

**PERLINDUNGAN KONSUMEN OLEH PELAKU USAHA PROPERTY DALAM
PEMBANGUNAN PERUMAHAN DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG
NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN
(STUDI DI KOTA PONTIANAK)**

**KARTONO. SH.
A.21212083**

Pembimbing I : Prof. Dr.H. Kamarullah, SH.MHum
Pembimbing II : Haryadi, SH.MH.

ABSTRACT

This thesis focuses on consumer protection by business operators in the construction of residential properties in terms of Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection (Studies In Pontianak City). From other research by the author using sociological research methods, it is concluded: 1). That in general the losses experienced by residential consumers in Pontianak include: type of good wood to frame or door or use a pole that is not clear what kind; cracked buildings occupied either before or after some while occupied; paint dull quickly; and zinc-zinc rapid leaked prematurely and so on. On this side, most consumers improve their own housing without any complaint or claim to the businesses or housing developers, but there are also consumers who ask or complain or claim to businesses or developers of housing and simultaneously hold the top of the building is done. Generally, consumer complaints submitted directly to businesses without involving a third party that the institutions established by the government or non-governmental concern to protect consumers. These approaches are conducted in order to demand accountability from the voluntary housing developer businesses. So only a moral obligation only of businesses and housing developers not as legal obligations as set in the consumer protection laws. Thus the protection provided by the business to consumer housing developer is relatively low. Brochures, advertising, promotion, or whatever his name is often times do not correspond to reality. 2). Efforts that can be performed by a residential consumer can be harmed through the courts and outside the idvidu pengadilan.baik, groups, or NGOs. To demand or claim made by an individual residential consumers who suffer loss then the legal basis for the civil responsibility of the developer housing demand is Act No. 2 of 1986 in conjunction with Law No. 8 of 2004 on the General Court, Revised Indonesia Regulation updated (RIB) or Het Herziene Inlandsche Reglement (HIR) Stb. 1941- 44, and Article 45 of Law No. 8 of 2009 on Consumer Protection. For the group of consumers or non-governmental organizations maasyarakat, then the law is used that Supreme Court Rule (PERMA) No. 1 of 2002 on Class Action event (class action). Special out of court through Law Number 30 Year 1999 on Alternative Dispute resolution and Article 45 paragraph (2) in conjunction with Article 47 of Law No. 8 of 2009 on Consumer Protection and can also be done via the Consumer Dispute Settlement Board as set out in the Articles 49 to 58 of Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection. The suggestions are: 1). Government as body builder and consumer protection watchdog is active again to provide guidance and oversight so that no part of consumers of housing and

residential businesses really have a balanced position. 2). To be more intensive socializing Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection housing so that consumers know and understand their rights and obligations as residential consumers.

ABSTRAK

Tesis ini menitikberatkan pada perlindungan konsumen oleh pelaku usaha property dalam pembangunan perumahan ditinjau dari undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Di Kota Pontianak). Dari penelitian penulis dengan menggunakan metode penelitian hukum sosiologis, diperoleh kesimpulan: 1). Bahwa pada umumnya kerugian-kerugian yang dialami oleh para konsumen perumahan di Pontianak meliputi: jenis kayu baik untuk kusen ataupun pintu ataupun tiang yang tidak jelas menggunakan jenis apa; bangunan yang retak baik sebelum ditempati atau sesudah beberapa saat ditempati; cat yang cepat kusam; serta seng-seng yang cepat bocor sebelum waktunya dan sebagainya. Pada sisi ini, konsumen kebanyakan memperbaiki sendiri perumahannya tanpa adanya komplain atau klaim kepada pihak pelaku usaha atau pengembang perumahan, namun ada juga konsumen yang bertanya atau komplain atau klaim kepada para pelaku usaha atau pengembang perumahan dan sekaligus meminta pertanggungjawaban atas bangunan yang dikerjakan. Umumnya komplain-komplain konsumen disampaikan secara langsung kepada para pelaku usaha tanpa melibatkan pihak ketiga yakni lembaga-lembaga yang dibentuk oleh pemerintah atau swadaya masyarakat yang konsen untuk melindungi konsumen. Pendekatan-pendekatan ini dilakukan dalam rangka meminta pertanggungjawaban secara suka rela dari pelaku usaha pengembang perumahan. Jadi hanya sebatas kewajiban moral saja dari pelaku usaha pengembang perumahan dan bukan sebagai kewajiban hukum sebagaimana di atur dalam undang-undang perlindungan konsumen. Dengan demikian perlindungan yang diberikan oleh pelaku usaha pengembang perumahan terhadap konsumen relatif rendah. Brosur, iklan, promosi atau apapun namanya sering kali tidak sesuai dengan kenyataan. 2). Bahwa Upaya- upaya yang dapat dilakukan oleh konsumen perumahan yang dirugikan dapat melalui lembaga pengadilan maupun di luar pengadilan baik secara individu, kelompok, atau lembaga swadaya masyarakat. Untuk tuntutan atau gugatan yang dilakukan oleh individu seorang konsumen perumahan yang menderita kerugian maka landasan hukum untuk menuntut tanggungjawab perdata pengembang perumahan adalah Undang-undang Nomor 2 Tahun 1986 *juncto* Undang-undang Nomor 8 Tahun 2004 tentang Peradilan Umum, Reglemen Indonesia yang diperbaharui (RIB) atau *Het Herziene Inlandsche Reglement* (HIR) *Stb.* 1941- 44, dan Pasal 45 undang-undang Nomor 8 Tahun 2009 tentang Perlindungan Konsumen. Untuk sekelompok konsumen ataupun lembaga swadaya masyarakat, maka ketentuan hukum yang digunakan yaitu Peraturan Mahkamah Agung (PERMA) Nomor 1 Tahun 2002 tentang Acara Gugatan Perwakilan Kelompok (*class action*). Khusus di luar pengadilan melalui Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Alternatif Penyelesaian Sengketa dan Pasal 45 ayat (2) *juncto* Pasal 47 undang-undang Nomor 8 Tahun 2009 tentang Perlindungan Konsumen dan dapat pula dilakukan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagaimana diatur di dalam Pasal 49 sampai dengan 58 undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Saran-saran adalah : 1). Pemerintah selaku badan pembina dan pengawas perlindungan konsumen lebih aktif lagi melakukan pembinaan dan pengawasan sehingga tidak ada pihak konsumen perumahan dan pelaku usaha perumahan benar-benar mempunyai posisi yang seimbang. 2). Agar lebih intensif lagi mensosialisasikan Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen supaya para konsumen perumahan lebih mengetahui dan memahami hak-hak dan kewajiban selaku konsumen perumahan.

