

TANGGUNGJAWAB PELAKU USAHA PERUMAHAN DALAM PENYELESAIAN SENGKETA DENGAN KONSUMEN DI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) BOGOR

Oleh

Prihatini Purwaningsih, SH.,MH

Dosen Fakultas Hukum Universitas Ibn Khaldun Bogor

Abstrak

Permasalahan yang dihadapi konsumen dalam mengkonsumsi barang dan jasa adalah terutama menyangkut mutu, pelayanan serta bentuk transaksi. Tanggung jawab pelaku usaha meliputi segala kerugian yang dialami konsumen. Masih banyak pelanggaran yang terjadi dalam praktek promosi dan perdagangan dilakukan oleh pihak pelaku usaha yang pada akhirnya mengabaikan hak-hak konsumen dan merugikan konsumen. Pelanggaran terjadi sejak awal, yaitu pada masa promosi (masa pra-transaksi) hingga merembet pada masa transaksi dan masa purna-transaksi. Hubungan pelaku usaha dan konsumen dalam hal mengadakan perjanjian jual beli belum sesuai dengan asas perlindungan konsumen sesuai Pasal 2 UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yaitu asas keadilan dan keseimbangan. Di samping itu perjanjian baku dengan klausula eksesorasi yang dilarang, masih dominan dalam transaksi perumahan. Dikarenakan faktor kebutuhan konsumen, maka konsumen terpaksa menerima perjanjian yang disodorkan pelaku usaha. Studi Kasus Sengketa Perumahan di Kota Bogor. dengan konsumen terjadi karena beberapa hal yaitu: Perjanjian jual beli rumah yang tidak seimbang, kualitas spesifikasi teknis rumah rendah, fasilitas sosial dan fasilitas umum yang tidak standar. Penyelesaian sengketa dilakukan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Bogor. BPSK mempunyai wewenang untuk melakukan pemeriksaan atas kebenaran laporan dari pihak yang bersengketa.

Kata Kunci: Tanggungjawab, Pelaku Usaha.

Pendahuluan

Dilihat muatan materi UUPK cukup banyak mengatur perilaku pelaku usaha. Bisa dipahami mengingat kerugian yang diderita konsumen terhadap barang atau jasa umumnya merupakan akibat perilaku pelaku usaha, sehingga wajar apabila terdapat tuntutan agar perilaku pelaku usaha tersebut diatur dan pelanggaran terhadap peraturan tersebut dikenakan sanksi sesuai peraturan yang berlaku. Perilaku pelaku usaha dalam melakukan strategi untuk mengembangkan bisnisnya inilah yang seringkali menimbulkan kerugian bagi konsumen.

Strategi bisnis yang digunakan oleh pelaku usaha, pada mulanya berkembang adagium *caveat emptor* (waspadalah konsumen), kemudian berkembang menjadi *caveat venditor* (waspadalah pelaku usaha). Ketika strategi bisnis berorientasi pada kemampuan menghasilkan produk (*production oriented*), maka di sini konsumen harus waspada dalam mengkonsumsi barang dan jasa yang ditawarkan pelaku usaha. Pada masa ini konsumen tidak memiliki banyak peluang untuk memilih barang atau jasa yang akan dikonsumsi sesuai dengan selera, daya beli dan kebutuhan. Konsumen lebih banyak dalam posisi didikte oleh produsen. Pola konsumsi masyarakat justru banyak ditentukan oleh pelaku usaha dan bukan oleh konsumen sendiri. Seiring dengan perkembangan IPTEK

dan meningkatnya tingkat pendidikan, meningkat pula daya kritis masyarakat. Dalam masa yang demikian, pelaku usaha tidak mungkin lagi mempertahankan strategi bisnisnya yang lama, dengan resiko barang atau jasa yang ditawarkan tidak akan laku dipasaran. Pelaku usaha kemudian mengubah strategi bisnisnya ke arah pemenuhan kebutuhan, selera dan daya beli pasar (*market oriented*). Pada masa ini pelaku usahalah yang harus waspada dalam memenuhi barang atau jasa untuk konsumen. Dalam konteks ini pelaku usaha dituntut untuk menghasilkan barang-barang yang kompetitif terutama dari segi mutu, jumlah dan keamanan.¹²

