

TINJAUAN YURIDIS TENTANG KEWAJIBAN HUKUM DEVELOPER TERHADAP HAK-HAK KONSUMEN PERUMAHAN MENURUT UNDANG- UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN¹

Oleh :

Eiffel Christovel Keigen Kalensang²

Roy V. Karamoy³

Prissilia F. Worung⁴

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaturan hukum Developer terhadap konsumen dan untuk mengetahui pengaturan hukum tentang hak-hak konsumen perumahan. Metode yang digunakan adalah yuridis normatif, dengan kesimpulan yaitu: 1. Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur bentuk perlindungan hukum secara preventif dan represif. Perlindungan preventif dilakukan dengan cara pengaturan yang mendorong pelaku usaha untuk bertindak secara etis dan sesuai hukum, sedangkan perlindungan represif dilakukan dengan memberikan hak bagi konsumen untuk menuntut ganti rugi, mengajukan keberatan, atau menggunakan forum penyelesaian sengketa seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). 2. Penerapan Undang-Undang Perlindungan Konsumen serta peraturan terkait sektor perumahan dan jasa konstruksi memiliki manfaat dan tujuan strategis, yaitu: meningkatkan kepastian hukum bagi masyarakat sebagai konsumen, menciptakan iklim investasi yang sehat dalam sektor properti, memperkuat posisi konsumen dalam relasi hukum dengan developer, serta menurunkan angka pelanggaran dan sengketa dalam transaksi perumahan. Dari beberapa studi kasus yang terjadi di Indonesia, termasuk keterlambatan penyerahan unit, janji fasilitas yang tidak dipenuhi, dan legalitas tanah yang tidak jelas, menunjukkan bahwa masih diperlukan penguatan aspek pengawasan, penegakan hukum, serta literasi masyarakat terhadap hak-hak mereka sebagai konsumen.

Kata Kunci : *developer, konsumen, perumahan*

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sudah menjadi suatu kebutuhan pokok bagi masyarakat seturut dengan

pertumbuhan jumlah penduduk. Memiliki sebuah rumah yang dibangun di atas lahan sendiri bagi masyarakat menjadi sangat sulit dan mahal karena lahan untuk pembangunan rumah itu semakin kurang dan mahal ditambah lagi dengan bahan bangunan sebuah rumah yang terus mengalami kenaikan. Cara yang paling bisa terjangkau bagi kebanyakan masyarakat adalah memiliki sebuah rumah dengan memanfaatkan fasilitas kredit perumahan yang dilaksanakan oleh Developer yang bekerja sama dengan pihak perbankan. Selain uang muka yang bisa terjangkau juga pembayaran cicilan angsuran bulanan dalam kurun waktu tahunan tertentu juga tidak memberatkan konsumen perumahan.

Bagi perumahan rakyat yang sederhana kebanyakan konsumennya adalah golongan masyarakat ekonomi lemah dan kurang memahami hak-haknya sebagai konsumen dan kewajiban hukum dari Developer. Di tahap promosi dan pemasaran produk sebuah perumahan maka Developer menyajikan fasilitas perumahan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Begitu juga ketika perjanjian perumahan (akad kredit) antara Konsumen dan Developer terjadi, kewajiban hukum Developer yang kemudian menjadi hak-hak Konsumen perumahan telah tertuang secara jelas dan mengikat dalam klausula perjanjian tersebut. Ketika Konsumen mulai menempati unit bangunan sesuai perjanjian tersebut maka mulailah muncul keluhan-keluhan dari Konsumen tentang kewajiban hukum dari Developer yang belum terpenuhi atau tidak terpenuhi sesuai dengan perjanjian bersama.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 sendiri menjelaskan tentang perlindungan konsumen bertujuan untuk memberikan kepastian hukum dalam upaya perlindungan kepada konsumen, berdasarkan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Undang-Undang ini juga mengatur tentang perjanjian dalam hal klausula baku, tanggung jawab pelaku usaha, dan hak konsumen.⁵ Klausula baku adalah ketentuan atau aturan yang dibuat oleh pelaku usaha dan dituangkan dalam perjanjian, klausula baku bersifat mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.

Penyelesaian sengketa yang terjadi antara konsumen dan developer, hal ini dapat diselesaikan melalui pengadilan ataupun di luar pengadilan. Sengketa dalam pengadilan dapat dilakukan dengan mengajukan gugatan ke badan

¹ Artikel Skripsi

² Mahasiswa Fakultas Hukum Unsrat, NIM 210711010878

³ Dosen Fakultas Hukum Unsrat, Magister Ilmu Hukum

⁴ Dosen Fakultas Hukum Unsrat, Magister Ilmu Hukum

⁵ Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

peradilan di tempat kedudukan konsumen, sedangkan penyelesaian sengketa di luar pengadilan dapat diselesaikan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), dengan cara mediasi, konsiliasi, dan arbitrase.

Sanksi yang didapat jika melanggar ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dapat berupa sanksi pidana penjara paling lama 5 tahun atau denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00. Selain itu, pelaku usaha periklanan bertanggung jawab atas iklan yang diproduksi dan segala akibat yang ditimbulkan oleh iklan tersebut.

Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 Pasal 1 ayat 1 sampai 3 juga membahas tentang perlindungan konsumen yaitu:

1. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.
2. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.
3. Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Era globalisasi dan digitalisasi yang semakin pesat, interaksi antara pelaku usaha dan konsumen menjadi lebih kompleks dan dinamis.

Kewajiban developer terhadap hak-hak konsumen di atur dalam undang undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Undang Undang Nomor 8 tahun 1999 hadir untuk memberikan perlindungan hukum kepada konsumen dalam bertransaksi dengan pelaku usaha serta menciptakan keseimbangan antara hak dan kewajiban kedua belah pihak.

Dengan adanya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, diharapkan konsumen memiliki perlindungan hukum yang lebih kuat dan dapat menuntut haknya apabila mengalami kerugian akibat praktik usaha yang tidak bertanggung jawab.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kewajiban hukum Developer terhadap hak konsumen berdasarkan peraturan Perundangan-Undangan di Indonesia?

2. Bagaimana penerapan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen perumahan?

C. Metode Penelitian

Penelitian skripsi ini merupakan penelitian dengan pendekatan yuridis normatif.

