

## PELAKSANAAN PERLINDUNGAN KONSUMEN PADA KREDIT PERUMAHAN PT. PERMATA ANDALAN SEJATI

Jon Hendri<sup>1</sup>

Kemaritiman, Politeknik Negeri Bengkalis Jl. Busntanul Abidin-Bengkalis

Email: [jon@polbeng.ac.id](mailto:jon@polbeng.ac.id)

Nomor HP: 0822 8384 9032/0853 6578 3250

### **Abstrak**

*PT. Permata Andalan Sejati merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang kredit perumahan di Kota Pekanbaru. Tentunya didalam menjalankan kredit perumahan sering terjadi banyak permasalahan yang muncul dalam menjalankan usahanya yang berakhir pada konsumen. Adapun yang banyak terjadi pelanggaran hak-hak konsumen, diantaranya, hak-hak individual konsumen perumahan. Seperti, mutu bangunan di bawah standardan lain-lain.. Tujuan penelitian Untuk mengetahui Faktor Penyebab Perlindungan Konsumen dan Untuk mengetahui Tanggungjawab developer. Hasil dari penelitian ini bahwa factor-faktor penyebab masalah dalam perlindungan konsumen pada PT. Permata Andalan Sejati Pekanbaru adalah factor Pertama Nasabah yang tidak teliti, kedua Kurangnya tanggungjawab daripada Deploper, ketiga pihak Bank, Setelah membayar uang muka, proses pengajuan KPR dimulai. Di sinilah konsumen tidak mempunyai hak untuk memilih bank yang digunakan. Padahal, konsumen dapat mempertimbangkan suku bunga KPR yang ditawarkan dan pelayanannya dalam memilih bank untuk KPR, kelima adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pekanbaru yang belum pernah menerima pengaduan dari konsumen perumahan PT Permata andalan sejati, sehingga pihak Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen tidak dapat menindaklanjuti persoalan perumahan tersebut. Sedangkan Pertanggungjawaban pengembang, dari 40 responden yang dirugikan 50% responden menyatakan pengembang tidak bertanggung jawab dan 37.5 %menyatakan pengembang bertanggungjawab, tetapi harus bersabar menunggu. Sedangkan 12.5 %responden tidak memberikan tanggapan.*

**Kata Kunci :** Hukum, Konsumen, Perumahan PT. Permata Andalan Sejati

## A. PENDAHULUAN

Penyebab banyaknya terjadi kasus perumahan pada dasarnya diawali dengan ketidaksesuaian antara apa yang tercantum pada brosur dengan realita yang diterima konsumen saat menempati rumah tersebut. Seperti kualitas spesifikasi teknis rumah yang rendah, perbedaan luas tanah, keterlambatan penyerahan bangunan, masalah fasilitas sosial dan umum, dan sebagainya. Yusuf Shofie mengatakan bahwa pemasaran yang dilakukan *developer* sangat tendensius, sehingga tidak jarang informasi yang disampaikan itu ternyata menyesatkan (*misleading information*) atau tidak benar, padahal konsumen sudah terlanjur menandatangani Perjanjian Pengikatan Jual Beli (PPJB) dengan pengembang, atau bahkan sudah akad kredit dengan Bank pemberi kredit pemilikan rumah.<sup>1</sup>

Beberapa kasus perumahan yang terjadi, pada umumnya memposisikan konsumen sebagai kelompok yang lemah dibandingkan dengan pengembang. Baik dari segi sosial ekonomi, pengetahuan teknis dan kemampuan dalam mengambil tindakan hukum melalui institusi pengadilan. Perlindungan hukum terhadapnya belum terjamin sebagaimana yang diharapkan dan yang diinginkan oleh konsumen.