Di dalam UUPK antara lain ditegaskan pelaku usaha berkewajiban untuk menjamin mutu barang dan atau jasa yang diproduksi dan atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan atau jasa yang berlaku. Pelaku usaha dilarang memproduksi dan atau memperdagangkan barang dan atau jasa yang tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan. Ketentuan tersebut semestinya ditaati dan dilaksanakan oleh para pelaku usaha. Namun dalam realitasnya banyak pelaku usaha yang kurang atau bahkan tidak memberikan perhatian yang serius terhadap kewajiban maupun larangan tersebut, sehingga berdampak pada timbulnya permasalahan dengan konsumen. Permasalahan yang dihadapi konsumen dalam mengkonsumsi barang dan jasa terutama menyangkut mutu, pelayanan serta bentuk transaksi. Hasil temuan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) mengenai mutu barang, menunjukkan masih banyak produk yang tidak memenuhi syarat mutu. Manipulasi mutu banyak dijumpai pada produk bahan bangunan seperti seng, kunci dan grendel pintu, triplek, besi beton serta kabel listrik yang merugikan konsumen. Selanjutnya, transaksi antara konsumen dengan pelaku usaha cenderung bersifat tidak *balance*. Konsumen terpaksa menandatangani perjanjian yang sebelumnya telah disiapkan oleh pelaku usaha, karena kontrak perjanjian yang berbentuk klausul baku akibatnya berbagai kasus pembelian mobil, alat-alat elektronik, pembelian rumah secara kredit umumnya menempatkan posisi konsumen di pihak yang lemah, misalnya biaya proses KPR dan Notaris, biaya atas kelebihan tanah serta pekerjaan tambahan, tidak dapat menyelesaikan pembangunan rumah sesuai jadwal, tidak ada kejelasan akta jual beli. Permasalahan yang dihadapi konsumen ini pada dasarnya disebabkan oleh kurang adanya tanggung jawab pengusaha dan juga lemahnya pengawasan pemerintah.

Pada umumnya jual beli property antara pelaku usaha (pengembang perumahan) dengan konsumen didasarkan pada perjanjian yang telah ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha (perjanjian baku/standar). Perjanjian tersebut mengandung ketentuan yang berlaku umum (massal) dan konsumen hanya memiliki dua pilihan: menyetujui atau menolak. Kekhawatiran yang muncul berkaitan dengan perjanjian baku dalam jual beli property adalah karena dicantumkan klausul eksonerasi (*exception clause*). Klausula eksonerasi adalah klausula yang mengandung kondisi membatasi atau bahkan menghapus sama sekali tanggungjawab yang seharusnya dibebankan kepada pelaku usaha. Di dalam Pasal 18 ayat (1) huruf a UUPK diatur mengenai larangan pencantuman klausula baku pada setiap dokumen atau perjanjian apabila menyatakan pengalihan tanggungjawab pelaku usaha

¹² Harjono, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Menderita Kerugian Dalam Transaksi Properti Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (Studi Pada Pengembang Perumahan PT. Fajar Bangun Raharja Surakarta)", hal.1, <http://hukum.uns.ac.id>.

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) dan (2) UUPK). Ketentuan ini merupakan upaya untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.

Dengan demikian dapat ditegaskan apabila konsumen menderita kerugian seperti dalam hal kualitas bangunan sebagai akibat produk atau jasa yang dihasilkan oleh pelaku usaha. Dalam hal kualitas bangunan seperti kualitas kayu rendah contohnya dalam speknya menggunakan jenis kamfer oven ternyata tidak dioven, ukuran besi cor harusnya menggunakan ukuran 10 mm tapi yang digunakan ukuran 8 mm, penggunaan campuran semen pasir dikurangi perbandingannya, sehingga kekuatan bangunan menurun kualitasnya. Dengan demikian konsumen berhak untuk menuntut tanggung jawab secara perdata kepada pengembang perumahan yang bersangkutan atas kerugian yang timbul tersebut, tetapi sering pengembang tidak mengganti kerugian tersebut. Akhirnya konsumen minta diselesaikan kepada BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen). Dengan banyaknya 19 pengaduan/kasus konsumen perumahan (properti) yang telah ditangani dan diputuskan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) kota Bogor periode 2005-2009 diantaranya 1 jenis tuntutan berupa perbaikan kondisi bangunan rumah, 1 jenis tuntutan perbaikan sarana dan prasarana, 12 jenis tuntutan pengembalian uang muka, 3 jenis tuntutan sertifikat hak milik, 1 jenis tuntutan penyerahan ruko dan surat-surat dan 1 jenis tuntutan klarifikasi perhitungan angsuran KPR.¹³

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana peran BPSK dalam upaya penyelesaian hukum apabila terjadi sengketa antara pihak konsumen dengan pihak pelaku usaha?