Kata Kunci : Perlindungan Konsumen, Pengadilan

A. Latar belakang Penelitian

Kebijakan pemerintah Indonesia terhadap lemahnya kedudukan atau posisi konsumen direspon dengan membentuk Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang bertujuan a).meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri; b). mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa; c). meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak –haknya sebagai konsumen; d). menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi; e). menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha; f). meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tersebut diatur secara jelas dan tegas apa yang menjadi hak dan kewajiban baik konsumen maupun pelaku usaha sebagaimana tertuang di dalam pasal 4, pasal 5, pasal 6 dan pasal 7 yang berbunyi sebagai berikut :

Pasal 4

Hak konsumen adalah :

- 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 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.

Pasal 5

Kewajiban konsumen adalah :

- 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;
- d. mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Pasal 6

Hak pelaku usaha adalah :

- 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 rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Pasal 7

Kewajiban pelaku usaha adalah :

- 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/atau 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, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Kewajiban pelaku usaha tersebut, mau tidak mau atau suka atau tidak suka harus ditaati agar tidak ada yang dirugikan apabila terjadi transaksi dalam pembelian barang atau penggunaan jasa. Meskipun secara normatif diatur sedemikian rupa posisi konsumen dan pelaku usaha, namun di dalam realitasnya terjadi kecenderungan ada pengabaian oleh pelaku usaha terhadap hak-hak konsumen, sehingga sering muncul dipermukaan adanya ketidakpuasan konsumen terhadap pelaku usaha. Salah satu ketidakpuasan terhadap pelaku usaha oleh konsumen di bidang usaha property atau perumahan.

Terkait bidang usaha property atau perumahan, di kota pontianak banyak pelaku usaha property yang melakukan pembangunan perumahan dengan segala jenis dan type yang beragam serta luas tanah yang beragam pula. Kebutuhan akan perumahan di kota pontianak ternyata cukup tinggi. Hal ini dapat dilihat dari pertumbuhan dan pembangunan perumahan yang selalu ada di setiap wilayah kota pontianak dan terbukti selalu laku terjual. Kondisi ini mengindikasikan bahwa perumahan merupakan sesuatu yang sangat urgens bagi masyarakat yang tinggal di kota pontianak.

Salah satu sisi positif dengan tumbuhnya perumahan-perumahan yang berada di wilayah kota Pontianak dari segi wilayah tentu terbukanya daerah- daerah yang dulu terisolir atau sepi kini menjadi ramai dengan berbagai macam infrastruktur yang bangun. Fasilitas atas terbukanya suatu wilayah tidak saja dinikmati oleh masyarakat yang memiliki perumahan tersebut, akan tetapi juga dinikmati oleh warga masyarakat yang berada di sekitar kompleks perumahan.