Adapun dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 pada pasal 4 dijelaskan bahwa konsumen berhak mendapatkan hak-haknya sebagai berikut:

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

Namun pada kenyataannya dilapangan Konsumen hanya menjadi pihak yang mau tidak mau harus tunduk dan menerima isi dari klausula baku tersebut Pihak yang disodorkan perjanjian baku tersebut tidak mempunyai kesempatan sama sekali untuk merobah klausula-klausula yang ada dalam perjanjian tersebut, dengan demikian oleh hukum diragukan apakah benar-benar ada elemen kata sepakat yang merupakan syarat sahnya kontrak dalam kontrak baku tersebut<sup>2</sup>. Adapun depenisi dari Kontrak baku adalah suatu kontrak tertulis yang dibuat hanya oleh salah satu pihak dalam kontrak

---

<sup>1</sup>Yusuf Shofie; *Perlindungan Konsumen dan Instrumen Hukumnya*, Citra Aditya Bakti, Bandung, h. 86

<sup>2</sup>Munir Fuady, 2003, *Hukum Kontrak Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis*, Aditya Bakti, Bandung, h. 76

tersebut, bahkan seringkali didapat bahwa kontrak tersebut sudah dicetak dalam bentuk formulir-formulir tertentu oleh salah satu pihak.<sup>3</sup>

Dalam hal ini PT. Permata Andalan Sejati merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang kredit perumahan di Kota Pekanbaru. Tentunya didalam menjalankan kredit perumahan sering terjadi banyak permasalahan yang muncul dalam menjalankan usahanya yang berakhir pada konsumen adapun yang banyak terjadi pelanggaran hak-hak konsumen, diantaranya, hak-hak individual konsumen perumahan. Seperti, mutu bangunan di bawah standardan lain-lain. Pelanggaran yang lain mengenai hak-hak kolektif konsumen perumahan. Seperti, soal kebenaran klaim/ informasi dalam iklan, maupun brosur.

Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan membuat penelitian dengan judul “*Analisis Yuridis Terhadap Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Pada Kredit Perumahan PT. Permata Andalan Sejati*”.

## **B. KERANGKA TEORI**

Perlindungan Konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang merugikan konsumen itu sendiri. Dalam bidang hukum, istilah ini masih relative baru khususnya Indonesia, sedangkan dinegara maju, hal ini mulai dibicarakan bersamaan dengan berkembangnya industry dan teknologi<sup>4</sup> dan pada dasarnya merupakan bagian penting dalam ekonomi pasar (*laissez faire*). Di pasar bebas, para pelaku usaha menawarkan produk dan jasa dengan tujuan mencari keuntungan di satu sisi, berhadapan dengan para pembeli dan konsumen yang ingin memperoleh barang dan atau jasa yang murah dan aman di sisi lain. Tetapi di dalam pasar bebas, kedua pihak itu tidak memiliki kekuatan yang sama. Posisi pihak pelaku usaha jauh lebih kuat ketimbang para konsumen yang merupakan perorangan, karena penguasaan informasi tentang produk sepenuhnya ada pada produsen.<sup>5</sup>

Kelahiran undang-undang perlindungan konsumen dapat dipandang sebagai upaya perlindungan konsumen dalam rangka penyelesaian masalah-masalah konsumen Indonesia. Secara garis besar undang-undang perlindungan konsumen melarang adanya usaha yang dapat menimbulkan resiko yang merugikan konsumen dalam mengkonsumsi barang dan jasa.

Isi undang-undang perlindungan konsumen dalam pengaturannya lebih banyak mengatur tentang aturan main yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha, namun aturan-aturan itu dilakukan untuk melindungi hak-hak konsumen. Pengesahan undang-undang perlindungan konsumen membawa angin segar bagi konsumen, atau paling tidak ada beberapa catatan penting yang dapat memberikan kekuatan pada posisi konsumen terhadap pelaku usaha antara lain:<sup>6</sup>

1. Diakuinya hak-hak konsumen sehingga posisi konsumen akan menjadi lebih kuat dalam hal perlindungan hukum dan kepastian hukum.

---

<sup>3</sup>*Ibid*

<sup>4</sup>Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2010, h. 9

<sup>5</sup>Nining Muktamar; *Berperkara Secara Mudah, Murah, Cepat*(dalam Taqyuddin Kadir; Klausula Baku, 2006, h. 20

<sup>6</sup>*Ibid*, h.24

2. Semangat *small court* (peradilan murah dan cepat) bagi sengketa kasus-kasus konsumen dengan produsen.
3. Adanya gugatan *class action* dalam kasus atau persolan konsumen

Secara tegas undang-undang perlindungan konsumen telah mengatur mengenai perlindungan konsumen, khususnya penerapan klausula baku, namun dalam realitas prakteknya di lapangan belum tentu berjalan sesuai dengan yang telah diatur. Buktinya hingga kini berbagai peristiwa dalam transaksi yang mengundang pertanyaan tentang perlindungan konsumen masih kerap ditemui, mulai dari dalam toko sampai pelataran parkir. Kenyataan ini merupakan salah satu masalah dalam perlindungan konsumen.