Adapun tujuan dari penelitian adalah: secara teoritis dapat digunakan sebagai perkembangan ilmu hukum khususnya berkaitan dengan hukum perlindungan konsumen dan secara praktis dapat memecahkan problema-problema hukum yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dan menambah wawasan penulis dalam masalah perlindungan hukum bagi konsumen.

Metode Penelitian

Penelitian hukum yang akan dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder, oleh karena itu dapat dinamakan penelitian hukum normatif atau penelitian kepustakaan dan penelitian hukum empiris dapat diperoleh dengan wawancara terhadap pelaku usaha (pengembang perumahan), Pimpinan BPSK di Bogor dan konsumen perumahan. Peneliti lebih dominan dengan penelitian hukum normatif, sedangkan penelitian hukum empiris hanya menunjang untuk melengkapi penelitian hukum normatif.

Penelitian ini akan menggambarkan secara sistematis, lengkap dan menyeluruh mengenai tanggung jawab pelaku usaha perumahan terhadap konsumen juga memperoleh gambaran yang jelas tentang sanksi perdata terhadap

¹³ Data dari BPSK Kota Bogor.

pelaku usaha bagi konsumen di bidang perumahan yang diselesaikan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Bogor, maka penelitian ini bersifat deskriptif analitis.

Data yang digunakan adalah data sekunder dan data primer. Data sekunder terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier. *Teknik sampling* dengan menggunakan *purposive sampling*, yaitu penelitian informan berdasarkan pertimbangan subjektif peneliti, bahwa informan yang bersangkutan dapat memberikan informasi yang dibutuhkan untuk penelitian ini. Dengan menggunakan teknik analisis kualitatif ini, seluruh data-data yang diperoleh akan dianalisis, disimpulkan dan diungkapkan secara obyektif, sistematis dan menyeluruh untuk memperoleh suatu gambaran mengenai tanggung jawab pelaku usaha perumahan sebagai upaya perlindungan konsumen.

Tinjauan Pustaka

Istilah perlindungan konsumen sudah sangat sering terdengar di dalam masyarakat Indonesia, sedangkan untuk ruang lingkup hukum perlindungan konsumen sulit dibatasi hanya dengan menampungnya dalam satu jenis undang-undang seperti Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen. Hukum perlindungan konsumen selalu berhubungan dan berinteraksi dengan berbagai bidang dan cabang hukum lain, karena pada tiap bidang dan cabang hukum itu senantiasa terdapat pihak yang berpredikat "konsumen".¹⁴ Diharapkan Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen. Hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang lebih luas. Az. Nasution secara definisi mengatakan : "Hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas/ kaidah-kaidah bersifat mengatur dan juga memandang sifat melindungi kepentingan konsumen".¹⁵ Sedangkan rumusan pengertian perlindungan konsumen diatur dalam perundang-undangan sebagai berikut : Undang-Undang No 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Pasal 1 angka 1: *Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.* Undang-Undang No 57 tahun 2001 tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional Pasal 1 angka 1 *Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.*

Dengan demikian, sebaiknya dikatakan bahwa hukum perlindungan konsumen berskala luas karena meliputi berbagai aspek hukum yang terdapat kepentingan pihak konsumen di dalamnya. Kata aspek hukum ini sangat bergantung pada kemauan kita mengartikan hukum termasuk juga hukum diartikan sebagai asas dan norma.

Dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia istilah *konsumen* sebagai definisi formal ditemukan pada undang-undang sebagai berikut: Undang-Undang No 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Pasal 1 angka 2: *Setiap*

¹⁴ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia* di ambil dari buku Edmond Chan dengan judul *Law in the Consumer Perspective, University of Pennsylvania Law Review*, (Jakarta : PT. Grasindo, 1963, 2000) , No 112, hal 1, hal 1-27.

¹⁵ Az. Nasution, *Konsumen dan Hukum : Tinjauan Sosial, Ekonomi dan Hukum pada perlindungan konsumen*, (Jakarta : Pustaka Sinar Harapan, 1995), hal 72.