Sisi positif ini seringkali tidak sejalan dengan kemauan konsumen sebagai pemilik perumahan tersebut, karena banyak konsumen perumahan yang merasa dirugikan setelah memiliki perumahan tersebut. Berdasarkan pra-penelitian penulis dilapangan, hak-hak konsumen yang diabaikan atau dirugikan oleh pelaku usaha property meliputi: kondisi

bangunan yang mulai retak-retak, tidak memenuhi syarat mutu seperti kunci dan grendel pintu, besi beton serta kabel listrik yang tidak sesuai dengan standard dan transaksi antara konsumen dengan pelaku usaha cenderung bersifat tidak *balance*. Konsumen terpaksa menandatangani perjanjian yang sebelumnya telah disiapkan oleh pelaku usaha, akibatnya menempatkan posisi konsumen di pihak yang lemah. Perlakuan pelaku usaha terhadap konsumen ini terjadi apabila konsumen melakukan pembelian rumah dengan cara cicilan atau kredit. Kecenderungan konsumen menerima begitu saja perjanjian yang dibuat oleh pelaku usaha property karena terdesak akan kebutuhan akan perumahan. Posisi tawar menjadi sangat rendah, karena ketidakmampuan secara finansial konsumen. Pada akhirnya kondisi rumah tidak sesuai dengan janji-janji dari pelaku usaha property tetap juga diterima oleh konsumen.

Dari latar belakang yang telah diuraikan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk tesis dengan judul PERLINDUNGAN KONSUMEN OLEH PELAKU USAHA PROPERTY DALAM PEMBANGUNAN PERUMAHAN DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (STUDI DI KOTA PONTIANAK)

B. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian pada latar belakang penelitian di atas, maka dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimanakah Perlindungan Yang diberikan kepada Konsumen oleh Pelaku Usaha Property Perumahan di Kota Pontianak.
2. Upaya-Upaya apa Yang Dapat dilakukan Agar Konsumen Dapat Dilindungi Terhadap Pelaku Usaha Property Perumahan di Kota Pontianak.

PEMBAHASAN

A. Perlindungan Yang diberikan kepada Konsumen oleh Pelaku Usaha Property Perumahan di Kota Pontianak.

Di dalam KUH Perdata khususnya pasal 1457 tentang jual beli disebutkan bahwa jual beli adalah suatu persetujuan dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan. Dalam hubungan jual beli kepada kedua belah pihak dibebankan hak-hak dan kewajiban-kewajiban, sebagaimana diatur dalam 1473-1512 KUH Perdata untuk penjual dan pasal 1513-1518 KUHPerdata.

Kewajiban utama penjual adalah menyerahkan barangnya dan menanggungnya. Yang dimaksud dengan menanggung disini adalah kewajiban penjual untuk menanggung atau menjamin kenikmatan, ketenteraman dan menanggung atau menjamin rasa aman. Menurut R. Subekti¹ bahwa kewajiban menanggung tenteram artinya bahwa penjual wajib menjamin bahwa pembeli tidak akan diganggu oleh orang lain dalam hal memakai atau mempergunakan barang yang dibelinya. Atas kewajiban menanggung ini, maka penjual bertanggung terhadap segala tuntutan pihak ketiga yang berkenaan dengan barang yang dijualnya.

Dalam konteks hukum perlindungan konsumen sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen khusus hubungan hukum yang terjadi antara konsumen dengan pelaku usaha dalam jual-beli bidang property/perumahan, maka menjadi tanggungjawab pelaku usaha property untuk menyelesaikan pembangunan perumahan sesuai dengan spesifikasi bangunan yang dipromosikan, di iklankan atau ditawarkan.

¹ R. Subekti, Aneka Hukum Perjanjian, Pradnya Paramita, Jakarta, 1984. Hal 17

Kewajiban pelaku usaha property perumahan ini diamanatkan secara tegas di dalam pasal Pasal 7 Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa Kewajiban pelaku usaha adalah : 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/atau 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, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Dalam kerangka hukum, iklan atau promosi ataupun perproperty perumahan yang ditawarkan merupakan janji sepihak yang mengikat pelaku usaha property perumahan tersebut karena konsumen diberikan jaminan akan kenikmatan dan kegunaan serta ketahanan bangunan perumahan. Pada umumnya janji, jaminan (warranty) itu dapat dikelompokkan dalam dua katagori, yaitu²:

1. Express Warranty, yaitu janji yang dinyatakan secara tegas(eksplisit).
 2. Implied Warranty yaitu janji yang dinyatakan secara diam-diam (implisit)
- kemudian implied warranty ini dapat dibedakan lagi atas :
- a. Implied warranty of merchantability (jaminan implisit tentang layak diperdagangkan)

² Janus Sidabalok, Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia, Citra Adtya Bahkti, Bandung 2006, hal. 17-20

b. Implied warranty of fitness for a particular purpose (jaminan implisit tentang kecocokan untuk tujuan tertentu.