Dalam Pasal 4 undang-undang perlindungan konsumen diatur hak-hak konsumen, sebagai berikut:<sup>7</sup>

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

### C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah termasuk dalam penggolongan yang dilakukan secara Penelitian Hukum Sosiologis dengan cara melakukan survei langsung kelapangan untuk mengumpulkan data primer dan sekunder yang didapat langsung dari responden melalui wawancara untuk dijadikan data atau informasi sebagai bahan dalam penulisan penelitian ini.

#### 1. Lokasi Penelitian

Adapun Penelitian ini adalah penelitian lapangan yang berlokasi pada PT. Permata Andalan Sejati Pekanbaru.

#### 2. Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan dari objek pengamatan dan atau objek yang menjadi penelitian dan ditentukan sebelumnya.<sup>8</sup> Oleh karena yang menggunakan populasi sekaligus responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

---

<sup>7</sup>*Ibid*, Pasal 4

<sup>8</sup>Zainudin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2009, h. 98

- a. Pengembang atau Developer
- b. Bank
- c. Notaris
- d. Konsumen
- e. BPSK

**Tabel Sampel**

No	Klasifikasi Responden	Populasi	Sampel
1	Direktur Perusahaan	1 orang	1
2	Bank	1 orang	1
3	Notaris	1 orang	1
4	Konsumen	80 Orang	40
	BPSK	1 Orang	1
<b>JUMLAH</b>		84 orang	44

### 3. Sumber Data

Adapun jenis sumber data dalam penelitian di bagi kedalam 2 bagian yaitu sebagai berikut:

1. Data *primer*, yaitu: adapun data primer dalam penelitian adalah data yang penulis peroleh secara langsung dengan mengajukan wawancara dan angket terhadap *sample* dalam penelitian.
2. Data *skunder*, yaitu: merupakan data yang sudah jadi atau merupakan data yang sudah ada sebelumnya. Data sekunder merupakan data yang penulis peroleh dengan mengumpulkannya melalui buku-buku, peraturan perundang-undangan, serta sumber lain yang berkaitan dengan masalah penelitian ini.

### 4. Alat Pengumpulan Data

#### a. Pengumpulan Bahan Hukum Primer

Pengumpulan bahan hukum *primer* dilakukan dengan metode:

1. Wawancara, yaitu mendapatkan informasi secara langsung dari responden. Teknik wawancara yang akan digunakan adalah wawancar terpimpin, yakni menanyakan pokok-pokok pertanyaan yang sudah disiapkan terlebih dahulu meskipun dimungkinkan munculnya pertanyaan di luar daftar pertanyaan yang telah disiapkan.
2. Metode *kusioner*, yaitu pengumpulan data dengan menggunakan daftar pertanyaan.

### 5. Analisis Data

Data yang diperoleh akan dianalisis secara deskriptif kualitatif, artinya data yang diperoleh akan dianalisis dengan cara memaparkan secara umum hal-hal yang berkaitan dengan permasalahan yang sedang dibahas, serta menguraikannya guna memberikan gambaran yang jelas.<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup>Soerjono Soekanto *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta, 1984, h. 28

## D. PEMBAHASAN

### 1. Faktor Penyebab Permasalahan dalam Kredit Perumahan PT. Permata Andalan Sejati

#### a. Faktor Penyebab Masalah

Membahas tentang faktor-faktor penyebab permasalahan dalam kredit Perumahan PT. Permata Andalan Sejati, berdasarkan wawancara penulis kepada Pihak Developer, Notaris, Bank dan Nasabah dapat dirincikan sebagai berikut:

##### 1. Nasabah

Bagi nasabah atau konsumen yang terpenting adalah punya rumah dan rumah tersebut dapat ditempati itu pun sudah senang. Selain itu alasan mereka, dari pada ngontrak yang harganya sama dengan kredit rumah, menangan kredit rumah<sup>10</sup>.

Untuk memilih rumah yang akan dibeli, seharusnya konsumen mempertimbangkan faktor lokasi rumah, luas rumah, *layout* rumah, fasilitas di sekitar rumah dan tentu saja harga rumah. Tetapi nasabah tidak memikirkan hal-hal yang demikian.