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. Undang-Undang No 57 tahun 2001 tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional. Pasal 1 angka 2: *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.* Undang-Undang No 59 tahun 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat. Pasal 1 angka 2: *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*

Di dalam penjelasan pasal di atas, disebut : a. Konsumen Akhir / sempit. Konsumen akhir / sempit dapat dibedakan menjadi 2 yaitu : 1) Konsumen yang menggunakan barang dan jasa untuk kepentingan komersial (*intermediate costumer*). 2) Konsumen yang menggunakan barang dan jasa untuk kepentingan diri sendiri (*ultimate costumer*)¹⁶ b. Konsumen Antara / luas. Konsumen antara / luas adalah konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai dari proses produk lainnya untuk diperdagangkan.

Berdasarkan pengertian konsumen yang terdapat dalam pasal di atas tersebut ditemukan sejumlah catatan yang dapat diberikan terhadap unsur-unsur definisi konsumen, yaitu: 1) Setiap Orang. Yang dimaksud dengan "setiap orang" disini adalah subyek yang disebut sebagai konsumen, yang berarti adalah setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan/atau jasa. 2) Pemakai. Rumusan ini ingin menegaskan bahwa yang dimaksud dengan konsumen baik di dalam undang-undang perlindungan konsumen, undang-undang Badan Perlindungan Konsumen Nasional dan undang-undang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat hanyalah terbatas pada konsumen akhir (*ultimate costumer*). Hal ini ditegaskan di dalam penjelasan pasal 1 angka 2 undang-undang di atas, yang menyebutkan bahwa : *Di dalam kepustakaan ekonomi dikenal istilah konsumen akhir dan konsumen antara. Konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaatan akhir dari suatu produk, sedang konsumen antara adalah konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses produksi suatu produk lainnya. Pengertian konsumen dalam undang-undang ini adalah konsumen akhir.* Bagi konsumen antara barang dan/atau jasa itu adalah barang dan/atau jasa kapital, berupa bahan baku, bahan penolong atau komponen dari produk lain yang akan diproduksinya (produsen). Kalau ia distributor atau pedagang, berupa barang setengah jadi atau barang jadi yang menjadi mata dagangannya.¹⁷ 3) Barang dan Jasa. Berkaitan dengan istilah barang dan/atau jasa sebagai pengganti terminologi tersebut digunakan kata produk. Saat ini produk sudah berkonotasi barang dan/atau jasa. Semula kata produk hanya mengacu pada pengertian barang. Undang-undang perlindungan konsumen di dalam pasal 1 angka 4 mengartikan barang sebagai: *Setiap benda, baik berwujud maupun tidak berwujud, bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat diperdagangkan, dipakai, dipergunakan atau dimanfaatkan oleh konsumen.* 4) Yang Tersedia dalam Masyarakat. Barang dan/atau

¹⁶ Az Nasution. *Hukum Perlindungan Konsumen*. (Jakarta: Daya Widya, 1999), hal 45.

6).⁹ Mariam Darus Badruzaman. *Perlindungan Terhadap Konsumen* dilihat dari sudut perjanjian baku (standar), (Bandung: Bina Cipta, 1985)

jasa yang ditawarkan kepada masyarakat sudah harus tersedia dipasaran. Dalam perdagangan yang makin kompleks dewasa ini, syarat ini sudah tidak mutlak untuk digunakan dalam perjanjian konsumen. Bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup Lain.⁵)Barang dan/atau jasa tidak untuk diperdagangkan.

Pengertian konsumen dalam undang-undang perlindungan konsumen ini dipertegas, yakni hanya konsumen akhir. Batasan ini sudah bisa dipakai dalam peraturan perlindungan konsumen diberbagai negara, tetapi secara teoritis untuk menetapkan batas-batasnya. Batasan konsumen dalam undang-undang perlindungan konsumen dan hak-hak konsumen yang diadopsi didalamnya masih memerlukan pengujian di lapangan, khususnya melalui peristiwa-peristiwa konkret yang diajukan ke pengadilan.

Di dalam undang-undang perlindungan konsumen telah dirumuskan apa yang menjadi hak dan kewajiban yang ditujukan, baik kepada konsumen maupun pelaku usaha. Dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, 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 mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen¹⁸

Selain dalam pasal 4, hak konsumen juga terdapat dalam pasal 8 yaitu :

1. Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang:
 - a. tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut.
 - b. tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut;
2. Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang, rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud.
3. Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar.

