

**REALISASI PUTUSAN MAJELIS BADAN PENYELESAIAN
SENGKETA KONSUMEN (BPSK) KOTA PEKANBARU NO.
6/PTS/BPSK/I/2011 TENTANG GUGATAN SENKETA
KONSUMEN WARGA DWI TUNGGAL ARIFIN
DENGAN PT. DWITA SUKSES MAKMUR”.**

S K R I P S I

Diajukan Untuk Melengkapi Sebagian Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S.H)



OLEH

INA WAROH
NIM: 10927005493

**PROGRAM S 1
JURUSAN ILMU HUKUM**

**FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
2013**

ABSTRAK

Permasalahan yang kerap muncul dalam pemenuhan kebutuhan terhadap perumahan adalah aspek-aspek mengenai konsumen, dimana kosumen berada pada posisi yang dirugikan . Permasalahan tersebut merupakan persoalan yang klasik dalam suatu sistim ekonomi, terutama pada negara-negara berkembang, karena perlindungan terhadap konsumaan tidak menjadi prioritas utama dalam dunia bisnis, melainkan keuntungan yang diperoleh oleh produsen atau pelaku usaha, tidak terkecuali dalam bidang perumahan. Salah satu kasus yang diputuskan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah Perkara Nomor : 06/ PTS/ BPSK/ I/ 2011 yaitu gugatan konsumen warga perumahan Dwi Tunggal Arifin Sebagai penggugat terhadap PT. Dwita Sukses Makmur sebagai tergugat.

Peneliti yang penulis teliti ini menetapkan masalah pokok yaitu tentang Realisasi Putusan Majelis BPSK Kota Pekanbaru Nomor: 06/ PTS/ I/ BPSK/ I/ 2011 tentang gugatan sengketa konsumen warga Dwi Tunggal Arifin dengan PT. Dwita Sukses Makmur dan upaya yang ditempuh konsumen perumahan apabila mengalami kerugian berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999, metode yang digunakan dalam penelitian ini dilihat dari sudut jenisnya tergolong kedalam jenis penelitian Sosiologis Empiris yaitu penelitian untuk mengetahui efektifitas hukm, sedangkan jika dilihat dari sudut sifatnya, maka penelitian ini bersifat deskriptif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa realisasi putusan majelis BPSK Kota Pekanbaru Nomor 06/ PTS/ BPSK/ I/ 2011 tentang gugatan sengketa konsumen warga Dwi Tunggal Arifin dengan PT. Dwita Sukses Makmur, putusan majelis BPSK tidak dilaksanakan oleh PT. Dwita Sukses Makmur, pihak pengembang menyatakan bahwa putusan itu sangat memberatkan pengembang, sedangkan konsumen sudah banyak merenovasi rumahnya, dan hal tersebut telah menghilangkan atau mengurangi kewajiban dari pihak pengembang, upaya yang ditempuh konsumen perumahan apabila mengalami kerugian berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, bahwa berdasarkan ketentuan pasal 45 ayat (2) UUPK dihubungkan dengan penjelasannya, maka dapat disimpulkan penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan cara penyelesaian damai oleh para pihak yang bersengketa (pelaku usaha dan konsumen) tanpa melibatkan pengadilan atau pihak ketiga yang netral. Penyelesaian sengketa kosumen melalui cara-cara damai tanpa mengacu pada ketentuan pasal 1851 sampai pasal 1864 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Pasal-pasal tersebut mengatur tentang pengertian, syarat-syarat dan kekuatan hukum dan mengikat perdamaian; penyelesaian melalui pengadilan. Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu kepada ketentuan-ketentuan peradilan umum yang berlaku; serta penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji hanya milik Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya kepada Penulis. Akhirnya penulis berhasil menyelesaikan Skripsi ini dengan baik dan Sesuai dengan yang direncanakan. Shalawat dan salam buat teladan ummat sepanjang masa, Nabi Muhammad SAW yang telah berjasa besar dengan segenap pengorbanan, beliau berhasil mengantarkan ummat manusia kejalan yang diridhoi Allah SWT.

Skripsi ini merupakan persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Syari'ah dan Ilmu Hukum UIN Suska Riau. Dalam Penulisan Skripsi ini penulis telah banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, baik secara Moril maupun Materil yang sangat berharga. Oleh karena itu selayaknya penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar – besarnya kepada :

1. Ayah dan Ibu yang telah membesarkan dan mendidik penulis dengan penuh kasih sayang , kesabaran, do'a dan motivasi yang sangat berharga hingga akhirnya penulis berhasil menyelesaikan skripsi ini. Semoga allah memberkahi hidup ayahanda dan ibunda di dunia dan akhirat. Juga kepada seluruh keluarga besar penulis yang telah banyak memberikan bantuan dan dukungan dalam penyelesaian Skripsi ini.
2. Bapak Rektor UIN Suska Riau, Prof. DR. HM. Nazir, MA beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di UIN Suska Riau.
3. Bapak DR. H. Akbarizan, MA. M.Pd, Dekan fakultas Syari'ah dan Ilmu Hukum beserta Jajarannya yang telah mempermudah proses Penyelesaian Skripsi ini.
4. Ketua Jurusan Ilmu Hukum, Ibu Hj. Nuraini Sahu, SH. MH, dan sekretaris jurusan, Bapak H. Maghfirah, MA, Staf Jurusan Ilmu Hukum, Bapak M. Ilham. SH.

5. Terima Kasih tidak terhingga kepada bapak Syafrinaldi, SH.,MA.,MH yang telah memberikan bimbingan kepada penulis, sehingga penulis bisa menyelesaikan Skripsi ini tepat pada waktunya.
6. Terima kasih kepada Bapak/Ibu Dosen yang telah memberikan Ilmu yang bermanfaat kepada Penulis, serta seluruh Pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, semoga diberikan Imbalan Pahala Oleh Allah SWT. Harapan penulis semoga Allah SWT menerima amal kebaikan mereka dan membalasnya dengan kebaikan yang Jauh lebih baik. Semoga Skripsi ini bermanfaat dan bisa menambah khasanah Ilmu pengetahuan. Terima kasih

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pekanbaru, Agustus 2013

Ina Waroh

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	iv
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan masalah.....	10
C. Rumusan masalah.....	10
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	10
E. Metode Penelitian.....	12
BAB II : TINJAUAN LOKASI PENELITIAN	
A. Tinjauan Perumahan di Kota Pekanbaru	14
BAB III :TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan tentang Konsumen Perumahan.....	21
B. Tinjauan Umum tentang Bisnis Perumahan.....	23
a. Pengertian Umum Tentang Developer.....	23
b. Hak, Kewajiban dan Tanggung Jawab Developer.....	28
C. Proses Pembelian Rumah Perumahan.....	35
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
1. Realisasi Putusan Majelis BPSK kota pekanbaru No. 6/Pts/ BPSK/ I/ 2011 tentang gugatan sengeketa konsumen warga Dwi Tunggal Arifin dengan PT. Dwita Sukses Makmur.....	41
2. Upaya yang ditempuh konsumen perumahan apabila mengalami kerugian Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.....	50
BAB IV : PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	65
B. Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pemenuhan kebutuhan akan Perumahan merupakan hak individu yang sepenuhnya menjadi tanggung jawab masing-masing individu. Sebagian orang beranggapan belum lengkap kehidupan seseorang apabila belum memiliki rumah sendiri.¹Namun demikian pemenuhan kebutuhan itu tidak sekedar syarat formal untuk berlindung. Setiap individu selalu berkeinginan agar rumah yang dihuninya memenuhi standar kesehatan, standar konstruksi, tersedianya fasilitas umum, fasilitas sosial dan prasarana lingkungan yang memadai.

Tujuan pembangunan perumahan pun ditekankan pada pentingnya lingkungan yang sehat serta terpenuhinya kebutuhan akan sarana kehidupan yang memberi rasa aman, damai, tentram dan sejahtera. Tujuan ini menjadi harapan ideal dari setiap individu konsumen perumahan.

Dengan jumlah penduduk sangat besar (sekitar 240 juta jiwa), Indonesia menjadi pasar potensial bagi produk-produk properti. Para pengembang dan kontraktor perumahan telah berhasil membangun berbagai macam produk properti seperti rumah sederhana, rumah mewah, rumah toko (ruko), rumah kantor (rukan), rumah kebun, rusunami, rusunawa, apartemen, kondominium, kondotel, hotel, villa,

¹ Erwin Kallo, *Panduan Hukum Untuk Pemilik/Penghuni Rumah Susun*, (Minerva Athena Pressindo, Jakarta, 2009), h. 28.

mal, *supermall*, *superblock*, perkantoran, pergudangan, pabrik/kawasan industri, dan lain-lain.²

Di Indonesia, kebutuhan terhadap perumahan juga telah mengalami peningkatan, sebagaimana yang terjadi pada masyarakat dunia, terutama pada masyarakat perkotaan, dimana populasi penduduknya sangat besar, sehingga memaksa pemerintah untuk berupaya memenuhi kebutuhan akan perumahan di tengah berbagai kendala seperti keterbatasan lahan perumahan.³

Sejalan dengan jumlah penduduk yang makin pesat, tuntutan akan tersedianya berbagai fasilitas yang mendukung kehidupan masyarakat juga mengalami peningkatan. Hal tersebut mendorong pihak pemerintah maupun swasta untuk melaksanakan pembangunan, terutama di bidang perumahan. Perumahan merupakan salah satu kebutuhan dasar manusia (*Basic Need*) yang telah ada, seiring dengan keberadaan manusia itu sendiri.

Media perumahan menjadi sarana bagi manusia guna melakukan berbagai macam aktifitas hidup dan sarana untuk memberikan perlindungan utama terhadap adanya gangguan-gangguan eksternal, baik terhadap kondisi iklim maupun terhadap gangguan lainnya. Saat ini konsep perumahan telah mengalami penggeseran, tidak hanya sebagai kebutuhan dasar saja, ataupun sebagai media yang memberikan perlindungan, namun perumahan telah menjadi gaya hidup (*life style*), memberikan kenyamanan dan menunjukkan

² Serfianto Dibyo Purnomo, Iswi Haryani, dan Cita Yustisia Serfiysni, *Panduan Lengkap Mengurus Dokumen Properti*, (Pustaka Yustisia, Yogyakarta, 2012), h.15.

³ Erwin Kallo, *Op. Cit* h..25.

karakteristik atau jati diri, yang merupakan salah satu pola pengembangan diri serta sarana *private*, sebagaimana dibutuhkan pada masyarakat global.⁴

Terkait hal tersebut maka pembangunan perumahan dan pemukiman sebagaimana yang tertuang di dalam Pasal 4 Undang-Undang No. 4 Tahun 1992 ditujukan untuk ;

1. Memenuhi kebutuhan rumah sebagai salah satu kebutuhan dasar manusia, dalam rangka peningkatan dan pemerataan kesejahteraan rakyat .
2. Mewujudkan pemukiman yang layak dalam lingkungan yang sehat, aman, teratur
3. Memberi arah pada pertumbuhan wilayah dan persebaran penduduk yang rasional
4. Menunjang pembangunan di bidang ekonomi, sosial, budaya dan bidang lainnya.

Kendalanya kapasitas setiap individu sangat terbatas untuk memperoleh rumah yang sesuai dengan keinginan dan harapan mereka, oleh karenanya ketika berbicara masalah perumahan maka tanggung jawab terhadap pemenuhan rumah yang layak bukan menjadi monopoli individu itu saja.

Memang telah ada *Political Will* dari Pemerintah untuk menyediakan perumahan, terutama yang ditujukan kepada masyarakat berpenghasilan rendah, melalui pembangunan perumahan oleh Perum Perumnas. Walaupun

⁴ Ahmadi Miru dan Yodo Sutarman, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004), h. 24.

demikian, laju kebutuhan masyarakat akan perumahan jauh melebihi kemampuan pemerintah. Oleh karena terdapatnya peluang ini, maka perusahaan pembangunan perumahan (*Developer*) swasta tumbuh menjamur dan melihat usaha Perumahan ini sebagai pasar potensial untuk meraih keuntungan.

Perusahaan bertujuan mendapatkan keuntungan dengan sasaran pembangunan perumahan untuk masyarakat disegala sektor, baik menengah ke atas maupun kalangan menengah ke bawah. Perusahaan Pengembang Perumahan (*Developer*) ini sebagian tergabung dalam organisasi REI (*Real Estate Indonesia*) dan APERSI (*asosiasi Pengembangan Perumahan Dan Permukiman Seluruh Indonesia*) yang merupakan organisasi pengusaha yang bergerak dalam bidang Perumahan dan yang lain adalah pengusaha perumahan perorangan.

Kenyataan ini semakin mempertegas tingginya tingkat kebutuhan akan Perumahan, khususnya di Pekanbaru dan sekitarnya, meskipun demikian pemenuhan kebutuhan perumahan ini bukan tanpa kendala, konsumen yang keberadaannya sangat tidak terbatas, dengan strata yang sangat bervariasi menyebabkan pengembang melakukan kegiatan pemasaran dan distribusi produk barang atau jasa tersebut dengan cara –cara yang seefektif mungkin agar dapat mencapai konsumen yang majemuk tersebut.