##### 2. Developer

Untuk memiliki rumah, konsumen dapat membeli secara kredit dengan Kredit Kepemilikan Rumah (KPR). Namun, ternyata untuk membeli rumah dengan KPR pun bukanlah hal mudah, karena konsumen dikondisikan untuk menerima apa yang disediakan oleh pengembang dan bank pemberi KPR. Hal-hal yang perlu diperhatikan diantaranya adalah:

- a. Untuk memilih rumah yang akan dibeli, konsumen mempertimbangkan faktor lokasi rumah, luas rumah, *layout* rumah, fasilitas di sekitar rumah dan tentu saja harga rumah. Setelah memutuskan rumah yang akan dibeli, konsumen harus membayar tanda jadi dan sudah harus menyiapkan uang muka. Dulu, uang muka minimum yang diminta ialah 20% dari nilai rumah. Kemudian, 1-2 tahun yang lalu banyak pengembang bahkan hanya meminta uang muka minimum 10%. Hal ini sangat membantu konsumen. Lalu, muncul peraturan pemerintah berupa Surat Edaran Bank Indonesia No 14/10/DPNP tanggal 15 Maret 2012 tentang ketentuan pengajuan Kredit Pengajuan Rumah.
- b. Dalam Surat Edaran tersebut dinyatakan bahwa uang muka minimum sebesar 30% untuk rumah type 70. Bagi sebagian orang, ini memberatkan. Belum lagi jangka waktu pembayaran uang muka yang singkat, yaitu 1-2 bulan. Apabila terlambat akan dikenai denda atau uang tanda jadi hangus.
- c. Saat menanda tangani akad kredit, konsumen juga harus menyiapkan sejumlah uang untuk biaya administrasi, notaris, asuransi jiwa, asuransi kebakaran dan biaya provisi. Bahkan, untuk biaya meterai dibebankan kepada konsumen. Memang, ada pengembang yang mengatakan bahwa konsumen dibebaskan dari biaya-biaya di atas. Tetapi, itu sebenarnya sudah dimasukkan ke dalam harga jual rumah. Bukan gratis.
- d. Apabila konsumen menemukan hal yang tidak sesuai dengan brosur atau yang dijanjikan pengembang, konsumen tidak dapat menuntut. Ini sesuai dengan yang tertulis brosur atau bagian dari brosur ini merupakan alat bantu pemasaran dan

---

<sup>10</sup>Kesimpulan Hasil Wawancara Dengan 40 Konsumen/Nasabah Perumahan PT. Permata Andalan Sejati, pada tanggal 20 Desember 2014

penjualan, namun bukan merupakan dari kontrak jual beli. Semua data yang tercantum dalam brosur ini adalah benar berdasarkan situasi pada masa persiapan. Gambar ilustrasi dibuat sebagai media untuk memperjelas penyampaian informasi. Developer akan melakukan perubahan sewaktu waktu tanpa mengurangi kualitas yang akan disesuaikan dengan kondisi di lapangan tanpa pemberitahuan terlebih dahulu dan merupakan hak penuh developer<sup>11</sup>.

### 3. Bank

Setelah membayar uang muka, proses pengajuan KPR dimulai. Di sinilah konsumen tidak mempunyai hak untuk memilih bank yang digunakan. Padahal, konsumen dapat mempertimbangkan suku bunga KPR yang ditawarkan dan pelayanannya dalam memilih bank untuk KPR. Konsumen akan dirugikan apabila bank yang menjadi rekanan pengembang memberikan suku bunga KPR yang tinggi dibandingkan bank lain.

Selain itu, apabila konsumen bukan nasabah bank rekanan pengembang, maka konsumen harus menjadi nasabah bank tersebut terlebih dulu. Ini berarti bank yang diuntungkan, bukan konsumen. Selain itu, apabila di kemudian hari timbul masalah antara bank dengan konsumen, maka pengembang bersikap tidak peduli, seakan akan lupa bahwa itu adalah bank pilihan pengembang<sup>12</sup>.

Sejak konsumen menanda tangani akad kredit, setiap bulan konsumen mulai membayar angsuran KPR. Apabila konsumen terlambat membayar angsuran KPR, konsumen akan dikenakan denda. Tetapi, saat pengembang terlambat melakukan serah terima kunci, konsumen tidak mendapat kompensasi apapun. Tentunya, dalam kondisi itu, masih untung apabila pihak pengembang tidak menghindar.