Berbeda dengan produk-produk lainnya, terhadap barang-barang yang berupa sediaan farmasi mendapat perlakuan khusus, karena kalau barang jenis ini rusak, cacat atau bekas, tercemar maka dilarang untuk diperdagangkan, walaupun disertai dengan informasi yang lengkap dan benar tentang barang yang akan dibeli.

Selain dalam Pasal 4 dan Pasal 8, hak konsumen juga terdapat dalam dalam Pasal 9, hak yang termasuk dalam kriteria kehalalan, yaitu :

¹⁴ Ibid. hal. 27

1. *Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar, dan/atau seolah-olah:*
 - a. *barang tersebut dalam keadaan baik dan/atau baru;*
 - b. *barang tersebut tidak mengandung cacat tersembunyi*

Selain dalam Pasal 4, Pasal 8, Pasal 9, hak konsumen juga terdapat dalam dalam Pasal 10 yaitu :

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan atau membuat pernyataan yang tidak benar atau menyesatkan mengenai:

- c. *kondisi, tanggungan, jaminan, hak atau ganti rugi atas suatu barang dan/atau jasa;*

Konsumen dalam membeli barang berhak untuk mendapat kondisi barang yang baik, mempunyai tanggungan yang terjamin, mempunyai jaminan apabila ada barang rusak, mempunyai ganti rugi apabila ada barang cacat.

- d. *bahaya penggunaan barang dan/ jasa*

Konsumen dalam membeli barang berhak untuk mendapat informasi apakah barang yang akan di beli atau di konsumsi berbahaya apa tidak.

Kewajiban konsumen tertuang dalam undang-undang No 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen Pasal 5 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.*

PEMBAHASAN

Perlindungan konsumen adalah upaya yang terorganisir yang didalamnya terdapat unsur-unsur pemerintah, konsumen, dan pelaku usaha yang jujur dan bertanggung jawab untuk meningkatkan hak-hak konsumen. Undang-undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan hukum kepada konsumen. Konsumen dalam terminologi konsumen akhir inilah yang dilindungi dalam undang-undang perlindungan konsumen, sedangkan konsumen antara adalah dipersamakan dengan pelaku usaha.

Berlakunya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, tidak secara langsung dapat menjamin terwujudnya penyelenggaraan perlindungan konsumen, karena dalam pelaksanaan di lapangan penerapan beberapa pasal dari undang- undang ini diperlukan adanya dukungan pembentukan kelembagaan antara lain Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang berkedudukan di Ibu Kota Kabupaten atau Daerah Kota yang berfungsi menangani dan menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha di luar pengadilan melalui cara Konsiliasi, Mediasi dan Arbitrase. Pembentukan BPSK ini dimaksudkan untuk membantu penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha di luar pengadilan.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan suatu lembaga

khusus yang dibentuk dan diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang tugas utamanya adalah menyelesaikan sengketa atau perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha¹⁹

Pada tahap II dibentuk 14 Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen berdasarkan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2004 Tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Pemerintah Kota Kupang, Kota Samarindah, Kota Sukabumi, Kota Bogor, Kota Kediri, Kota Palangkaraya, Dan Pada Kabupaten Kupang, Kabupaten Belitung, Kabupaten Sukabumi, Kabupaten Bulungan, Kabupaten Serang, Kabupaten Ogan Komering Ulu Dan Kabupaten Jeneponto. Pada tahap III dibentuk 4 Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen berdasarkan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2005 Tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Pemerintah Kota Padang, Kabupaten Tangerang, Kabupaten Indramayu, Dan Kabupaten Bandung. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang sudah mempunyai anggota dan diangkat berdasarkan keputusan menteri perdagangan berjumlah 22 Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam rangka menjalankan fungsinya sebagai badan yang menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan, mempunyai tugas dan wewenang yaitu meliputi :

- a. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara konsiliasi, mediasi dan arbitrase.
- b. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen
- c. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku.
- d. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran.
- e. Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
- f. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen.
- b. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
- c. Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran.
- d. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli atau setiap orang.
- e. Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan
- f. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian dipihak konsumen.
- g. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
- h. Menjatuhkan sanksi administrative kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

19 Yusuf Shofie, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), Teori dan Praktek Penegakan Hukum*, (Bandung, Citra Aditya Bakti: 2002), hal .39