PEMBAHASAN

A. Kewajiban Hukum Developer Terhadap Hak Konsumen Berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan Di Indonesia

Developer perumahan adalah individu, perusahaan, atau badan usaha yang bertanggung jawab atas pengembangan suatu kawasan hunian, mulai dari perencanaan hingga penyelesaian proyek. Mereka memiliki peran utama dalam menciptakan lingkungan tempat tinggal yang nyaman, aman, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Kewajiban hukum developer terhadap konsumen merupakan perlindungan hukum yang bersifat untuk mencegah terjadinya pelanggaran akan hak dan kewajiban yang diberikan developer terhadap konsumen yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999.

Developer sebagai pelaku usaha dalam sektor perumahan memiliki tanggung jawab hukum untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar yang ditentukan oleh peraturan perundang-undangan. Pelayanan ini tidak semata-mata berkaitan dengan penyediaan fisik bangunan, melainkan mencakup aspek administratif, teknis, hukum kontraktual, serta pelayanan purna jual. Hal ini bertujuan agar hak-hak konsumen sebagai pembeli rumah terlindungi secara menyeluruh dalam proses transaksi hingga setelah serah terima bangunan. Dalam aspek administratif, developer wajib memberikan informasi secara lengkap, jujur, dan tidak menyesatkan, khususnya mengenai legalitas tanah, status sertifikat, izin mendirikan bangunan, dan kesesuaian site plan. Ketentuan ini sejalan dengan ketentuan Pasal 4 huruf c dan huruf f Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur bahwa konsumen berhak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta hak untuk didengar pendapat

dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan⁶.

Dari sisi teknis dan fisik bangunan, developer diwajibkan untuk membangun hunian yang memenuhi standar kelayakan dan mutu sesuai dengan spesifikasi yang ditawarkan. Hal ini ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2011 tentang Perumahan dan Kawasan Permukiman yang menyebutkan bahwa setiap pembangunan perumahan harus memenuhi standar teknis pembangunan perumahan serta menyediakan prasarana, sarana, dan utilitas umum secara layak⁷. Selain itu, dalam aspek hukum kontraktual, developer juga harus menyusun Perjanjian Pengikatan Jual Beli (PPJB) atau Akta Jual Beli (AJB) yang adil, tidak mengandung klausul baku yang merugikan konsumen, serta menjamin kepastian hukum bagi para pihak. Ketentuan ini merujuk pada Pasal 18 UU Perlindungan Konsumen yang secara tegas melarang pelaku usaha mencantumkan klausula yang membebaskan pelaku usaha dari tanggung jawabnya atas produk yang dijual⁸.

Pelayanan purna jual juga merupakan standar pelayanan penting. Developer harus memberikan masa pemeliharaan atau garansi untuk memperbaiki cacat tersembunyi atau kerusakan bangunan akibat kelalaian dalam konstruksi. Hal ini sejalan dengan kewajiban pelaku usaha dalam memberikan jaminan kualitas barang atau jasa yang diberikan kepada konsumen⁹. Dengan demikian, standar pelayanan developer terhadap konsumen perumahan tidak hanya menjadi bentuk tanggung jawab bisnis, melainkan juga bagian dari kewajiban hukum yang apabila diabaikan dapat menimbulkan sanksi administratif, perdata, bahkan pidana sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Adapun Undang-Undang lainnya yang juga memberikan perlindungan terhadap konsumen yang mengatur tentang hak dan kewajiban. Dalam konteks hubungan hukum antara developer dan konsumen, negara melalui berbagai peraturan perundang-undangan telah mengatur secara tegas mengenai kewajiban hukum developer dalam rangka memberikan perlindungan terhadap hak-

hak konsumen. Ketentuan ini bersifat mengikat dan wajib ditaati oleh setiap pelaku usaha bidang properti sebagai bentuk tanggung jawab hukum.

Adapun beberapa peraturan perundang-undangan yang relevan dalam menjamin hak dan kewajiban konsumen perumahan adalah sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang ini merupakan dasar hukum utama dalam perlindungan konsumen di Indonesia. Dalam Pasal 1 angka 2 disebutkan bahwa: "Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan."¹⁰

2. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2011 tentang Perumahan dan Kawasan Permukiman

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2011 tentang Perumahan dan Kawasan Permukiman juga menegaskan tentang hak-hak konsumen yang harus dipenuhi. Dalam Pasal 42 ayat (1) Rumah tunggal, rumah deret, dan/atau rumah susun yang masih dalam tahap proses pembangunan dapat dipasarkan melalui sistem perjanjian pendahuluan jual beli sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan. Serta dalam pasal (2) Perjanjian pendahuluan jual beli sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan setelah memenuhi persyaratan kepastian atas:

- a. status pemilikan tanah;
- b. hal yang diperjanjikan;
- c. kepemilikan izin mendirikan bangunan induk;
- d. ketersediaan prasarana, sarana, dan utilitas umum; dan
- e. keterbangunan perumahan paling sedikit 20% (dua puluh persen).¹¹

Hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen, selain memiliki hak untuk memperoleh barang dan/atau jasa yang sesuai standar, konsumen juga memiliki kewajiban yang harus dipenuhi. Sistem hukum perlindungan konsumen, hak konsumen menempati posisi sentral sebagai bentuk pengakuan negara terhadap kebutuhan perlindungan atas masyarakat sebagai pihak yang lemah dalam hubungan hukum dengan pelaku usaha.

⁶ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Pasal 4 huruf c dan f.

⁷ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2011 tentang Perumahan dan Kawasan Permukiman, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 7, Pasal 52.

⁸ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 18 ayat (1).

⁹ Abdul Ghofur Anshori, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta: UII Press, 2008, hlm. 64.

¹⁰ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1 angka 2.

¹¹ Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2011 Pasal 42 Ayat 1-2 tentang Perumahan dan Kawasan Pemukiman

Kewajiban dari Developer/Pelaku Usaha dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 7 menyebutkan bahwa kewajiban pelaku usaha;

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
5. 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;
6. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
7. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.¹²

Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2017 tentang Jasa Konstruksi memiliki Perlindungan Konsumen, khususnya dalam konteks penyediaan perumahan oleh pelaku usaha atau developer. Keterkaitan tersebut tampak dari tanggung jawab para pelaku jasa konstruksi dalam menjamin mutu, keselamatan, dan keberlanjutan hasil pekerjaan konstruksi yang digunakan oleh masyarakat luas, termasuk konsumen perumahan.