Disitu konsumen juga harus memiliki asuransi jiwa dan asuransi kebakaran, yang tentu saja, menggunakan perusahaan asuransi rekanan bank. Sekali lagi, konsumen tidak memiliki hak menentukan perusahaan asuransi yang diinginkan. Selain tidak dapat memilih perusahaan asuransi yang diinginkan, konsumen tidak mendapat perhitungan pasti mengenai asuransi yang dibayarnya.

### 4. Notaris

Apabila pengajuan KPR disetujui oleh bank, maka konsumen melakukan akad kredit dengan bank yang disaksikan oleh notaris. Artinya, notaris yang dimaksud ialah notaris yang menjadi rekanan bank. Di sini pun konsumen tidak mempunyai hak memilih notaris yang diinginkan, padahal biaya notaris ditanggung oleh konsumen.

Saat melakukan akad kredit, konsumen disodori perjanjian yang sebelumnya tidak dapat dipelajari dulu oleh konsumen. Tentu saja menjadi sebuah keberuntungan, jika saat menanda tangani akad kredit konsumen sempat membaca secara teliti isi perjanjian. Bukan apa-apa. Banyak lembar yang harus ditanda tangani dan ini membuat konsumen kerap tidak dapat membaca secara teliti. Selain itu, isi perjanjian tak dapat diubah karena sudah format baku dari bank.<sup>13</sup>

### 5. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pekanbaru

---

<sup>11</sup>Jon Satri (Pimpinan PT. Permata Andalan Sejati), *Wawancara*, pada tanggal 22 Desember 2014

<sup>12</sup>Edi Stiadi (Humas Bank Negara Indonesia Cabang Sudirman, Pekanbaru), *Wawancara*, pada tanggal 22 Desember 2014

<sup>13</sup>Yusrizal, (Notaris Kontrak Perumahan PT. Permata Andalan Sejati), *Wawancara*, pada tanggal 22 Desember 2014

Setelah penulis melakukan wawancara dengan Pengurus Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan beberapa media lainnya dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- a. Jarang/hampir tidak ada konsumen yang mengadu kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pekanbaru terhadap keluhan mereka, karena disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya adalah ketidak tahuan mereka bahwa ketika mereka sebagai konsumen merasa dirugikan ada lembaga tempat mereka mengadu. Karena rata-rata yang membeli perumahan adalah mereka orang-orang awam, mereka yang merantau dari berbagai daerah ke pekanbaru.<sup>14</sup>
- b. Berdasarkan berita yang penulis kutip dari Riau Pos tanggal 6 Oktober 2012, bahwa Keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pekanbaru tidak berfungsi. Kantor sekretariat BPSK yang berada dilingkungan kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan (Disperindag) Pekanbaru setiap hari terlihat kosong tidak ada anggota maupun pengurusnya. Bahkan dari 15 pengurus, sekarang ini hanya tiga orang saja yang aktif. Mereka yang tidak aktif ini ada yang pindah tugas, berhenti, dan alasan lainnya. Anggotanya yang dulu berjumlah sebanyak 15 orang, saat ini berkurang menjadi tiga personil yang aktif. Mungkin hal itulah yang menjadi penyebab BPSK terkesan tak aktif,” ungkap Kepala Sekretariat BPSK Kota Pekanbaru H Erdiman kepada Riau Pos Jumat.<sup>15</sup>

## 2. Tanggung Jawab Deploper PT. Permata Andalan Sejati Pekanbaru

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

Ada definisi lain tentang product liability yaitu suatu konsepsi hukum yang intinya dimaksudkan untuk memberikan perlindungan kepada konsumen dengan jalan membebaskan konsumen dari beban untuk membuktikan bahwa kerugian konsumen timbul akibat kesalahan dalam proses produksi dan sekaligus melahirkan tanggung jawab produsen untuk memberikan ganti rugi<sup>16</sup>.

Inti dari pengertian diatas adalah bahwa pelaku usaha bertanggung jawab atas segala kerugian yang timbul dari hasil produk atau jasanya. Berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 pasal 19 (1) ;“Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, atau kerugian yang diderita konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”<sup>17</sup>.