Permasalahan yang kerap muncul dalam pemenuhan kebutuhan terhadap perumahan adalah aspek-aspek mengenai konsumen, di mana konsumen berada pada posisi yang dirugikan. Permasalahan tersebut

merupakan persoalan yang klasik dalam suatu sistem ekonomi, terutama pada negara-negara berkembang, karena perlindungan terhadap konsumen tidak menjadi prioritas utama dalam dunia bisnis, melainkan keuntungan yang diperoleh oleh produsen atau pelaku usaha, tidak terkecuali dalam bidang perumahan.

Dalam kenyataannya masih sering dijumpai bentuk-bentuk iklan yang merugikan konsumen. Informasi yang disampaikan oleh pihak produsen, biro iklan dan media iklan seringkali hanya yang bersifat baik-baik saja dan lengkap serta menyesatkan konsumen. Kondisi ini tentu saja sangat merugikan bagi konsumen karena telah dibohongi dengan keberadaan iklan dan produk yang ditawarkan.

Merebaknya kasus perumahan dalam bisnis properti atau perumahan, pada dasarnya, diawali dengan adanya ketidaksesuaian antara apa yang tercantum dalam brosur atau iklan berupa informasi produk, dengan apa yang termuat dalam perjanjian jual beli yang ditandatangani konsumen.⁵

Masalah-masalah yang umumnya sering muncul dalam kasus perumahan adalah keterlambatan serah terima atau malah rumah belum dibangun sama sekali, padahal janji developer sudah siap ditempati konsumen pada waktu yang dijanjikan.⁶ Adapun masalah lain Dalam iklan yang dikeluarkan pengembang dinyatakan bahwa untuk pembelian kavling/tanah pengurusan Kredit Pengurusan Rumah (KPR) menjadi tanggung jawab konsumen, sedangkan untuk pembelian rumah berikut tanah tidak ada

⁵ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Grasindo, Jakarta, 2000), h.69

⁶ N.H.T Siahaan, *Hukum konsumen perlindungan konsumen dan tanggung jawab produk*, (Panta Rei, Bogor, 2004), h.6.

keterangan apa-apa. Hal itu berarti pengurusan Kredit Pengurusan Rumah (KPR) nya menjadi tanggung jawab pengembang. Tidak terdapat salah tafsir konsumen atas brosur tersebut, tetapi justru informasi yang disajikan pengembang itu diduga menyesatkan konsumen.⁷

Pada beberapa kasus yang terjadi, umumnya pihak konsumen tidak berdaya mempertahankan hak-haknya, karena tingkat kesadaran konsumen terhadap hak-haknya masih rendah. Hal tersebut disebabkan minimnya tingkat pengetahuan konsumen itu sendiri, baik terhadap aspek hukumnya yang berlaku saat ini, belum mampu secara optimal mengatasi permasalahan dalam perlindungan konsumen.

Era baru perlindungan konsumen di Indonesia ditandai dengan disahkannya Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-Undang ini menempatkan perlindungan konsumen ke dalam suatu koridor sistem hukum perlindungan konsumen yang merupakan bagian dari sistem hukum nasional. Pemerintah mengeluarkan kebijakan berupa Undang-undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 tahun 1999, guna menjembatani kebutuhan akan perlindungan hukum bagi konsumen, dengan mewujudkan keseimbangan perlindungan kepentingan konsumen dan pelaku usaha, sehingga tercipta perekonomian yang sehat, termasuk mengenai aspek-aspek perumahan.⁸

Pada Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 4 terdapat hak-hak konsumen yaitu :

⁷ Shidarta, *Op,cit*,h.69

⁸ Yusuf Sofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-instrumen Hukumnya*, (Citra Aditya Bakti, Bandung ,2003), h. 35.

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan 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 mendapatkan 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.⁹

Namun berbagai macam peraturan tidak akan berjalan dengan efektif, apabila tidak terlaksanakan secara optimal, di samping minimnya kesadaran konsumen terhadap hak-haknya dalam hukum. Undang-undang Perlindungan

⁹ Lihat Pasal 4 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen

Konsumen (UUPK), dimaksudkan menjadi landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan lembaga perlindungan swadaya masyarakat, untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen, melalui pembinaan dan pendidikan konsumen. Upaya pemberdayaan tersebut penting, karena tidak mudah mengharapkan kesadaran pelaku usaha yang pada dasarnya secara prinsip ekonomi lebih mengutamakan untuk mendapat keuntungan yang semaksimal mungkin, dengan modal seminim mungkin. Prinsip ini sangat potensial merugikan kepentingan konsumen, baik secara langsung maupun tidak langsung.¹⁰

Saat ini meskipun telah ada Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), dan Tata Krama dan Tata Cara Periklanan Indonesia yang berapa Pasalnya telah memuat ketentuan tentang hal-hal yang dilarang atau hal yang tidak boleh dilakukan dalam kegiatan periklanan, namun dalam praktek masih saja ditemui kegiatan periklanan yang bertentangan dengan aturan yang ada dan seringkali menjadi sasaran keluhan dari masyarakat konsumen karena dianggap tidak jujur (*unfair*) dan menyesatkan (*misleading*) atau mengelabui serta melawan hukum dan kode etik misalnya adanya ekses negatif dalam pengadaan iklan perumahan dan dari sekian banyak iklan perumahan ada beberapa cara yang digunakan developer dalam menjelaskan lokasi perumahan antara lain pertama, dengan menggunakan indikator jarak tempuh atau waktu tempuh. Kedua dengan menggunakan indikator harga , seperti harga terjangkau. Ketiga dalam

¹⁰ *Ibid* ,h.36.

lingkungan strategis, alam segar dan bebas banjir. Keempat dengan menggunakan indikator kualitas bangunan dan lain-lain.

Salah Satu Contoh Kasus Yang diputuskan Oleh Badan Penyelesaian Sengketa konsumen adalah Perkara Nomor : 06 / Pts/BPSK/ I / 2011 yaitu Gugatan Konsumen warga perumahan Dwi tunggal Arifin sebagai Penggugat terhadap PT. Dwita Sukses Makmur Sebagai tergugat.

Permasalahannya adalah Warga perumahan Dwi tunggal Arifin yang sampai pada diajukannya Gugatan tersebut belum dialiri aliran Listrik sebagaimana yang telah dijanjikan Oleh Pihak developer atau PT. Dwita Sukses Makmur, masalah yang lain adalah adanya undian hadiah Mobil Terios yang sudah dijanjikan kepada setiap Konsumen yang membeli Rumah di Komplek Dwi Tunggal Arifin sampai saat diajukannya Gugatan tidak pernah dilaksanakan oleh pihak developer, selain itu fasilitas umum berupa jalan di lingkungan kompleks perumahan masih ada yang belum disemenisasi sebagaimana yang sudah dijanjikan dan fasilitas jalan yang sudah diizinkan oleh dinas tata Kota Pekanbaru ditiadakan oleh oleh Pihak developer, dan beberapa masalah yang diperjanjikan dalam bentuk brosur oleh pihak developer tetapi tidak dilaksanakan.

Berdasarkan permasalahan yang tidak dijalankan Oleh Pihak developer tersebut, maka pihak developer telah melanggar salah satu pasal dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, yaitu Pasal 8 ayat 1, Huruf F, yaitu tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam

table, etiket, keterangan, Iklan atau promosi Penjualan barang dan/atau jasa tersebut, yaitu Perumahan.

Hukum yang melindungi konsumen tidak dimaksudkan untuk mematikan usaha para pelaku usaha, tetapi justru sebaliknya perlindungan konsumen dapat mendorong iklim berusaha yang sehat yang mendorong lahirnya perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan melalui penyediaan barang dan/atau jasa yang berkualitas.

Berdasarkan Latar belakang Masalah diatas, penulis Melihat begitu pentingnya masalah perlindungan konsumen, maka penulis tertarik mengangkat judul:”**REALISASI PUTUSAN MAJELIS BPSK KOTA PEKANBARU NO. 6/PTS/BPSK/I/2011 TENTANG GUGATAN SENGKETA KONSUMEN WARGA DWI TUNGGAL ARIFIN DENGAN PT. DWITA SUKSES MAKMUR**”.

B. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah konsumen perumahan dan pengembang (*developer*), yaitu dalam realisasi putusan majelis BPSK Kota Pekanbaru No. 6/PTS/BPSK/I/2011 tentang gugatan sengketa konsumen Warga Dwi Tunggal Arifin dengan PT. Dwita Sukses Makmur, pada pelaksanaan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam bisnis perumahan, tanggung jawab pengembang (*developer*), serta upaya advokasi konsumen.

C. Rumusan Masalah

Dari latar belakang sebagaimana telah diuraikan maka permasalahan yang dikemukakan adalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah Realisasi Putusan majelis BPSK kota pekanbaru No. 6/Pts/ BPSK/ I/ 2011 tentang gugatan sengeketa konsumen warga Dwi Tunggal Arifin dengan PT. Dwita Sukses Makmur?
2. Apa Upaya yang ditempuh konsumen perumahan apabila mengalami kerugian Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999?

D. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai oleh penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui Realisasi Putusan majelis BPSK kota pekanbaru No. 6/Pts/ BPSK/ I/ 2011 tentang gugatan sengeketa konsumen warga Dwi Tunggal Arifin dengan PT. Dwita Sukses Makmur.
- b. Untuk Mengetahui Upaya yang dapat ditempuh konsumen perumahan apabila mengalami kerugian Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.

Adapun kegunaan dari penelitian yang penulis lakukan ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk menambah wawasan serta dapat berguna dan bermanfaat untuk memberikan masukan bagi perkembangan ilmu hukum pada umumnya dan dibidang hukum bisnis.

- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan bagi konsumen di dalam bisnis perumahan dan menjadi masukan bagi pemerintah pusat dan daerah dalam mengambil kebijakan pembangunan bidang perumahan, sehingga konsumen lebih terlindungi hak-haknya.
- c. Sebagai syarat untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan Strata Satu Jurusan Ilmu Hukum di Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

E. Metode Penelitian

Untuk menjawab permasalahan yang di kemukakan dalam penelitian ini, maka penulis menyusun metode penelitian sebagai berikut :

1. Jenis dan Sifat Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan jenis penelitian sosiologis atau Empiris, yaitu penelitian untuk mengetahui efektifitas hukum.¹¹

Sedangkan sifat dari penelitian ini adalah deskriptif, dengan harapan hasil penelitian ini mampu meberikan gambaran yang sistematis, terperinci dan menyeluruh.

Penulis menggunakan Data primer dan bahan hukum sekunder sebagaimana berikut :

- a. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari Pemilik Perumahan atau pembeli Perumahan dalam bentuk keterangan tentang Perkara ,

¹¹ Fajar Mukti, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2009, h. 153, Lihat Pula; Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian hukum*, UI Pres, Jakarta: 1983, h. 51

Perwakilan PT. Dwita Sukses makmur dan BPSK Kota Pekanbaru.

- b. Data sekunder yaitu bahan Literatur-Literatur ataupun Regulasi yang berisi tentang Bahan yang diteliti, yaitu: Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Undang-undang Nomor 4 Tahun 1992 Tentang Perumahan dan Permukiman, Undang-undang Nomor 1 Tahun 2011 Tentang Perumahan dan Permukiman.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi di Kota Pekanbaru Provinsi Riau, dengan pertimbangan di Kota Pekanbaru Provinsi Riau sedang giat-giatnya di bangun perumahan untuk memenuhi kebutuhan konsumen yang terus meningkat, yaitu di BPSK Kota Pekanbaru dan di Perumahan Dwi Tunggal Arifin.

3. Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini, populasinya adalah:

- a) Seluruh Konsumen Perumahan di Perumahan Dwi Tunggal Arifin sebanyak 45 Orang.
- b) Perwakilan dari PT. Dwita Sukses makmur sebanyak 1 (Satu) Orang

Penarikan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan cara *purposive sampling*. Penarikan sampel ini dipilih karena ciri-cirinya ditentukan sendiri oleh penulis, dimana yang menjadi populasinya adalah

konsumen perumahan yang mengalami permasalahan sehingga menderita kerugian.

4. Sumber dan Metode Pengumpulan Data

Sumber data yang digunakan adalah data primer yaitu data yang diperoleh dari hasil keterangan responden di lapangan atau data yang diperoleh secara langsung dari responden yang dimulai dengan Observasi, wawancara dan kuesioner, yaitu:

- a) Observasi, adalah pengamatan yang dilakukan di Lokasi penelitian
- b) Wawancara yaitu melakukan Tanya jawab secara langsung antara peneliti dengan responden atau nara sumber atau informan untuk mendapatkan informasi.¹²
- c) Angket yaitu merupakan teknik pengumpulan data dengan cara menyebarkan atau membagikan daftar pertanyaan yang telah dibuat sebelumnya.¹³

5. Analisis Data

Data yang diperoleh dari hasil penelitian lapangan dianalisis secara kualitatif, yaitu dengan memperhatikan fakta-fakta yang terdapat didalam praktek/lapangan kemudian dibandingkan dengan uraian yang diperoleh dari hasil studi kepustakaan yang berkenaan dengan permasalahan penelitian.

