

## TINJAUAN HUKUM TANGGUNG JAWAB DEVELOPER TERHADAP PEMENUHAN HAK KONSUMEN PERUMAHAN

**Karmila**

Fakultas Hukum, Universitas Lakidende Unaaha

\*Korespondensi: [karmila7484@gmail.com](mailto:karmila7484@gmail.com)

### ABSTRACT

The form of implementation of the developer's responsibility towards fulfilling the rights of BTN housing consumers are as follows: the right to obtain information, the right to obtain good housing construction, the right to obtain public facilities provided directly by the developer and the right to obtain insurance coverage. The settlement efforts taken by the consumer and business actors in resolving the problems faced by the consumer are carried out through *non-litigation* or amicable legal settlements carried out by both parties. This research uses the type of empirical normative research. The type of normative research is a type of research that emphasizes the study of legal science and seeks to examine the applicable legal rules. The results in this study are the form of implementing the developer's responsibility for fulfilling the rights of BTN housing consumers as follows: the right to obtain information, the right to obtain good housing construction, the right to obtain public facilities provided directly by the developer and the right to obtain insurance coverage.

**Keywords:** Legal Review, Developer, Consumer Rights

### ABSTRAK

Bentuk pelaksanaan tanggung jawab developer terhadap pemenuhan hak konsumen perumahan BTN adalah sebagai berikut hak memperoleh informasi, hak untuk mendapatkan konstruksi bangunan perumahan yang baik, hak untuk memperoleh fasilitas umum yang disediakan langsung oleh pihak developer dan hak untuk memperoleh jaminan asuransi. Upaya penyelesaian yang di tempuh oleh pihak konsumen dengan pelaku usaha dalam menyelesaikan permasalahan yang di hadapi oleh pihak konsumen adalah dilakukan melalui jalur *non litigasi* atau penyelesaian hukum secara damai yang dilakukan oleh kedua belah pihak. Penelitian ini menggunakan tipe penelitian normatif empiris. Tipe penelitian normatif merupakan suatu tipe penelitian yang menekankan pada kajian ilmu hukum dan berusaha mengkaji kaidah-kaidah hukum yang berlaku. Adapun hasil dalam penelitian ini adalah Bentuk pelaksanaan tanggung jawab developer terhadap pemenuhan hak konsumen perumahan BTN adalah sebagai berikut hak memperoleh informasi, hak untuk mendapatkan konstruksi bangunan perumahan yang baik, hak untuk memperoleh fasilitas umum yang disediakan langsung oleh pihak developer dan hak untuk memperoleh jaminan asuransi.

**Kata Kunci:** Tinjauan Hukum, Developer, Hak Konsumen

## 1. PENDAHULUAN

Tanah merupakan suatu obyek yang menjadi dasar penting bagi manusia dalam melaksanakan produktifitas dalam kehidupannya. Tanah memiliki arti penting sebagai suatu wadah yang memiliki nilai sosial dan nilai ekonomi. Sejarah perkembangan hidup manusia jika dikaji secara konferehensif maka tanah selalu menjadi tempat dimana manusia

menjalankan kehidupannya. Tanah menjadi bagian penting yang akan selalu menjadi simbol peradaban sosial manusia.

Seiring dengan perkembangan jumlah penduduk yang diikuti dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi telah menjadikan lahan tanah semakin menyempit dan menjadikan tanah memiliki arti penting dalam mengembangkan kemampuan manusia dibidang teknologi hal ini dibuktikan pembangunan areal industri harus berdiri di atas permukaan tanah. Selain itu tanah juga memiliki kekayaan yang bernilai ekonomis yang terkandung didalamnya serta telah menjadikan tanah menjadi suatu simbol kehajatan bagi seluruh manusia. Besarnya manfaat tanah bagi masyarakat dan negara menjadikan tanah memiliki arti penting dalam proses penguasaannya dan bahkan perebutan atas satu wilayah areal tanah maupun perebutan aset sumber daya yang terkandung di dalam tanah terkadang menjadikan tanah sebagai persengketaan yang timbul antara masyarakat maupun negara dan ironisnya persengketaan tersebut berujung pada pelanggaran pidana yang dapat mengakibatkan kematian oleh sebab itu persengketaan yang terjadi dalam hal perebutan areal pertanahan telah menciptakan konflik struktural.

