

BAB III

PEMBAHASAN

3.1. Tanggung Jawab Pihak Pengembang Terhadap Kerugian Konsumen Atas Kualitas Bangunan

Rumah merupakan salah satu kebutuhan pokok manusia selain kebutuhan makanan dan kebutuhan pakaian. Seiring dengan perkembangan zaman, manusia lebih memilih untuk memenuhi kebutuhan rumah yang baik dan layak huni yang dalam bentuk perumahan. Hal ini dikarenakan untuk keefisienan waktu dan tenaga. Konsumen perumahan tidak mempersulit dalam mempersiapkan keperluan tersebut dan konsumen siap untuk menikmati hasil jadi. Dengan mendatangi pihak developer saja, orang sudah bisa memesan rumah yang diinginkan. Pengembang atau developer merupakan perusahaan yang menjalankan bisnisnya untuk membangun sebuah kawasan dengan penataan infrastruktur dan fasilitas yang terdesain dengan baik, melalui desain yang baik, pengembangan ruang terbuka, pertumbuhan kawasan di kemudian hari, fasilitas umum serta akses transportasi. Developer dalam hal ini menawarkan produk – produk hunian atau kaveling yang intinya dapat menarik pihak konsumen.

Alasan lain masyarakat membeli sebuah rumah di perumahan dari developer adalah masyarakat dapat memperoleh perumahan secara lebih cepat, lebih terjangkau, dan tidak perlu repot. Melalui developer, konsumen juga dapat memilih bangunan rumah yang sesuai dengan keinginan serta mendapatkan fasilitas umum maupun fasilitas sosial. Namun kepercayaan masyarakat seringkali disalahgunakan oleh pihak developer. Dalam melakukan penawaran

perumahan tidak jarang informasi yang diberikan oleh pihak developer terlalu berlebihan. Sehingga membuat konsumen sangat tertarik atau mungkin bahkan membingungkan sendiri bagi pihak konsumen. Hal yang biasa terjadi adalah masalah tidak dibangunnya fasilitas umum yang mana telah dijanjikan di awal sebelum pihak konsumen membeli perumahan tersebut.

Padahal sebenarnya fasilitas – fasilitas umum merupakan hal yang penting dan harus diperhitungkan dalam pembangunan sebuah perumahan, karena berkaitan dengan kualitas penghuninya yang nantinya agar dapat menunjang kualitas hidup penghuni perumahan tersebut. Dasar hukum yang dapat digunakan untuk patokan pembangunan rumah adalah Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 29/PRT/M/2006 tentang Pedoman Persyaratan Teknis Bangunan Gedung. Dalam Pasal 1 angka 1 Peraturan Menteri Pekerjaan Umum 29/PRT/M/2006, yang dimaksud dengan bangunan gedung adalah wujud fisik hasil pekerjaan konstruksi yang menyatu dengan tempat kedudukannya, sebagian atau seluruhnya berada di atas atau di dalam tanah atau air yang berfungsi sebagai tempat manusia melakukan kegiatannya, baik untuk hunian atau tempat tinggal, kegiatan keagamaan, kegiatan usaha, kegiatan sosial budaya, maupun kegiatan khusus. Perumahan merupakan tempat hunian atau tempat tinggal, sehingga dalam pelaksanaan teknis bangunan perumahan menggunakan pedoman atau standar dari peraturan Menteri Pekerjaan Umum tersebut.

Dan yang paling pokok lagi berdasarkan Undang – Undang No.1 Tahun 2011 tentang Perumahan dan Kawasan Pemukiman terdapat pasal yang mengatur tentang pentingnya fasilitas umum yang harus dibangun oleh pihak developer

untuk menunjang sarana prasarana konsumen supaya hidup lebih berkualitas. Yang mengatur tentang pentingnya Fasilitas umum di pasal 42 Undang – Undang No.1 Tahun 2011 tentang Perumahan dan Kawasan Pemukiman yang berisikan tentang :

- (1) Rumah tunggal, rumah deret, dan/atau rumah susun yang masih dalam tahap proses pembangunan dapat dipasarkan melalui system perjanjian pendahuluan jualbeli sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan.
- (2) Perjanjian pendahuluan jual beli sebagaimana yang 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)
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai system perjanjian pendahuluan jual beli sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) diatur dengan peraturan menteri.

Dasar hukum inilah yang digunakan untuk pihak developer melaksanakan pembangunan perumahan dengan fasilitas umum tambahan yang harus disertakan di rancangan pembangunan perumahan tersebut.