¹² Yan Pramadya Puspa, *kamus Hukum; aneka Ilmu*; semarang.1977. h.281

¹³ *Ibid*,h. 170

Adapun cara penulis menganalisis data dalam penelitian ini adalah berpedoman pada:

1. Deduktif , yaitu menganalisis dari hal-hal yang umum kepada hal-hal yang khusus.
2. Induktif, secara induktif merupakan suatu rekayasa dari berbagai macam kasus yang unik atau khusus yang kemudian dikembangkan menjadi suatu penalaran tunggal yang menggabungkan kasus-kasus khusus tersebut kedalam suatu bentuk pemahaman yang umum.
3. Deskriptif, yaitu mengumpulkan data, kemudian menyusun, menjelaskan dan menganalisa.

BAB II

TINJAUAN LOKASI PENELITIAN

A. Tinjauan Umum Tentang Perumahan

Perkembangan bisnis perumahan di pekanbaru tumbuh dengan cepat, seiring dengan bertambahnya penduduk. Hal ini yang menjadi faktor banyaknya developer/pengembang yang bermunculan di Kota Pekanbaru. pembangunan perumahan merupakan salah satu instrumen terpenting dalam strategi pengembangan wilayah di Pekanbaru, yang menyangkut aspek-aspek yang luas dibidang kependudukan, dan berkaitan erat dengan pembangunan ekonomi dan kehidupan sosial. REI sebagai organisasi yang menaungi seluruh pengembang (developer) di bidang perumahan, melalui pengembang (developer) mengembangkan dan memajukan bisnis perumahan bagi masyarakat di Pekanbaru. berdasarkan data realisasi perumahan DPD REI Riau dari tahun 2000-2011 terdapat data pertumbuhan dan perkembangan perumahan di pekanbaru, mulai dari jenis Rumah Sederhana Tapak, Rumah Menengah, dan Rumah Menengah Atas.

Untuk mewujudkan lingkungan perumahan yang sehat, serta untuk memenuhi kebutuhan konsumen akan perumahan yang layak huni, maka developer dalam pembangunan perumahan selalu melengkapinya dengan penyediaan fasilitas-fasilitas yang sebagaimana di sebutkan dalam Pasal 7 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2009 tentang Pedoman Penyerahan Prasarana, Sarana, dan Utilitas Perumahan Dan Permukiman bahwa:

“Perumahan dan permukiman sebagaimana dimaksud Pasal 4 dilengkapi dengan Prasarana, sarana, dan utilitas.”

Dalam Pasal 8 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2009 tentang Pedoman Penyerahan Prasarana, Sarana, dan Utilitas Perumahan dan Permukiman disebutkan bahwa :

Prasarana perumahan dan permukiman sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7, antara lain :

- a. Jaringan jalan;
- b. Jaringan saluran pembuangan air limbah;
- c. Jaringan saluran pembuangan air hujan (*drainase*); dan
- d. Tempat pembuangan sampah.¹⁴

Adapun yang dimaksud dengan sarana Perumahan dan Permukiman sebagaimana dimaksud Pasal 7, antara lain :

- a. Sarana perniagaan/perbelanjaan;
- b. Sarana pelayanan umum dan pemerintahan;
- c. Sarana pendidikan;
- d. Sarana kesehatan;
- e. Sarana peribadatan;
- f. Sarana rekreasi dan olah raga;
- g. Sarana pemakaman;
- h. Sarana pertamanan dan ruang terbuka hijau; dan
- i. Sarana parkir.¹⁵

¹⁴Pasal 8 Bab IV tentang Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2009 tentang Pedoman Penyerahan Prasarana, Sarana, dan Utilitas Perumahan dan Permukiman

Adapun yang dimaksud dengan utilitas Perumahan dan permukiman sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7, antara lain :

- a. Jaringan air bersih;
- b. Jaringan listrik;
- c. Jaringan telepon;
- d. Jaringan gas;
- e. Jaringan transportasi;
- f. Jaringan kebakaran; dan
- g. Sarana penerangan jasa umum.¹⁶

Dengan fasilitas-fasilitas di lingkungan perumahan yang dibangun oleh developer yaitu berupa sarana dan prasarana lingkungan, utilitas umum, sebagaimana yang telah disebutkan di atas, maka diharapkan dapat memenuhi kebutuhan konsumen perumahan. Tetapi di sisi lain juga sangat diperlukan peran serta konsumen perumahan untuk dapat memanfaatkan dan memeliharanya dengan sebaik-baiknya demi terwujudnya lingkungan bersih, indah, dan sehat.

Indonesia sebagai negara berkembang, pada saat ini giat-giatnya melakukan pembangunan di segala bidang. Pembangunan di Indonesia di laksanakan secara bertahap dan berkesinambungan dan berjangka panjang. Pembangunan itu dilaksanakan secara menyeluruh, jadi tidak saja dilakukan

¹⁵ Pasal 9 Bab IV tentang Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2009 tentang Pedoman Penyerahan Prasarana, Sarana, Dan Utilitas Perumahan Dan Permukiman.

¹⁶ Pasal 10 Bab IV tentang Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2009 tentang Pedoman Penyerahan Prasarana, Sarana, Dan Utilitas Perumahan Dan Permukiman

dikota-kota besar tetapi juga di daerah pedesaan bahkan di daerah pedalaman sekalipun.

Semua hasil dari pelaksanaan pembangunan tersebut, diharapkan dapat meningkatkan taraf hidup dan kesejahteraan seluruh masyarakat Indonesia. Dengan demikian apa yang menjadi tujuan pembangunan nasional yaitu tercapainya masyarakat yang adil dan makmur serta terwujudnya kesejahteraan lahir dan batin bagi seluruh rakyat Indonesia akan terpenuhi.

Disamping itu pembangunan perumahan merupakan salah satu instrumen terpenting dalam strategi pengembangan wilayah, yang menyangkut aspek-aspek yang luas dibidang kependudukan, dan berkaitan erat dengan pembangunan ekonomi dan kehidupan sosial dalam rangka pemantapan ketahanan sosial.

Bertitik tolak dari hal tersebut maka pembangunan perumahan dan permukiman sebagaimana yang tertuang didalam Pasal 3 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2011 tentang Perumahan dan Kawasan Permukiman diselenggarakan bertujuan untuk :

- a. Memberikan kepastian hukum dalam penyelenggaraan perumahan dan kawasan permukiman;
- b. Mendukung penataan dan pengembangan wilayah serta penyebaran penduduk yang proporsional melalui pertumbuhan lingkungan hunian dan kawasan permukiman sesuai dengan tata ruang untuk mewujudkan keseimbangan kepentingan, terutama bagi masyarakat berpenghasilan rendah (MBR);

- c. Meningkatkan daya guna dan hasil guna sumber daya alam bagi pembangunan perumahan dengan tetap memerhatikan kelestarian fungsi lingkungan, baik di kawasan perkotaan maupun kawasan pedesaan;
- d. Memberdayakan para pemangku kepentingan bidang pembangunan perumahan dan kawasan permukiman;
- e. Menunjang pembangunan dibidang ekonomi, sosial, dan budaya;
- f. Menjamin terwujudnya rumah yang layak huni dan terjangkau dalam lingkungan yang sehat, aman, serasi, teratur, rencana, terpadu, berkelanjutan.¹⁷

Dengan demikian sasaran pembangunan perumahan dan permukiman adalah untk menciptakan lingkungan dan ruang hidup manusia yang sesuai dengan kebutuhan hidup yang hakiki, yaitu agar terpenuhinya kebutuhan akan keamanan, perlindungan, ketenangan diri, kesehatan, dan keindahan serta kebutuhan lainnya dalam pelestarian hidup manusiawi.

B. Profil Perumahan Dwi Tunggal Arifin

Perumahan Dwi Tunggal Arifin merupakan sebuah sebuah kawasa perumahan menengah, perumahan yang terletak dijala Arifin ahmad, adapun Jumlah Rumah dalam perumahan Dwi Tunggal Arifin adalah berjumlah 45 Unit, Perumahan Dwi Tunggal Arifin dibangun oleh Perusahaan PT. Dwita Sukses Makmur.

¹⁷ Pasal 3 Undang-undang No.1 Tahun 2011 Tentang Perumahan dan Kawasan Permukiman

Dengan fasilitas-fasilitas di lingkungan perumahan yang dibangun oleh developer yaitu berupa sarana dan prasaran lingkungan, utilitas umum, sebagaimana yang telah disebutkan di atas, maka diharapkan dapat memenuhi kebutuhan konsumen perumahan.

C. Putusan BPSK Kota Pekanbaru

Berdasarkan data yang diperoleh Berdasarkan Putusan BPSK Kota pekanbaru, Keluhan konsumen perumahan Dwi Tunggal Arifin meliputi masalah :¹⁸

1. Pemasangan Listrik PLN 1.300 Watt pada setiap rumah di Komplek Perumahan Dwi Tunggal Arifin sampai saat diajukan Laporan, yang sudah hamper 4 (Empat Tahun) belum dialiri aliran Listrik PLN Sebagaimana yang sudah dijanjikan oleh Pihak developer pada saat akad kredit dan instalasi listrik yang dipasang pada setiap Rumah tidak sesuai dengan Standar PLN yang sudah ditentukan.
2. Undian Berhadiah mobil teris yang sudah dijanjikan kepada setiap kinsmen yang membeli rumah di KOMplek Dwi Tungal Arifin sampai saat ini tidak pernah dilaksanakan oleh Pihak Developer PT.Dwi Tunggal Sukses Makmur.
3. Hadiah Langsung berupa aat elektronik dan perabotan rumah tangga yang sudah dijanjikan kepada konsumen yang yang membeli rumah di

¹⁸ Putusan Badan penyelesaian Sengketa Konsmen “ Duduknya Perkara” Nomor 06/Pts/BPSK/I/2011,

Komplek perumahan dwi tunggal arifin tidak semua diberikan oleh pihak developer kepada konsumen.

4. Ukuran tanah rumah yang dijual kepada warga tertentu dan sudah dibayarkan oleh warga selaku konsumen kepada pihak developer tidak sesuai dengan ukura tanah yang ada apada sertifikat.
5. Fasilitas umum berupa jalan di lingkungan komplek perumahan masih ada yang belum disemenisasi sebagaimana yang sudah dijanjikan dan fasilitas jalan yang sudah diizinkan sesuai dengan gambar oleh dinas tata Kota ditiadakan Oleh Pihak developer, serta fasilitas Umum berupa parit lingkungan dijadikan bahu jalan oleh pihak developer, hal ini akan mengakibatkan Potensi banjir di Lingkungan Perumahan DTA nantinya.
6. Sertifikat Rumah di Komplek Perumahan DTA yang sudah dibeli oleh warga secara tunai belum diselesaikan sertifikat balik namanya oleh pihak developer kepada Warga.
7. Kontruksi rumah DTA yang dibangunoleh Pihak developer mengalami banyak keusakan kategori berat yang harus direovasi oleh developer.
8. Ukuran tanah setiap rumah yang dijual kepada warga dan sudah dibayarkan oleh warga selaku konsumen kepada pihak developer tidak sesuai dengan ukuran tanah yang ada apada sertifikat.

Adapun keputusan yang dihasilkan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah:

1. Menolak gugatan penggugat Pada Point Tujuh (7) tentang duduk perkara yaitu : Konstruksi Rumah DTA yang dibangun oleh pihak

developer mengalami banyak kerusakan kategori berat yang harus direnovasi oleh developer;

2. Mengabulkan Semua penggugat , Kecuali Point 1 (Satu) keputusan diatas.

BAB III

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kerangka Teori tentang Konsumen Perumahan

Dalam praktek bisnis akhir-akhir ini, ada kecenderungan untuk menggunakan rancangan kontrak/perjanjian yang dipersiapkan terlebih dahulu oleh salah satu pihak (umumnya pihak *principal*). Rancangan kontrak/perjanjian telah dipersiapkan itu, berisi hal-hal yang berkaitan dengan ketentuan-ketentuan perjanjian (*term of conditions*) dalam wujud pasal-pasal yang sudah dibakukan. Pasal-pasal dari rancangan itu umumnya tidak dapat berubah lagi. Pada waktu penanda tangan, biasanya para pihak mengisi hal-hal yang bersifat subjektif, seperti identitas, alamat, dan lain-lain serta tanggal pembuatan kontrak/perjanjian. Rancangan kontrak inilah yang disebut dengan standar kontrak atau perjanjian baku.¹⁹

Melihat jenis, standar kontrak dibedakan dua macam, yaitu standar kontrak yang dibuat oleh perusahaan *principal* – standar kontrak bisnis dan standar kontrak yang dibuat oleh pemerintah yang dipergunakan oleh masyarakat standar kontrak publik.²⁰

Praktek penggunaan standar kontrak ini sudah meluas tidak hanya di perusahaan besar, tetapi juga di perusahaan kecil. Ada masalah yang selalu menjadi persoalan, yaitu mengenai keadilan yang dicerminkan hak dan kewajiban dalam kontrak/perjanjian itu. Bahkan ada ahli hukum yang

¹⁹Janus Sidabalok SH, M.Hum. 2000. Pengantar Hukum Ekonomi. Bina Media, Medan.h.

