi juga tidak menutup kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.

Adapun penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), diatur dalam Pasal 49 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999. Selain itu juga diatur dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia No.301/MPP/Kep/10/2001 tanggal 24 Oktober 2001.

Penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK ini sangat murah, cepat, sederhana dan tidak berbelit-belit. Konsumen yang bersengketa dengan pelaku usaha langsung datang ke kantor BPSK

provinsi dengan membawa surat permohonan penyelesaian sengketa, mengisi formulir pengaduan dan menyerahkan berkas atau dokumen pendukung. BPSK mempunyai wewenang untuk melakukan pemeriksaan atas kebenaran laporan dari pihak yang bersengketa. Dalam pertemuan tersebut akan ditentukan bagaimana langkah selanjutnya, yaitu dengan jalan damai atau jalan lain.<sup>12</sup>

Jika tidak dapat ditempuh jalan damai, ada tiga tata cara penyelesaian sengketa berdasarkan Keputusan Menperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001 yaitu: (a) Konsiliasi, (b) Mediasi, (c) Arbitrase.<sup>13</sup>

Badan penyelesaian sengketa konsumen wajib mengeluarkan putusan paling lambat dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja setelah gugatan diterima. Dalam waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sejak menerima putusan badan penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 55 pelaku usaha wajib melaksanakan putusan tersebut. Para pihak dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan tersebut. Pelaku usaha yang tidak mengajukan keberatan dalam jangka waktu tersebut dianggap menerima putusan badan penyelesaian sengketa konsumen.

Apabila ketentuan tidak dijalankan oleh pelaku usaha, badan penyelesaian sengketa konsumen menyerahkan putusan tersebut kepada penyidik untuk melakukan penyidikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Putusan badan penyelesaian sengketa konsumen merupakan bukti permulaan yang cukup bagi penyidik untuk melakukan penyidikan. Putusan mejelis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 54 ayat (3) diminakan penetapan eksekusinya kepada Pengadilan

Negeri di tempat konsumen yang dirugikan.<sup>14</sup>

Menurut Pasal 58 Pengadilan Negeri wajib mengeluarkan putusan atas

keberatan dalam waktu paling lambat 21 (dua puluh satu) hari sejak diterimanya keberatan. Terhadap putusan Pengadilan Negeri para pihak dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari dapat mengajukan Kasasi ke Mahkamah Agung Republik Indonesia. Mahkamah Agung Republik Indonesia wajib mengeluarkan putusan dalam waktu paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak menerima permohonan Kasasi.

Masalah perumahan dan permukiman memang sangat kompleks dan

memerlukan penanganan komprehensif dari berbagai bidang ilmu multidisipliner. Karenanya, masalah hukum perlu mendapatkan perhatian khusus dari pemerintah. Selain itu, penerapan asas *good corporate government* dalam bidang perumahan dan permukiman tidak sekedar jargon saja, namun pemerintah harus berperan dalam monitoring dan evaluasi.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang untuk menyelesaikan setiap sengketa konsumen, ternyata belum begitu populer di masyarakat yang mengalami kasus-kasus perumahan. "Berdasarkan laporan perwakilan LKSM banyak terjadi kasus perumahan yang merugikan konsumen, namun tidak banyak yang melaporkan ke lembaga ini, kami masih perlu melakukan sosialisasi," demikian yang dikemukakan Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Beberapa kasus sengketa perumahan sempat ditangani BPSK seperti: konsumen yang telah membayar uang muka dan angsuran rumah namun belum ada penyerahan kunci dari pengembang, kasus rumah yang berkualitas rendah, spesifikasi teknisnya tidak sesuai brosur, dan kasus tidak tersedianya fasilitas sosial. Lembaga sengketa konsumen yang dibentuk berdasar Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang

<sup>12</sup> Happy Susanto, *Hak Hak Konsumen Jika Dirugikan*, (Jakarta: Trans Pustaka, 2008), hal. 78.

<sup>13</sup> Heri Tjandrasari, Tulisan, *Pemantau Peradilan*.

<sup>14</sup> Republik Indonesia, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang *Perlindungan Konsumen*, Pasal 54 ayat (3).