Developer yang membangun dan menjual rumah tinggal kepada konsumen memiliki kewajiban untuk memastikan bahwa bangunan tersebut dibangun sesuai standar teknis dan keselamatan sebagaimana yang diatur dalam ketentuan jasa konstruksi.¹³ Dalam praktiknya, apabila developer mengabaikan ketentuan teknis tersebut—misalnya dengan menggunakan jasa kontraktor yang tidak bersertifikat atau tidak memenuhi standar mutu—maka selain melanggar ketentuan dalam Undang-Undang Jasa Konstruksi, hal ini juga dapat dianggap sebagai pelanggaran terhadap hak konsumen, karena konsumen berhak atas barang dan/atau jasa yang

aman, berkualitas, serta sesuai dengan janji yang ditawarkan¹⁴.

Selain itu, developer juga dapat dimintai pertanggungjawaban atas kerugian yang timbul akibat kegagalan konstruksi, baik melalui mekanisme ganti rugi berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen maupun tanggung jawab hukum sebagaimana diatur dalam Pasal 59 sampai dengan Pasal 62 Undang-Undang Jasa Konstruksi¹⁵ Oleh karena itu, keterkaitan antara dua undang-undang tersebut diperlukan agar perlindungan terhadap konsumen khususnya dalam sektor perumahan dapat berjalan efektif dan memberikan kepastian hukum bagi semua pihak yang terlibat.

Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2017 tentang Jasa Konstruksi merupakan perangkat hukum yang sangat relevan dalam konteks perlindungan konsumen perumahan di Indonesia. Keterkaitan antara undang-undang ini dengan perlindungan konsumen dapat ditemukan melalui peran jasa konstruksi sebagai bagian fundamental dalam penyediaan produk perumahan. Dalam praktiknya, konsumen tidak hanya membeli rumah sebagai benda tetap, tetapi juga membeli hasil pekerjaan konstruksi yang meliputi kualitas bangunan, ketahanan struktur, keamanan fisik, serta kelayakan huni. Oleh sebab itu, segala cacat konstruksi yang muncul pasca pembangunan secara langsung berdampak pada terpenuhi atau tidaknya hak-hak konsumen sebagai pengguna akhir dari produk tersebut.

Undang-undang ini menetapkan bahwa penyedia jasa konstruksi bertanggung jawab penuh atas kegagalan bangunan. Pasal 59 ayat (1) menyebutkan bahwa penyedia jasa bertanggung jawab terhadap kegagalan bangunan yang diakibatkan oleh kesalahan dalam perencanaan, pelaksanaan, dan/atau pengawasan jasa konstruksi¹⁶. Masa tanggung jawab ini berlaku paling singkat 10 tahun sejak diserahterimakannya hasil pekerjaan kepada pengguna jasa. Ketentuan ini memberikan jaminan perlindungan hukum bagi konsumen perumahan terhadap risiko kerugian, baik materiil maupun immateriil, yang timbul akibat bangunan yang tidak layak, tidak aman, atau bahkan berbahaya bagi keselamatan jiwa. Selanjutnya, dalam konteks tanggung jawab hukum, pengembang atau developer tidak dapat serta-merta melepaskan diri dari beban hukum

¹² Undang-Undang No.8 Tentang Perlindungan Konsumen pasal 4 dan 7

¹³ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2017 tentang Jasa Konstruksi, Pasal 59 ayat (1)

¹⁴ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4 huruf a dan c

¹⁵ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2017 tentang Jasa Konstruksi Pasal 60 dan 61

¹⁶ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2017 tentang Jasa Konstruksi

meskipun pelaksanaan konstruksi dilakukan oleh pihak ketiga.

Hal ini sejalan dengan prinsip dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mewajibkan pelaku usaha bertanggung jawab atas produk atau jasa yang diberikan kepada konsumen, termasuk jika terjadi cacat tersembunyi atau tidak sesuai dengan informasi awal yang disampaikan kepada konsumen. Dengan demikian, Undang-Undang Jasa Konstruksi menjadi instrumen pelengkap yang memperkuat jaminan hukum bagi konsumen dalam mendapatkan rumah yang aman, nyaman, dan sesuai dengan standar teknis yang berlaku¹⁷.

Kehadiran Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2017 juga menunjukkan bahwa aspek perlindungan konsumen tidak semata-mata terfokus pada transaksi jual-beli atau kontrak antara pengembang dan pembeli, tetapi juga melibatkan proses teknis dan keandalan bangunan yang diserahkan. Apabila terdapat cacat konstruksi yang mengakibatkan kerusakan, kehancuran, atau ketidaksesuaian bangunan, maka penyedia jasa konstruksi dan pengembang dapat dimintai pertanggungjawaban hukum. Ketentuan ini mengisi ruang perlindungan yang sebelumnya tidak diatur secara teknis dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, sehingga membentuk sistem hukum yang saling melengkapi dalam menjamin hak-hak konsumen di sektor perumahan. Dengan demikian, Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2017 bukan hanya mengatur aspek profesionalitas dan sertifikasi pelaku jasa konstruksi, tetapi juga berfungsi sebagai bagian integral dari sistem perlindungan konsumen di Indonesia, khususnya dalam menjamin kualitas dan keamanan bangunan perumahan sebagai hak fundamental dari setiap warga negara.

B. Penerapan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dalam Memberikan Perlindungan Terhadap Konsumen Perumahan

Perlindungan hukum terhadap konsumen merupakan bagian dari upaya negara untuk melindungi hak-hak masyarakat dalam hubungan hukum dengan pelaku usaha. Dalam konteks perumahan, perlindungan ini semakin penting karena konsumen seringkali berada dalam posisi yang lemah dalam hal informasi, keuangan, dan kekuatan tawar terhadap developer.

Perlindungan hukum terhadap konsumen merupakan aspek penting dalam penyelenggaraan kegiatan ekonomi, khususnya dalam sektor

perumahan. Konsumen sebagai pihak yang membeli atau memanfaatkan produk perumahan, pada umumnya memiliki posisi yang lebih lemah dibandingkan dengan pelaku usaha (dalam hal ini developer). Oleh karena itu, negara hadir untuk memberikan jaminan perlindungan hukum bagi konsumen guna mewujudkan kepastian hukum, keadilan, dan rasa aman dalam bertransaksi. Dalam konteks hukum positif di Indonesia, perlindungan hukum terhadap konsumen diatur secara umum dalam **Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen** (selanjutnya disebut Undang-Undang Perlindungan Konsumen).