Pasal 23 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa apabila pelaku usaha menolak dan/atau tidak memberikan tanggapan dan/atau tidak memenuhi tuntutan ganti rugi atas tuntutan konsumen, maka konsumen diberikan hak untuk menggugat pelaku usaha, dan menyelesaikan perselisihan yang timbul melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, atau dengan cara mengajukan gugatan kepada badan peradilan di tempat kedudukan konsumen. Disini dapat dilihat ada dua hal penting²⁰

- a. Bahwa Undang – Undang Perlindungan Konsumen memberikan alternatif penyelesaian melalui badan di luar sistem peradilan yang disebut dengan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).
- b. Bahwa penyelesaian sengketa konsumen dengan pelaku usaha bukanlah suatu pilihan yang eksekutif, yang tidak dapat harus dipilih. Pilihan penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah parallel atau sejajar dengan pilihan penyelesaian sengketa melalui badan peradilan.

Konsep penyelesaian sengketa dengan menggunakan mekanisme Penyelesaian Sengketa Alternatif (*Alternative Dispute Resolution*), pada dasarnya bersumber pada upaya mengaktualisasikan ketentuan tentang kebebasan berkontrak, sehingga putusan akhirnya berupa perdamaian (apabila ini tercapai) tidak lain merupakan hasil upaya yang dilakukan oleh pihak – pihak itu sendiri maupun pihak ke tiga (jika mempergunakan bantuan pihak ke tiga).

Pada setiap bentuk penyelesaian sengketa, baik yang dilakukan melalui lembaga pengadilan maupun di luar pengadilan, masalah yang paling utama dipertanyakan adalah apakah putusan yang akan dihasilkan nanti mengikat atau tidak bagi para pihak, dengan perkataan lain apakah putusan tersebut dapat langsung dilaksanakan atau tidak.

Dasar hukum kekuatan putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen bersifat final dan mengikat, hal ini secara jelas dan tegas telah diatur dan ditetapkan dalam Pasal 54 ayat (3) Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen bersifat final dan Mengikat.

Lebih lanjut kekuatan putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen diatur dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan RI Nomor 350/MPP/Kep/12/2000 Tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Pasal 42 ayat (1) menyatakan bahwa putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen merupakan putusan yang final dan telah mempunyai kekuatan hukum yang tetap. Final berarti penyelesaian sengketa mestinya sudah berakhir dan tidak adanya upaya hukum keberatan, mengikat berarti memaksa dan sebagai sesuatu yang harus dijalankan para pihak.

Proses dikeluarkannya putusan BPSK dilakukan secara bertahap, yaitu Pasal 39 SK Menperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001:

- a. Didasarkan atas musyawarah untuk mencapai mufakat.

²⁰ Ade Maman Suherman, *Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, Aspek Hukum dalam Ekonomi Global*, (Jakarta, Ghalia Indonesia: 2004), hal 46.

b. Maksimal jika hal itu telah diusahakan (dengan sungguh- sungguh), ternyata tidak tercapai mufakat maka putusan dilakukan dengan cara voting atau suara terbanyak.

Amar putusan BPSK terbatas pada 3 (tiga) alternatif, yaitu (Pasal 40 SK Menperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001) : Perdamaian, Gugatan ditolak dan Gugatan dikabulkan.

Jika gugatan dikabulkan, maka dalam amar putusan ditetapkan kewajiban yang harus dilakukan oleh pelaku usaha, dapat berupa sebagai berikut :

a. Ganti rugi atas kerusakan pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa yang dapat berupa :

1) Pengembalian uang.

2) Pengganti barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya.

3) Perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan (Pasal 10 ayat (1) dan (2) UUPK, SK Menperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001).

b. Sanksi administrasi berupa penetapan ganti rugi maksimal Rp. 200.000.000,00 (dua ratus juta Rupiah) (Pasal 60 ayat (2) UUPK jo Pasal 3 huruf l, dan Pasal 40 ayat (3) butir b SK Menperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001).

Hampir semua pelaku usaha, baik secara langsung maupun melalui brosur yang diterbitkan menawarkan serta menjanjikan keasrian, kenyamanan, kemegahan dan berbagai impian indah lainnya. Tidak banyak orang tahu bahwa janji pelaku usaha atau brosur perumahan yang dibagi-bagikan dalam berbagai pameran atau ekspo perumahan itu memiliki dimensi hukum. Atau bagi mereka yang tahu, lebih baik memanfaatkan ketidaktahuan (*ignorance*) pihak lainnya²¹.