²⁰ *Ibid*, h. 100

mempersoalkan *keabsahan* penggunaan standar kontrak tersebut seperti Pitlo. Pitlo berpendapat bahwa latar belakang tumbuhnya perjanjian baku adalah keadaan sosial dan ekonomi. Perusahaan yang besar, perusahaan pemerintah mengadakan kerjasama dalam suatu organisasi dan untuk kepentingan mereka menentukan syarat-syarat tertentu secara sepihak. Pihak lawannya yang pada umumnya mempunyai kedudukan (ekonomi) lemah, baik karena posisinya maupun karena ketidaktahuan hanya menerima apa yang disodorkan itu.²¹

Dari segi isi, terdapat ketidakseimbangan hak dan kewajiban antara perusahaan principal dan kliennya sebagaimana diatur dalam kontrak / perjanjian itu. Keadaan ini dapat dipahami karena perbuatannya dilakukan sendiri oleh perusahaan principal tanpa mendengar mitranya terlebih dahulu. Pihak pengusaha melalui bantuan konsultan, menetapkan sejumlah kewajiban bagi mitranya demi mengamankan kepentingan usahanya, sekaligus membatasi sedemikian hak-hak lainnya itu. Berbagai klausula eksonerasi (*exoneration clause*) dirumuskan didalamnya, sehingga tampak seolah-olah perusahaan principal tidak mempunyai kewajiban yang cukup berarti. Dengan demikian, asas keseimbangan dalam hukum kontrak tidak terakomodasi disini, yang selanjutnya juga kurang mencerminkan asas keadilan.²²

Melihat bahwa perbedaan posisi para pihak ketika perjanjian baku diadakan tidak memberikan kepada debitur untuk mengadakan “real bargaining” dengan pengusaha (kreditur). Debitur tidak mempunyai kekuatan

²¹ www.konsumenPerumahan.com/ diakses pada 04 Oktober 2013 pada Pukul 13.45

²² *Ibid*

untuk mengutarakan kehendaknya dengan kebebasan dalam menentukan isi perjanjian. Karena itu perjanjian baku tidak memenuhi elemen-elemen yang dikehendaki pasal 1320 jo 1338 KUHPerdara dan akibat hukumnya tidak ada.²³

a) **Perlindungan Konsumen**

Perjanjian jual beli rumah melalui developer pada umumnya dilakukan dengan menandatangani perjanjian baku. Satu hal yang selalu menjadi permasalahan dalam perjanjian baku ini adalah adanya syarat-syarat eksonerasi yaitu pembebasan pertanggungjawaban dari debitur.

Menurut Purwahid Patrik, perjanjian yang dilakukan dengan syarat-syarat eksonerasi adalah dibuat tertulis oleh pihak yang membuatnya yang dicantumkan sebagai syarat-syarat baku dan diberlakukan bagi para konsumen yang membutuhkannya.²⁴

Lahirnya Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merupakan suatu perkembangan hukum yang cukup baik sebagai suatu perhatian dari pemerintah mengenai hak warga negara yang menjamin agar dapat hidup sebagai manusia seutuhnya. Bukan hanya meliputi hak yang bersifat fisik, material, akan tetapi hak yang bersifat psikis seperti mendapat hak perasaan aman dari segala gangguan, hak untuk memperoleh keterangan agar pihak-pihak yang bersangkutan memperoleh pengetahuan yang benar tentang segala barang dan jasa yang ditawarkan kepadanya. Hal ini dapat kita lihat perwujudannya dalam bab

²³ *Ibid*

²⁴ Purwahid Patrik, *Asas Itikad Baik dan Kepatutan Dalam Perjanjian*, Badan Penerbit UNDIP, Semarang, 1986, h. 45.

VII Pasal 29 dan 30 tentang Pembinaan dan Pengawasan atas Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen oleh pemerintah serta dalam berbagai Pasal lainnya dalam UU ini diterakan tanggungjawab pelaku usaha atas kelalaiannya yang merugikan konsumen tersebut (Pasal 19, 22, 23) serta beberapa sanksi administratif yakni penetapan ganti rugi dikenakan kepada pelaku usaha yang melalaikan kewajibannya dan merugikan konsumen (Pasal 60, 62) serta hukuman tambahan (Pasal 63).

b) Hak-hak 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 diperdagangkan²⁵. Konsumen dalam pengertian tersebut merupakan konsumen akhir yang umumnya lemah dalam bidang ekonomi, pendidikan dan daya tawar. Karena itu sangat dibutuhkan penyeimbangan daya tawar konsumen dan kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen antara lain dengan meningkatkan harkat dan martabat konsumen dan menumbuhkembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab.

Yang menjadi hak-hak konsumen adalah sebagai berikut²⁶

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

²⁵ Indonesia, *Undang Undang Tentang Perlindungan Konsumen*, UU No.8 tahun 1999, LN No.42 tahun 1999, ps.1 ayat 2.

²⁶ *Ibid.*, pasal 4.

- 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.

Sedangkan kewajiban-kewajiban konsumen adalah sebagai berikut²⁷ :

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;

²⁷Ibid., pasal 5.

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

B. Tinjauan Umum tentang Bisnis Perumahan

1. Pengertian Umum Tentang Developer (Pelaku Usaha)

Isitilah developer berasal dari bahasa asing yang menurut kamus bahasa Inggris artinya adalah pembangun perumahan. Sementara itu menurut Pasal 5 ayat (1) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 5 tahun 1974, disebutkan pengertian Perusahaan Pembangunan dan Perumahan yang dapat pula masuk dalam pengertian developer, yaitu :

“Perusahaan Pembangunan Perumahan adalah suatu perusahaan yang berusaha dalam bidang pembangunan perumahan dari berbagai jenis dalam jumlah yang besar di atas suatu areal tanah yang akan merupakan suatu kesatuan lingkungan pemukiman yang dilengkapi dengan prasarana-prasarana lingkungan dan fasilitas-fasilitas sosial yang diperlukan oleh masyarakat penghuninya”.

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Developer masuk dalam kategori sebagai pelaku usaha. Pengertian pelaku usaha dalam Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu :

“Pelaku Usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama

melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi “.

Dalam upaya untuk melindungi hak-hak konsumen terhadap pelanggaran yang dilakukan developer (pelaku usaha), Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), pada prinsipnya telah mengklasifikasi bentuk-bentuk pelanggaran tersebut kedalam 3 kelompok yang dijabarkan dalam Bab IV Pasal 8 sampai dengan Pasal 17 yakni :²⁸

1. Larangan bagi pelaku usaha dalam kegiatan produksi (Pasal 8)
2. Larangan bagi Pelaku usaha dalam kegiatan pemasaran (Pasal 9-16)
3. Larangan bagi pelaku usaha periklanan (Pasal 17)

Ada 10 larangan bagi pelaku usaha sesuai dengan Pasal 8 ayat (1) UUPK, yakni pelaku usaha dilarang memproduksi barang dan/jasa yang :

- a. Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan Peraturan Perundang-undangan;
- b. Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut;
- c. Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukurannya yang sebenarnya;

²⁸ Lihat Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 8-17

- d. Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, kesitimewaan, atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
- e. Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
- f. Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut;
- g. Tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu;
- h. Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan “halal” yang dicantumkan dalam label;
- i. Tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang/dibuat;
- j. Tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan Perundang-undangan yang berlaku.

Selain itu, ayat (2) dan (3) juga memberikan larangan sebagai berikut :²⁹

²⁹ Lihat Pasal 2 dan 3 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

- (1) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud.
- (2) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan persediaan farmasi dan pangan rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar.

Selanjutnya mengenai perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha dalam kegiatan pemasaran. Ketentuan ini diatur di Pasal 9 sampai dengan 16.

Dalam Pasal 9 Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklan-kan suatu barang/atau jasa secara tidak benar, dan/atau seolah-olah:³⁰

1. Barang tersebut telah memenuhi dan/atau memiliki potongan harga, harga khusus, standar mutu tertentu, gaya atau mode tertentu, karakteristik tertentu, sejarah atau guna tertentu;
2. Barang tersebut dalam keadaan baik dan/atau baru;
3. Barang dan/atau jasa tersebut telah mendapatkan dan/atau memiliki sponsor, persetujuan, perlengkapan tertentu, keuntungan tertentu, ciri-ciri kerja atau aksesoris tertentu;
4. Barang dan/atau jasa tersebut dibuat oleh perusahaan yang mempunyai sponsor, persetujuan atau afiliasi;
5. Barang dan/atau jasa tersebut tersedia;
6. Barang tersebut tidak mengandung cacat tersembunyi;

³⁰ Lihat Pasal 9 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

7. Barang tersebut merupakan kelengkapan dari barang tertentu;
8. Barang tersebut berasal dari daerah tertentu;
9. Secara langsung atau tidak langsung merendahkan barang dan/atau jasa lain;
10. Menggunakan kata-kata yang berlebihan, seperti aman, tidak berbahaya, tidak mengandung resiko atau efek sampingan tanpa keterangan yang lengkap;
11. Menawarkan sesuatu yang mengandung janji yang belum pasti.

Kemudian pada Pasal 10 ditentukan bahwa pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa untuk diperdagangkan dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan atau membuat pernyataan yang tidak benar atau menyesatkan tentang;

1. Harga atau tarif suatu barang dan/atau jasa;
2. Kegunaan suatu barang dan/atau jasa;
3. Kondisi, tanggungan, jaminan, hak rugi atas suatu barang dan/atau jasa;
4. Tawaran potongan harga atau hadiah menarik yang ditawarkan;
5. Bahaya penggunaan barang dan/atau jasa.

Pasal 11 mengatur tentang penjualan yang dilakukan melalui cara obral/lelang. Sedangkan Pasal 12 menentukan bahwa pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan atau mengiklankan suatu barang dan/atau jasa dengan harga atau tarif khusus dalam waktu dan jumlah tertentu, jika pelaku usaha tersebut tidak bermaksud untuk melaksanakannya sesuai dengan waktu dan jumlah yang ditawarkan, dipromosikan, atau diiklankan. Disini ditegaskan

bahwa pelaku usaha memiliki itikad baik dalam menjalankan usahanya. Pasal 18 juga mengatur hal serupa, yaitu pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, atau mengiklankan suatu barang dan/atau jasa dengan cara pemberian hadiah berupa barang dan/atau jasa lain secara cuma-cuma dengan maksud tidak memberikannya atau memberikan tidak sebagaimana yang dijanjikannya. Sedang yang berkaitan dengan undian, pelarangannya diatur di Pasal 14.

Pada Pasal 15 ditentukan 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. Pasal terakhir berkaitan dengan perbuatan yang dilarang dalam kegiatan pemasaran adalah Pasal 16 yang mengatur penawaran melalui pesanan. Adapun Pasal 17 UUPK berisi aturan untuk perusahaan periklanan.

2. Hak, Kewajiban dan Tanggung Jawab Developer (Pelaku Usaha)

Untuk menciptakan kenyamanan dalam berusaha dan untuk menciptakan pola hubungan yang seimbang antara developer (pelaku usaha) dan konsumen maka perlu adanya hak dan kewajiban masing-masing pihak. Hal tersebut lanjut diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Menurut Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, meliputi :

- 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 merehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

Sedangkan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen mengatur mengenai Kewajiban Developer (Pelaku Usaha) yang meliputi:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- 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/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;
- g. Memberi kompensasi dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Di samping adanya hak dan kewajiban yang perlu diperhatikan oleh developer (pelaku usaha), ada tanggung jawab (*Product Liability*) yang harus dipikul oleh developer (pelaku usaha) sebagai bagian dari kewajiban yang mengikat kegiatannya dalam berusaha. Sehingga diharapkan adanya kewajiban dari developer (pelaku usaha) untuk selalu bersikap hati-hati dalam memproduksi barang dan/atau jasa yang dihasilkannya.

Tanggung jawab (*Product Liability*) dapat didefinisikan sebagai suatu tanggung jawab secara hukum dari orang/badan yang menghasilkan suatu produk (*producer, manufacturer*), dari orang/badan yang bergerak dalam suatu proses untuk menghasilkan suatu produk (*processor, assembler*) atau mendistribusikan (*seller, distributor*) produk tersebut.

Berbicara mengenai tanggung jawab, maka tidak lepas dari prinsip-prinsip sebuah tanggung jawab, karena prinsip tentang tanggung jawab merupakan perihal yang sangat penting dalam perlindungan konsumen. Secara umum prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan, yaitu :

- a. Prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan (*liability based of liability*), yaitu prinsip yang menyatakan secara hukum seseorang dapat diminta pertanggung jawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya;
- b. Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab (*Presempion of liability*), yaitu prinsip yang menyatakan tergugat selalu dianggap bertanggung jawab sampai ia dapat membuktikan, bahwa ia tidak bersalah, jadi beban pembuktian ada pada tergugat;
- c. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab (*Presump of nonliability*), yaitu prinsip ini merupakan kebalikan dari prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab, dimana tergugat selalu dianggap tidak bertanggung jawab sampai dibuktikan, bahwa ia bersalah;
- d. Prinsip tanggung jawab mutlak (*Stricy liability*), dalam prinsip ini merupakan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan, namun ada pengecualian-pengecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung jawab, misalnya keadaan *force majeure*;
- e. Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (*Limitation of liability*), dengan adanya prinsip tanggung jawab ini, pelaku usaha tidak boleh secara sepihak menentukan klausula yang merugikan konsumen, termasuk membatasi maksimal tanggung jawabnya. Jika ada

pembatasan, maka harus berdasarkan pada Perundang-undangan yang berlaku.³¹

Tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian konsumen dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, diatur khusus dalam BAB VI mulai dari Pasal 19 sampai dengan Pasal 28, memperhatikan substansi Pasal 19 ayat (1) Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dapat diketahui bahwa tanggung jawab pelaku usaha meliputi :

- a. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan;
- b. Tanggung jawab ganti kerugian atas pencemaran;
- c. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerugian konsumen.