Berdasarkan fenomena tersebut di atas mendorong pelaku bisnis dibidang perumahan untuk membuat langkah-langkah strategis agar masyarakat yang tidak memiliki areal tanah dapat membangun perumahan yang telah disediakan oleh pelaku usaha. Salah satu bentuk bisnis dibidang perumahan yang dikembangkan oleh pelaku usaha yakni dengan menciptakan perumahan BTN sebagai salah satu langkah strategis untuk memperoleh penguasaan hak milik atas tanah. Perumahan BTN yang dikembangkan oleh pelaku usaha diharapkan dapat menjadi pilihan tepat bagi masyarakat yang tidak memiliki tanah dan perumahan.

Berkembangnya bisnis dibidang perumahan saat ini menjadikan bisnis ini sebagai pilihan yang tepat untuk mengembangkan usaha sebab nilai keuntungan atas bisnis perumahan BTN cukup besar hal ini disebabkan masih banyaknya masyarakat yang belum memiliki areal tanah dan perumahan sedangkan disisi lain sebagian masyarakat memiliki uang namun tidak memiliki kemampuan untuk membeli tanah terutama diwilayah perkotaan disebabkan oleh tingginya harga jual atas suatu tanah sehingga mendorong bagi sebagian masyarakat untuk memilih perumahan BTN karena dianggap murah, sederhana dan tidak memerlukan pembangunan perumahan kembali yang memungkinkan dapat menambah biaya atas pembangunan tersebut.

Bisnis dibidang perumahan telah mendorong para infestor untuk menanam sahamnya pada daerah-daerah perkotaan yang sedang mengalami perkembangan atau telah berkembang menjadi daerah maju. Salah satu langkah di bidang bisnis perumahan BTN yang dilakukan oleh pelaku usaha yakni dengan memberikan kemudahan-kemudahan kepada konsumen berupa pemberian kredit berjangka yang dapat meringankan konsumen untuk membeli perumahan BTN. Kredit yang diberikan oleh pelaku usaha kepada konsumen adalah suatu rangkaian strategis untuk mempertahankan eksistensi bisnis ini agar tetap menjadi bisnis unggulan saat ini. Penerapan kredit perumahan BTN yang dikembangkan

oleh pelaku usaha pada prinsipnya penerapan kredit pelaku usaha dapat memperoleh keuntungan yang lebih besar dari penjualan perumahan BTN bahkan terkadang nilai jual perumahan tersebut dapat lebih besar daripada pembangunan yang dilakukan secara normal.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### Pengertian Developer

Secara umum, yang dimaksud dengan *developer* adalah sebuah instansi, bisa berupa perusahaan atau perorangan, yang membuat perumahan. *Developer* memiliki tugas untuk melakukan segala aktivitas pembangunan perumahan. Mulai dari pembelian tanah, pembangunan, hingga pemasaran proyek tersebut ke publik. Menurut Peraturan Pemerintah Dalam Negeri pada pasal 5 ayat satu, nomor 5 tahun 1974, *Developer* atau Perusahaan Pembangunan Perumahan merupakan sebuah perusahaan yang berusaha pada bidang pembangunan berbagai jenis perumahan dan dalam kuantitas atau jumlah yang besar. Pembangunan perumahan tersebut dilakukan pada sebuah kesatuan lingkungan atau pemukiman yang difasilitasi dengan beragam prasarana lingkungan serta fasilitas sosial untuk keperluan masyarakat penghuninya.

### Hak Developer

Hak *developer* diatur dalam Pasal 6 UU Perlindungan Konsumen. Melalui aturan tersebut, terdapat beberapa hak yang wajib dilakukan oleh pelaku usaha, dalam konteks ini *developer*, antara lain:

1. Hak mendapatkan pembayaran sesuai dengan perjanjian atau kesepakatan terkait kondisi serta nilai tukar produk ataupun jasa yang diperjualbelikan.
2. Hak mendapatkan perlindungan hukum atas tindakan konsumen dengan itikad yang tidak baik.
3. Hak membela diri dengan sepatutnya sebagai upaya untuk menyelesaikan masalah sengketa dengan konsumen sesuai hukum yang berlaku.
4. Hak melakukan rehabilitasi nama baik jika terbukti kerugian konsumen tak diakibatkan oleh produk atau jasa yang diperjualbelikan secara hukum.
5. Hak yang diatur pada ketentuan dan peraturan perundang-undangan lainnya.

### Kewajiban Developer

Menurut Pasal 7 UU Perlindungan Konsumen, terdapat sejumlah kewajiban yang harus dipenuhi *developer* sebagai pelaku usaha, antara lain:

1. Memiliki itikad baik dalam menjalani aktivitas usahanya.
2. Memberikan informasi dengan benar, jujur, dan jelas terkait kondisi serta jaminan barang atau jasa, juga memberi penjelasan mengenai penggunaan, pemeliharaan, dan perbaikan.
3. Memperlakukan dan melayani konsumen dengan jujur dan benar, serta tak melakukan diskriminasi.