Dalam perspektif konsumen, berbagai iklan atau brosur perumahan merupakan sarana informasi minimal bagi seorang konsumen untuk menjatuhkan pilihannya. Sebaliknya dari sisi kepentingan sebagian pelaku usaha janji-janji rumah ideal dan idaman keluarga yang dibuat sedemikian menarik dalam brosur yang diterbitkannya, tidak punya makna apa-apa, kecuali sebatas memberikan selling effect saja. Persoalan informasi yang dikemasnya benar atau tidak itu soal lain, dan dianggap resiko konsumen.

Sebagai upaya untuk menyelesaikan kasus antara pelaku usaha dan konsumen, maka konsumen sesuai dengan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 45 ayat (1), Bahwa setiap konsumen yang dirugikan bisa menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada dilingkungan peradilan umum.

Gugatan terhadap masalah pelanggaran hak konsumen perlu dilakukan, dimana posisi konsumen dan pelaku usaha sama-sama berimbang di mata hukum. Konsumen yang merasa hak-haknya telah dilanggar perlu mengadukannya kepada lembaga yang berwenang. Konsumen bisa meminta bantuan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) terlebih dahulu untuk meminta bantuan hukum atau bisa langsung menyelesaikan masalahnya ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Tabel 1

Rekapitulasi pengaduan kasus property yang di tangani BPSK Bogor

Tahun	Jumlah	Keterangan	BPSK
-------	--------	------------	------

²¹ Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2003). hal 101

2005	2	Pengembalian Uang Muka	Damai
2006	2	Sertifikat Hak Milik	Damai
2007	2	Sertifikat Hak milik dan Perbaikan sarana dan prasarana	Damai
2008	8	Pengembalian uang muka	Damai
2009	5	Perbaikan kondisi bangunan, klarifikasi perhitungan angsuran KPR, pengembalian uang muka, penyerahan surat-surat,	Damai
2010	2	Pengembalian uang muka	Damai

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka penelitian ini dapat disimpulkan bahwa:

1. Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur tentang tanggungjawab pelaku usaha kepada konsumen jika terjadi sengketa yaitu pelaku usaha bertanggungjawab memberikan ganti rugi, pengembalian uang, penggantian barang, jasa yang sejenis atau setara nilainya, perawatan kesehatan, pemberian santunan yang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kemudian pelaku usaha yang menolak atau tidak memberi tanggapan atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen dapat digugat melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.
2. Sengketa perumahan sering terjadi antara pihak konsumen dengan pihak pelaku usaha, karena beberapa hal yaitu: perjanjian jual beli rumah yang tidak seimbang, kualitas spesifikasi teknis rumah rendah, fasilitas sosial dan fasilitas umum yang tidak standar.
3. Peranan BPSK adalah melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi, mediasi dan arbitrase. Penyelesaian sengketa melalui BPSK ini sangat murah, cepat, sederhana dan tidak berbelit-belit. Konsumen yang bersengketa dengan pelaku usaha langsung datang ke kantor BPSK provinsi dengan membawa surat permohonan penyelesaian sengketa, mengisi formulir pengaduan dan menyerahkan berkas atau dokumen pendukung. BPSK mempunyai wewenang untuk melakukan pemeriksaan atas kebenaran laporan dari pihak yang bersengketa. Kasus yang dianalisis adalah BPSK menyelesaikan sengketa konsumen antara PT. Darmaga Putra Patria dengan Sri Rahayu Murwani dan PT. Rivela Adi Karya dengan Novi Yeni dan BPSK menyelesaikan sengketa PT. Rivela Adi Karya dengan Novi Yeni dan sepakat untuk menyelesaikan sengketa yang terjadi mengenai pembelian rumah yang berlokasi di Blok I Nomor 28 Perumahan Bogor Park Residence Kota Bogor.

B. Saran

Dari kesimpulan di atas, dapat disarankan sebagai berikut:.