Berdasarkan hal ini, maka adanya produk barang dan/atau jasa yang cacat bukan merupakan satu-satunya dasar pertanggung jawaban pelaku usaha. Hal ini berarti, bahwa tanggung jawab pelaku usaha meliputi segala kerugian yang dialami konsumen.³²

Penerapan konsep *product liability* ternyata tidak mudah, dalam system pertanggungjawaban secara konvensional, tanggung gugat produk didasarkan adanya wanprestasi (*default*) dan perbuatan melawan hukum (*fault*). Berdasarkan Pasal 1365 KUHPerdara, konsumen yang menderita kerugian akibat produk barang dan/atau jasa cacat bisa menuntut pihak produsen (pelaku usaha) secara langsung. Tuntutan tersebut didasarkan pada kondisi telah terjadi perbuatan melawan hukum. atau dengan kata lain,

³¹ Shidarta, *Ibid*, h.58.

³² Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo, Jakarta, 2011, h.126

konsumen harus membuktikan terlebih dahulu kesalahan yang dilakukan oleh pelaku usaha.

Langkah pembuktian semacam itu sulit dilakukan karena konsumen berada pada kondisi yang sangat lemah dibandingkan dengan posisi pelaku usaha. Disamping sulitnya pembuktian, konsumen nantinya juga sulit mendapatkan hak ganti rugi (kompensasi) atas pelanggaran yang dilakukan pelaku usaha. Oleh karena itu, diperlukan adanya penerapan konsep *strict liability* (tanggung jawab mutlak), yaitu bahwa produsen seketika juga harus bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen tanpa mempersoalkan kesalahan dari pihak produsen.³³ Jika dicermati sebenarnya Undang-undang Perlindungan konsumen mengadopsi konsep *strict liability*. Dalam Pasal 19 ayat (1) Undang-undang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa :

“Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, atau kerugian yang diderita konsumen akibat mengkonsumsi barang/jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.”

Pasal 28 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan :

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

Lebih lanjut apabila membicarakan mengenai tanggung jawab developer maka hal tersebut berkaitan dengan tanggung jawab moral si

³³ N.H.T Siahaan, *Op.Cit*, h. 15.

developer kepada konsumennya. Pada umumnya developer yang bernaung dalam Persatuan Perusahaan Real Estate Indonesia memiliki tanggung jawab moral terhadap konsumen. Tanggung Jawab moral developer ini terangkum dalam kode etik Persatuan Perusahaan Real Estate Indonesia yang dikenal dengan “Sapta Brata”. Adapun isi dari Sapta Brata adalah sebagai berikut :

1. Anggota Real Estate Indonesia dalam melaksanakan usahanya senantiasa berlandaskan pada Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945;
2. Anggota Real Estate Indonesia dalam melaksanakan usahanya senantiasa mentaati segala Undang-undang maupun peraturan yang berlaku di Indonesia;
3. Anggota Real Estate Indonesia dalam melaksanakan usahanya, senantiasa menjaga keselarasan antara kepentingan usahanya dengan kepentingan pembangunan bangsa dan negara;
4. Anggota Real Estate Indonesia dalam melaksanakan usahanya, senantiasa menempatkan dirinya sebagai perusahaan swasta nasional yang bertanggung jawab, menghormati dan menghargai profesi usaha Real Estate dan menjunjung tinggi rasa keadilan, kebenaran dan kejujuran;
5. Anggota Real Estate Indonesia dalam melaksanakan usahanya, senantiasa menjunjung tinggi dan mematuhi AD/ART Real Estate Indonesia serta memegang teguh disiplin dan solidaritas organisasi;

6. Anggota Real Estate Indonesia dalam melaksanakan usahanya, dengan sesama pengusaha senantiasa saling menghormati, menghargai, dan saling membantu serta menghindarkan diri dari persaingan yang tidak sehat;
7. Anggota Real Estate Indonesia melaksanakan usahanya, senantiasa memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya.³⁴

Tujuh kode etik tersebut merupakan pedoman bagi seluruh developer anggota Real Estate Indonesia.

Dikemukakan oleh Dairul Akhyar, bahwa sebelum menjadi anggota Real Estate maka akan diberikan verifikasi agar melakukan bisnis yang tidak mengecewakan konsumen dan juga tidak melanggar kode etik “Sapta Brata” yang telah disebutkan di atas. Dan dalam keterangannya Dairul Akhyar berpesan agar setiap anggota tidak melanggar dan melalaikan kode etik,serta memberikan pelayanan yang baik ketika melakukan pekerjaan dan bisnis nya kepada publik.³⁵

3. Proses Pembelian Rumah Perumahan

Dalam transaksi jual-beli rumah melibatkan sekurang-kurangnya ada 3 (tiga) pihak yang berhubungan antara satu dengan lainnya, yaitu konsumen, pengembang, dan bank (pemberi kredit).

Adapun transaksi jual-beli rumah dapat dilakukan melalui tiga tahapan, yaitu :

³⁴ SAPTABRATA (kode etik) Peraturan Perusahaan Real Estate Indonesia

³⁵ Hasil wawancara dengan Dairul Akhyar, wakil Sekretaris Bidang Organisasi, BPSK tanggal 29 Agustus 2013, Pukul 13.00.

1. Pra Kontraktual

Tahap ini merupakan persiapan bagi konsumen sebelum memastikan membeli rumah yang diminati. Ada beberapa hal penting yang perlu diperhatikan konsumen sebelum mengambil keputusan untuk membeli rumah kepada pengembang yang dipilih, yaitu :

- a. Lokasi rumah, dalam hal ini seorang konsumen harus melakukan identifikasi terhadap lokasi rumah yang akan dibeli. Apakah lokasinya telah sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumen. Bila perlu, harus ada peninjauan terlebih dahulu terhadap lokasi perumahan yang akan dibeli.
- b. Identitas pengembang, hal penting lain adalah mengenal identitas pengembang. Identitas dapat memberikan informasi tentang prestasi pengembang. Sejauhmana kiprahnya sebagai pengembang, apakah sering bermasalah, atau mungkin tipe pengembang yang mengeksploitasi hak-hak konsumen. Kecukupan informasi pengembang akan memantapkan pilihan didalam membeli rumah.
- c. Perizinan, sebelum mengambil keputusan membeli, masalah perizinan harus terlebih dahulu dikonfirmasi. Apakah pihak pengembang telah memenuhi berbagai prosedur perizinan pembangunan rumah dan berbagai bentuk perizinan terkait?. Apabila informasi ini telah jelas, maka memudahkan konsumen untuk menentukan pilihan layak atau tidak untuk membeli.

- d. Spesifikasi teknis bangunan, langkah ini ditempuh untuk menghindari akibat samping yang ditimbulkan dari pembangunan rumah yang tidak sesuai dengan prosedur teknis. Hal ini juga akan membantu konsumen di dalam menentukan pilihan spesifikasi teknis yang sesuai dengan keinginannya. Karena tidak dapat dipungkiri seringkali spesifikasi teknis yang ada pada brosur menyimpang dari standar spesifikasi yang senyatanya.
- e. Fasilitas yang tersedia dalam rumah, untuk menghindari hal yang tidak diinginkan perlu kiranya ditanyakan berbagai fasilitas yang tersedia di dalam rumah. Fasilitas yang tersedia dapat memberikan gambaran kepada konsumen berapa besar biaya yang harus dikeluarkan untuk membeli rumah jika dibandingkan dengan fasilitas yang tersedia. Apakah fasilitas yang tersedia telah layak dengan harga jual yang ditawarkan oleh pengembang ?.
- f. Prasarana dan sarana lingkungan, kenyamanan sebuah rumah adalah tersedianya sarana dan prasarana yang memadai. Karena ini juga merupakan sebuah kebutuhan, maka harus benar-benar menjadi perhatian konsumen. Jangan sampai konsumen dihadapkan pada janji-janji palsu pengembang sebagai contoh, pengembang menjanjikan pada komplek perumahan akan di bangun taman bermain, namun hal tersebut seringkali diingkari. Untuk itu, konsumen harus menanyakan kepastian terhadap keseluruhan fasilitas yang ditawarkan oleh pengembang.

g. Harga tanah dan bangunan rumah, informasi akan dua hal tersebut akan memberikan gambaran kepada konsumen tentang total harga tanah dan rumah kemudian dibandingkan dengan harga jual yang telah di tambah dengan berbagai fasilitas dalam rumah dan fasilitas penunjang lain. Setelah itulah seorang konsumen dapat menyampaikan layak atau tidaknya harga jual rumah yang ditawarkan. Langkah ini ditempuh sebagai upaya rasionalisasi didalam membeli.

2. Kontraktual

Kontraktual adalah tahap yang ditempuh apabila proses persiapan pada tahap transaksi telah dilakukan, tahap selanjutnya adalah perjanjian jual-beli, yaitu setelah terjadi kata sepakat antara pengembang sebagai penjual dengan konsumen sebagai pembeli. Tahap perjanjian jual beli ini dilakukan dihadapan Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT), serta ditandatangani oleh pengembang dan konsumen. Bagian ini merupakan tahap terjadinya penyesuaian pernyataan kehendak (kata sepakat) antara pihak pengembang dengan konsumen. Dengan adanya penyesuaian pernyataan kehendak dari kedua pihak maka terjadilah perjanjian jual-beli. Kemudian dilanjutkan dengan tahap penyerahan tanah sekaligus bangunan rumah dari pengembang kepada konsumen. Dengan adanya penyesuaian pernyataan kehendak dari kedua belah pihak maka terjadilah perjanjian jual beli. Kemudian dilanjutkan dengan tahap penyerahan tanah sekaligus bangunan rumah dari pengembang kepada konsumen. Pada tahap ini pengembang dan konsumen sepakat untuk menandatangani berita secara serah terima dan bangunan rumah.

Pada tahap transaksi jual beli rumah ada dua hal yang perlu diperjelas yaitu: berkaitan dengan sistem pembayaran jual beli rumah dan materi/isi transaksi pengikatan jual beli rumah.

a. Sistem pembayaran jual beli tanah

Pembayaran harga rumah beserta dengan tanahnya dapat ditempuh dengan beberapa cara, tetapi lazimnya digunakan dengan dua cara, yaitu : sistem pembayaran secara tunai maupun sistem angsuran. Sistem pembayaran secara tunai adalah mensyaratkan konsumen membayar sejumlah uang sekaligus sesuai dengan harga rumah yang telah disepakati dan diserahkan pada saat serah terima rumah. Adapun sistem angsuran, adalah mewajibkan konsumen membayar uang muka harga rumah dan sisanya diangsur sesuai dengan kesepakatan kedua belah pihak. Mengingat masyarakat yang kebanyakan membutuhkan rumah adalah mereka yang tergolong berpenghasilan rendah, maka cara yang seringkali dipilih adalah sistem pembayaran angsuran dengan menggunakan fasilitas Kredit Pemilikan Rumah (KPR) melalui bank pemberi kredit, dengan pembayaran angsuran setiap bulannya selama jangka waktu perjanjian kredit pemilikan rumah melalui bank pemberi kredit, seperti yang diatur dalam Kepmenpera: No. 05/KPTS/1985 jo Kepmenpera No. 08/KPTS/1995 dan Kepmenpera No. 02/KPTS/M/1996. Yang sekarang menjadi Permenpera No. 05 Tahun 2012 tentang Pengadaan Perumahan melalui Kredit/Pembiayaan.

Pada saat konsumen menyetujui harga rumah berikut tanah untuk dibelinya, selanjutnya konsumen melakukan akad kredit pemilikan rumah (KPR) dengan prosedur yang telah ditentukan oleh bank pemberi kredit.

Dengan adanya penandatanganan perjanjian kredit sekaligus konsumen memberi kuasa kepada Bank Pemberi Kredit (BPR) untuk membayarkan harga rumah berikut tanahnya yang dibeli kepada pengembang sebagai penjual tanah dan bangunan rumah yang dibeli konsumen dari pengembang menjadi agunan/jaminan atas pinjaman kredit dari Bank Pemberi Kredit.

b. Materi/isi transaksi pengikat jual beli rumah.

Hal paling utama yang perlu diperhatikan dalam transaksi jual beli adalah materi/isinya yang harus jelas. Terutama yang berkaitan dengan hak dan kewajiban para pihak harus seimbang, dan kemudian tidak bertentangan dengan peraturan Perundang-undangan yang berlaku, ketertiban umum dan kesusilaan.

3. Post Kontraktual

Pada tahap ini merupakan hasil realisasi transaksi jual beli rumah yang telah diselenggarakan. Konsumen telah dapat menikmati atau menempati tanah dan bangunan rumah yang telah dibeli dari pengembang.

Beberapa hal yang dapat dilakukan konsumen dalam fase post kontraktual antara lain :

- a. Penyerahan tanah dan bangunan rumah dan pengembang kepada konsumen dengan menandatangani berita acara serah terima.

- b. Sebelum menandatangani berita acara serah terima, konsumen harus mencocokkan kembali keadaan rumah yang diperjanjikan. Apakah sudah sesuai ukuran tanah dan bangunan rumah, spesifikasi bangunan yang digunakan, fasilitas dalam rumah dan sebagainya.
- c. Menggunakan fasilitas umum dan fasilitas sosial.
- d. Penyerahan sertifikasi ketika konsumen telah melunasi harga tanah dan bangunan rumah.