Dengan Implied warranty of merchantability, pelaku usaha menjamin atas barang yang diperdagangkannya, yakni antara lain :

1. Barang sesuai dengan keterangan dalam perjanjian sedemikian rupa sehingga dapat diterima dalam perdagangan umumnya.
2. Pada jual beli kualitas seharusnya layak.
3. Barang seharusnya cocok untuk tujuan barang tertentu itu dipergunakan.
4. Barang yang sejenis suatu kontrak seharusnya sama dan sebetul.
5. Jika perjanjian atau sifat barang mensyaratkan bahwa harus dibungkus, maka harus dilaksanakan secara rapih disertai informasi dan instruksi secukupnya.
6. Kualitas dan kuantitas barang seharusnya sesuai janji dan gambaran nyata yang diberikan dan yang ada pada barang atau pembungkusnya.
7. Jaminan-jaminan yang implisit lainnya bisa berasal dari kebiasaan perdagangan barang tertentu atau daerah/lokasi tertentu atau dari kebiasaan para pihak yang timbul dari transaksi terlebih dahulu³.

Implied warranty of fitness for a particular purpose mensyaratkan bahwa seorang penjual mengetahui bahwa barang cocok untuk tujuan tertentu yang dimaksudkan pembeli. Disini pembeli mengemukakan maksudnya untuk memakai suatu produk dengan hasil yang ingin dicapainya kepada penjual dengan jelas dan pembeli betul-betul percaya kepada kemampuan dan pengetahuan penjual untuk memilih barang yang cocok untuk maksud dan tujuan yang diinginkan pembeli.

Kedua jenis warranty diatas yaitu express warranty dan implied warranty mempunyai perbedaan yang jauh, dimana kewajiban penjual pada ekspress warranty

³ Ibid, 18

bersumber pada perjanjian antara pembeli dengan penjual sedangkan kewajiban pada implied warranty bersumber pada hukum.⁴

Terkait pada pembelian perumahan oleh konsumen, secara umum kompleksitas permasalahan yang dikomplain pada pelaku usaha adalah Kusen, daun pintu dan daun jendela yang tidak diketahui menggunakan jenis apa dan mudah merenggang.; Struktur beton bertulang semestinya ada ring blok gantung untuk menahan atap namun tidak dipasang sebagian; Dinding plesteran retak-retak dan tembus, ada juga yang retak pecah dan catnya tidak menempel serta cepat burat/tidak di plamir; Atap rumah bocor dan turun melengkung serta tidak ditutup dengan penutup/boh genteng ; Bagian kamar mandi seharusnya air pembuangan masuk ke dalam pipa pembuangan akan tetapi air tembus ke samping rumah sehingga rumah tersebut menjadi tidak sehat.

Untuk di Kota Pontianak, tumbuhnya perumahan-perumahan menjadi salah satu indikator pertumbuhan ekonomi di kota pontianak cukup membaik, karena perumahan-perumahan yang dibangun oleh pelaku usaha selalu saja habis terjual dan bahkan tidak mencukupi karena permintaan konsumen begitu cukup tinggi dibanding dengan pembangunan perumahan itu sendiri. Pembangunan perumahan di kota pontianak tidak saja dengan jumlah yang banyak dengan luas tanah yang memadai akan tetapi trend sekarang menunjukkan bahwa dengan luas tanah yang sedikit bahkan hanya sedikit yang terdapat di dalam gang-gang atau jalan-jalan kecil pun para pelaku usaha membangun perumahan untuk dipasarkan dan hasilnya pun sudah dapat ditebak bahwa perumahan itu laku terjual atau dibeli oleh konsumen.

Banyaknya permintaan konsumen akan perumahan menjadi suatu bentuk usaha yang sangat menjanjikan bagi para pelaku usaha. Bagi para pelaku usaha yang benar menjaga nama baik perusahaan tentu sangat bertanggung jawab atas perumahan yang akan dibangun,

⁴ Ibid hal 78

baik dari sisi kualitas maupun jaminan yang ditawarkan pada para konsumen. Akan tetapi bagi para pelaku usaha yang hanya memikirkan keuntungan finansial saja, maka kualitas bangunan tidak menjadi prioritas utama karena para konsumen selalu menerima apa adanya karena terbentur untuk menempati perumahan tersebut secara cepat.