Undang-Undang ini mengatur prinsip, hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha, termasuk tanggung jawab dan penyelesaian sengketa, yang kesemuanya relevan dalam perlindungan konsumen perumahan. Menurut Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, konsumen memiliki sejumlah hak yang melekat, antara lain hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa, serta hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.¹⁸ Dalam hal ini, informasi tentang spesifikasi bangunan, legalitas tanah, izin mendirikan bangunan (IMB), hingga jangka waktu serah terima rumah menjadi hak yang wajib dipenuhi oleh pelaku usaha.

Ketiadaan perlindungan hukum bagi konsumen dapat menimbulkan berbagai dampak negatif yang serius, baik dari sisi individu konsumen itu sendiri, maupun dalam skala sosial yang lebih luas. Konsumen, khususnya dalam sektor perumahan, merupakan pihak yang rentan terhadap berbagai bentuk ketidakadilan karena posisi tawar yang lemah dibandingkan dengan pelaku usaha seperti developer. Oleh karena itu, perlindungan hukum merupakan mekanisme penting untuk menjaga keseimbangan dan keadilan dalam hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen.

Jika konsumen tidak mendapatkan perlindungan hukum yang memadai, hal pertama yang dapat terjadi adalah kerugian ekonomi. Konsumen dapat mengalami kerugian finansial akibat pembelian rumah yang tidak sesuai dengan spesifikasi, pembangunan yang mangkrak, atau status hukum tanah yang bermasalah. Hal ini sangat merugikan karena menyangkut aset yang bernilai besar dan berdampak langsung pada kebutuhan dasar masyarakat, yaitu tempat tinggal.

¹⁷ Salim HS, *Hukum Kontrak: Teori & Teknik Penyusunan Kontrak*, Jakarta: Sinar Grafika, 2017, hlm. 228–231.

¹⁸ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4.

Tidak adanya perlindungan hukum dapat menyebabkan ketidakpastian hukum dan kepastian hak bagi konsumen. Tanpa adanya jaminan hukum, konsumen akan kesulitan menuntut haknya secara legal, seperti meminta pengembalian uang, perbaikan kerusakan bangunan, atau menuntut developer yang wanprestasi. Keadaan ini dapat menciptakan iklim usaha yang tidak sehat, di mana pelaku usaha merasa tidak berkewajiban memenuhi hak-hak konsumen. Kepercayaan masyarakat terhadap dunia usaha akan menurun. Jika banyak kasus konsumen yang dirugikan namun tidak mendapatkan perlindungan atau penyelesaian yang adil, masyarakat akan kehilangan kepercayaan terhadap sistem hukum maupun terhadap pelaku usaha. Hal ini bisa berdampak pada stagnasi sektor properti karena konsumen enggan melakukan transaksi akibat rasa takut tertipu atau dirugikan.

Meningkatnya konflik sosial dan potensi pelanggaran hak asasi manusia. Ketiadaan perlindungan hukum dapat menyebabkan konflik horizontal antara konsumen dan developer yang berlarut-larut, bahkan hingga mengganggu ketertiban umum. Konsumen yang merasa ditindas akan merasa frustrasi dan mencari jalan penyelesaian sendiri di luar jalur hukum, yang bisa mengarah pada tindakan-tindakan yang anarkis. Terhambatnya pembangunan nasional dan ketimpangan sosial. Ketika konsumen terus-menerus dirugikan tanpa adanya perlindungan hukum yang kuat, maka kelompok masyarakat bawah akan semakin tertinggal secara ekonomi. Pembangunan perumahan yang seharusnya mendukung kesejahteraan masyarakat justru menjadi sumber ketimpangan sosial.

Dalam konteks ini, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen hadir sebagai instrumen hukum yang tidak hanya memberikan perlindungan terhadap kerugian individu, tetapi juga memastikan agar hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha berjalan secara adil, jujur, dan bertanggung jawab. Ketidakberfungsiannya atau ketidaktegasannya penerapan undang-undang ini akan membuat tujuan tersebut tidak tercapai dan menempatkan konsumen dalam posisi yang semakin lemah secara hukum. Perlindungan hukum terhadap konsumen memiliki peran yang sangat penting dalam menciptakan hubungan hukum yang seimbang antara pelaku usaha dan konsumen.

Ketika perlindungan hukum terhadap konsumen, khususnya konsumen perumahan, dilaksanakan secara efektif, maka berbagai dampak positif dapat dirasakan, baik dari aspek

individual maupun secara sosial dan ekonomi yang lebih luas.

Dengan adanya perlindungan hukum, konsumen memiliki jaminan bahwa hak-haknya, seperti hak atas informasi yang benar, hak atas keamanan, serta hak untuk mendapatkan produk atau jasa sesuai dengan perjanjian, akan dihormati dan dilindungi. Dalam konteks perumahan, konsumen tidak hanya berhak mendapatkan rumah sesuai spesifikasi yang dijanjikan oleh developer, tetapi juga dilindungi dari praktik-praktik yang merugikan seperti penipuan atau pengalihan hak tanpa persetujuan. Konsumen yang merasa terlindungi oleh sistem hukum akan lebih percaya untuk melakukan transaksi dalam sektor perumahan. Hal ini mendorong pertumbuhan ekonomi, terutama dalam industri konstruksi dan perumahan, yang memiliki keterkaitan erat dengan berbagai sektor lainnya seperti bahan bangunan, tenaga kerja, dan jasa keuangan.

Adanya mekanisme perlindungan hukum membuat developer wajib memenuhi standar tertentu, baik dari sisi kualitas bangunan, legalitas lahan, maupun ketepatan waktu serah terima. Hal ini akan menciptakan pasar yang sehat dan kompetitif, di mana pelaku usaha berlomba-lomba untuk memberikan layanan terbaik kepada konsumennya. Perlindungan hukum yang baik memungkinkan adanya penyelesaian sengketa yang adil dan efisien melalui lembaga-lembaga seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Dengan demikian, jika terjadi pelanggaran terhadap hak konsumen, tersedia jalur hukum yang dapat diakses dengan mudah dan cepat.

Ketika konsumen paham bahwa hak-hak mereka dilindungi, mereka akan lebih aktif menuntut tanggung jawab dari pelaku usaha. Sebaliknya, pelaku usaha akan lebih berhati-hati dalam memenuhi kewajibannya. Kondisi ini akan mendorong terciptanya interaksi ekonomi yang lebih adil dan berkeadaban. Perlindungan hukum yang efektif dalam sektor perumahan berkontribusi terhadap terciptanya hunian yang layak, terjangkau, dan berkualitas bagi masyarakat. Ini merupakan salah satu prasyarat penting dalam mewujudkan kesejahteraan sosial dan pembangunan berkelanjutan sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2011 tentang Perumahan dan Kawasan Permukiman¹⁹.

Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa pelaku usaha

¹⁹ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2011 tentang Perumahan dan Kawasan Permukiman

wajib beriktiad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, memberikan informasi secara benar, jelas dan jujur, serta menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.²⁰ Dalam konteks perumahan, kewajiban ini menuntut developer untuk transparan mengenai status hukum lahan, kualitas konstruksi, dan realisasi pembangunan sesuai dengan spesifikasi dalam perjanjian jual beli. Apabila terjadi pelanggaran terhadap hak konsumen, Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan mekanisme perlindungan hukum represif berupa hak konsumen untuk memperoleh ganti rugi sesuai Pasal 19, yang menyatakan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan akibat penggunaan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.²¹

Konsumen perumahan yang merasa dirugikan—misalnya karena keterlambatan serah terima, cacat bangunan, atau legalitas tanah yang bermasalah—berhak untuk menuntut ganti rugi baik secara langsung kepada pelaku usaha maupun melalui jalur hukum. Penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha juga diatur dalam Pasal 45 dan Pasal 52 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang memberikan pilihan penyelesaian melalui pengadilan maupun di luar pengadilan, termasuk melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).²² Hal ini memperkuat posisi hukum konsumen dalam menghadapi pelaku usaha yang wanprestasi atau melakukan perbuatan melawan hukum. Dalam konteks perumahan, penerapan undang-undang ini mencakup tidak hanya perlindungan dalam bentuk normatif, melainkan juga dalam bentuk kelembagaan melalui peran Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN), Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM).

BPKN (Badan Perlindungan Konsumen Nasional) dibentuk berdasarkan Pasal 31 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dengan tugas memberikan saran kepada pemerintah dalam rangka pengembangan perlindungan konsumen dan memberikan rekomendasi terhadap penyelesaian sengketa konsumen. Dalam praktiknya, BPKN menerima pengaduan dari masyarakat, termasuk dalam bidang perumahan, seperti keterlambatan serah terima rumah, spesifikasi bangunan yang tidak sesuai, hingga

²⁰ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 7.

²¹ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 19.

²² Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 45 dan Pasal 52.

ketidaksesuaian antara brosur dan realisasi produk. Keberadaan BPKN menjadi penting karena turut memberikan masukan kepada pemerintah terkait pembenahan regulasi dan pengawasan terhadap pengembang²³.

BPKN memiliki kewenangan untuk menyampaikan saran dan rekomendasi kepada pemerintah terkait kebijakan yang perlu diambil guna menyelesaikan persoalan konsumen, termasuk dalam sektor perumahan yang kerap menghadapi berbagai persoalan seperti keterlambatan pembangunan, penipuan oleh pengembang (developer), maupun absennya legalitas atas rumah yang dibeli oleh konsumen. Dalam banyak kasus, BPKN menerima pengaduan dari konsumen dan bertindak sebagai penghubung antara masyarakat, pelaku usaha, dan pemerintah guna menciptakan keadilan bagi konsumen²⁴. Secara fungsional, BPKN juga melakukan survei nasional terkait kepuasan konsumen di sektor perumahan, sebagai dasar untuk mengevaluasi regulasi dan implementasi perlindungan konsumen oleh para pelaku usaha perumahan²⁵. Melalui kegiatan advokasi dan edukasi publik, BPKN berusaha meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap hak-hak konsumen yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. BPKN juga memberikan perhatian khusus terhadap perlindungan kelompok rentan, seperti masyarakat berpenghasilan rendah (MBR) yang kerap menjadi korban praktik pengembang yang tidak bertanggung jawab²⁶. Dalam praktiknya, BPKN juga mengeluarkan **rekomendasi kepada Kementerian PUPR** maupun instansi lain yang berkaitan dengan pengawasan terhadap pengembang perumahan. Rekomendasi tersebut dapat menyangkut pengetatan pengawasan perizinan, penguatan sanksi administratif terhadap pelaku usaha perumahan yang melanggar, serta usulan revisi regulasi untuk meningkatkan efektivitas perlindungan hukum konsumen sektor properti²⁷. Dengan demikian, BPKN memainkan peranan penting dalam memastikan hak-hak konsumen perumahan terlindungi melalui pendekatan

²³ Tulus Abadi, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2020, hlm. 138. Lihat juga Pasal 31 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

²⁴ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara RI Tahun 1999 Nomor 42, Pasal 34.

²⁵ BPKN RI, *Laporan Tahunan BPKN 2022*, Jakarta: Sekretariat BPKN RI, 2022, hlm. 18–19.

²⁶ Tulus Abadi, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2020, hlm. 101.

²⁷ BPKN RI, “Rekomendasi Perlindungan Konsumen Sektor Properti kepada Kementerian PUPR,” <https://bpkn.go.id>, diakses 18 Juli 2025.

struktural, kebijakan, serta edukatif yang terintegrasi dalam kerangka perlindungan konsumen nasional.

BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) dibentuk oleh pemerintah daerah sesuai amanat Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan berwenang menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan, melalui mekanisme mediasi, arbitrase, dan ajudikasi. BPSK menjadi solusi alternatif penyelesaian sengketa yang cepat, murah, dan mudah dijangkau oleh konsumen perumahan. Dalam banyak kasus, konsumen menggunakan jalur ini untuk menuntut ganti rugi terhadap pengembang yang wanprestasi atau melanggar perjanjian jual beli rumah²⁸.

BPSK memberikan kemudahan bagi konsumen perumahan yang mengalami permasalahan namun tidak memiliki sumber daya untuk menyelesaikannya melalui jalur litigasi di pengadilan. Konsumen dapat mengajukan gugatan ke BPSK tanpa biaya dan dengan prosedur yang relatif sederhana. Lembaga ini memiliki kewenangan untuk memutus dan menjatuhkan sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang melanggar hak-hak konsumen²⁹.

Selain menyelesaikan sengketa, BPSK juga memiliki fungsi mediasi dan arbitrase. Dalam kasus sektor perumahan, misalnya, apabila pengembang tidak menyerahkan unit rumah sesuai jadwal atau tidak memenuhi fasilitas sebagaimana dijanjikan, BPSK dapat menjadi wadah bagi para pihak untuk mencari solusi damai yang adil dan mengikat secara hukum³⁰.