Dari apa yang telah dijelaskan di atas konsumen mendapatkan gambaran bagaimana agar mendapatkan rumah sesuai dengan yang diinginkan, maka tiga (3) tahap penting ini yang harus diperhatikan oleh konsumen dalam melakukan jual-beli rumah mulai dari tahap prakontraktual, kontraktual dan post kontraktual yang ketiga tahap ini harus benar-benar dipahami dan dimengerti oleh konsumen sebelum melakukan jual-beli rumah.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Realisasi Putusan Majelis BPSK Kota Pekanbaru No. 6/Pts/ BPSK/ I/ 2011 tentang gugatan sengeketa konsumen warga Dwi Tunggal Arifin dengan PT. Dwita Sukses Makmur

Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen merumuskan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen mengatur mengenai masalah hak dan kewajiban, baik bagi pelaku usaha maupun bagi konsumen. Hak konsumen merupakan kewajiban pelaku usaha, sebaliknya kewajiban konsumen adalah merupakan hak pelaku usaha. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 pada Pasal 4 dan 5 mengatur hak dan kewajiban Konsumen, sedangkan pada Pasal 6 dan 7 mengatur hak dan kewajiban pelaku usaha.

Bentuk perlindungan terhadap konsumen juga diatur dalam Pasal 8 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen mengenai perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha.

Dalam Pasal 10 juga disebutkan bahwa pelaku usaha dilarang menawarkan barang yang ditujukan untuk diperdagangkan dengan mempromosikan, mengiklankan, atau membuat pernyataan tidak benar atau menyesatkan mengenai:

- a. Harga atau tarif suatu barang dan/atau jasa;
- b. Kegunaan suatu barang dan/atau jasa;
- c. Kondisi,tanggapan,jaminan,hak atau ganti rugi atas suatu barang dan/atau jasa;
- d. Tawaran potongan harga atau hadiah yang ditawarkan;
- e. Bahaya penggunaan barang dan/atau jasa.

Bentuk lain perlindungan konsumen juga diatur dalam Pasal 17 yang berkenaan dengan pemasangan Iklan. Pasal 18 mengenai pencantuman Klausul Baku, maupun tanggung jawab pelaku usaha dalam memberikan ganti kerugian sebagaimana termuat dalam Pasal 19,22, maupun 23 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Di dalam konteks penelitian ini, maka ketentuan-ketentuan sebagaimana yang diatur di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjadia acuan utama. Pemberlakuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 memang sebuah manifestasi terserapnya berbagai aspirasi yang memperjuangkan nasib konsumen. Namun demikian, hal tersebut tidak selalu memberi jaminan keberhasilan di dalam pelaksanaanya.

Berdasarkan hasil survey yang dilakukan di Perumahan Dwi Tunggal Arifin, ditemukan beberapa permasalahan yang berkaitan dengan hubungan konsumen perumahan dan pengembang (*Developer*). Banyak yang mengeluh dan menyatakan kekecewaannya atas bangunan rumah yang telah dibelinya dari pengembang.

Bentuk-bentuk atau jenis pelanggaran Secara umum dapat dibagi dalam dua kelompok, yaitu :

1. Pelanggaran hak-hak individu konsumen perumahan, seperti : kualitas rumah yang rendah, tidak tepatnya waktu penyerahan rumah,
2. Pelanggaran hak-hak kolektif konsumen perumahan. Seperti tidak atau belum dibangunnya fasilitas sosial dan fasilitas umum, sertifikasi, soal kebenaran klaim dalam brosur (iklan).

Berdasarkan data yang diperoleh Berdasarkan Putusan BPSK Kota pekanbaru, Keluhan konsumen perumahan Dwi Tunggal Arifin meliputi masalah :³⁶

1. Pemasangan Listrik PLN 1.300 Watt pada setiap rumah di Komplek Perumahan Dwi Tunggal Arifin sampai saat diajukan Laporan, yang sudah hampir 4 (Empat Tahun) belum dialiri aliran Listrik PLN Sebagaimana yang sudah dijanjikan oleh Pihak developer pada saat akad kredit dan instalasi listrik yang dipasang pada setiap Rumah tidak sesuai dengan Standar PLN yang sudah ditentukan.
2. Undian Berhadiah mobil teris yang sudah dijanjikan kepada setiap kinsmen yang membeli rumah di Komplek Dwi Tunggal Arifin sampai saat ini tidak pernah dilaksanakan oleh Pihak Developer PT.Dwi Tunggal Sukses Makmur.
3. Hadiah Langsung berupa alat elektronik dan perabotan rumah tangga yang sudah dijanjikan kepada konsumen yang yang membeli rumah di

³⁶ Putusan Badan penyelesaian Sengketa Konsmen “ Duduknya Perkara” Nomor 06/Pts/BPSK/I/2011,

Komplek perumahan dwi tunggal arifin tidak semua diberikan oleh pihak developer kepada konsumen.

4. Ukuran tanah rumah yang dijual kepada warga tertentu dan sudah dibayarkan oleh warga selaku konsumen kepada pihak developer tidak sesuai dengan ukura tanah yang ada apada sertifikat.
5. Fasilitas umum berupa jalan di lingkungan komplek perumahan masih ada yang belum disemenisasi sebagaimana yang sudah dijanjikan dan fasilitas jalan yang sudah diizinkan sesuai dengan gambar oleh dinas tata Kota ditiadakan Oleh Pihak developer, serta fasilitas Umum berupa parit lingkungan dijadikan bahu jalan oleh pihak developer, hal ini akan mengakibatkan Potensi banjir di Lingkungan Perumahan DTA nantinya.
6. Sertifikat Rumah di Komplek Perumahan DTA yang sudah dibeli oleh warga secara tunai belum diselesaikan sertifikat balik namanya oleh pihak developer kepada Warga.
7. Kontruksi rumah DTA yang dibangunoleh Pihak developer mengalami banyak keusakan kategori berat yang harus direovasi oleh developer.
8. Ukuran tanah setiap rumah yang dijual kepada warga dan sudah dibayarkan oleh warga selaku konsumen kepada pihak developer tidak sesuai dengan ukuran tanah yang ada apada sertifikat.

Menurut keterangan salah seorang konsumen di perumahan Dwi Tunggal Arifin menyatakan bahwa Standar Kualitas Rumah dan Spesifikasi Tekhnis Bangunan belum sesuai dengan yang diperjanjikan, permasalahan ini memang terjadi dan pihak developer/pengembang terkesan lepas tangan

karena menganggap permasalahan kondisi dan kualitas bangunan tersebut akibat kesalahan konsumen sendiri dan sudah melebihi batas waktu komplain yang disediakan oleh developer atau pengembang.³⁷ Dalam hal pemberian garansi/dapat mengajukan klaim mengenai kondisi atau kualitas bangunan, termasuk dalam hal cacat tersembunyi, lewat dari waktu yang telah ditentukan tersebut, maka klaim akan ditolak oleh Developer/pengembang. Pembatasan ini tidak adil, tenggang waktu tersebut hanya cukup untuk meneliti kondisi atau kualitas bangunan yang terlihat kasat mata, untuk mengetahui konstruksi bangunan yang lebih jelas memerlukan waktu yang cukup lama hingga memakan waktu berbulan-bulan hingga sampai satu tahun.

Salah satu kasus yang terjadi pada konsumen Perumahan Dwi Tunggal Arifin, rumah yang telah dibeli konsumen dalam kondisi dan kualitas bangunan yang tidak memenuhi standar, konsumen tersebut juga mengeluhkan banyaknya kerusakan yang terjadi seperti bangunan yang retak, plafon yang rusak, gypsum rumah yang terlepas/mau jatuh, padahal penempatan rumah tersebut belum mencapai usia 1 (satu) tahun semenjak tanggal pembelian. Konsumen juga mengeluhkan tidak adanya garansi dalam pembelian rumah tersebut, sehingga konsumen tersebut tidak dapat mengajukan komplain terhadap permasalahan yang ada.³⁸

Terkait dengan masalah sertifikat rumah, khususnya sertifikat yang tidak dilakukan proses pemecahan oleh pengembang sudah waktunya

³⁷ Wawancara dengan salah satu konsumen di Perumahan Dwi Tunggal Arifin, Bapak Firdaus, pada tanggal 28 Agustus 2013 Pukul 09.30 Wib.

³⁸ Wawancara dengan Bapak Firdaus di Perumahan Dwi Tunggal Arifin, pada tanggal 28 Agustus 2013 Pukul 09.40 Wib.

dikatakan sebagai salah satu tindakan kejahatan. Hal ini dialami oleh seorang konsumen di perumahan Dwi Tunggal Arifin, sertifikat tanah rumah tidak dipecah oleh developer walau waktu pembelian telah lewat 4 (tahun) sejak tanggal pembeliannya.³⁹

Karena sangat banyak dirugikan oleh Pihak developer, maka Perwakilan dari perumahan dwi Tunggal Arifin mengajukan permohonan Kepada Badan penyelesaian Sengketa konsumen yang kemudian diputuskan Oleh Badan Penyelesaian Sengketa konsumen adalah Perkara Nomor : 06 / Pts/BPSK/ I / 2011 yaitu Gugatan Konsumen warga perumahan Dwi tunggal Arifin sebagai Penggugat terhadap PT. Dwita Sukses Makmur Sebagai tergugat.

Adapun keputusan yang dihasilkan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah:

1. Menolak gugatan penggugat Pada Point Tujuh (7) tentang duduk perkara yaitu : Konstruksi Rumah DTA yang dibangun oleh pihak developer mengalami banyak kerusakan kategori berat yang harus direnovasi oleh developer;
2. Mengabulkan Semua penggugat , Kecuali Point 1 (Satu) keputusan diatas.

Berdasarkan permasalahan yang tidak dijalankan Oleh Pihak developer tersebut, maka pihak developer telah melanggar salah satu pasal dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, yaitu Pasal 8 ayat 1, Huruf F, yaitu tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam

³⁹ Wawancara dengan Bapak Firdaus di Perumahan Dwi Tunggal Arifin, pada tanggal 28 Agustus 2013 Pukul 10.50 Wib.

table, etiket, keterangan, Iklan atau promosi Penjualan barang dan/atau jasa tersebut, yaitu Perumahan.

Hasil Putusan BPSK tersebut memperlihatkan bahwa pengembang/Pihak Developer dan konsumen Perumahan Dwi Tunggal Arifin dalam suatu kontrak perjanjian jual beli masih banyak sekali dijumpai ketidakadilan dan belum sesuai dengan asas perlindungan konsumen sesuai dengan Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yaitu keadilan dan keseimbangan. Disamping itu perjanjian baku dengan klausul Eksemsi (*Eksoneri*) yang dilarang, Dalam perjanjian standar atau baku yang menjadi sangat penting adalah masalah yang berkaitan dengan pencantuman klausul atau ketentuan yang secara tidak wajar sangat memberatkan bagi pihak lainnya.

Klausul Eksemsi (*Eksoneri*), yaitu klausul yang bertujuan untuk membebaskan atau membatasi tanggung jawab salah satu pihak terhadap gugatan pihak lainnya dalam hal yang bersangkutan tidak dengan semestinya melaksanakan kewajibannya yang ditentukan dalam perjanjian tersebut.⁴⁰ Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, istilah klausul *Eksoneri* sendiri tidak ditemukan yang ada adalah “klausul baku”. Pasal 1 angka (10) mendefinisikan klausul baku sebagai setiap aturan atau ketentuan-ketentuan dan syarat-syarat yang dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau

⁴⁰ Isma Nuryanti, *Keberadaan Perjanjian Baku dalam Perjanjian Pengiriman Barang Setelah Berlakunya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Jurnal Mahkamah Volume 3 No.1,2011, h.88.

perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.⁴¹ klausul inilah yang masih dominan dalam transaksi perumahan. Dikarenakan faktor kebutuhan konsumen tersebut terpaksa menerima perjanjian yang disodorkan pengembang.

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 tanggungjawabnya kepada konsumen dalam rangka menjalankan perannya dalam industri perumahan. Tentu saja tanpa mengabaikan kewajiban konsumen terhadap pelaku usaha.⁴²

Menurut Sordiman, selaku Direktur PT. Dwi Sukses Makmur pengembang dalam hal ini hanya berwenang sebatas kenyamanan konsumen selama mendiami rumah yang telah dibelinya tersebut, antarlain menyangkut fasilitas rumah seperti air, listrik, atau keadaan bangunan termasuk fasilitas sanitasi yang seluruhnya akan diperbaiki oleh pengembang selama bangunan belum direnovasi oleh pemiliknya, sedangkan apabila telah direnovasi maka tanggungjawab berada pada pemilik rumah sendiri.⁴³

Menanggapi putusan BPSK, beliau menyatakan bahwa bukannya pegembang tidak mau menjalankan Putusan BPSK, akan tetapi Putusan Itu sangat memberatkan pengembang, sedangkan Konsumen sudah banyak yang

⁴¹ Shidarta, *Op.Cit*, Hlm. 151.

⁴² Widjantoro, *Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Berdasarkan UUPK*, 1999, h. 3.