Standart pembangunan diatas adalah hal yang harus dipatuhi dalam pembangunan sebuah perumahan. Namun kenyataan yang ada sering kali tidak

sama seperti yang diperjanjikan. Seringkali developer mengabaikan pembangunan fasilitas umum padahal pada awal perjanjian pembelian rumah developer menjanjikan fasilitas umum yang akan di bangun di sekitaran area perumahan tersebut. Hal ini sangat bertentangan dengan tanggungjawab pelaku usaha dalam menjalankan usahanya. Melanggar Undang – Undang No.1 Tahun 2011 tentang Perumahan dan Kawasan Pemukiman dan melanggar Pasal 19 Undang – Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

3.1.1. Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Berdasarkan Pasal 19 Undang – Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Tanggungjawab pelaku usaha adalah :

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

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

Inti dari pasal diatas adalah pelaku usaha bertanggung jawab atas segala kerugian yang timbul dari hasil produksi/jasanya. Seperti yang disebutkan dalam pasal 19 ayat (1) pelaku usaha wajib bertanggung jawab memberikan ganti rugi terhadap konsumen yang dirugikan disini yang dimaksud adalah pihak developer yang tidak membangun fasilitas umum di proyek perumahannya.

Berdasarkan ayat (2) pasal 19, ganti rugi sebagaimana yang dimaksud oleh ayat (1) dapat berupa pengembalian uang dan dalam kasus ini juga dapat dikenakan sejumlah denda yang dibebankan kepada pihak developer yang dianggap lalai tidak membangun fasilitas umum di proyek pembangunan perumahannya. Pemberian ganti dan sebuah denda tidak menghapus kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.

Berbicara mengenai tanggung jawab, maka tidak lepas dari prinsip – prinsip tanggung jawab, karena prinsip tentang tanggung jawab merupakan perihal yang sangat penting dalam perlindungan konsumen, diperlukan kehati – hatian dalam

menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dibebankan kepada pihak – pihak terkait.¹⁰

Apabila pihak pengembang sudah menjanjikan namun tidak dibangun atau kriteria, spesifikasi, persyaratan, prasarana, sarana, dan utilitas umum tidak sesuai, maka dapat dikenai sanksi administratif yang dapat berupa sebagaimana disebutkan Pasal 150 ayat (2) UU 1/2011. Selain itu, pihak pengembang yang bersangkutan juga dapat dijerat pidana berdasarkan Pasal 151 UU 1/2011, yang berbunyi sebagai berikut:

1. Setiap orang yang menyelenggarakan pembangunan perumahan, yang tidak membangun perumahan sesuai dengan kriteria, spesifikasi, persyaratan, prasarana, sarana, dan utilitas umum yang diperjanjikan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 134, dipidana dengan pidana denda paling banyak Rp5.000.000.000,00 (lima miliar rupiah).
2. Selain pidana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) pelaku dapat dijatuhi pidana tambahan berupa membangun kembali perumahan sesuai dengan kriteria, spesifikasi, persyaratan, prasarana, sarana, dan utilitas umum yang diperjanjikan.

Pada prinsipnya, penghuni sebuah kompleks perumahan baik kluster atau town house adalah konsumen atau pengguna akhir dari suatu produk barang atau jasa. Maka dari itu, ia dilindungi UU Perlindungan Konsumen. Dari mulai fasilitas yang tidak sesuai dengan brosur penawaran, sampai soal cicilan lunas tapi

¹⁰ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta Grasindo, h.59.

sertifikat rumah tidak keluar. Selain itu, masih banyak juga pengembang yang tak menyediakan fasilitas umum (Fasum) dan fasilitas sosial (Fasos) sesuai aturan.

Ancaman bagi pengembang yang tidak melakukan kewajiban membangun fasum dan fasos adalah denda hingga Rp 2 miliar atau penjara selama lima tahun. Perbandingan antara luas fasilitas dengan perumahan adalah sekitar 40 banding 60. Meski begitu, perbandingan atau persentase tersebut tergantung besar kecilnya kompleks perumahan yang dibangun. Untuk perumahan kecil yang luas arealnya kurang dari 5.000 m², lahan fasum-fasos bisa 20 persen atau 30 persen. Kebanyakan digunakan untuk jalan, drainase, gorong-gorong, dan lahan terbuka.

Secara umum, prinsip – prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan sebagai berikut :

1. Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Unsur Kesalahan yaitu prinsip yang menyatakan bahwa seorang baru dapat diminta pertanggungjawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya.
2. Prinsip praduga untuk selalu bertanggungjawab yaitu prinsip yang menyatakan tergugat selalu bertanggung jawab sampai dia dapat membuktikan, bahwa dia tidak bersalah, jadi beban pembuktian ada pada tergugat.
3. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab. Prinsip ini merupakan kebalikan dari prinsip praduga untuk selalu bertanggung

jawab, dimana tergugat selalu dianggap tidak bertanggung jawab, sampai dibuktikan dia bersalah.

4. Prinsip tanggung jawab mutlak, dalam prinsip ini menetapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan, namun ada pengecualian yang memungkinkan untuk di bebaskan dari tanggung jawab.
5. Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan, dengan adanya prinsip tanggung jawab ini, pelaku usaha tidak boleh secara sepihak menentukan klausula yang merugikan konsumen, termasuk membatasi maksimal tanggung jawabnya. Jika ada pembatasan, maka harus berdasarkan perundang – undangan yang berlaku.¹¹

Disamping adanya hak dan kewajiban yang perlu diperhatikan oleh developer selaku pelaku usaha, adanya tanggung jawab yang harus dibebankan oleh developer sebagian dari kewajiban yang mengikat kegiatannya dalam berusaha, sehingga diharapkan adanya kewajiban dari developer selalu bersikap hati – hati dalam menjalankan usahanya. Tanggung jawab dapat diidentifikasi sebagai satu tanggung jawab secara hukum dari orang/badan yang bergerak dalam suatu proses untuk menghasilkan suatu produk/ mendistribusikan produk tersebut.

Tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian konsumen dalam Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen diatur khusus dalam BAB VI, dimulai dari pasal 19 sampai dengan pasal 28, memperhatikan substansi pasal 19 ayat 1 Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dapat diketahui bahwa tanggung jawab pelaku usaha meliputi :

¹¹ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta 2008, h. 92.

- a. Tanggung jawab ganti kerusakan atau kerugian.
- b. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerugian atas pencemaran.
- c. Tanggung jawab ganti rugi atas kerugian konsumen.

Berdasarkan hal ini, maka adanya produk barang dan jasa yang cacat bukan merupakan satu – satunya dasar pertanggungjawaban pelaku usaha. Hal ini berarti, bahwa tanggungjawab pelaku usaha meliputi segala kerugian yang dialami konsumen. Dalam hal tanggung jawab developer, maka hal tersebut berkaitan dengan tanggung jawab moral developer kepada konsumennya. Pada umumnya developer yang bernaung dalam Perusahaan Real Estate Indonesia (REI) memiliki tanggung jawab moral terhadap konsumen. Tanggung jawab moral developer tercantum dalam kode etik persatuan perusahaan Real Estate Indonesia yang dikenal dengan “Sapta Brata”. Adapun isi dari Sapta Brata adalah sebagai berikut

1. Anggota Real Estate Indonesia dalam melaksanakan usahanya senantiasa berlandaskan pada Pancasila dan Undang – Undang Dasar 1945.
2. Anggota Real Estate Indonesia dalam melaksanakan usahanya senantiasa mentaati segala Undang – Undang maupun peraturan yang berlaku di Indonesia.
3. Anggota Real Estate Indonesia dalam melaksanakan usahanya, senantiasa menjaga keselarasan antara kepentingan usahanya dengan kepentingan pembangunan bangsa dan Negara.
4. Anggota Real Estate Indonesia dalam melaksanakan usahanya, senantiasa menempatkan dirinya sebagai perusahaan swasta nasional

yang bertanggung jawab, menghormati dan menghargai profesi usaha Real Estate dan menjunjung tinggi rasa keadilan, kebenaran, dan kejujuran.

5. Anggota Real Estate Indonesia dalam melaksanakan usahanya, senantiasa menjunjung tinggi AD/ART Real Estate Indonesia serta memegang teguh disiplin dan solidaritas organisasi.
6. Anggota Real Estate Indonesia dalam melaksanakan usahanya, dengan sesama pengusaha senantiasa saling menghormati, dan saling membantu serta menghindarkan diri dari persaingan yang tidak jelas.
7. Anggota Real Estate Indonesia dalam melaksanakan usahanya, senantiasa memberikan pelayanan pada masyarakat dengan sebaik – baiknya.¹²

Dengan adanya kode etik di atas maka menghindarkan dari timbulnya keraguan terhadap kredibilitas developer yang bukan anggota asosiasi oleh para konsumen. Kondisi ini tentu sangat merugikan developer karena kepercayaan konsumen merupakan nyawa terjadinya penjualan. Tanpa penjualan sudah dipastikan papan nama proyek menjadi pajangan lapuk yang akan runtuh dimakan karat.

3.1.2. Hubungan Hukum Antara Pelaku Usaha dan Konsumen

Hubungan antara produsen dengan konsumen dilaksanakan dalam rangka jual beli. Jual beli sesuai dengan Pasal 1457 KUHPerdara adalah suatu perjanjian sebagaimana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu

¹² AD/ART Persatuan Perusahaan Real Estate Indonesia.

kebendaan dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan. Dengan pengertian ini, terdapat unsur – unsur perjanjian penjual dan pembeli, harga dan barang

Dalam hubungan langsung antara pelaku usaha dan konsumen terhadap hubungan kontraktual/ perjanjian. Jika produk menimbulkan kerugian pada konsumen, maka konsumen dapat meminta ganti kerugian kepada produsen disini yang dimaksud adalah meminta ganti rugi kepada pihak developer atas dasar tanggung jawab kontraktual.

3.1.3. Akibat Hukum Antara Pelaku Usaha dan Konsumen

Akibat hukum akan muncul apabila pelaku usaha tidak menjalankan kewajibannya dengan baik dan konsumen akan melaukan keluhan apabila hasil yang diberikan tidak sesuai dengan perjanjian pada saat perjanjian jual beli yang telah dilakukan. Dalam suatu kontrak atau perjanjian, apabila pelaku usaha dapat menyelesaikan kewajibannya dengan baik, maka pelaku usaha telah melakukan prestasi. Tetapi jika pelaku usaha telah lalai dan tidak melaksanakan atau menyelesaikan kewajibannya dengan baik maka yang akan timbul adalah wanprestasi. Pengertian wanprestasi disini adalah tidak memenuhi kewajiban yang telah ditetapkan dalam perikatan, baik perikatan yang timbul karena perjanjian maupun dari Undang – Undang.