Keberadaan BPSK memberikan rasa aman kepada konsumen bahwa mereka memiliki akses terhadap keadilan dalam hal terjadinya pelanggaran oleh pengembang. Fungsi BPSK ini semakin relevan mengingat banyaknya kasus di sektor properti yang melibatkan pelanggaran hak konsumen, seperti penipuan, sertifikat ganda, atau kegagalan serah terima rumah. BPSK juga aktif memberikan edukasi hukum kepada masyarakat agar mereka memahami prosedur pengaduan dan hak-haknya sebagai konsumen³¹. Dengan demikian, BPSK menjadi bagian integral dari sistem perlindungan konsumen di Indonesia,

termasuk dalam sektor perumahan, sebagai sarana penyelesaian sengketa yang efektif dan berorientasi pada perlindungan hak-hak konsumen.

LPKSM (Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat), merupakan bagian penting dari mekanisme perlindungan konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Dalam konteks ini, LPKSM berperan sebagai jembatan antara konsumen dan pelaku usaha, khususnya dalam menyelesaikan permasalahan yang muncul di sektor perumahan. Permasalahan seperti keterlambatan serah terima rumah, ketidaksesuaian spesifikasi bangunan, dan legalitas lahan sering kali menimbulkan kerugian konsumen. LPKSM hadir untuk memberikan pendampingan dan advokasi bagi konsumen yang dirugikan oleh developer.

Secara normatif, Pasal 44 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa LPKSM dapat melakukan pengawasan terhadap barang dan/atau jasa yang beredar di pasar, memberikan edukasi kepada masyarakat, serta mewakili konsumen dalam proses penyelesaian sengketa, baik melalui BPSK maupun jalur peradilan umum³². Dalam sektor perumahan, peran ini diwujudkan dalam bentuk pendampingan hukum dan advokasi kepada konsumen perumahan yang mengalami sengketa, misalnya akibat wanprestasi pihak developer.

LPKSM juga dapat mengajukan gugatan kelompok (class action) mewakili sekelompok konsumen terhadap pelaku usaha perumahan yang melakukan pelanggaran³³. Tidak hanya dalam aspek litigasi, LPKSM juga berperan secara preventif, yakni dengan melakukan penyuluhan dan edukasi kepada masyarakat mengenai hak-hak konsumen, terutama sebelum melakukan transaksi pembelian rumah. Edukasi tersebut mencakup pentingnya memahami isi perjanjian jual beli, status sertifikat tanah, hingga legalitas perizinan bangunan³⁴. Hal ini menjadi signifikan mengingat masih banyak konsumen yang kurang memahami aspek hukum dalam pembelian perumahan, yang pada akhirnya berpotensi menjadi korban praktik bisnis yang merugikan.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak hanya menyediakan perlindungan hukum

²⁸ M. Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen Hukumnya*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2015, hlm. 150–151. Lihat pula Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

²⁹ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara RI Tahun 1999 Nomor 42, Pasal 49 dan 52.

³⁰ Tulus Abadi, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2020, hlm. 123–125.

³¹ BPSK Kota Surabaya, “Laporan Kinerja BPSK Tahun 2022,” Surabaya: BPSK Surabaya, 2022, hlm. 10–12.

³² Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Tahun 1999 Nomor 42, Pasal 44.

³³ Tulus Abadi, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2020, hlm. 123–124.

³⁴ Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN), “Peran LPKSM dalam Perlindungan Konsumen,” <https://bpkn.go.id>, diakses 18 Juli 2025..

preventif melalui pengaturan hak dan kewajiban secara normatif, tetapi juga memberikan perlindungan represif melalui mekanisme penyelesaian sengketa dan pemberian kompensasi. Regulasi ini menjadi instrumen penting dalam menjamin perlindungan hukum bagi konsumen perumahan yang rawan menjadi korban praktik bisnis yang merugikan.

Pengembangan penerapan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen perumahan terus mengalami dinamika seiring meningkatnya kompleksitas transaksi properti. Salah satu pengembangan yang signifikan adalah integrasi antara ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dengan regulasi sektoral lainnya, seperti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2011 tentang Perumahan dan Kawasan Permukiman, serta Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2017 tentang Jasa Konstruksi. Integrasi ini memungkinkan konsumen perumahan memperoleh perlindungan yang lebih komprehensif karena aspek teknis pembangunan, legalitas lahan, hingga tanggung jawab hukum pelaku usaha dikaji secara menyeluruh dalam berbagai peraturan tersebut.³⁵

Penerapan Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen, khususnya dalam sektor perumahan, memiliki manfaat dan tujuan yang sangat penting dalam menjamin kepastian hukum serta menciptakan keadilan bagi masyarakat sebagai pihak yang secara ekonomi lebih lemah dibandingkan pelaku usaha seperti pengembang perumahan. Dalam praktiknya, konsumen perumahan kerap mengalami kerugian yang berasal dari tidak terpenuhinya janji atau kewajiban pengembang, baik dalam hal spesifikasi bangunan, jadwal serah terima, maupun kualitas dan kelayakan huni dari rumah yang dibeli. Karena itu, penerapan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjadi dasar hukum yang memberikan perlindungan menyeluruh terhadap konsumen perumahan, tidak hanya dalam konteks kontraktual, tetapi juga dalam kerangka moral dan sosial.

Konsumen tidak lagi ditempatkan sebagai pihak pasif, tetapi dilindungi melalui prinsip itikad baik dan tanggung jawab pelaku usaha sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Dalam konteks perumahan, hal ini berarti pengembang wajib memberikan informasi yang benar, tidak

menyesatkan, serta menyerahkan produk hunian yang sesuai dengan perjanjian. Di sisi lain, jika terjadi kegagalan bangunan, keterlambatan pembangunan, atau ketidaksesuaian fasilitas, Konsumen dapat menuntut ganti rugi sebagaimana diatur dalam Pasal 19 Undang-Undang tersebut. Salah satu tujuan utama dari diberlakukannya Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah untuk menciptakan sistem perlindungan hukum yang menyeluruh dan terpadu bagi konsumen. Dalam konteks sektor perumahan, Undang-Undang ini berfungsi sebagai instrumen hukum Preventif dan Represif yang bertujuan menghindarkan konsumen dari kerugian akibat penyalahgunaan kekuasaan ekonomi oleh pelaku usaha, seperti developer. Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur bahwa konsumen memiliki hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa, serta berhak mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa yang dikonsumsinya. Dalam hal ini, produk perumahan juga dikualifikasikan sebagai objek perlindungan konsumen karena merupakan hasil dari jasa dan barang yang dipasarkan oleh pelaku usaha.