4. Menjamin mutu atau kualitas barang dan jasa yang diperjualbelikan atau diproduksi sesuai dengan ketentuan standar mutu yang berlaku.
5. Memberi kesempatan bagi konsumen untuk mencoba atau menguji barang atau jasa tertentu, dan juga memberikan jaminan atas barang atau jasa yang diperdagangkan tersebut.
6. Memberi ganti rugi, kompensasi, atau penggantian atas kerugian yang dialami oleh konsumen akibat pemakaian, pemanfaatan, dan penggunaan barang atau jasa yang diperjualbelikan.
7. Memberi ganti rugi atau kompensasi jika barang atau jasa dimanfaatkan atau diterima tak sesuai perjanjian.

### **Tanggung Jawab *Developer***

Tanggung jawab dan moral *developer* tertuang pada kode etik *Real Estate* Indonesia atau REI yang disebut Sapta Brata. Kode etik tersebut meliputi:

1. Pelaksanaan usaha selalu berlandaskan Pancasila dan juga UUD 1945, serta menaati seluruh Undang-Undang ataupun peraturan yang resmi berlaku di Indonesia.
2. Menjaga keselarasan kepentingan usaha dan kepentingan pembangunan negara.
3. Menempatkan diri sebagai perusahaan atau instansi swasta nasional dengan bertanggung jawab, menghargai dan menghormati profesi bisnis *real estate*, serta menjunjung rasa keadilan, kejujuran, dan kebenaran.
4. Menjunjung AD/ART REI dan memegang teguh sikap disiplin serta solidaritas organisasi.
5. Anggota REI harus saling menghargai, menghormati, serta saling membantu dan menghindari persaingan tidak sehat.
6. Senantiasa memberikan layanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.
7. Ada pula prinsip tanggung jawab bagi *developer* dalam hukum, antara lain:
8. Prinsip tanggung jawab dengan dasar kesalahan atau *liability based on fault*.
9. Prinsip praduga guna senantiasa bertanggung jawab atau *presumption of liability*.
10. Prinsip praduga guna tak selalu bertanggung jawab atau *presumption of non liability*.
11. *Strict liability* atau prinsip tanggung jawab yang mutlak.
12. *Limitation of liability* atau prinsip pembatasan tanggung jawab.

Jika pihak *developer* atau pelaku usaha dinyatakan harus bertanggung jawab, sesuai dengan pasal 19 ayat 1 UU Perlindungan Konsumen, *developer* wajib melakukan ganti rugi terkait kerusakan, ganti rugi terkait pencemaran, dan ganti rugi terkait kerugian konsumen.

### **Hak Konsumen**

Hak sebagai konsumen diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Republik Indonesia yang berlandaskan pada Undang Undang Dasar 1945 Pasal 5 ayat (1), Pasal 21 ayat (1), Pasal 27, dan Pasal 33 yang dapat diketahui sebagai berikut:

### **Hak dalam memilih barang**

Konsumen memiliki hak penuh dalam memilih barang yang nantinya akan digunakan atau dikonsumsi. Tidak ada yang berhak mengatur sekalipun produsen yang bersangkutan. Begitu juga hak dalam meneliti kualitas barang yang hendak dibeli atau dikonsumsi pada nantinya.

### **Hak mendapat kompensasi dan ganti rugi**

Konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi maupun ganti rugi atas kerugian yang diterimanya dalam sebuah transaksi jual beli yang dilakukan. Apabila tidak adanya kecocokan dalam gambar maupun kualitas, konsumen berhak melakukan sebuah tuntutan terhadap produsen.

### **Hak mendapat barang/jasa yang sesuai**

Konsumen berhak untuk mendapat produk dan layanan sesuai dengan kesepakatan yang tertulis. Sebagai contoh dalam transaksi secara online, apabila terdapat layanan gratis ongkos kirim, maka penerapannya harus sedemikian. Bila tidak sesuai, konsumen berhak menuntut hak tersebut.

### **Hak menerima kebenaran atas segala informasi pasti**

Hal yang paling utama bagi para konsumen, guna mengetahui apa saja informasi terkait produk yang dibelinya. Produsen dilarang menutupi ataupun mengurangi informasi terkait produk maupun layanannya. Sebagai contoh apabila ada cacat atau kekurangan pada barang, produsen berkewajiban untuk memberi informasi kepada konsumen.

### **Hak pelayanan tanpa tindak diskriminasi**

Perilaku diskriminatif terhadap konsumen merupakan salah satu bentuk pelanggaran atas hak konsumen. Pelayanan yang diberikan oleh produsen tidak boleh menunjukkan perbedaan antara konsumen yang satu dengan konsumen yang lainnya.