3.2.Upaya Hukum Konsumen Selaku Pembeli Perumahan yang Dirugikan Oleh Developer Atas Tidak Dibangunnya Fasilitas Umum.

Tidak dibangunnya sarana fasilitas umum seringkali dilakukan oleh pihak developer pada proses pembangunan perumahan dan hal itu sangatlah merugikan pihak konsumen perumahan. Sebagai pihak yang dirugikan, konsumen perumahan dapat melakukan berbagai upaya hukum untuk memperjuangkan haknya. Dalam pasal 5 Undang – Undang Perlindungan Konsumen Tahun 1999 terdapat aturan mengenai hak – hak konsumen yang diberikan oleh Undang – Undang Perlindungan Konsumen, dimana salah satu hak tersebut adalah hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut jika pelaku usaha melakukan pelanggaran. Dengan demikian konsumen perumahan yang telah dirugikan oleh pengembang atas tidak dibangunnya fasilitas umum tidak sesuai dengan apa yang telah diperjanjikan dapat melakukan upaya hukum.

Upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen perumahan yang haknya telah dirugikan oleh pengembang yaitu berdasarkan ketentuan Pasal 45 Ayat (1) terdapat dua pilihan yaitu :

1. Melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha.
2. Melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

3.2.1. Contoh Kasus

Masalah yang timbul dalam pelaksanaan jual beli perumahan melalui developer adalah wanprestasi dimana developer mengabaikan perjanjian sepihak yang dibuatnya sendiri. Perlu dipahami bahwa dalam suatu perjanjian jula beli akan mengikat kedua pihak untuk suatu yang di perjanjikan (prestasi) namun

dalam kenyataanya tidak dapat menutup kemungkinan salah satu pihak tidak melaksanakan prestasinya (wanprestasi). Fasilitas umum sering dilupakan para developer, yakni pembangunan jalan, lapangan olahraga dan mushola. Sebagai contoh, sebelum mendirikan perumahan developer harus membangun jalan yang dilengkapi dengan drainase. Sementara di jalan lingkungan, minimal lebarnya 7 meter. Jika ada developer yang mendirikan bangunan terlebih dahulu, tetapi tidak membangun ruas jalan utama dan fasilitas umum lainnya maka developer ini telah melakukan kesalahan karena membangun perumahan terlebih dahulu tidak membangun fasilitas umum. Hal ini dimaksudkan agar tataruang di lingkungan di perumahan tidak semrawutm tentunya akan memberikan kenyamanan kepada warga penghuninya.

Ketentuan lainnya, menjelaskan terjait fasilitas umum yang segera dipenuhi, misalnya ada 50 unit rumah, developer diminta segera membangun fasilitas umumnya, kalau tidak di indahkan, akan ditegur secara lisan, kalau tidak di hiraukan akan ditegur secara tertulis. Untuk mengantisipasi hal tersebut, dinas tata bangunan dan kebersihan menjamin tidak akan mengeluarkan izin jika developer tidak mememnuhi syarat – syarat tersebut.

Pengaturan mengenai perumahan diatur terutama dalam UU No. 1 Tahun 2011 tentang Perumahan dan Kawasan Pemukiman (“UU 1/2011”). Berdasarkan Pasal 1 angka 2 UU 1/2011, pengertian perumahan adalah:

“.....kumpulan rumah sebagai bagian dari permukiman, baik perkotaan maupun perdesaan, yang dilengkapi dengan

prasarana, sarana, dan utilitas umum sebagai hasil upaya pemenuhan rumah yang layak huni.”

Jika melihat pada definisi perumahan tersebut, sudah dapat diketahui bahwa prasarana, sarana dan utilitas umum merupakan syarat yang harus dilengkapi dalam suatu perumahan. Bahkan, ketika perumahan tersebut masih dalam tahap pembangunan, pemasaran perumahan melalui sistem perjanjian pendahuluan jual-beli baru dapat dilakukan setelah adanya kepastian atas ketersediaan prasarana, sarana, dan utilitas umum (lihat Pasal 42 UU 1/2011).

Pembangunan prasarana, sarana, dan utilitas umum perumahan harus memenuhi persyaratan (Pasal 47 ayat [3] UU 1/2011):

- a. kesesuaian antara kapasitas pelayanan dan jumlah rumah;
- b. keterpaduan antara prasarana, sarana, dan utilitas umum dan lingkungan hunian; dan
- c. ketentuan teknis pembangunan prasarana, sarana, dan utilitas umum.