Perlindungan Konsumen, dan sesuai undang-undang tersebut.

#### D. KESIMPULAN

1. Implementasi Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) khususnya mengenai pelaksanaan hak-hak konsumen belum dapat terealisasi secara keseluruhan, utamanya berkaitan dengan perilaku untuk memperjuangkan hak, seperti hak advokasi, hak memperoleh ganti rugi. Hambatan-hambatan implementasi tersebut berhubungan dengan faktor-faktor tidak diketahuinya hak-hak dan kewajiban konsumen tersebut secara rinci. Faktor lainnya menyangkut kesiapan dari kinerja instansi atau lembaga-lembaga terkait. Juga, sosialisasi masalah perlindungan konsumen yang masih kurang sebagai gerakan kemasyarakatan dalam rangka pemberdayaan konsumen.
2. Terkait masalah perlindungan konsumen, berdasarkan temuan langsung di lapangan menunjukkan bahwa Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 belum berperan sebagaimana yang diharapkan pada saat ditetapkan, yakni memberi perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen. Ini terlihat dari banyaknya kasus-kasus pelanggaran yang terjadi berkaitan dengan transaksi jual beli rumah, dimana pihak yang sangat dirugikan disini adalah konsumen perumahan. Diantaranya ketidaksesuaian standar kualitas dan spesifikasi teknis rumah, tidak adanya ketepatan waktu dalam penyerahan tanah atau bangunan, juga tidak tersedianya fasilitas sosial dan umum yang memenuhi standar. Dan yang tak kalah penting adalah perjanjian jual beli yang tidak berimbang, dengan pembatasan pertanggungjawaban pihak pengembang /developer. Konsumen umumnya mempunyai kedudukan tidak berdaya, baik karena posisinya maupun karena awam terhadap aspek hukum secara umum, khususnya pada aspek hukum perjanjian, serta hanya menerima apa yang disodorkan pengembang. Perjanjian tersebut tidak mencerminkan aspirasi kepentingan konsumen.
3. Kontrol pemerintah terhadap pelaku usaha dalam industri perumahan atau developer sejauh ini hanya sebatas perizinan semata, sedangkan mengenai interaksi atau hubungan langsung antara pengembang dan konsumen, pemerintah tidak campur tangan. Padahal dalam hal inilah posisi konsumen rentan dan lemah. Pemerintah juga belum membentuk perangkat pendukung dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tersebut, seperti peraturan pelaksanaannya, serta belum dilakukan evaluasi akademis apakah selama sepuluh tahun penerapan Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah melindungi kepentingan konsumen secara integratif dan komprehensif.

#### DAFTAR PUSTAKA

##### Buku-Buku

- BPHN, *Aspek-aspek Hukum Masalah Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Binacipta, 1986.  
 Budiharjo, *Sejumlah Masalah Permukiman Kota*, Bandung: Alumni 1992.  
 Echols, John. M. Dan Sadily, Hasan, *Kamus Inggris*, Jakarta: Gramedia, 1986.  
 Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Jakarta: Visimedia, 2008.  
 Lawrence M. Friedman, *Law and Behavioral Sciences*, Indiana Polis: The Bobs Meril, 1975.  
 Mariam D Badruzaman, *Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat Dari Perjanjian Baku*, Jakarta: Bina Cipta, 1980.  
 -----, *Perjanjian Baku, Perkembangannya di Indonesia*, Jakarta: Bina Cipta, 1994.