Alasan-alasan mengapa “prinsip tanggungjawab” diterapkan dalam hukum tentang product liability adalah :

---

<sup>14</sup>Asrial, (Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen), *Wawancara*, pada tanggal 01 Februari 2015

<sup>15</sup><http://www.riaupos.co/17707-berita-bpsk-pekanbaru-tidak-aktif-.html#.VOVteyy7LDc>, diakses pada tanggal 02 Februari 2015

<sup>16</sup>Siahaan NHT, *Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, Panta Rei, Jakarta, h. 15

<sup>17</sup>UU No. 8 Tahun 1999,



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

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

Untuk itu mencermati tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen tidak cukup dari sisi etika bisnis. Disamping mungkin masih ada sudut pandang lain dari sisi sosial maupun individual. Maka adalah wajar apabila lebih berharap banyak pada pelaku usaha untuk secara aktif merealisasikan tanggungjawabnya kepada konsumen dalam rangka menjalankan perannya dalam industri perumahan. Tentu saja tanpa mengabaikan kewajiban konsumen terhadap pelaku usaha<sup>18</sup>. Tuntutan akan tanggungjawab pun didasari pada sebuah kenyataan terhadap ada tidaknya kerugian yang diderita suatu pihak sebagai akibat adanya hubungan antara konsumen dan pelaku usaha dalam penggunaan, pemanfaatan serta pemakaian oleh konsumen atas barang dan/atau jasa yang dihasilkan oleh pelaku usaha.

Ketentuan terkait tanggungjawab pelaku usaha dalam UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, tercantum pada <sup>19</sup>:

Pasal 19 ;

- 1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- 2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7(tujuh) hari setelah tanggal transaksi.

---

<sup>18</sup>Widijantoro; *Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen berdasarkan UUPK, 1999*, h.3

<sup>19</sup>UU No. 8 Tahun 1999

- 4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- 5) Ketentuan sebagaimana dimaksud ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Pasal 20;

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

Pasal 21 ;

- 1) Importir barang bertanggung jawab sebagai pembuat barang yang diimpor apabila importasi barang tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan produsen luar negeri.
- 2) Importir jasa bertanggung jawab sebagai penyedia jasa asing apabila penyediaan jasa asing tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan penyedia jasa asing.

Pasal 22 ;

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

Pasal 23 ;

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

Pasal 24 ;

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

Pasal 25 ;

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

- a. tidak menyediakan fasilitas atau lalai menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas perbaikan;
- b. tidak memenuhi atau gagal memenuhi jaminan atau garansi yang diperjanjkan.

Pasal 26 ;

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

Pasal 27 ;

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

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

Pasal 28 ;

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

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

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

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

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

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

Berdasarkan data survey di PT. Permata Andalan Sejati terhadap 40 konsumen mengenai wanprestasi pengembang yang menimbulkan kerugian konsumen adalah ;

1. Pernah dirugikan pengembang 20 responden dari total 40

$$\text{Jadi } \frac{20}{40} = (50\%)$$

2. Tidak pernah dirugikan pengembang, sebanyak 15 responden dari total 40

$$\text{Jadi } \frac{15}{40} = (37.5\%)$$

3. Tidak memberikan tanggapan 5 responden responden dari total 40

$$\text{Jadi } \frac{5}{40} = (12.5\%).$$

Dari 40 responden (50%) tersebut yang menyatakan pernah dirugikan pengembang, terdiri dari ; 15 responden (75,%) dari kelompok perumahan RSS/RS, dan 5 responden (25 %) dari kelompok perumahan menengah/mewah.

Kemudian data survey tentang direalisasikannya pertanggung jawaban pengembang, atas kerugian kosumen (dari 40 responden yang dirugikan atau 50%) adalah sebagai berikut:

1. Menyatakan pengembang tidak bertanggung jawab terhadap kerugian konsumen ; 50 % (20 responden). Dari hasil wawancara dengan responden yang menyatakan bahwa pengembang tidak bertanggung jawab, dapat disimpulkan ;  
Bahwa konsumen prinsipnya telah berusaha maksimal agar apa yang menjadi hak-haknya segera dipenuhi oleh pengembang. Namun tidak menampakkan hasil yang memuaskan, atau tidak mendapat tanggapan positif dari pengembang, dan terpaksa memperbaiki serta melengkapi sendiri kekurangan fasilitas rumah.
2. Menyatakan pengembang bertanggung jawab ; 37.5 % (15 responden)  
Dari wawancara terhadap konsumen ; walau pihak pengembang memenuhi tanggung jawabnya, namun konsumen harus bersabar menunggu waktu yang relatif lama, dan bolak balik menghubungi pihak pengembang.
3. Tidak memberikan tanggapan ; sekitar 12.5 % (5 responden)  
Faktor pendidikan dan pengetahuan konsumen diperkirakan rendah, sehingga kurang memahami hal-hal yang berkaitan dengan hak dan kewajiban, baik sebagai konsumen maupun dari pengembang,