## **3. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian normatif empiris. Tipe penelitian normatif merupakan suatu tipe penelitian yang menekankan pada kajian ilmu hukum dan berusaha mengkaji kaidah-kaidah hukum yang berlaku, sedangkan tipe penelitian empiris yakni suatu penelitian yang berusaha mengkaji kenyataan sosial yang terjadi dimasyarakat sehubungan dengan perlindungan hukum terhadap konsumen yang melakukan jual beli atas suatu perumahan BTN. dua jenis data yaitu data primer dan data sekunder sebagai berikut : Data primer adalah data yang diperoleh melalui penelitian lapangan dengan pihak-pihak yang terkait dalam proses jual beli dan pembangunan perumahan. Data sekunder yaitu data yang diperoleh melalui studi kepustakaan yaitu dengan menelaah berbagai referensi atau

literatur yang dapat menunjang penelitian ini guna mendapatkan landasan teoritis berupa pendapat-pendapat dokumen-dokumen bahan hukum yang terkait dengan judul penelitian ini. Adapun teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini untuk memperoleh data adalah : Penelitian kepustakaan (*Library Research*) yaitu data dikumpulkan dengan cara menelaah beberapa literatur serta bacaan-bacaan lain dan bahan-bahan hukum yang masih relevan serta berhubungan dengan penelitian ini terkait dengan bentuk perlindungan terhadap konsumen. Penelitian lapangan (*Field Research*), yaitu data yang dikumpulkan dengan mengadakan penelitian secara langsung di lapangan untuk mendapatkan data yang akurat. Adapun cara tersebut dilakukan dengan cara yaitu : pengamatan (*Observation*), yaitu mengadakan pengamatan langsung terhadap Konsumen (*User*) dan Pelaku Usaha (*Developer*). Wawancara (*Interview*), yaitu mengadakan tanya jawab secara langsung terhadap pimpinan koperasi dan nasabah. Data yang berhasil dikumpulkan penulis diolah secara sistematis selanjutnya dilakukan analisis kualitatif yaitu meneliti, menelaah data-data yang ada dalam bentuk uraian secara logis dan sistematis untuk menjawab rumusan masalah yang ada.

#### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

##### **Bentuk Pelaksanaan Tanggungjawab Developer Terhadap Pemenuhan Hak Konsumen Perumahan**

Perumahan merupakan sebagai suatu wadah tempat manusia melangsungkan hidupnya merupakan suatu hal yang sangat penting dan dibutuhkan dalam kehidupan seluruh umat manusia, rumah adalah suatu taman surga bagi setiap manusia olehnya itu keberadaan rumah dapat menjadi pendukung kelangsungan hidup dan kehidupan manusia dengan keluarga dan lingkungannya. Namun demikian tak jarang orang memiliki areal tanah seiring dengan pesatnya wahana pembangunan komersil oleh suatu daerah di Indonesia yang menyebabkan luas areal tanah semakin mengalami menyempitan sedangkan jumlah penduduk semakin mengalami peningkatan.

Dengan dibangunnya pembangunan perumahan BTN merupakan suatu langkah yang tepat bagi sebagian masyarakat di daerah perkotaan yang tidak memiliki areal tanah dan perumahan. Oleh sebab itu, bagi sebagian masyarakat di daerah perkotaan menganggap perumahan BTN merupakan rumah langkah yang baik yang diterapkan oleh pelaku usaha dan pemerintah, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terutama pelayanan di bidang perumahan.

Pembangunan perumahan BTN pada prinsipnya dilakukan bukan pada daerah yang rawan banjir. Oleh sebab itu, pembangunannya harus memperhatikan dari aspek kenyamanan dengan mempertimbangkan resiko alam yang dapat menyebabkan banjir di daerah perumahan tersebut, pembangunan BTN merupakan suatu pembangunan yang secara ekonomis memberikan keuntungan terhadap negara dan pelaku usaha bisnis ini. Hal disebabkan karena dipandang bahwa masih banyak masyarakat yang memiliki uang tetapi tidak memiliki tempat tinggal sehingga dilihat dari aspek psikologis, masyarakat

akan sangat membutuhkan perumahan sehingga dari aspek tersebut pelaku usaha kadang tidak memberikan kenyamanan yang baik terhadap konsumen dan cenderung tidak memperhatikan aspek pelayanan serta jaminan hukum terhadap konsumen. Di mana harga jual perumahan BTN relatif tinggi dengan tarif angsuran yang cenderung melebihi dari harga presentase ekonomi kelayakannya dari aspek penjualan dan cenderung pembangunan perumahan bersifat polesan saja tapi dari segi konstruksi tidak memberikan jaminan yang layak dari segi pembangunannya.