Pihak pengembang (*developer*) dilarang menyelenggarakan pembangunan perumahan, yang tidak membangun perumahan sesuai dengan kriteria, spesifikasi, persyaratan, prasarana, sarana, dan utilitas umum yang diperjanjikan (Pasal 134 UU 1/2011). Jadi, dalam hal ini Saudara perlu melihat lagi dalam perjanjian jual-beli rumah mengenai segala prasarana, sarana, dan utilitas umum yang telah dijanjikan oleh pihak pengembang. Apabila pihak pengembang sudah menjanjikan namun tidak dibangun atau kriteria, spesifikasi, persyaratan, prasarana, sarana, dan utilitas umum tidak sesuai, maka dapat dikenai sanksi administratif yang dapat berupa sebagaimana disebutkan Pasal 150 ayat (2) UU

1/2011. Selain itu, pihak pengembang yang bersangkutan juga dapat dijerat pidana berdasarkan Pasal 151 UU 1/2011, yang berbunyi sebagai berikut:

- (1) Setiap orang yang menyelenggarakan pembangunan perumahan, yang tidak membangun perumahan sesuai dengan kriteria, spesifikasi, persyaratan, prasarana, sarana, dan utilitas umum yang diperjanjikan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 134, dipidana dengan pidana denda paling banyak Rp5.000.000.000,00 (lima miliar rupiah).
- (2) Selain pidana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) pelaku dapat dijatuhi pidana tambahan berupa membangun kembali perumahan sesuai dengan kriteria, spesifikasi, persyaratan, prasarana, sarana, dan utilitas umum yang diperjanjikan.

Dalam jangka waktu yang sudah disepakati bersama pihak developer belun juga membangun apa yang sudah diperjanjikan, maka pihak developer akan di proses dan dilaporkan permasalahanya da nada beberapa cara untuk menyelesaikan sengketa konsumen dengan developer ini yaitu dengan cara penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dan penyelesaian konsumen di dalam ruang lingkup pengadilan umum.

3.2.2. Penyelesaian Sengketa Konsumen di Luar Pengadilan.

Dalam penyelesaian ini dapat diselesaikan dengan penyelesaian sengketa secara damai oleh para pihak yang bersengketa. Dalam upaya penyelesaian sengketa konsumen perumahan yang haknya dirugikan oleh pihak developer. Maka para pihak dapat mengupayakan penyelesaian sengketa secara damai. Dasar

hukum penyelesaian sengketa secara damai adalah Pasal 45 Ayat (2) Undang – Undang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

Penyelesaian konsumen sebagai mana yang dimaksud pada Pasal 45 Ayat (2) Undang – Undang perlindungan konsumen, tidak menutup kemungkinan dilakukan penyelesaian secara damai oleh para pihak yang bersengketa, yaitu pelaku usaha dan konsumen, tanpa melalui pengadilan atau badan penyelesaian sengketa konsumen dan sepanjang tidak bertentangan dengan Undang – Undang Perlindungan Konsumen. Bahkan dalam penjelasan tersebut dikemukakan bahwa setiap tahap diusahakan untuk menggunakan penyelesaian damai oleh kedua belah pihak yang bersengketa. Dari penjelasan Pasal 45 Ayat (2) Undang – Undang Perlindungan konsumen dapat diketahui bahwa UUPK menghendaki agar penyelesaian damai, merupakan upaya hukum yang justru harus terlebih dahulu diusahakan oleh para pihak yang bersengketa, sebelum para pihak memilih untuk menyelesaikan sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau BPSK dan badan peradilan.

Jalan lain yang ditempuh jika tidak bisa diselesaikan secara damai yaitu dengan penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau BPSK. Dalam hal ini BPSK merupakan suatu lembaga khusus yang dibentuk oleh pemerintah di setiap kabupaten atau kota untuk menyelesaikan sengketa konsumen diluar pengadilan. Tatacara penyelesaian sengketa konsumen diatur dalam Undang – Undang No.8 Tahun 1999 Jo. Kepmenperindag/MPP/12/2001

tentang pelaksanaan tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen.

Pasal 52 Undang – Undang Perlindungan Konsumen mengatur mengenai tugas dan wewenang BPSK, yaitu :

1. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara melalui mediasi atau abiterase atau konsoliasi.
2. Memberikan konsultasi Perlindungan Konsumen.
3. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausa baku.
4. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang – Undang Perlindungan Konsumen.
5. Menerima pengaduan baik menulis maupun tidak tertulis dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap Perlindungan Konsumen.
6. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa Perlindungan Konsumen.
7. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
8. Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli, atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang – Undang Perlindungan Konsumen.
9. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud angka 7 dan angka 8 yang tidak bersedia memenuhi panggilan BPSK.

10. Mendapatkan, meneliti atau menilai surat dokumen atau alat bukti lain guna penyelidikan atau pemeriksaan.
11. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidaknya kerugian dipihak konsumen.
12. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
13. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang – Undang Perlindungan Konsumen.

Dalam menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen BPSK membentuk majelis dengan jumlah anggota yang berjumlah ganjil yaitu terdiri dari sedikit – sedikitnya 3 (tiga) orang yang mewakili semua unsur, dan dibantu oleh seorang panitera.