⁴³ Hasil Wawancara dengan Sordiman selaku Direktur PT. Dwi Sukses Makmur (Pengembang Perumahan Dwi Tunggal Arifin) pada tanggal 2 Agustus 2013 Jam 13.30 Wib.

merenovasi Rumahnya, dan hal tersebut telah menghilangkan atau mengurangi kewajiban dari pihak Pengembang.⁴⁴

Dalam hal ini konsumen seharusnya sudah dapat melihat seberapa besar tanggungjawab pengembang. Konsumen seharusnya meneliti secara lengkap tentang kesepatan awal perjanjian dan kondisi akhir bangunan yang diserahkan pihak pengembang.⁴⁵

Berkaitan dengan komplain/keluhan yang diajukan oleh konsumen dapat dibuat secara tertulis paling lama 7 (tujuh) hari setelah surat tersebut disampaikan kepihak developer maka pihak developer akan melakukan pengecekan kebenaran dari laporan tersebut, apabila telah dilakukan pengecekan dan laporan itu benar maka developer akan segera melakukan perbaikan terhadap kerusakan tersebut.⁴⁶

Apabila semua prosedur sudah dilakukan dengan standar, berarti konsumen telah membeli rumah dari pengembang yang baik. Namun, hal ini belum tentu menjamin tidak akan terjadi kasus-kasus yang menimbulkan konsumen. Sebab, banyak dari konsumen melakukan pemeriksaan 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,

⁴⁴ Hasil Wawancara dengan Sordiman selaku Direktur PT. Dwi Sukses Makmur (Pengembang Perumahan Dwi Tunggal Arifin) pada tanggal 2 Agustus 2013 Jam 13.30 Wib.

⁴⁵ Hasil Wawancara dengan Sordiman selaku Direktur PT. Dwi Sukses Makmur (Pengembang Perumahan Dwi Tunggal Arifin) pada tanggal 2 Agustus 2013 Jam 13.33 Wib.

⁴⁶ Hasil Wawancara dengan Sordiman selaku Direktur PT. Dwi Sukses Makmur (Pengembang Perumahan Dwi Tunggal Arifin) pada tanggal 2 Agustus 2013 Jam 13.37 Wib.

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.

B. Upaya yang ditempuh konsumen perumahan apabila mengalami kerugian Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak memberikan batasan yang jelas tentang apakah yang dimaksud dengan sengketa konsumen. Kata-kata “sengketa konsumen” dijumpai pada beberapa bagian dari UUPK, yaitu :

1. Penyebutan sengketa konsumen sebagai bagian dari sebutan institusi administrasi negara yang mempunyai menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen, dalam hal ini Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Pasal 1 Butir UUPK Jo Bab XI UUPK;
2. Penyebutan sengketa konsumen menyangkut tata cara atau prosedur penyelesaian sengketa konsumen secara konsisten, yaitu Pasal 45 ayat (2) dan Pasal UUPK.⁴⁷

Menurut UUPK, penyelesaian sengketa konsumen memiliki kekhasan. Karena sejak awal, para pihak yang berselisih, khususnya dari pihak

⁴⁷ Yusuf Shofie, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-undang Perlindungan Konsumen Teori dan Praktek Penegakan Hukum*, PT. Citra Aditya Bhakti, Bandung, 2003, h.12.

konsumen, dimungkinkan menyelesaikan sengketa itu mengikuti beberapa lingkungan peradilan umum dan konsumen dapat memilih jalan penyelesaian di luar pengadilan. Hal mana dipertegas oleh Pasal 45 ayat (2) UUPK tentang Penyelesaian sengketa, yang mengatakan: Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

Dengan demikian berdasarkan ketentuan Pasal 45 ayat (2) UUPK dihubungkan dengan penjelasannya, maka dapat disimpulkan penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan cara-cara sebagai berikut:

- a. Penyelesaian damai oleh para pihak yang bersengketa (pelaku usaha dan konsumen) tanpa melibatkan pengadilan atau pihak ketiga yang netral. Penyelesaian Sengketa konsumen melalui cara-cara damai tanpa mengacu pada ketentuan Pasal 1851 sampai Pasal 1864 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Pasal-pasal tersebut mengatur tentang pengertian, syarat-syarat dan kekuatan hukum dan mengikat perdamaian;
- b. Penyelesaian melalui pengadilan. Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu kepada ketentuan-ketentuan peradilan umum yang berlaku;
- c. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).⁴⁸

Sebagaimana sengketa hukum pada umumnya, sengketa konsumen harus diselesaikan. Penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan dengan

⁴⁸Rachmadi Usman, *Hukum Ekonomi dalam Dinamika*, Cetakan Pertama, Djambatan, Jakarta, 2000, h. 224.

menempuh salah satu dari ketiga cara penyelesaian yang ditawarkan oleh Pasal 45 ayat (2) UUPK di atas, sesuai dengan keinginan dan kesepakatan para pihak yang bersengketa sehingga dapat menciptakan hubungan baik antara developer/pengembang dengan konsumen.

1. Melalui jalur pengadilan

Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha atau melalui peradilan umum mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan Pasal 45 di atas.

Sedangkan prosedur beracara dalam sengketa konsumen memperkenalkan beberapa cara sebagai berikut :

- a. Hak gugat lembaga konsumen, Pasal 46 ayat (1) huruf c menyebutkan: gugatan ini dilakukan oleh: LPKSM (Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat), yang memenuhi syarat yaitu : berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai anggaran dasarnya.
- b. Hak gugatan kelompok (*class action*), hal ini tertuang dalam Pasal 46 ayat(1) huruf b, disebutkan bahwa Undang-undang mengakui gugatan kelompok (*class action*), namun gugatan ini harus diajukan oleh

konsumen yang benar-benar dirugikan dan dapat dibuktikan secara hukum.

- c. Beban pembuktian terbalik, pengaturan ini tertang dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen baik dalam lapangan hukum pidana dan hukum perdata. Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 pada Pasal 22 disebutkan pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam kasus pidana merupakan beban dari tanggung jawab pelaku usaha tanpa menutup kemungkinan bagi jaksa untuk melakukan pembuktian, dan Pasal 28 disebutkan pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha.

Pengaturan yang diberikan oleh Pasal 46 ayat (1) UUPK maksudnya adalah:

1. Bahwa secara personal (gugatan seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan) sebagaimana yang dimaksud dalam huruf a Pasal 46 ayat (1) UUPK, Penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa konsumen yaitu melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagaimana yang ditemukan dalam UUPK atau melalui peradilan di lingkungan peradilan umum.
2. Sedangkan gugatan yang diajukan oleh sekelompok konsumen, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat atau pemerintah sebagaimana yang dimaksud huruf b, huruf c, dan huruf d Pasal 46

ayat (1) UUPK, penyelesaian sengketa konsumen diajukan melalui peradilan umum. Penyelesaian sengketa konsumen diajukan melalui peradilan umum. Penyelesaian melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku saat ini.

Mengenai gugatan sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama sebagaimana yang diatur huruf b Pasal 46 ayat (1) UUPK, dalam penjelasan Pasal 46 ayat (1) huruf b (UUPK), ditegaskan bahwa: “Undang-undang ini mengakui gugatan kelompok atau *Class Action*”. “Gugatan kelompok atau *class action* harus diajukan oleh konsumen yang benar-benar dirugikan dan dapat dibuktikan secara hukum.

Penuntutan penyelesaian sengketa konsumen dapat mengajukan gugatan *class action* melalui peradilan umum telah diperbolehkan sejak kelaur UUPK yang mengatur *class action* ini di Indonesia. Tentu saja ini merupakan angin segar yang diharapkan membawa perubahan terhadap perlindungan konsumen dibidang Perumahan. Gugatan *Class action* akan lebih efektif dan efisien dalam menyelesaikan pelanggaran hukum yang merugikan konsumen secara serentak atau sekaligus dan misal terhadap orang banyak.⁴⁹

Penyelesaian sengketa konsumen melalui peradilan hanya memungkinkan apabila:

- a. Para pihak belum memilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, atau

⁴⁹ Peraturan Mahkamah Agung Reoublik Indonesia Nomor 1 Tahun 2004 tentang Acara Gugatan Perwakilan Kelompok Bagian Menimbang Huruf c.

- b. Upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.⁵⁰

Penyelesaian sengketa konsumen dengan menggunakan hukum secara baik secara perdata, pidana maupun melalui hukum administrasi negara, membawa keuntungan dan kerugian bagi konsumen dalam proses perkaranya. Antara lain tentang beban pembuktian dan biaya pada pihak yang menggugat. Keadaan ini sebenarnya lebih banyak membawa kesulitan bagi konsumen jika berperkara di pengadilan umum. Adapun kendala yang dihadapi bagi konsumen dan pelaku usaha dalam penyelesaian sengketa di pengadilan adalah :

1. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan sangat lambat;
2. Biaya perkara yang mahal;
3. Pengadilan pada umumnya tidak responsif;
4. Putusan pengadilan tidak menyelesaikan masalah;
5. Kemampuan para hakim yang bersifat generalis.⁵¹

Diantara sekian banyak kelemahan dalam penyelesaian sengketa melalui pengadilan, yang termasuk banyak dikeluhkan para pencari keadilan adalah lamanya penyelesaian perkara, karena pada umumnya para pihak yang mengharapkan penyelesaian yang cepat terhadap perkara mereka.

⁵⁰ Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, *Op.Cit*, h. 234

⁵¹ *Ibid*, h. 237.

2. Melalui Jalur Diluar Pengadilan

Untuk mengatasi rumitnya proses pengadilan di peradilan umum, maka UUPK memberikan solusi untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar peradilan umum. Didalam Pasal 47 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan konsumen menjelaskan:

“Penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.”

Konsumen yang ingin menyelesaikan sengketa dengan cara non pengadilan atau di luar pengadilan, bisa melakukan *alternative resolusi masalah atau alternative dispute resolution* (ADR) ke Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM), Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Direktorat Perlindungan Konsumen Dibawah Departemen Perdagangan atau lembaga lain yang berwenang.

Penyelesaian sengketa melalui LPKSM (Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat) menurut Undang-undang Nomor 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 salah satu contoh penyelesaian sengketa melalui LPKSM, adalah yang dilakukan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI).

Selain melalui LPKSM ataupun YLKI penyelesaian sengketa diluar pengadilan dapat melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Hal ini diatur dalam Pasal 49 Undang-Undang Nomor 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 pihak yang bersengketa. Dalam pertemuan tersebut akan ditentukan bagaimana langkah selanjutnya, yaitu dengan jalan damai atau jalan lain.⁵²

Jika tidak dapat ditempuh jalan damai, ada tiga cara penyelesaian sengketa sengketa berdasarkan Keputusan Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 yaitu :

⁵² Happy Susanto, *Op.Cit.* h.78.

- a) Konsiliasi,
- b) Mediasi,
- c) Arbitrase.

Adapun yang menjadi pembahasan disini adalah tugas BPSK untuk menyelesaikan sengketa konsumen dengan cara :

a) Konsiliasi

Cara ini ditempuh atas inisiatif salah satu pihak atau para pihak di mana Majelis BPSK bertugas sebagai pemerantara antar pihak yang bersengketa dan Majelis BPSK bersifat pasif.

Dalam konsiliasi, seorang konsiliator akan mengklarifikasi masalah-masalah yang terjadi dan bergabung di tengah-tengah para pihak, tetapi kurang aktif dibandingkan seorang mediator dalam menawarkan pilihan-pilihan (*options*) penyelesaian suatu sengketa. Konsiliasi menetapkan secara tidak langsung suatu kebersamaan para pihak di mana pada akhirnya kepentingan-kepentingan yang saling mendekat dan selanjutnya dapat dicapai suatu penyelesaian yang memuaskan kedua belah pihak.

Penyelesaian sengketa ini memiliki banyak kesamaan dengan arbitrase, dan juga menyerahkan kepada pihak ketiga untuk memberikan pendapatnya tentang sengketa yang disampaikan para pihak. Namun pendapat dari konsiliator tersebut tidak mengikat sebagaimana mengikatnya putusan arbitrase. Ketertarikan para pihak terhadap pendapat

dari konsiliator menyebabkan penyelesaian sengketa tergantung pada kesukarelaan para pihak.

UUPK menyerahkan wewenang kepada BPSK untuk menyelesaikan setiap sengketa konsumen (di luar pengadilan). UUPK tidak menentukan adanya pemisahan tugas anggota BPSK yang bertindak sebagai mediator, arbitrator ataupun konsiliator sehingga setiap anggota dapat bertindak baik sebagai mediator, arbitrator atau konsiliator.

b) Mediasi

Penyelesaian sengketa konsumen dapat diselesaikan melalui lembaga mediasi, dimana lembaga itu merupakan lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian di luar Pengadilan dengan cara mediasi. Penyelesaian sengketa melalui mediasi akan melibatkan mediator untuk membantu para pihak yang bersengketa, guna mencapai penyelesaian dalam bentuk kesepakatan sukarela terhadap sebagian ataupun seluruh permasalahan yang disengketakan.⁵³

Mediasi sebagai salah satu alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan, ditempuh atas inisiatif salah satu pihak atau para pihak, dimana Majelis BPSK bersifat aktif sebagai pemerantara dan atau penasehat.