- Munir Fuadi, *Pengantar Hukum Bisnis, Menata Bisnis Modern di Era Globalisasi*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2002.
- Nasution AZ, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Jakarta: Daya Widya, 2000.
- , *Konsumen dan Hukum*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995.
- Nining Mukhtar, *Berperkara Secara Mudah, Murah dan Cepat, Pengenalan Mekanisme Alternatif Penyelesaian Sengketa Konsumen*, Jakarta: Pustaka, 2005.
- Nurmandjito, *Kesiapan Perangkat Perundang-undangan Tentang Perlindungan Konsumen*, Bandung: Mandar Maju, 2000.
- Permadi. *Pola Sikap Masyarakat terhadap Masalah Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Bina Cipta, 1986.
- Satjipto Rahardjo, *Hukum, Masyarakat, dan Pembangunan*, Bandung: Alumni, 1980.
- Siahaan NHT, *Perlindungan Konsumen & Tanggung Jawab Produk*, Jakarta: Panta Rei, 2005.
- Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: Grasindo, 2000.
- Soerjono Soekanto, *Kesadaran Hukum dan Kepatuhan Hukum*, Jakarta, 1982.
- Subekti, *Hukum Perjanjian*, Jakarta: Intermasa, 1986.
- Sudaryatmo, *Hukum dan Advokasi Konsumen*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 1999.
- Sulistyowati, *Akses Kepada Perlindungan Konsumen Sebagai Salah Satu Aspek Kesejahteraan Sosial*, Jakarta, Universitas Indonesia, 1992.
- Swastha, Basu dan Hani Handoko, *Manajemen Pemasaran; Analisa Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: Liberty, 1987.
- Widijantoro, *Dari Tradisi Hukum Caveat Emptor Menuju Product Liability Mengenai Hak dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha-UUPK*, 1999.
- Widjaja G dan Yani A, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001.
- Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2000.

### **Makalah/Tulisan/Seminar**

- Ahkam Jayadi, *Hak Asasi Manusia dan Perlindungan Konsumen*, 2002.
- Farid Wajdi, *Memahami Perjanjian baku*, 2008.
- Kantor Meneg Perumahan Rakyat, Desember 2009.
- Lobby Luqman; “*Aspek Hukum Pidana tentang Perlindungan Konsumen*”. Seminar Kriminologi, Semarang: Fakultas Hukum, Undip, 1992.
- Muliadi Nur, *Azas Kebebasan Berkontrak Kaitannya Dengan Perjanjian Baku*.
- Nasution AZ, *Perkembangan Hukum Perjanjian*, Seminar Nasional Asosiasi Pengajar Hukum, 1990.
- Patra M Zein; *Hak Rakyat atas Perumahan*, 2004.
- Renie; *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Bisnis Perumahan di Kabupaten Sleman*, UGM, 2003.
- Sembiring A., *Menyoal Tentang Perlindungan Terhadap Konsumen*, 2010.
- , *Sudah Saatnya Hak Konsumen Merupakan Hak Fundamental*, 2010.
- Subandi, *Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Domestik*, 2009.
- Supanto dan Prasetyo Purwandoko, *Implementasi UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Barang di Surakarta*, Taqyuddin Kadir, Klausula Baku, 2006.
- Wibowo Tunardy, *Catatan Hukum Perlindungan Konsumen*, 2010.
- Yahya A. Zein, *Kontrak Baku Developer, Implikasinya Kebebasan Berkontrak*, 2008.
- Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), *Peranan Organisasi Konsumen Sebagai Mediator Kepentingan Konsumen*, Makalah, 1991.

**Peraturan Perundang-Undangan**

Republik Indonesia, Undang-Undang No. 4 Tahun 1992 Tentang *Perumahan dan Pemukiman*.

-----, Undang-Undang No. 1 Tahun 1964 tentang *Penetapan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No. 6 Tahun 1962 tentang Pokok-Pokok Perumahan* (Lembaran Negara tahun 1962 No. 40) menjadi Undang-Undang.

-----, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang *Perlindungan Konsumen*.

-----, Undang-Undang No. 16 Tahun 1988 Tentang *Rumah Susun*.

-----, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

-----, Kitab Undang-Undang Hukum Pidana.

-----, Peraturan Pemerintah No. 17 Tahun 1963 Tentang *Pokok-Pokok Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Perumahan*.

-----, Keputusan Presiden No. 44 Tahun 1993 Tentang *Pengadaan Tanah Bagi Pelaksanaan Pembangunan Untuk Kepentingan Umum*.

-----, Kepmenpera No. 06/KPTS/1994 Tentang *Pembangunan Perumahan Kelompok*.

-----, Kepmenpera No. 09/KPTS/M/1995 Tentang *Pedoman Pengikatan Jual Beli Rumah*.