Dalam proses perencanaan pembangunan perumahan harus dapat memperhatikan aspek kondisi kawasan di mana perumahan itu dibangun. Sebab dalam pembangunan perumahan seorang developer harus dapat mempertimbangkan aspek kawasan areal pemukiman perumahan, aspek sosial, dan aspek ekonomi masyarakat. Sehingga diperoleh kenyamanan sosial di dalam lingkungan perumahan tersebut.

Untuk memperoleh gambaran obyektif tentang pelaksanaan tanggung jawab developer terhadap pemenuhan hak konsumen perumahan BTN. berikut ini penulis akan menguraikan secara rinci mengenai hal tersebut :

1. Hak memperoleh informasi

Dalam melakukan pemasaran terhadap perumahan pihak developer melakukan rangkaian pemasaran dengan menggunakan brosur iklan perumahan yang didalam isi brosur tersebut memuat informasi tentang keunggulan atas perumahan yang ditawarkan kepada masyarakat sehingga menimbulkan ketertarikan oleh sebagian masyarakat untuk menjadi konsumen pada perumahan BTN.

Dalam brosur yang disampaikan oleh pihak developer telah menyebutkan ada beberapa fasilitas yang akan disediakan oleh pihak developer baik itu fasilitas yang bersifat umum maupun fasilitas lain yang bersifat pribadi bagi penghuni perumahan BTN, selain itu dalam brosur iklan yang ditawarkan oleh developer juga menawarkan informasi tentang persyaratan calon debitur dan informasi tentang alat-alat bangunan yang akan dijadikan bahan dalam pembuatan perumahan BTN.

Berbagai informasi yang telah disebutkan dalam brosur memberikan pengaruh besar terhadap konsumen untuk memilih perumahan BTN sebagai kawasan hunian yang ideal, namun demikian dari hasil penelitian yang dilakukan tidak semua informasi yang disebutkan dalam brosur dipenuhi oleh pihak developer. Sedangkan kawasan BTN dikategorikan sebagai hunian yang elit, karena perumahan tersebut dibangun dengan standarisasi fasilitas yang cukup kompleks.

Ketidaksesuaian informasi antara isi dari brosur dengan fakta yang ada di masyarakat menjadi permasalahan tersendiri, dimana hak-hak konsumen menjadi terabaikan, sedangkan developer memiliki hak untuk memberikan jaminan kelayakan produk perumahan kepada konsumennya sebagai suatu tawaran yang telah disampaikan dalam brosur tersebut, dimana isi dari yang disampaikan oleh developer dalam kegiatan pemasarannya menjadi hak konsumen untuk mendapatkannya.

2. Hak untuk mendapatkan konstruksi bangunan perumahan yang baik

Menurut hasil penelitian penulis yang dilaksanakan pada bulan Februari 2008 diperoleh gambaran bahwa pelaksanaan tanggung jawab developer terhadap pemenuhan hak konsumen perumahan didasarkan pada standarisasi dalam perjanjian pengikatan jual beli sebagaimana pemberian pemenuhan hak konsumen telah dituangkan secara umum dalam brosur mengenai informasi proyek perumahan mulai pada tingkat pengadaan sarana dan prasarana pembangunannya sampai tahap pembangunan perumahan tersebut dilaksanakan.

Sistem pembangunan perumahan yang telah diatur dalam perjanjian perikatan jual-beli rumah menyebutkan pembangunan perumahan dapat ditentukan oleh konsumen baik dari tingkat penentuan tipe jenis rumah sampai pada tahap penentuan arsitektur perumahan yang diinginkan oleh konsumen, di mana konsumen juga diberikan kewenangan untuk melakukan pengawasan terhadap pembangunan perumahan yang dilakukan oleh pekerja dari developer.

Dalam hal pembangunan pembuatan perumahan selain dapat diawasi langsung oleh konsumen, konsumen dapat pula menentukan areal pembangunan rumah yang diinginkannya. Terhadap pembangunan konstruksi perumahan yang dibuat oleh developer belum memenuhi kriteria perumahan yang baik, sebab meskipun konsumen melakukan pengawasan terhadap pembangunan perumahan namun konsumen tidak bisa menentukan isi dari bahan-bahan baku pembuatan konstruksi bangunan yang diinginkannya, sebab hal tersebut ditentukan sendiri oleh pihak developer sebagaimana telah disebutkan dalam brosur meskipun informasi yang terdapat dalam brosur tidak dijalankan sesuai dengan standarisasi yang telah ditetapkan oleh pihak developer.