Lembaga penyelesaian sengketa yang dilakukan melalui BPSK ini memang dikhususkan bagi konsumen perorangan yang memiliki perselisihan dengan pelaku usaha. Dengan adanya BPSK maka penyelesaian sengketa Konsumen dapat dilakukan secara cepat, mudah, dan murah. Cepat karena Undang – Undang menentukan dalam tenggang 21 hari kerja, BPSK wajib memberikan putusnya. Mudah karena prosedur administrative dan proses pengambilan putusan yang sederhana. Murah terletak pada biaya perkara yang relative terjangkau.

Alternatif penyelesaian sengketa dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut :

1. Konsultasi

Pada prinsipnya konsultasi merupakan tindakan yang bersifat personal antara suatu pihak tertentu yang disebut dengan klien dengan pihak lain yang disebut dengan konsultan yang memberikan pendapatnya kepada klien tersebut untuk memenuhi kebutuhan kliennya. Pendapat tersebut tidak mengikat, artinya klien bebas untuk menerima pendapatnya atau tidak.

2. Negosiasi

Negosiasi adalah proses consensus yang digunakan oleh parapihak untuk memperoleh kesepakatan diantara mereka. Negosiasi merupakan sarana bagi pihak – pihak yang mengalami sengketa untuk mendiskusikan penyelesaiannya tanpa melibatkan pihak ke tiga penengah yang tidak berwenang mengambil keputusan (mediasi) dan pihak ketiga (pengambil keputusan) abiterase dan litigasi. Negosiasi biasanya dipergunakan dalam sengketa yang tidak terlalu pelik. Dimana para pihak masih memiliki itikadbaik untuk duduk bersama menyelesaikan masalah.

3. Mediasi

Mediasi merupakan proses negosiasi memecahkan masalah dimana pihak luar yang tidak memihak bekerjasama dengan pihak yang bersengketa untuk membantu memperoleh kesepakatan perjanjian dengan memuaskan, dalam hal ini mediator tidak mempunyai wewenang untuk memutuskan sengketa.

4. Konsiliasi

Konsiliasi tidak jauh berbeda dengan perdamaian. Sebagaimana diatur dalam pasal 1851 KUHPerdara. Konsiliasi sebagai suatu alternated penyelesaian diluar pengadilan dan merupakan suatu tindakan atau proses untuk mencapai perdamaian di luar pengadilan.

5. Penilaian Ahli

Yang dimaksud dengan penilaian ahli adalah pendapat hukum oleh lembaga arbitrase. Dalam pasal 1 angka 8 Undang – Undang No.30 Tahun 1999 lembaga arbitrase adalah badan yang dipilih oleh para pihak yang bersengketa untuk memberikan putusan mengenai sengketa tertentu, lembaga tersebut juga dapat memberikan pendapat dan mengikat mengenai suatu hubungan hukum tertentu dalam hal belum timbul sengketa.

3.2.2 Penyelesaian Sengketa di Pengadilan Umum.

Penyelesaian sengketa konsumen di peradilan umum dibatasi pada sengketa perdata. Maksudnya sengketa atau perkara kedepan pengadilan bukanlah keinginan sang hakim sendiri, melainkan karena inisiatif dari pihak yang bersengketa dalam hal ini adalah penggugat yaitu pihak konsumen perumahan maupun dari pihak developer atau pengembang. Pengadilan yang memberikan pemecahan atas hukum perdata yang tidak dapat bekerja diantara parapihak secara sukarela.

Istilah prosedur berperkara didahului oleh pendaftaran surat gugatan di kepaniteraan perkara perdata di pengadilan negeri. Sebelumnya surat gugatan harus

sudah dipersiapkan terlebih dahulu secara jerih dan cermat. Prosedur surat gugatan kepaniteraan perdata di Pengadilan Negeri adalah :

1. 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.
2. Penyelesaian konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.
3. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana yang dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang – Undang.
4. Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa diluar pengadilan, gugatan melaluo pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau para pihak yang bersengketa.

Dari pernyataan Pasal 45 ayat (3) jelas seharusnya bukan hanya tanggung jawab pidana yang tetap dibuka kesempatan untuk diperkarakan, melainkan juga tanggung jawab lainnya, dalam hal ini perlindungan konsumen yang hak nya dirugikan. Dalam kasus perdata di pengadilan negeri, pihak konsumen yang diberikan hak mengajukan gugatan adalah :

- a. Seorang konsumen yang dirugikan oleh ahliwaris yang bersangkutan.
- b. Sekelompok 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 itu adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya.
- d. Pemerintah dan atau instansi terkait jika barang dan atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan atau korban yang tidak sedikit.

Pada klasifikasi yang pertama, yaitu seorang konsumen tidak ada ketentuan hal dalam ketentuan beracara.

Pada klasifikasi kedua, gugatan dapat dilakukan oleh sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama. Ketentuan ini harus dibedakan dengan gugatan mewakilkan kepada orang lain seperti diatur pada Pasal 123 Ayat (1) HIR. Penjelasan pasal 46 menyebutkan gugatan kelompok ini dengan istilah class action. Kemudian klasifikasi ketiga adalah lembaga swadaya masyarakat yang dikenal dengan lembaga perlindungan swadaya masyarakat dan berkaitan erat dengan legal standing.