Kondisi seperti ini tentu tidak menyehatkan jika di lihat dari sudut perlindungan konsumen. Kewajiban dan hak konsumen dan para pelaku usaha seharusnya seimbang, sehingga tidak ada satu pun yang dirugikan. Hak-hak konsumen sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2009 tentang Perlindungan Konsumen banyak yang terabaikan oleh para pelaku usaha perumahan. Kesadaran dan ketidaktahuan hak-hak konsumen yang dijamin dalam undang undang perlindungan konsumen menjadi salah faktor ketidak keseimbangan akan hak dankewajiban masing-masing pihak. Mahmud azis⁵ menyatakan secara umum fungsi peraturan perundang-undangan adalah “mengatur” sesuatu substansi untuk memecahkan suatu masalah yang ada dalam masyarakat, artinya peraturan perundang-undangan adalah sebagai instrumen kebijakan apapun bentuknya.

Pada umumnya kerugian-kerugian yang dialami oleh para konsumen perumahan di pontianak meliputi: jenis kayu baik untuk kusen ataupun pintu ataupun tiang yang tidak jelas menggunakan jenis apa; bangunan yang retak baik sebelum ditempati atau sesudah beberapa saat ditempati; cat yang cepat kusam; serta seng-seng yang cepat bocor sebelum waktunya dan sebagainya. Pada sisi ini, konsumen kebanyakan memperbaiki sendiri perumahannya tanpa adanya komplain atau klaim kepada pihak pelaku usaha atau pengembang perumahan, namun ada juga konsumen yang bertanya atau komplain atau klaim kepada para pelaku usaha atau pengembang perumahan dan sekaligus meminta pertanggungjawaban atas bangunan yang dikerjakan. Umumnya komplain-komplain konsumen disampaikan secara langsung kepada para pelaku usaha tanpa melibatkan pihak ketiga yakni lembaga-lembaga

⁵ Mahmud Azis, Loc cit hal.5

yang dibentuk oleh pemerintah atau swadaya masyarakat yang konsen untuk melindungi konsumen.

Ketidaktahuan konsumen akan hak-hak yang dijamin dan dilindungi oleh undang-undang tampaknya menjadi alat bagi para pelaku usaha atau pengembang perumahan untuk berdiam diri atau tidak peduli atau tidak menganggap penting atas tuntutan atau komplain-komplain oleh pihak konsumen. Tuntutan konsumen dipenuhi hanya sebatas kemampuan dari para pelaku usaha tanpa memperhatikan kualitas dari bangunan yang diperbaiki. Tuntutan atau komplain dari konsumen secara umum dilakukan hanya dengan cara meminta kesadaran dari pelaku usaha pengembang perumahan saja dengan cara pendekatan-pendekatan tertentu atau lobi-lobi tertentu yang dapat menggugah kesadaran dari pelaku usaha dan tidak ada cara lain yang dipergunakan oleh konsumen untuk memenuhi hak-hak yang telah diabaikan tersebut. Untuk tipe perumahan dengan kategori mewah, pada umumnya para pelaku usaha mempertaruhkan kredibilitas dan nama baik perusahaan sehingga bangunan perumahan dijaga kualitasnya, namun untuk tipe perumahan Rumah Sangat Sederhana atau Rumah Sederhana dengan klasifikasi rumah tipe 36 dan tipe 45 banyak pengerjaannya yang asal jadi saja tanpa memperhatikan kualitas bangunan yang baik, apalagi pembeliannya dilakukan dengan cara kredit. Oleh karena itu menurut Zumrotin⁶ pembelian rumah secara kredit umumnya menempatkan posisi konsumen di pihak yang lemah. Permasalahan yang dihadapi konsumen tersebut pada dasarnya disebabkan oleh kurang adanya tanggung jawab pengusaha dan juga lemahnya pengawasan pemerintah. Dengan demikian perlindungan yang diberikan oleh pelaku usaha pengembang perumahan terhadap konsumen relatif rendah. Brosur, iklan, promosi atau apapun namanya sering kali tidak sesuai dengan kenyataan.

⁶ Zumrotin. "Problematika Perlindungan Konsumen di Indonesia, Sekarang dan yang Akan Datang". *Makalah*. Disampaikan Dalam Seminar Nasional Perlindungan Konsumen Dalam Era Pasar Bebas Tanggal 15 Maret 1997. Surakarta : Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret. Hal.2

Secara normatif pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Ganti rugi tersebut 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 perundang-undangan yang berlaku (Pasal 19 ayat 1,2 Undang Undang Tentang Perlindungan konsumen). Ketentuan ini merupakan upaya untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Dengan demikian dapat ditegaskan apabila konsumen menderita kerugian sebagai akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan oleh pelaku usaha, berhak untuk menuntut tanggung jawab secara perdata kepada pelaku usaha atas kerugian yang timbul tersebut. Demikian halnya pada transaksi properti, apabila konsumen menderita kerugian sehingga menyebabkan timbulnya kerugian, maka ia berhak untuk menuntut penggantian kerugian tersebut kepada pengembang perumahan yang bersangkutan.