3. Hak untuk memperoleh fasilitas umum yang disediakan langsung oleh pihak developer

Dari hasil observasi yang dilakukan oleh penulis ditemukan beberapa kelemahan dalam proses pengadaan sarana dan prasarana perumahan BTN, dimana pengadaan sarana dan prasarana fasilitas umum tidak ditemukan oleh penulis dalam lingkungan perumahan tersebut baik itu taman lingkungan maupun *playgroup*/taman bermain dan Musholah sebagaimana yang telah disebutkan dalam iklan brosur.

Tidak adanya pengadaan fasilitas umum yang disediakan oleh pihak developer menyebabkan sebagian konsumen mengalami kesulitan, akibatnya konsumen harus keluar dari perumahan untuk mencari fasilitas-fasilitas umum yang dibutuhkan. Selain itu pengadaan fasilitas seperti listrik dan air masih menjadi komoditi yang sulit diperoleh pada perumahan BTN. meskipun diakui permasalahan listrik dan air merupakan permasalahan yang umum yang lazim terjadi. Namun demikian pihak developer harus tetap bertanggungjawab terhadap pengadaan barang tersebut, sebagaimana yang telah disebutkan dalam brosur iklan yang disampaikan kepada masyarakat, dimana daya listrik yang disediakan oleh pihak developer adalah 900/220 VA.

#### 4. Hak untuk memperoleh jaminan asuransi

Terhadap pembangunan perumahan BTN juga menyediakan jaminan asuransi kepada konsumen, pemberian jaminan asuransi dimaksudkan untuk melindungi perumahan tersebut akibat kebakaran. Sebagaimana telah diatur dalam perjanjian jual beli, dimana biaya jaminan asuransi tersebut akan menjadi tanggungjawab developer apabila belum terjadi pengalihan hak kepada konsumen tetapi apabila terjadi kesepakatan perjanjian dengan konsumen dan telah ditandatangani berita acara serah terima tanah dan bangunan, maka asuransi tersebut menjadi tanggung jawab konsumen.

Setelah serah terima tanah dan bangunan dilakukan maka pihak pengemban tidak bertanggungjawab lagi dalam pembayaran asuransi, sehingga berdasarkan mekanisme kesepakatan tersebut maka perlindungan hukum yang diberikan oleh pelaku usaha (*developer*) terhadap konsumen perumahan BTN dalam pemberian jaminan asuransi hanya sebatas pada jaminan asuransi kebakaran. Dimana hal tersebut dapat beralih hak dan tanggungjawab setelah serah terima tanah dan bangunan dilakukan.

Berdasarkan gambaran tersebut diatas mengenai jaminan asuransi maka developer sebagai penanggungjawab perumahan belum memberikan aspek jaminan asuransi yang secara konferhensif dalam hal ini asuransi perumahan tidak hanya diberikan jika terjadi kebakaran tetapi asuransi tersebut harus meliputi *force majeure* atau suatu keadaan yang tidak terduga dan diluar batas kehendak manusia seperti banjir, longsor, maupun kejadian bencana alam lainnya. Sehingga jaminan hukum terhadap konsumen atas asuransi dapat lebih terjamin,

Dengan demikian dalam uraian pembahasan tersebut diatas pemberian pemenuhan hak yang diberikan oleh developer terhadap konsumen observasi maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa pelaksanaan tanggung jawab developer terhadap pemenuhan hak konsumen perumahan BTN belum berjalan optimal dan memperhatikan aspek kelayakan dan kenyamanan konsumen, sebab masih terdapat permasalahan ketidaksesuaian antara isi perjanjian dan informasi dalam brosur dengan kondisi yang sebenarnya, meskipun harus diakui ada kendala teknis yang terjadi diluar batas kemampuan pihak developer.

#### **Upaya Penyelesaian Yang di Tempuh Oleh Pihak Konsumen Dengan Pelaku Usaha Dalam Menyelesaikan Permasalahan Yang di Hadapi Oleh Pihak Konsumen.**

Dari hasil penelitian penulis pada salah satu perumahan BTN yang dijadikan sampel penelitian diperoleh gambaran bahwa terdapat beberapa permasalahan yang dihadapi oleh konsumen baik pada saat melakukan transaksi maupun pada saat menempati perumahan BTN tersebut. Permasalahan yang timbul antara kedua belah pihak lebih banyak diakibatkan adanya kesalahan dari pihak developer, dimana

pemenuhan hak yang menjadi kewajiban dari developer yang berhak diperoleh konsumen tidak diwujudkan.