Klasifikasi pemgugat dalam sengketa konsumen yang keempat adalah pemerintah dan atau instansi terkait. Mereka baru akan menggugat pelaku usaha jika ada kerugian materu yang besar atau korban yang tidak sedikit. Namun tudak disebutkan apakah gugatan yang demikian masih diperlukan jika ada gugatan dari

para konsumen, atau dapat dilakukan bersamaan waktunya dengan gugatan dari pihak konsumen yang termasuk klasifikasi – klasifikasi satu sampai ketiga. Tampaknya hal itu tetap dibiarkan tanpa penjelasan karena menurut ketentuan pasal 46 Ayat (3), masalah itu masih diperlukan pengaturan lebih lanjut dengan peraturan pemerintah.

Sampai saat ini hukum acara perdata kita tidak mensyaratkan perwakilan wajib oleh sarjana hukum yang memiliki klasifikasi tertentu untuk menangani sengketa atau perkara di pengadilan. Itu artinya konsumen dapat menangani masalah sengketa sendiri tanpa bantuan kuasa hukum, subekti berpendapat bahwa tanpa bantuan hukum dari kuasa hukum, gugatan seringkali ditanyakan tidak dapat diterima karena kesalahan format.

Sebelum menyusun gugatan, kuasa hukum terlebih dahulu menerima pemberian kuasa dari konsumen untuk memberikan bantuan hukum mewakili kepentingan konsumen di pengadilan. Wujudnya dalam bentuk surat kuasa yang secara jelas terperinci menyebutkan untuk apa kuasa itu diberikan atau biasa yang disebut surat kuasa khusus. Adanya kekeliruan atau cacat dalam pemberian surat kuasa dapat mengakibatkan gugatan dinyatakan tidak dapat diterima.

Sebelum penyusunan surat gugatan hendaknya dipertimbangkan beberapa hal, pertama, menggali fakta –fakta dari konsumen termasuk siapa saja pelaku usaha yang terlibat dalam sengketa tersebut. Sebelum sengketa ditangani kuasa hukum biasanya pada waktu mengadu ke organisasi konsumen sudah

membuat kronologis permasalahan atas inisiatif sendiri, baik secara lisan maupun tulisan.

Kedua, mempelajari bukti – bukti yang dimiliki konsumen, dalam hal yang rendah melalui dokumentasi gambar atau video, termasuk surat dalam perjanjian dan saksi.

Ketiga, kuasa hukum konsumen dalam hal ini harus bisa memperhitungkan kemungkinan adanya gugatan baik serupa pencemaran nama baik dari pengembang,

Menyangkut kompetensi atau kewenangan mengadili secara absolute yang menyangkut mengenai kewenangan sejenis untuk mewakili tergugat perinsip yang berlaku, yaitu gugatan diajukan pada pengadilan negeri di daerah hukum tergugat berdiam. Dalam sengketa perumahan ini biasanya tergugatnya adalah berbentuk badan hukum perseroan terbatas atau biasa disebut PT. karena itu gugatan diajukan di pengadilan Negeri di daerah hukum domisili PT tersebut. Namun demikian sesuai dengan Undang – Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang perseroan terbatas, keberadaan PT tersebut harus diteliti atau diselidiki terlebih dahulu apakah sudah sah sebagai badan hukum PT atau belum.

Dalam melakukan gugatan harus diperhatikan beberapa persyaratan supaya gugatan dari konsumen dapat diterima yaitu :

- a. Syarat Formal, yang meliputi :
 - Tempat dan tanggal pembuatan surat gugatan.

- Pembumbuhan materai.
 - Tanda tangan penggugat dalam hal ini konsumen yang dirugikan atau kuasa hukumnya bila diwakilkan.
- b. Syarat substansi atau material, yang meliputi :
- Identitas penggugat dalam hal ini konsumen perumahan.
 - Posita atau dundamntum petendi atau dalil – dalil kongkrit alasan yang menunjukkan peikatan berdasarkan perjanjian atau perbuatan melawan hukum guna mengajukan tuntutan.
 - Petitum atau hal hal yang dimohonkan penggugat untuk diputuskan oleh hakim pengadilan.

Dalam hal posita, konsumen perumahan hendaknya menguraikan semua perjanjian yang menyangkut dalam hal fasilitas umum yang tidak dibanagun tidak sesuai dengan apa yang di perjanjikan yang menyebabkan kerugian bagi konsumen. Mengenai petitumnya, konsumen atau penggugat dapat mengajukan petitum primer dan petitum subsidair. Petitum primer memuat hal – hal pokok yang di mohonkan penggugat untuk dikabulkan di pengadilan, petitum subsidair memberi kebebasan pada hakim untuk mengabulkan lain dari petitum primer. Akan tetapi permasalahan konsumen dengan lembaga peradilan tidak diketahui dengan pasri secara kuantatid. Hal itu seringkali terjadi kasus – kasus yang diajukan oleh konsumen seringkali di menangkan oleh pelaku usaha atau disini dimaksudkan adalah pihak developer.