Walaupun demikian, sebagian besar responden yang menyatakan bahwa pengembang tidak bertanggung jawab tersebut, mengambil sikap untuk tidak memperpanjang sengketa hingga ke ranah hukum, apalagi sampai ke jalur pengadilan. Faktor mahal dan lamanya sistem peradilan ikut menjadi pertimbangan malasnya konsumen untuk mengambil jalur tersebut. Sehingga kekurangan fasilitas ataupun kerusakan rumah akibat wanprestasi pengembang, diupayakan sendiri oleh para konsumen, yang tentu saja memerlukan biaya ekstra. Demikian juga untuk fasilitas sosial dan fasilitas umum yang belum tersedia, konsumen secara bersama-sama berusaha mewujudkannya secara sederhana, misalnya lapangan olahraga bulutangkis dan bola volley, musholla/masjid, sarana bermain anak, dan sebagainya.

Demikian realita yang dihadapi sebagian besar konsumen perumahan di PT. Permata Andalan Sejati. Walau jelas-jelas menderita kerugian akibat wanprestasi

developer, namun tidak berarti komplain konsumen segera mendapat tanggapan, apalagi sampai ditindak lanjuti. Komplain konsumen seharusnya mendapatkan respon positif dari pihak pengembang, sebagai indikasi adanya itikad baik pengembang, utamanya terkait dengan pemberian ganti rugi atau kompensasi sebagai bentuk pertanggung jawabannya sebagai pelaku usaha. Sehingga sesuai dengan yang telah ditetapkan oleh UU No. 8 Tahun 1999, yaitu ;

Pasal 7 huruf (a) UU No. 8 Tahun 1999 ; “kewajiban pelaku usaha adalah beritikad baik dalam menjalankan usahanya” dalam Pasal 7 huruf (g) UU No. 8 Tahun 1999, bahwa ; “Pelaku usaha wajib memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian”. Pada sisi lain realita yang dihadapi konsumen perumahan tersebut, terkait dengan kecenderungan pengembang untuk menghindari tanggung jawab, memberikan konklusi belum terealisirnya apa yang menjadi Asas dan Tujuan UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yang termuat dalam Pasal 2 huruf (e) yaitu “Perlindungan konsumen bertujuan menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha”

Hal ini juga diakui oleh salah satu Pimpinan Deploper<sup>20</sup>, bahwa hubungan konsumen perumahan dengan pengembang atau developer tidak dapat dikatakan baik, dan permasalahan utamanya adalah pengembang yang sering melakukan wanprestasi dalam kesepakatan atau perjanjian jual beli, serta kurangnya rasa tanggung jawab untuk memenuhi hak-hak konsumen terutama dalam hal ganti rugi atau kompensasi. Beliau menyebut terdapat beberapa komponen transaksi perumahan penyebab wanprestasi seperti ;

### **1. Masalah fasilitas Umum**

Masalah fasilitas umum seperti masjid sebenarnya dari pihak Deploper hanya memfasilitasi tempat saja, untuk pembangunan sebenarnya adalah tugas dari masyarakat itu sendiri, entah dengan membentuk kepengurusan pembangunan masjid atau menggunakan swadaya masyarakat dan yang laiannya. Memang ada, pada sebgaiian deploper, untuk fasilitas umum seperti masjid menjadi tanggung jawab pihaknya. Sementara dalam kasus PT. Permata Andalan Sejati hal tersebut tidak diperjanjikan sebelumnya.

### **2. Masalah listrik**

Masalah listrik memang pada saat akad kredit dilaksanakan paling lama satu bulan sudah terpasang. Tetapi masih ada di rumah salah satu konsumen belum terpasang seperti yang dijanjikan. Tetapi yang perlu diingat bahwa untuk pemasangan listrik ada prosedur yang harus dilalui. Seharusnya dari pihak konsumen bersabar. Terkadang masalah itu datang dari pihak konsumen/terkadang dari pihak PLN itu sendiri.