Terhadap permasalahan tersebut maka beberapa langkah-langkah yang dilakukan oleh kedua belah pihak dalam upaya menyelesaikan permasalahan perumahan BTN dilakukan dengan cara damai. Penyelesaian hukum secara damai yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersengketa didasarkan pada kesepakatan kedua belah pihak untuk tidak menyelesaikan sengketa tersebut melalui jalur pengadilan (*litigasi*)

Bagi kedua belah pihak memandang bahwa penyelesaian dengan cara damai merupakan pilihan tepat dan logis, sebab jika penyelesaian sengketa tersebut dilakukan melalui jalur pengadilan maka pelaku usaha maupun konsumen akan membayar biaya perkara yang banyak sebab menurut mereka penyelesaian melalui jalur pengadilan sifatnya rumit dan membutuhkan biaya yang cenderung mahal dan proses perkara yang terkesan lambat.

Pengajuan keberatan oleh konsumen biasanya dilakukan secara kolektif dengan melibatkan beberapa orang konsumen yang merasa haknya tidak dipenuhi oleh developer. Namun demikian, ada juga yang mengajukan keberatan secara individual, tetapi biasanya keberatan yang hanya sifatnya personal proses penyelesaian sengketa konsumen cenderung lambat, sebab dari pihak developer terkesan tidak menanggapi keberatan konsumen.

Upaya penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh pihak konsumen dan developer seperti yang telah disebutkan diatas menggunakan penyelesaian secara damai atau penyelesaian perkara diluar pengadilan dan tak ada satu sengketaupun antara pihak konsumen dan pihak developer yang diselesaikan melalui jalur pengadilan.

Berikut ini penulis akan menguraikan rangkaian upaya penyelesaian secara damai yang dilakukan antara konsumen dan pelaku usaha dalam menyelesaikan sengketa perlindungan konsumen yang terjadi antara mereka. Adapun langkah-langkah damai yang ditempuh dalam upaya penyelesaian sengketa adalah sebagai berikut :

#### 1. Mediasi

Mediasi merupakan cara penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh seorang atau beberapa orang atau badan/ dewan yang disebut mediator mempertemukan atau memberi fasilitas kepada pihak-pihak yang berselisih untuk menyelesaikan perselisihannya, tanpa mediator ikut campur dalam masalah yang diperselisihkan.

Penyelesaian sengketa yang ditempuh antara konsumen dan pihak developer dengan mekanisme penyelesaian secara mediasi merupakan salah satu alternatif penyelesaian hukum yang dilakukan sebelum timbulnya sengketa, dimana dalam klausula baku yang dibuat oleh developer menyebutkan bahwa apabila terjadi sengketa maka pilihan kedua belah pihak untuk menempuh upaya damai dapat dilakukan dengan menggunakan mekanisme penyelesaian dengan cara mediasi.

Penyelesaian ini dipilih karena dianggap dengan menggunakan jalur mediasi penyelesaian ini lebih bersifat fleksibel dan tidak mengikat, dimana dalam proses

penyelesaian juga dapat melibatkan pihak ketiga dalam hal ini mediator yang bertugas membuat kesepakatan dengan mencari upaya penyelesaian yang tidak merugikan kedua belah pihak dalam hal ini mediator hanya menawarkan dasar-dasar penyelesaian sengketa konsumen, namun mediator yang ditunjuk oleh konsumen dan developer perumahan BTN tidak berwenang memberikan putusan terhadap kedua belah pihak dan biasanya dengan menggunakan mediator penyelesaian hukum berbentuk kompromi.

## 2. Konsiliasi

Penyelesaian sengketa melalui jalur konsiliasi yakni penyelesaian yang melibatkan langsung kedua belah pihak yang bersengketa untuk membicarakan tersendiri mekanisme penyelesaian atas peristiwa hukum yang dialami kedua belah pihak dan konsiliator hanya berfungsi sebagai penyedia fasilitas tetapi tidak terlibat dalam penyelesaian sengketa antara kedua belah pihak dan dari hasil kesepakatan tersebut tidak bersifat mengikat.

Penyelesaian sengketa melalui jalur konsiliasi merupakan salah satu alternatif penyelesaian sengketa yang ditempuh diluar pengadilan dimana proses penyelesaian sengketa yang terjadi antara pihak konsumen dan developer perumahan BTN juga menunjuk pihak ketiga yang bertugas sebagai konsiliator dalam memberikan pendapat kepada kedua belah pihak, namun fungsi konsiliator tidaklah absolut dalam hal ini segala pendapat yang disampaikan oleh kedua belah pihak tidak wajib diterima dan tidak memiliki kekuatan hukum yang mengikat.