Pada dasarnya kewajiban untuk memberikan ganti rugi hanya timbul bilamana ada unsur kesalahan pada si pelaku perbuatan melawan hukum dan perbuatan tersebut dapat dipertanggungjawabkan kepadanya. Jadi harus ada unsur kesalahan pada si pelaku dan perbuatan itu harus dapat dipertanggungjawabkan kepadanya (*schuldaansprakelijkheid*). Dari segi hukum perdata, tanggung jawab hukum tersebut dapat ditimbulkan karena wanprestasi, perbuatan melanggar hukum (*onrechtmatige daad*), dan dapat juga karena kurang hati-hatinya mengakibatkan cacat badan (*het veroozaken van lichamelijke letsel*). Di samping itu, di dalam undang undang perlindungan konsumen juga telah diatur mengenai tanggung jawab pelaku usaha sebagaimana tercantum di dalam Pasal 19. Menurut pasal ini pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

Dengan demikian, secara normatif telah ada ketentuan yang mengatur tanggung jawab pelaku usaha, sebagai upaya melindungi pihak konsumen.

B. Upaya-Upaya Yang Dapat dilakukan Agar Konsumen Dapat Dilindungi Terhadap Pelaku Usaha Property Perumahan di Kota Pontianak.

Sebagaimana yang telah diuraikan diatas, bahwa tuntutan atau komplain ataupun klaim konsumen perumahan yang berada di kota Pontianak hanya dilakukan sebatas melakukan pendekatan-pendekatan atau lobi kepada pelaku usaha pengembang perumahan tanpa melibatkan lembaga-lembaga yang melindungi konsumen, konkritnya seperti Bina Sarana Perlindungan Konsumen Kalimantan Barat atau Lembaga Perbedayaan Konsumen dan Lingkungan Kalimantan Barat yang merupakan satu lembaga swadaya masyarakat yang berfungsi sebagai mediasi antara pelaku usaha pengembang perumahan dan konsumen perumahan. Pendekatan-pendekatan ini dilakukan dalam rangka meminta pertanggungjawaban secara suka rela dari pelaku usaha pengembang perumahan. Jadi hanya sebatas kewajiban moral saja dari pelaku usaha pengembang perumahan dan bukan sebagai kewajiban hukum sebagaimana di atur dalam undang-undang perlindungan konsumen.

Sebenarnya pemerintah melalui undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah memberikan sarana kepada konsumen untuk melindungi hak-haknya apabila mengalami kerugian akibat dari perbuatan pelaku usaha dalam hal ini pelaku usaha pengembang perumahan. Di dalam pasal 45 undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dinyatakan bahwa setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. Dan Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

Selanjutnya di dalam Pasal 46 ayat (1) undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dinyatakan bahwa Gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh:

- a. seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
- b. kelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;
- c. 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 dengan anggaran dasarnya;
- d. pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.

Dari ketentuan pasal tersebut sudah jelas bahwa perlindungan terhadap konsumen untuk melakukan tuntutan kepada pelaku usaha pengembang perumahan dapat dilakukan konsumen secara individu, kelompok, atau lembaga swadaya masyarakat maupun pemerintah, baik di dalam lingkungan pengadilan maupun diluar pengadilan. Untuk dilingkungan Peradilan Umum. Untuk tuntutan atau gugatan yang dilakukan oleh individu seorang konsumen perumahan yang menderita kerugian maka landasan hukum untuk menuntut tanggungjawab perdata pengembang perumahan, sebagai upaya memperoleh perlindungan hukum yaitu Undang-undang Nomor 2 Tahun 1986 *juncto* Undang-undang Nomor 8 Tahun 2004 tentang Peradilan Umum, Reglemen Indonesia yang diperbaharui (RIB) atau *Het Herziene Inlandsche Reglement(HIR) Stb.* 1941- 44, dan Pasal 45 undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, peraturan ini dapat dijadikan dasar hukum untuk mengajukan gugatan perdata kepada pelaku usaha di Pengadilan Negeri. Apabila

gugatan perdata itu tidak dilakukan oleh perorangan, melainkan oleh sekelompok konsumen ataupun lembaga swadaya masyarakat, maka ketentuan hukum yang digunakan yaitu Peraturan Mahkamah Agung (PERMA) Nomor 1 Tahun 2002 tentang Acara Gugatan Perwakilan Kelompok (*class action*).

Selain itu untuk menuntut pelaku usaha pengembang perumahan dapat dilakukan di luar pengadilan melalui Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Alternatif Penyelesaian sengketa dan Pasal 45 ayat (2) *juncto* Pasal 47 undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen . Selanjutnya penyelesaian sengketa konsumen dapat pula dilakukan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagaimana diatur di dalam Pasal 49 sampai dengan 58 undang-undang Nomor 8 Tahun 2009 tentang Perlindungan Konsumen .