### **3. Masalah Drenase air**

Memang hampir setiap perumahan yang ada, masalah drenase air menjadi permasalahan. Hal ini disebabkan karena jauhnya perumahan tersebut dari sungai atau tempat pembuangan air. Sehingga hal tersebut susah untuk di atasi. Apalagi

---

<sup>20</sup> H. Jhon Sathri, SH, *Hasil Wawancara* pada tanggal 09 Desember 2014, pukul 09.00 Wib

banyak ada masyarakat/orang yang mereka mempunyai tanah tidak mau dirugikan untuk dibuat parit pembuangan.

#### **4. Masalah Jalan Perumahan**

Memang pada brosur/promo yang ada, ketika rumah itu ditepai jalan akan langsung dibangun. Masalah jalan perumahan memang menjadi tanggung jawab dari pihak Deploter terhadap rumah-rumah dengan tipe-tipe tertentu, tetapi yang menjadi permasalahan adalah tergendalanya dana. Untuk sekarang, bahwa untuk mencairkan uang di bank itu, terlebih dahulu harus menggunakan modal kita, sehingga apabila sudah selesai perumahan dan telah melakukan angkat kredit itu baru bisa dicairkan.

#### **E. KESIMPULAN**

1. Bahwa faktor-faktor penyebab permasalahan dalam penelitian ini ada beberapa hal yang pertama dari pihak Konsumen: bagi konsumen yang terpenting adalah punya rumah dan dapat ditempati, tanpa memikirkan akibat yang akan ditimbulkan, yang kedua dari Pihak Deploter: untuk memiliki rumah, konsumen dikondisikan untuk menerima apa yang disediakan oleh pengembang, yang ketiga dari Pihak Bank: setelah membayar uang muka, Konsumen tidak mempunyai hak untuk memilih bank yang digunakan dan yang ke lima dari pihak Notaris: apabila pengajuan KPR disetujui oleh bank, maka konsumen melakukan akad kredit dengan bank yang disaksikan oleh notaris.
2. Pertanggungjawaban pengembang, dari 40 responden yang dirugikan 50% responden menyatakan pengembang tidak bertanggung jawab dan 37.5 % menyatakan pengembang bertanggungjawab, tetapi harus bersabar menunggu. Sedangkan 12.5 % responden tidak memberikan tanggapan.

#### **F. SARAN**

Agar pelaksanaan perlindungan hukum bagi konsumen perumahan berjalan dengan baik dan lancar, hendaknya pengembang mempunyai iktikad baik dan punya rasa tanggung jawab dalam melaksanakan usahanya dalam bidang perumahan, serta hendaknya mereka harus membuat suatu kontrak yang seimbang antara konsumen dengan pengembang, agar masing-masing pihak antara konsumen dan pengembang tidak merasa dirugikan.

#### **UCAPAN TERIMA KASIH**

Dalam penulisan penelitian 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 :

- a. Direktur Politeknik Negeri Bengkalis, Ir. Muhammad Milchan, MT, selaku Direktur Politeknik Negeri Bengkalis.
- b. Seluruh rekan-rekan Dosen Politeknik Negeri Bengkalis yang tidak dapat penulis sebut satu persatu.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2010
- Munir Fuady, 2003, *Hukum Kontrak Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis*, Aditya Bakti, Bandung

Nining Muktamar; *Berperkara Secara Mudah, Murah, Cepat* (dalam Taqyuddin Kadir; Klausula Baku, 2006  
Siahaan NHT, *Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, Panta Rei, Jakarta  
Soerjono Soekanto *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta, 1984  
Widijantoro; *Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen berdasarkan UUPK*, 1999  
Yusuf Shofie; *Perlindungan Konsumen dan Instrumen Hukumnya*, Citra Aditya Bakti, Bandung  
Zainudin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2009  
[Http://www.riapos.co/17707-berita-bpsk-pekanbaru-tidak-aktif-.html#.VOVteyy7LDc](http://www.riapos.co/17707-berita-bpsk-pekanbaru-tidak-aktif-.html#.VOVteyy7LDc), diakses pada tanggal 02 Februari 2015