Konsumen dan developer apabila telah menggunakan konsiliator sebagai pihak ketiga dan pendapat konsiliator tersebut tidak memberikan hasil, maka antar kedua belah pihak bisa melanjutkan upaya penyelesaian tersebut ke tingkat arbitrase. Namun demikian untuk memperoleh upaya penyelesaian yang baik antara konsumen dan developer perumahan BTN sangat tergantung pada kesukarelaan para pihak yang bersengketa.

## 3. Arbitrase

Penyelesaian secara arbitrase adalah penyelesaian yang dilakukan terhadap sengketa keperdataan diluar dari pengadilan umum dan pilihan peradilan arbitrase harus menjadi kesepakatan kedua belah pihak apabila upaya damai yang telah dilakukan tidak membuahkan hasil dan biasanya upaya arbitrase ini telah dicantumkan dalam klausula baku perusahaan. Selain itu pilihan arbitrase dalam menyelesaikan perselisihan dimana pihak yang berselisih sepakat menyerahkan perselisihannya kepada pihak ketiga (orang/lembaga) dengan pernyataan pihak yang berselisih akan tunduk terhadap putusan yang diambil oleh arbiter.

Penyelesaian sengketa secara arbitrase merupakan bentuk penyelesaian yang terstruktur dan sistematis dimana arbitrator sebagai pihak yang dapat mengambil keputusan sendiri tanpa terikat pada salah satu pihak baik konsumen maupun pelaku usaha. Dalam menyelesaikan sengketa secara mediasi biasanya yang menjadi

mediator adalah hakim pengadilan yang bertugas mencari penyelesaian yang menguntungkan kedua belah pihak dan sifat putusan mediator tersebut memiliki kekuatan mengikat bagi kedua belah pihak yang bersengketa. Upaya arbitrase ini merupakan upaya penyelesaian damai yang memiliki kekuatan hukum yang mengikat.

## 5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil rangkaian penelitian penulis secara deskriptif kualitatif yakni menganalisa data yang telah dilakukan dalam penelitian tersebut sebagaimana telah di paparkan di atas maka rangkaian penjelasan penelitian tersebut dapat dipaparkan sebagai tujuan untuk menarik sebuah pokok intisari permasalahan yang ada pada perumahan BTN. Adapun hasil kesimpulan penulis adalah sebagai berikut :

1. Bentuk pelaksanaan tanggung jawab developer terhadap pemenuhan hak konsumen perumahan BTN Lepo-lepo Mas adalah sebagai berikut hak memperoleh informasi, hak untuk mendapatkan konstruksi bangunan perumahan yang baik, hak untuk memperoleh fasilitas umum yang disediakan langsung oleh pihak developer dan hak untuk memperoleh jaminan asuransi.
2. Upaya penyelesaian yang di tempuh oleh pihak konsumen dengan pelaku usaha dalam menyelesaikan permasalahan yang di hadapi oleh pihak konsumen adalah dilakukan melalui jalur *non litigasi* atau penyelesaian hukum secara damai yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersengketa didasarkan pada kesepakatan kedua belah pihak yang terdiri dari penyelesaian secara mediasi konsiliasi dan arbitrase.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Kadir Muhammad, 1990. *Hukum Perjanjian*. Alumni, Bandung
- A.Z. Nasution, 1995. *Konsumen dan Hukum*. Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.
- , 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen (Suatu Pengantar)*, Daya Widjaja, Jakarta.
- Djumialdji F.X, 1991. *Perlindungan Konsumen*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Hartono, 1984. *Pokok-Pokok Hukum Perikatan dan Hukum Jaminan*. Liberti, Yogyakarta.
- Henry P. Panggabean, 1992. *Penyalahgunaan Keadaan Sebagai alasan baru Pembatalan Perjanjian*. Kanesusius. Yogyakarta.
- Janus Sidabalok, 2006. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. PT. Citra Aditya Bakti, Medan
- Kartini Mulyadi, dkk., 2003. *Hukum Perjanjian*. Kencana, Jakarta.
- Lalu Husni, 2005. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Rajawali Pers, Jakarta.
- Mariam Darus Badruzaman, 1996. *Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat Dari Sudut Perjanjian Baku (Standar) Dalam Badan Pembinaan Hukum Nasional*. Simposium Aspek-Aspek Hukum Masalah Perlindungan Konsumen. Bina Cipta, Bandung.

Rahmadi usman, 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

Sidharta, 2004. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Grasindo, Jakarta.

Yusuh Shofie, 1997. *Melindungi Konsumen Perumahan*. Warta Konsumen (YLKI). Jakarta.

**Peraturan Perundang-undangan**

Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Undang-Undang Perumahan dan Permukiman Nomor 4 Tahun 1992.