Secara substansial, penerapan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam sektor perumahan memiliki tujuan yang antara lain meliputi:

1. Untuk memberikan perlindungan hukum secara menyeluruh kepada konsumen perumahan dari praktik-praktik curang, tidak jujur, atau yang menyesatkan. Hal ini mencakup pelanggaran seperti keterlambatan penyerahan unit, perubahan spesifikasi bangunan secara sepihak, atau ketidaksesuaian antara janji promosi dengan produk aktual.
2. Penerapan undang-undang ini juga bertujuan untuk menjamin adanya keseimbangan antara hak dan kewajiban antara developer sebagai pelaku usaha dan konsumen sebagai pihak penerima manfaat, sebagaimana tercermin dalam Pasal 5 dan Pasal 7 UUPK. Dengan menegaskan bahwa pelaku usaha wajib memberikan informasi secara benar dan tidak menyesatkan, serta harus memenuhi hak konsumen atas produk yang dijanjikan, maka tercipta suatu relasi hukum yang adil dan bertanggung jawab.
3. Undang-Undang Perlindungan Konsumen dimaksudkan untuk mendorong tumbuhnya kesadaran pelaku usaha, khususnya developer, akan pentingnya menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip kejujuran, etika bisnis, serta itikad baik dalam proses produksi dan

³⁵ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2011 tentang Perumahan dan Kawasan Permukiman serta Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2017 tentang Jasa Konstruksi.

pemasaran produk.

Dari sisi konsumen, penerapan undang-undang ini memberikan edukasi hukum kepada masyarakat agar lebih sadar terhadap hak-haknya sebagai konsumen, serta memiliki keberanian untuk menuntut keadilan apabila merasa dirugikan. Pendidikan konsumen ini sangat penting dalam membentuk masyarakat hukum yang kritis, mandiri, dan cerdas dalam menyikapi transaksi ekonomi.

Tujuan dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga sejalan dengan perlindungan jangka panjang atas hak konsumen terhadap tempat tinggal yang aman dan layak. Ketentuan ini diperkuat dengan keberadaan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2011 tentang Perumahan dan Kawasan Permukiman yang menyatakan bahwa setiap warga negara berhak menghuni rumah yang layak huni secara fisik, sosial, dan ekonomi. Dengan demikian, perlindungan konsumen dalam sektor perumahan tidak hanya berorientasi pada aspek ekonomi semata, tetapi juga menyangkut hak konstitusional warga negara untuk mendapatkan tempat tinggal yang layak.

Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2017 tentang Jasa Konstruksi juga melengkapi sistem perlindungan ini dengan memberikan sanksi hukum terhadap penyedia jasa konstruksi atau pengembang yang lalai, khususnya apabila terjadi kegagalan bangunan akibat kesalahan dalam perencanaan atau pelaksanaan. Dalam Pasal 59 ayat (1) Undang-Undang ditegaskan bahwa penyedia jasa konstruksi bertanggung jawab atas kegagalan bangunan paling singkat selama 10 tahun sejak bangunan diserahterimakan. Hal ini memberi jaminan bahwa tanggung jawab terhadap kualitas dan keamanan bangunan tidak serta-merta berakhir setelah transaksi dilakukan, tetapi berlangsung dalam jangka waktu yang signifikan untuk melindungi konsumen.

Contoh kasus yang telah terjadi ialah sengketa antara Jakub prasteya untoro sebagai penggugat dan PT.Hadez Graha Utama sebagai tergugat perihal wanprestasi (ingkar janji).dimana Jakub Prasetya Untoro telah melakukan pembayaran DP dan uang booking kepada PT Hadez Graha Utama untuk pembelian rumah di Perumahan Jatiasi Bekasi, namun lahan tersebut masih dalam status bersengketa dan belum memiliki izin dari pemerintah kota bekasi. Putusan Pengadilan Negeri BEKASI Nomor 10/Pdt.G/2021/PN Bks Tanggal 7 Oktober 2021 Menghukum Tergugat I - PT. Hadez Graha Utama membayar penggantian biaya, kerugian, dan bunga kepada Penggugat/ Jakub Prasetyo Untoro akibat perbuatan Tergugat yang telah dilakukannya Wanprestasi. Menghukum tergugat

I untuk membayar bunga uang morotair sebesar $6\% \times 12 \times \text{Rp.}183.038.400,-$ atau $0,5 \times 183.038.400$ perbulan sehingga besarnya $\text{Rp.}915.192,-$ perbulan. Amar keputusannya adalah Mengabulkan gugatan penggugat hanya sebagian dari permintaan dari penggugat.³⁶

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam sektor perumahan merupakan bagian integral dari sistem hukum nasional yang bertujuan untuk memberikan jaminan atas hak-hak konsumen serta mencegah terjadinya kerugian yang diakibatkan oleh praktik usaha yang merugikan. Dalam konteks ini, pengembang perumahan (developer) sebagai pelaku usaha memiliki kewajiban hukum yang bersumber dari berbagai peraturan perundang-undangan, antara lain Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2011 tentang Perumahan dan Kawasan Permukiman, serta Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2017 tentang Jasa Konstruksi. Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur bentuk perlindungan hukum secara preventif dan represif. Perlindungan preventif dilakukan dengan cara pengaturan yang mendorong pelaku usaha untuk bertindak secara etis dan sesuai hukum, sedangkan perlindungan represif dilakukan dengan memberikan hak bagi konsumen untuk menuntut ganti rugi, mengajukan keberatan, atau menggunakan forum penyelesaian sengketa seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Selain instrumen hukum formal, pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen perumahan juga didukung oleh lembaga-lembaga seperti Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN), Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM). Ketiga lembaga ini berperan penting dalam menyosialisasikan hak-hak konsumen, menyelesaikan sengketa secara non-litigasi, serta memberikan edukasi kepada masyarakat. Dalam konteks perumahan, peran ketiga lembaga tersebut sangat vital mengingat kompleksitas hubungan hukum antara konsumen dan pengembang.