1. Untuk lebih integratif dan komprehensif mencapai sasaran perlindungan hukum terhadap konsumen, UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dalam implementasinya harus disertai peraturan pelaksanaannya, pembinaan aparat, pranata dan perangkat-perangkat yudikatif, administratif dan edukatif, serta sarana dan prasarana lainnya. Semua itu diharapkan dapat membuat konsumen mempunyai posisi tawar yang wajar dan mampu meletakkan posisinya yang sesungguhnya dalam melakukan hubungan atau interaksi dengan pelaku ekonomi /pelaku usaha /produsen, serta mampu mempertahankan atau menuntut haknya dengan baik dan benar. Sehingga eksistensi undang-undang tersebut dirasakan benar-benar efektif di masyarakat
2. Pembentukan badan independen penyelesaian sengketa khusus bidang perumahan atau properti di Indonesia cukup mendesak, mengingat masih lemahnya posisi konsumen ini, serta mahal dan lamanya sistem peradilan. Badan atau lembaga independen tersebut sangat dibutuhkan menyelesaikan masalah hukum seputar masalah perumahan dan properti, serta mempunyai kekuasaan untuk mengeksekusi yang putusannya bersifat final. Badan ini diharapkan dapat membantu masyarakat dalam memperoleh jaminan hukum atas rumah atau hunian yang mereka miliki. Keanggotaan badan independen penyelesaian sengketa perumahan atau properti tersebut sebaiknya diambil dari unsur-unsur akademisi, praktisi hukum, pakar permukiman, organisasi pengembang, serta pakar lingkungan.
3. Diperlukan adanya gerakan sosial mengenai pemberdayaan konsumen sehingga dirasa penting penggalakkan kegiatan-kegiatan sosialisasi. Peningkatan kerjasama berbagai pihak mengenai perlindungan konsumen, seperti lembaga-lembaga pemerintah, organisasi kemasyarakatan mengenai konsumen, asosiasi pelaku usaha, dan perguruan tinggi. Lembaga-lembaga tersebut terutama pemerintah, segera diwujudkan adanya kelengkapan keorganisasiannya yang bersangkutan dengan perlindungan konsumen. Penelitian mengenai konsumen perlu ditindaklanjuti menyangkut penegakan hukumnya ataupun kinerja kelembagaan-birokrasi pemerintah sehubungan dengan pelaksanaan UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, dan juga penelitian sektor berkaitan dengan konsumen yang lebih spesifik, seperti perlindungan konsumen perumahan.

DAFTAR PUSTAKA

A. Perundang-Undangan:

Indonesia, Undang-Undang Tentang *Perumahan dan Pemukiman*, UU No.4 Tahun 1992, LN No.343669 Tahun 1992.

Indonesia, Undang-Undang Tentang *Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 Tahun 1999, LN No.42 Tahun 1999.

Indonesia. Keputusan Menteri Perumahan Rakyat No. 9/KPTS/M/1995 Tentang Pedoman Pengikatan Jual Beli.

B. Buku:

Ade Maman Suherman. *Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, Aspek Hukum dalam Ekonomi Global*. Jakarta, Ghalia Indonesia, 2004.

Az. Nasution. *Konsumen dan Hukum : Tinjauan Sosial, Ekonomi dan Hukum pada perlindungan konsumen*. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan, 1995.

Badruzaman, Mariam Darius. *Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat Dari Sudut Perjanjian Baku (Standar)*. Bandung: Bina Cipta, 1985.

Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia di ambil dari buku Edmond Chan dengan judul Law in the Consumer Perspective, University of Pennsylvania Law Review*. Jakarta : PT. Grasindo, 1963, 2000.

Shofie, Yusuf. *Perlindungan Konsumen & Instrumen-Instrumen Hukumnya*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2009.

Soekanto, Soerjono. Sri Mamudji. *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta: CV. Rajawali, 1985.

Sri Sudewi Masjchun Sofwan. *Hukum Perutangan Bagian I*, Yogyakarta: Liberty, 2005.

Subekti. *Hukum Perjanjian*. Jakarta: Intermasa, 1983.

_____. *Pokok Pokok Hukum Perdata*. Jakarta: Intermasa, 1993.

Yusuf Shofie. *Perlindungan Konsumen*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2003

Yusuf Shofie. *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), Teori dan Praktek Penegakan Hukum*. Bandung, Citra Aditya Bakti, 2002.

C. Lain-lain :

Data Dari BPSK Kota Bogor.

Harjono. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Menderita Kerugian Dalam Transaksi Properti Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (Studi Pada Pengembang Perumahan PT. Fajar Bangun Raharja Surakarta)"

<http://hukum.uns.ac.id>

<http://prokum.esdm.go.id/uu/1999/uu-8-1999.pdf>.

[http://uu-4-1992.pdf\(application/pdfobj\)](http://uu-4-1992.pdf(application/pdfobj)).

Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta: Balai Pustaka, 1993.