Menurut Pasal 52 undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen meliputi:

- a. melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;
- b. memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- c. melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
- d. melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undangundang ini;
- e. menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- f. melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
- g. memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;

- h. memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undangundang ini;
- i. meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen;
- j. mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;
- k. memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;
- l. memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- m. menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undangundang ini.

Untuk di kota Pontianak pada saat ini telah terbentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, sehingga konsumen perumahan yang dirugikan dapat mengadukan dan sekaligus menuntut pelaku usaha pengembang perumahan untuk dapat mencari keadilan.

PENUTUP

A. Kesimpulan.

Dari uraian-uraian yang dikemukakan diatas, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Bahwa pada umumnya kerugian-kerugian yang dialami oleh para konsumen perumahan di pontianak meliputi: jenis kayu baik untuk kusen ataupun pintu ataupun tiang yang tidak jelas menggunakan jenis apa; bangunan yang retak baik sebelum ditempati atau sesudah beberapa saat ditempati; cat yang cepat kusam; serta seng-seng yang cepat bocor sebelum waktunya dan sebagainya. Pada sisi ini, konsumen kebanyakan memperbaiki sendiri perumahannya tanpa adanya komplain atau klaim kepada pihak pelaku usaha atau pengembang perumahan, namun ada juga konsumen yang bertanya atau komplain atau klaim kepada para pelaku usaha atau pengembang perumahan dan sekaligus meminta pertanggungjawaban atas bangunan yang dikerjakan. Umumnya komplain-komplain konsumen disampaikan secara langsung kepada para pelaku usaha tanpa melibatkan pihak ketiga yakni lembaga-lembaga yang dibentuk oleh pemerintah atau swadaya masyarakat yang konsen untuk melindungi konsumen. Pendekatan-pendekatan ini dilakukan dalam rangka meminta pertanggungjawaban secara suka rela dari pelaku usaha pengembang perumahan. Jadi hanya sebatas kewajiban moral saja dari pelaku usaha pengembang perumahan dan bukan sebagai kewajiban hukum sebagaimana di atur dalam undang-undang perlindungan konsumen. Dengan demikian perlindungan yang diberikan oleh pelaku usaha pengembang perumahan terhadap konsumen relatif rendah. Brosur, iklan, promosi atau apapun namanya sering kali tidak sesuai dengan kenyataan.
2. Bahwa Upaya- upaya yang dapat dilakukan oleh konsumen perumahan yang dirugikan dapat melalui lembaga pengadilan maupun di luar pengadilan.baik secara

individu, kelompok, atau lembaga swadaya masyarakat. Untuk tuntutan atau gugatan yang dilakukan oleh individu seorang konsumen perumahan yang menderita kerugian maka landasan hukum untuk menuntut tanggungjawab perdata pengembang perumahan adalah Undang-undang Nomor 2 Tahun 1986 *juncto* Undang-undang Nomor 8 Tahun 2004 tentang Peradilan Umum, Reglemen Indonesia yang diperbaharui (RIB) atau *Het Herziene Inlandsche Reglement*(HIR) *Stb.* 1941- 44, dan Pasal 45 undang-undang Nomor 8 Tahun 2009 tentang Perlindungan Konsumen. Untuk sekelompok konsumen ataupun lembaga swadaya masyarakat, maka ketentuan hukum yang digunakan yaitu Peraturan Mahkamah Agung (PERMA) Nomor 1 Tahun 2002 tentang Acara Gugatan Perwakilan Kelompok (*class action*). Khusus di luar pengadilan melalui Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Alternatif Penyelesaian sengketa dan Pasal 45 ayat (2) *juncto* Pasal 47 undang-undang Nomor 8 Tahun 2009 tentang Perlindungan Konsumen dan dapat pula dilakukan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagaimana diatur di dalam Pasal 49 sampai dengan 58 undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