Minimnya masalah – masalah konsumen di pengadilan (tidak termasuk luar pengadilan), kebanyakan di sebabkan sikap konsumen Indonesia yang enggan berperkara di pengadilan. Penyebab keengganan konsumen dalam mengajukan perkara ke pengadilan ini disebabkan beberapa faktor yaitu :

1. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan sangatlah lambat.

Penyelesaian sengketa melalui pengadilan yang pada umumnya lambat atau disebut buang – buang waktu lama diakibatkan oleh proses pemeriksaan yang sangat formalistic dan sangat teknis. Disamping itu, arus perkara yang semakin deras mengakibatkan pengadilan dibebani dengan beban yang terlampau banyak.

2. Biaya Perkara yang Mahal.

Biaya perkara dalam proses penyelesaian sengketa melalui pengadilan dirasakan sangat mahal, lebih – lebih jika dikatikan dengan lamanya penyelesaian sengketa, karena semakin lama penyelesaian semakin banyak pula biaya yang harus dikeluarkan. Biaya ini akan semakin bertambah jika diperhitungkan dengan biaya pengacara yang juga tidak sedikit.

3. Pengadilan pada umumnya tidak responsive

Tidak responsive atau tidak tanggapnya pengadilan dapat dilihat dari kurang tanggapnya pengadilan dalam membela dan melindungi kepentingan umum. Demikian pula pengadilan dianggap sering berlaku tidak adil, karena hanya memberi pelayanan dan kesempatan serta keleluasaan kepada “lembaga

besar”. Dengan demikian timbul kritikan yang menyatakan bahwahukum menindas orang tidak mampu, orang yang mampu dapat mengatur hukum sesukanya.

4. Putusan pengadilan tidak menyelesaikan masalah.

Putusan pengadilan dianggap tidak menyelesaikan masalah bahkan dianggap semakin memperumit masalah karena putusan pengadilan seringkali tidak memuaskan.

5. Kemampuan para hakim yang bersifat generalis

Terlalu banyak penafsiran hakim sehingga membingungkan pihak penggugat sehingga konsumen cenderung bingung.

Para hakim dianggap mempunyai kemampuan terbatas, terutama dalam abadipetek dan globalisasi sekarang, karena kemampuan yang dimiliki hanya dibidang hukum, sedangkan diluar itu pengetahuanya hanya bersifat umum, bahkan awam. Dengan demikian sangat kecil kemungkinan untuk dapat menyelesaikan sengketa yang mengandung komplikasi di berbagai bidang. Berdasarkan berbagai kekurangan penyelesaian sengketa melalui pengadilan itulah, sehingga dalam dunia bisnis, pihak yang bersengketa dapat lebih memilih menyelesaikan sengketa yang dihadapi di luar pengadilan.

System penyelesaian sengketa yang sederhana, ccepat dan biaya ringan merupakan salah satu asas dalam peradilan di Indonesia, sebagaimana ditentukan dalam Pasal 4 Ayat (2) Undang – Undang Nomor 14 Tahun 1970 tentang Pokok – Pokok Kekuasaan Kehakiman. System penyelesaian yang demikian sangat dibutuhkan dalam dunia bisnis, termasuk dalam penyelesaian sengketa konsumen.

Walaupun secara teoritis, kebutuhan dunia bisnis tersebut telah diatur dalam perundang – undangan, namun pelaksanaannya tidak seperti yang diharapkan. Karena dalam proses peradilan masih ada proses lain yang secara langsung bertentangan dengan asas sederhana, cepat dan biaya ringan, yaitu tersedianya upaya hukum terhadap setiap putusan baik yang merupakan upaya hukum biasa maupun upaya hukum luarbiasa.

Berdasarkan berbagai kelemahan tersebut, timbul usaha – usaha untuk memperbaiki system peradilan, akan tetapi usaha yang demikian tidak mudah karena dalam memperbaiki system peradilan terlalu banyak aspek yang akan diselesaikan dan terlalu banyak kepentingan yang akan dilindungi, sementara kepentingan tersebut pada umumnya bertentangan. Diantara sekian banyak kelemahan dalam penyelesaian sengketa melalui pengadilan tersebut, yang termasuk banyak dikeluhkan oleh pencari keadilan adalah lamanya penyelesaian perkara, karena pada umumnya para pihak yang mengajukan perkaranya ke pengadilan mengharapkan penyelesaian yang cepat, terutama dalam kalangan usaha dalam hal ini pengguna fasilitas umum atau konsumen.

Usaha – usaha penyelesaian sengketa oleh konsumen fasilitas umum yang dirugikan oleh developer atas tidak dibangunnya fasilitas umum akan lebih cepat dengan tuntutan ganti kerugian oleh konsumen terhadap developer. Hal itu akan menyelesaikan perkara lebih cepat karena hal itu dapat dilihat dalam Undang – Undang perlindungan konsumen yang memberikan kemungkinan konsumen untuk mengajukan penyelesaian sengketa di luar pengadilan, yaitu melalui badan penyelesaian sengketa konsumen, yang putusannya

dinyatakan final dan mengikat, sehingga tidak dikenal lagi upaya jukum banding maupun kasasi dalam badan penyelesaian sengketa konsumen tersebut.