³⁶ Putusan PN BEKASI Nomor 10/Pdt.G/2021/PN Bks Tanggal 7 Oktober 2021

2. Penerapan Undang-Undang Perlindungan Konsumen serta peraturan terkait sektor perumahan dan jasa konstruksi memiliki manfaat dan tujuan strategis, yaitu: meningkatkan kepastian hukum bagi masyarakat sebagai konsumen, menciptakan iklim investasi yang sehat dalam sektor properti, memperkuat posisi konsumen dalam relasi hukum dengan developer, serta menurunkan angka pelanggaran dan sengketa dalam transaksi perumahan. Dari beberapa studi kasus yang terjadi di Indonesia, termasuk keterlambatan penyerahan unit, janji fasilitas yang tidak dipenuhi, dan legalitas tanah yang tidak jelas, menunjukkan bahwa masih diperlukan penguatan aspek pengawasan, penegakan hukum, serta literasi masyarakat terhadap hak-hak mereka sebagai konsumen. Maka dari itu, peran negara dan lembaga perlindungan konsumen harus lebih dioptimalkan agar tujuan utama dari perlindungan konsumen di sektor perumahan dapat tercapai secara efektif.

B. Saran

1. Konsumen pun perlu membekali diri dengan pemahaman hukum dasar yang berkaitan dengan hak dan kewajiban mereka dalam proses pembelian rumah. Masyarakat harus lebih cermat dalam memeriksa dokumen perjanjian, status lahan, dan progres pembangunan, serta tidak segan memanfaatkan mekanisme pengaduan atau penyelesaian sengketa jika haknya dilanggar. Pemerintah, sebagai pemegang otoritas pengawasan, seharusnya memperkuat instrumen hukum publik melalui pengawasan ketat terhadap pelaku usaha properti, serta menerapkan sanksi tegas terhadap developer yang melanggar hukum. Pemerintah juga perlu menyediakan akses edukasi hukum kepada masyarakat agar konsumen lebih siap secara pengetahuan dan mental ketika menghadapi masalah hukum dalam transaksi perumahan. Selain itu, diperlukan adanya sinergi antarlembaga, seperti Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN), Kementerian PUPR, asosiasi pengembang, serta lembaga advokasi konsumen, untuk bersama-sama menciptakan sistem perlindungan konsumen yang tidak hanya bersifat reaktif, tetapi juga preventif. Harmonisasi antara berbagai undang-undang seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2011, dan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2017 harus terus ditingkatkan, agar tidak

menimbulkan ketimpangan norma atau celah hukum yang dapat dimanfaatkan secara sepihak. Dengan penerapan saran ini secara menyeluruh, maka diharapkan terjadi peningkatan kualitas hubungan antara pelaku usaha dan konsumen, serta terbentuknya ekosistem perumahan yang adil, transparan, dan bertanggung jawab demi kepastian hukum dan keadilan bagi seluruh pihak yang terlibat.

2. Dalam rangka mewujudkan perlindungan hukum yang efektif bagi konsumen perumahan, sangat diperlukan adanya peningkatan kesadaran, integritas, dan tanggung jawab dari seluruh pihak yang terlibat. Developer sebagai pelaku usaha utama dalam penyediaan perumahan harus menjalankan seluruh kewajiban hukumnya secara konsisten, tidak hanya sekadar memenuhi persyaratan administratif, tetapi juga menjamin kualitas bangunan, transparansi informasi, dan pelayanan purna jual yang memadai. Pengabaian terhadap hak-hak konsumen, baik disengaja maupun karena kelalaian, dapat menimbulkan kerugian yang serius, merusak kepercayaan masyarakat terhadap sektor perumahan, dan berpotensi menimbulkan sengketa hukum yang berkepanjangan. Pemerintah juga diharapkan tidak hanya bertindak sebagai regulator, tetapi sebagai pengawas aktif yang mampu menegakkan hukum secara tegas terhadap pelaku usaha yang melanggar. Penguatan sistem pengawasan, penerapan sanksi yang efektif, serta harmonisasi antara Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Perumahan, dan Undang-Undang Jasa Konstruksi merupakan langkah penting untuk menutup celah hukum dan menghindari tumpang tindih norma. Selain itu, konsumen sebagai pihak yang rentan juga perlu terus diberdayakan melalui edukasi hukum, penyuluhan, dan peningkatan literasi terhadap hak dan kewajiban mereka, agar dapat mengambil keputusan yang cerdas dan berani menuntut haknya bila terjadi pelanggaran.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdul Ghofur Anshori, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta: UII Press, 2008.
- Agus Yudha Hernoko, *Hukum Perjanjian: Asas Proporsionalitas dalam Kontrak Komersial* (Jakarta: Kencana, 2010)
- Ahmad M. Ramli, *Hukum Transaksi Elektronik dan Perlindungan Konsumen* (Bandung: Refika Aditama, 2001).

Bambang Dwiloka dan Rati Riana., Teknik Menulis Karya Ilmiah. Rineka Ciptaa. Jakarta, 2012

Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Sinar Grafika, 2009).

M. Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen Hukumnya*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2015

Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia* (Surabaya: Bina Ilmu, 1987).

Robensjah Sjachran, *Hukum Properti: Karakteristik Perjanjian Jual Beli Properti dengan Sistem Inden* (Jakarta: Prenada Media Group, 2021).

Salim HS, *Hukum Kontrak: Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*, Jakarta: Sinar Grafika, 2017,

Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia* (Grasindo, 2004)

Soekamto Soerjono, *Kesadaran dan Kepatuhan Hukum*, Rajawali, Jakarta 1985

Sutan Remy Sjahdeini, *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan yang Seimbang bagi Para Pihak dalam Perjanjian Kredit Bank di Indonesia* (Jakarta: Institut Bankir Indonesia, 1993).

Tulus Abadi, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*,

Undang-Undang:

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2011 Tentang Perumahan dan Kawasan Pemukiman

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2017 tentang Jasa Konstruksi

Peraturan Pemerintah Dalam Negeri Nomor 5 Tahun 1974

Putusan PN BEKASI Nomor 10/Pdt.G/2021/PN Bks Tanggal 7 Oktober 2021

Website

<https://kumparan.com/berita-update/uu-perlindungan-konsumen-isi-dan-penjelasan-lengkap-1vwkojK93tr/full>

Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN), “Peran LPKSM dalam Perlindungan Konsumen,” <https://bpkn.go.id>, diakses 18 Juli 2025.

Jurnal

Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara – Fakultas Hukum Universitas Suryadarma | Volume 5 No.2, Maret 2015

Sumber Lain

BPKN RI, *Laporan Tahunan BPKN 2022*, Jakarta: Sekretariat BPKN RI, 2022, hlm. 18–19.

BPSK Kota Surabaya, “Laporan Kinerja BPSK Tahun 2022,” Surabaya: BPSK Surabaya, 2022, hlm. 10–12.