Pada dasarnya mediasi adalah suatu proses di mana pihak ketiga (*a third party*), suatu pihak luar yang netral (*a neutral outsider*) terhadap

⁵³ Bismar Nasution, *Aspek Hukum Penyelesaian Sengketa Antara Bank dan Nasabah*, Makalah, Universitas Sumatera Utara, Medan, h. 2.

sengketa, mengajak pihak yang bersengketa pada suatu penyelesaian sengketa yang telah disepakati. Sesuai batasan tersebut, mediator berada ditengah-tengah dan tidak memihak pada salah satu pihak.⁵⁴

Peran mediator sangat terbatas, yaitu pada hakekatnya hanya menolong para pihak untuk mencari jalan keluar dari persengketaan yang mereka hadapi sehingga hasil penyelesaian terletak sepenuhnya pada kesepakatan para pihak dan kekuatannya tidak secara mutlak mengakhiri sengketa secara final, serta tidak pula mengikat secara mutlak tapi tergantung pada itikad baik untuk mematuhi.

Keuntungan yang didapat jika menggunakan mediasi sebagai jalan penyelesaian sengketa adalah karena cara pendekatan penyelesaian diarahkan pada kerjasama untuk mencapai kompromi maka pembuktian tidak lagi menjadi bebas dan memberatkan para pihak, menggunakan cara mediasi berarti penyelesaian sengketa cepat terwujud, biaya murah, bersifat rahasia (tidak terbuka untuk umum seperti di pengadilan), tidak ada pihak yang menang atau kalah, serta tidak emosional.⁵⁵

c) Arbitrase

Arbitrase merupakan cara penyelesaian sengketa perdata di luar pengadilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat oleh para pihak yang bersengketa.⁵⁶ Dalam mencari penyelesaian

⁵⁴ Yusuf Shofie, *Op.Cit*, h. 23.

⁵⁵ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op.Cit*, h. 257.

⁵⁶ Pasal 1 angka 1 Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

sengketa, para pihak menyerahkan sepenuhnya kepada Majelis BPSK untuk memutuskan dan menyelesaikan sengketa konsumen yang terjadi.

Kelebihan penyelesaian sengketa melalui arbitrase ini karena keputusannya langsung final dan mempunyai kekuatan hukum tetap dan mengikat para pihak. Putusan arbitrase memiliki kekuatan eksekutorial, sehingga apabila pihak yang dikalahkan tidak mematuhi putusan secara sukarela, maka pihak yang menang dapat meminta eksekusi ke pengadilan.

Menurut Rachmadi Usman, lembaga arbitrase memiliki kelebihan, antara lain:

- a. Dijamin kerahasiaan sengketa para pihak;
- b. Dapat dihindari keterlambatan yang diakibatkan karena prosedural dan administratif;
- c. Para pihak dapat memilih arbiter yang menurut mereka diyakini mempunyai pengetahuan, pengalaman, serta latar belakang yang relevan dengan masalah yang disengketakan, disamping jujur dan adil;
- d. Para pihak dapat menentukan pilihan hukum untuk menyelesaikan masalahnya termasuk proses dan tempat penyelenggaraan arbitrase;
- e. Putusan arbitrase merupakan putusan yang mengikat para pihak dengan melalui tata cara (prosedur) yang sederhana dan langsung dapat dilaksanakan.⁵⁷

⁵⁷ Rachmadi Usman, *Hukum Arbitrase Nasional*, PT.Grasindo, Jakarta, 2002, h.4-5

Walaupun arbitrase memiliki kelebihan, namun akhir-akhir ini peran arbitrase sebagai cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan digeser oleh alternatif penyelesaian sengketa yang lain, karena :

- a. Biaya mahal, karena terdapat beberapa komponen biaya yang harus dikeluarkan seperti biaya administrasi, honor arbiter, biaya transportasi dan akomodasi arbiter, serta biaya saksi dan ahli;
- b. Penyelesaian yang lambat, walau banyak sengketa yang dapat diselesaikan dalam waktu 60-90 hari, namun banyak juga sengketa yang memakan waktu yang panjang bahkan bertahun-tahun, apalagi jika ada perbedaan pendapat tentang penunjukan arbitrase serta hukum yang ditetapkan, maka penyelesaian akan bertambah rumit.⁵⁸

Jangka waktu penyelesaian sengketa akan diselesaikan selambat-lambatnya dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja sejak permohonan diterima. Jika ternyata kedua pihak belum bisa menerima hasil keputusan penyelesaian sengketa dengan cara arbitrase, mereka bisa mengajukan tuntutan kepada Pengadilan negeri dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja sejak adanya pemberitahuan putusan badan atau majelis diterima oleh para pihak yang bersengketa.

⁵⁸ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op. Cit.*, h.250.

Anggota BPSK ini terdiri dari :⁵⁹

1. Unsur pemerintah, berasal dari wakil instansi yang ruang lingkup tugasnya meliputi bidang industri, perdagangan, kesehatan, pertambangan, pertanian, kehutanan, perhubungan dan keuangan;
2. Unsur konsumen, berasal dari wakil LPKSM yang terdaftar dan diakui oleh Walikota atau Bupati atau Kepala Dinas setempat;
3. Unsur pelaku usaha, berasal dari wakil asosiasi dan/atau organisasi pengusaha yang berada didaerah kota atau didaerah kabupaten setempat.

Untuk menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen, badan penyelesaian sengketa konsumen membentuk majelis. Jumlah anggota Majelis tersebut harus ganjil dan sedikit-dikitnya 3 (tiga) orang yang mewakili semua unsur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 49 ayat (3), serta dibantu oleh seorang panitera.⁶⁰

Dalam Pasal 54 ayat (3) disebutkan bahwa putusan majelis dari BPSK itu bersifat final dan mengikat.

Badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) wajib mengeluarkan putusan paling lambat 21 (dua puluh satu) hari kerja setelah gugatan diterima. Dalam waktu paling lambat 7 (tujuh) hari sejak menerima putusan badan penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 55 pelaku usaha wajib melaksanakan putusan tersebut. Para pihak dapat

⁵⁹ Hasil Wawancara dengan Bapak Akhyar, Anggota BPSK Kota pekanbaru pada tanggal 10 Agustus 2013 Jam 14.37 Wib.

⁶⁰ Hasil Wawancara dengan Bapak Akhyar, Anggota BPSK Kota pekanbaru pada tanggal 10 Agustus 2013 Jam 14.45 Wib.

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 harus dianggap menerima putusan badan penyelesaian sengketa konsumen.⁶¹

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 (BPSK) merupakan bukti permulaan yang cukup bagi penyidik untuk melakukan penyidikan. Putusan majelis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 54 ayat (3) dimintakan penetapan eksekusinya kepada Pengadilan Negeri di tempat konsumen yang dirugikan.⁶²

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.

Untuk itu diperlukan sanksi yang tegas bagi pelaku usaha yang melanggar hak-hak dari konsumen sehingga menyebabkan konsumen mengalami kerugian baik materil maupun inmateriil dalam Undang-Undang

⁶¹ Hasil Wawancara dengan Bapak Akhyar, Anggota BPSK Kota pekanbaru pada tanggal 10 Agustus 2013 Jam 14.50 Wib.

⁶² Lihat Pasal 54 ayat (3), Undang-Undan Perlindungan Konsumen

Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen mengatur sanksi yang diberikan oleh pemerintah kepada pelaku usaha itu berupa sanksi administratif, sanksi pidana, maupun sanksi tambahan.

Berdasarkan hasil penelitian yang Penulis lakukan pada konsumen perumahan Dwi Tunggal Arifin, berdasarkan Perkara Nomor Nomor : 06 / Pts/BPSK/ I / 2011 yaitu Gugatan Konsumen warga perumahan Dwi tunggal Arifin sebagai Penggugat terhadap PT. Dwita Sukses Makmur Sebagai tergugat, pada dasarnya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan sebuah lembaga yang diberikan kewenangan oleh Undang-undang Perlindungan Konsumen sebagai lembaga yang bertugas untuk menyelesaikan setiap sengketa konsumen (di luar pengadilan). UUPK tidak menentukan adanya pemisahan tugas anggota BPSK yang bertindak sebagai mediator, arbitrator ataupun konsiliator sehingga setiap anggota dapat bertindak baik sebagai mediator, arbitrator atau konsiliator, sehingga dapat dikatakan bahwa upaya yang dilakukan oleh Warga Perumahan dwi Tunggal Arifin yang mengalami Kerugian dengan Upaya atau jalur Non Litigasi atau diluar pengadilan, yaitu dalam bentuk Mediasi.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Realisasi Putusan majelis BPSK kota pekanbaru No. 6/Pts/ BPSK/ I/ 2011 tentang gugatan sengeketa konsumen warga Dwi Tunggal Arifin dengan PT. Dwita Sukses Makmur, Putusan BPSK tersebut memperlihatkan bahwa pengembang/Pihak Developer dan konsumen Perumahan Dwi Tunggal Arifin dalam suatu kontrak perjanjian jual beli masih banyak sekali dijumpai ketidakadilan dan belum sesuai dengan asas perlindungan konsumen sesuai dengan Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yaitu keadilan dan keseimbangan. Disamping itu perjanjian baku dengan klausul Eksemsi (*Eksoneri*) yang dilarang, Dalam perjanjian standar atau baku yang menjadi sangat penting adalah masalah yang berkaitan dengan pencantuman klausul atau ketentuan yang secara tidak wajar sangat memberatkan bagi pihak lainnya.
2. Putusan Majelis BPSK tidak dilaksanakan Oleh PT. Dwita Sukses makmur, Pihak pengembang menyatakan bahwa Putusan Itu sangat memberatkan pengembang, sedangkan Konsumen sudah banyak yang merenovasi Rumahnya, dan hal tersebut telah menghilangkan atau mengurangi kewajiban dari pihak Pengembang, Upaya yang ditempuh konsumen perumahan apabila mengalami kerugian Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, bahwa Berdasarkan ketentuan Pasal 45 ayat (2) UUPK dihubungkan dengan penjelasannya, maka dapat disimpulkan

penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan cara Penyelesaian damai oleh para pihak yang bersengketa (pelaku usaha dan konsumen) tanpa melibatkan pengadilan atau pihak ketiga yang netral. Penyelesaian Sengketa konsumen melalui cara-cara damai tanpa mengacu pada ketentuan Pasal 1851 sampai Pasal 1864 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Pasal-pasal tersebut mengatur tentang pengertian, syarat-syarat dan kekuatan hukum dan mengikat perdamaian; Penyelesaian melalui pengadilan. Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu kepada ketentuan-ketentuan peradilan umum yang berlaku; Serta Penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

B. Saran

1. Agar Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dapat benar-benar menjamin dan melindungi hak-hak konsumen harus ada aturan pelaksana yang mengatur lebih spesifik tentang hak dan kewajiban developer/pengembang dan konsumen perumahan. Selain itu juga, perlu ada pembinaan aparat dan penambahan pengetahuan tentang perlindungan hak-hak konsumen perumahan ini sehingga kedepannya penyelesaian sengketa konsumen perumahan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan dan mampu memenuhi rasa keadilan dimasyarakat.
2. Perlu adanya penindakan tegas baik secara administratif maupun tindakan nyata terhadap developer/pengembang yang sering melakukan

pelanggaran hak-hak konsumen perumahan berupa pencabutan izin pendirian perumahan dan sanksi pidana jika ditemukan indikasi yang mengarah pada penipuan.

DAFTAR PUSTAKA

- Erwin Kallo, *Panduan Hukum Untuk Pemilik/Penghuni Rumah Susun*, (Minerva Athena Pressindo, Jakarta ,2009).
- Serfianto Dibyo Purnomo, Iswi Haryani, dan Cita Yustisia Serfiysni, *Panduan Lengkap Mengurus Dokumen Properti*, (Pustaka Yustisia, Yogyakarta, 2012).
- Ahmadi Miru dan Yodo Sutarman, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004).
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Grasindo, Jakarta, 2000),
- N.H.T Siahaan, *Hukum Konsumen Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, (Panta Rei, Bogor, 2004).
- Fajar Mukti, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2009
- Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian hukum*, UI Pres, Jakarta: 1983.
- Yan Pramadya Puspa, *kamus Hukum; aneka Ilmu*; Semarang. 1977. h.281
- Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo, Jakarta, 2011.
- Badan Pusat statistik Kota Pekanbaru, *Pekanbaru dalam Angka 2011*.
- Kajian Ekonomi Regional Riau Triwulan I 2011, Bank Indonesia Pekanbaru. Diakses pada 12 Juli 2013 Pada Pukul 22.26 Wib.
- Isma Nuryanti, *Keberadaan Perjanjian Baku dalam Perjanjian Pengiriman Barang Setelah Berlakunya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Jurnal Mahkamah Volume 3 No.1, 2011.
- Janus Sidabolok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006.
- Widjantoro, *Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Berdasarkan UUPK*, 1999.

Yusuf Shofie, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-undang Perlindungan Konsumen Teori dan Praktek Penegakan Hukum*, PT. Citra Aditya Bhakti, Bandung, 2003.

Rachmadi Usman, *Hukum Ekonomi dalam Dinamika*, Cetakan Pertama, Djambatan, Jakarta, 2000.

Bismar Nasution, *Aspek Hukum Penyelesaian Sengketa Antara Bank dan Nasabah*, Makalah, Universitas Sumatera Utara, Medan.

Rachmadi Usman, *Hukum Arbitrase Nasional*, PT. Grasindo, Jakarta, 2002.