B. Saran

1. Pemerintah selaku badan pembina dan pengawas perlindungan konsumen lebih aktif lagi melakukan pembinaan dan pengawasan sehingga tidak ada pihak konsumen perumahan dan pelaku usaha perumahan benar-benar mempunyai posisi yang seimbang.
2. Agar lebih intensif lagi mensosialisasikan Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen supaya para konsumen perumahan lebih mengetahui dan memahami hak-hak dan kewajiban selaku konsumen perumahan.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Ali, Menguak Tabir Hukum (suatu Kajian Filosofis dan Sosiologis), Chandera Pratama, Jakarta, 1996
- Abu Daud Busreh & Abubakar Busro, Asas-asas Hukum Tata Negara, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1991,
- Abdul Bari Azed dan Makmur Amir, Pemilu dan Partai Politik di Indonesia, PSHTN UI, Jakarta, 2005
- Andi Hamzah, Kemandirian dan Kemerdekaan kekuasaan Kehakiman, Makalah disampaikan pada Seminar pembangunan Hukum Nasional VIII, diselenggarakan oleh Badan Pembinaan Hukum Nasional (BPHN), Denpasar 14-18 Juli 2003.
- Ahmadi Miru, Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2011
- Ahmadi Miru. Prinsip-prinsip Perlindungan Bagi Konsumen Di Indonesia, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta. 2011
- Bagir Manan dalam Inna Junaenah, artikel Fungsi Peraturan Perundang-undangan, <http://innajunaenah.wordpress.com/2009/06/01>. Diakses tanggal 12 desember 2013
- Bachsar Mustafa, Sistem Hukum Indonesia terpadu, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, Hukum Perlindungan Konsumen, Sinar Grafika, Jakarta, 2009
- Djokosoetono, Hukum Tata Negara, dihimpun oleh Harun Alrasid, Edisi Revisi Ind-Hill Co, Jakarta 2006
- Franz Magnis-Suseno, Etika Politik: Prinsip Moral Dasar Kenegaraan Modern, Gramedia, Jakarta, 1993
- Gunawan Wijaya, Hukum tentang Perlindungan Konsumen, Gramedia, Jakarta, 2000
- Gunarto Suhardi, Peranan Hukum Dalam Pembangunan Ekonomi, Universitas Atmajaya, Yogyakarta, 2002
- Hari C. Hand, Modern Jurisprudence, International Law Book Service, Kuala Lumpur, 1994
- Harmaily Ibrahim dan Moh. Kusnardi, Pengantar Hukum Tata Negara Indonesia, PSHTN FH UI, Jakarta : 1978
- Jimly Asshiddiqie, Cita Negara Hukum Indonesia Kontemporer, Orasi Ilmiah Pada Wisuda Sarjana Hukum Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya Palembang, 23 Maret 2004 dimuat dalam Jurnal Simbur Cahaya No. 25 Tahun IX Mei 2004

- , Struktur Ketatanegaraan Indonesia Setelah Perubahan Keempat UUD 1945, Konstitusi Press, Jakarta, 2005
- Janus Sidabalok, Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia, Citra Adhya Bahkti, Bandung 2006
- J.E. Sahetapy, Tanggapan Terhadap Pembaharuan Hukum Pidana Nasional, Majalah Pro Justitia FH Universitas Parahyangan, Bandung, No. 3 Tahun VII Juli 1989,
- Johanes Gunawan Reorientasi Hukum Kontrak Di Indonesia, Jurnal Hukum Bisnis, Yayasan Pengembangan Hukum Bisnis, Jakarta 2000
- Kamarullah, Keputusan Tata Usaha Negara Yang Merupakan Perbuatan Hukum Perdata Berdasarkan Pasal 2 Butir a Undang Undang Nomor 5 Tahun 1986, Undang Undang Nomor 9 Tahun 2004 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Noor 5 Tahun 1986 Tentang Peradilan Tata Usaha Negara, Disertasi, Surabaya 2008
- Lawrence M. Friedman. . Sistem Hukum. Perspektif Ilmu Sosial., Nusa Media, Bandung 2009
- Moh. Kusnardi dan Bintang R. Saragih, Susunan Pembagian Kekuasaan Menurut Sistem Undang-Undang Dasar 1945, Cet. VI, Gramedia, Jakarta, 1989
- Philipus M. Hadjon, perlindungan hukum bagi rakyat Indonesia, PT. Bina Ilmu , Surabaya, 1987
- Ronny Hanitijo Soemitro, Metodologi Penelitian Hukum Dan Jurimetri, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1990
- , Metodologi Penelitian Hukum Ghalia Indonesia, Jakarta, 1985
- Satjipto Rahardjo, Hukum dan Masyarakat, Bndung Angkasa, 1986
- Sjachran Basah, Perlindungan Hukum Terhadap Sikap Tindak Administrasi Negara, Alumni Bandung, 1992
- Soejono Soekanto dan Isri Mamudji, Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat, Rajawali Pers Jakarta, 2001
- S.F. Marbun, “Negara Hukum dan Kekuasaan Kehakiman”, Jurnal Hukum Ius Quia Iustum, No. 9 Vol 4 – 1997
- Satya Arinanto, Hak Asasi Manusia dalam Transisi Politik di Indonesia, Pusat Studi Hukum Tata Negara Universitas Indonesia, Jakarta 2005
- Wolfgang Friedmann, Legal Theory, London: Steven & Son Limited, 1960
- Yayasan Lembaga Konsumen, Perlindungan Konsumen Indonesia, Suatu Sumbangan Pemikiran tentang Rancangan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Jakarta: Yayasan lembaga Konsumen, 1981

