

PERLINDUNGAN KONSUMEN AKIBAT KERUGIAN YANG DITIMBULKAN PENERBITAN BROSUR PERUMAHAN YANG DILAKUKAN PENGEMBANG

I KADEK ADI SURYA

Fakultas Hukum Universitas Tabanan

suryaadysurya@gmail.com

ABSTRAK

Pengertian promosi menurut Pasal 1 angka 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah kegiatan pengenalan atau penyebarluasan informasi suatu barang dan/atau jasa untuk menarik minat beli konsumen terhadap barang dan/atau jasa yang akan dan sedang diperdagangkan. Seperti yang telah kita ketahui bersama brosur merupakan salah satu media promosi yang kerap digunakan oleh pelaku usaha sebagai sarana untuk memasarkan suatu produk barang atau jasa. Lazimnya brosur berisikan gambar dan keterangan produk yang ingin di pasarkan oleh para pelaku usaha dan biasanya pemasaran produk melalui brosur dilakukan di tempat keramaian seperti mall, jalan-jalan atau tempat yang sengaja disediakan seperti tempat pameran-pameran. Iklan melalui brosur tersebut, juga untuk menarik minat beli konsumen terhadap produk yang diperdagangkan, dalam hal ini adalah perumahan. Akan tetapi di balik kegiatan promosi dengan menggunakan brosur ini banyak terselip hal-hal negatif yang dilakukan oleh pihak pengembang (*developer*), tidak jarang kepercayaan masyarakat seringkali disalahgunakan oleh pengembang. Dalam melakukan penawaran perumahan tidak jarang informasi yang diberikan oleh pengembang terlalu berlebihan sehingga membuat konsumen sangat tertarik atau mungkin bahkan membingungkan bagi konsumen sendiri, tujuan penelitian ini untuk memberikan perlindungan hukum kepada konsumen yang dirugikan akibat brosur yang di promosikan oleh pengembang yang tidak sesuai dengan kebenaran yang ada, kemudian dengan permasalahan yang ada maka penelitian ini menggunakan penelitian hukum normatif ialah suatu proses untuk menemukan suatu aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, maupun doktrin-doktrin hukum guna menjawab isu hukum yang dihadapi.

Kata kunci : *Kerugian, Konsumen, Perlindungan Konsumen*

ABSTRACT

*The definition of promotion according to Article 1 number 6 of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection is the activity of introducing or disseminating information on goods and/or services to attract consumers' buying interest in goods and/or services that will be and are being traded. As we all know, brochures are one of the promotional media that are often used by businesses as a means to market a product or service. Usually brochures contain pictures and product descriptions that businesses want to market and usually product marketing through brochures is carried out in crowded places such as malls, streets or places that are deliberately provided such as exhibitions. Advertising through the brochure is also to attract consumer buying interest in the products being traded, in this case housing. However, behind the promotional activities using this brochure, there are many negative things done by the developer (*developer*), it is not uncommon for the public's trust to be misused by the developer. In making housing offers, it is not uncommon for the information provided by the developer to be too much so that it makes consumers very interested or maybe even confusing for the consumers themselves, the purpose of this research is to provide legal protection to consumers who are harmed by brochures promoted by developers that are not in accordance with the truth stated. If there is, then with the existing problems, this research uses normative legal research, which is a process to find a rule of law, legal principles, or legal doctrines to answer the legal issues at hand.*

Keywords: *Losses, Consumers, Consumer Protection*

PENDAHULUAN

Perumahan dan permukiman di Indonesia sesungguhnya tidak terlepas dari dinamika yang terjadi dalam kehidupan masyarakat maupun kebijakan pemerintah di dalam mengelola perumahan dan permukiman. Sehingga untuk itu perlu disusun suatu kebijakan dan strategi baru yang cakupannya dapat meliputi bidang perumahan dan permukiman sebagai satu kesatuan yang tidak terpisahkan. Perumahan dan permukiman selain merupakan salah satu kebutuhan dasar manusia, juga mempunyai fungsi yang sangat strategis dalam perannya sebagai pusat pendidikan keluarga, persemaian budaya, dan peningkatan kualitas generasi yang akan datang, serta merupakan pengejawantahan jati diri.

Pihak swasta yang dalam hal ini adalah *Developer* sebagai mitra pemerintah ikut berperan dalam memenuhi penyediaan perumahan baik di wilayah pedesaan dan perkotaan. Di wilayah pedesaan yang sebenarnya adalah lebih cocok di pinggiran kota dikarenakan harga tanah yang masih rendah sehingga dapat memasok kebutuhan perumahan bagi masyarakat berpenghasilan rendah, sedangkan di wilayah perkotaan lebih ke arah pembangunan perumahan mewah dan menengah yang diperuntukan bagi masyarakat berpenghasilan menengah dan tinggi. Merebaknya kasus perumahan pada dasarnya diawali dengan ketidaksesuaian antara apa yang tercantum dalam brosur dengan realita yang diterima konsumen saat menempati rumah tersebut. Seperti kualitas spesifikasi teknis rumah yang rendah, perbedaan luas tanah, keterlambatan penyerahan bangunan, masalah fasilitas sosial dan umum, hal tersebut tentunya sangat merugikan konsumen yang secara langsung terlibat di dalam kegiatan industri perumahan di Indonesia. Tidak cukup sampai disana permasalahan seputar brosur perumahan yang merugikan konsumen kerap terjadi, pada dasarnya disebabkan karena kurangnya kesadaran developer selaku pihak pengembang akan betapa pentingnya menjaga kualitas dan standart dari suatu produk perumahan. Permasalahan yang berkaitan dengan brosur perumahan ini tidak semata-mata merupakan kesalahan yang secara sengaja dilakukan oleh pihak developer karena masyarakat sebagai konsumen juga dituntut untuk selalu berhati-hati di dalam membeli produk ataupun jasa di bidang perumahan sehingga antara konsumen dan developer tidak ada yang merasa dirugikan. Sehubungan dengan uraian diatas, maka di dalam penelitian akan dapat mengetahui tentang bagaimana hukum perlindungan konsumen mengatur dan berperan di dalam menyelesaikan suatu permasalahan terkait dengan sengketa yang terjadi antara konsumen dengan developer terkait dengan brosur perumahan yang tidak sesuai dengan spesifikasi barang yang dipasarkan.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian ini adalah penelitian hukum normatif, yaitu penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka dimana hukum seringkali dikonsepsikan sebagai apa yang tertulis dalam peraturan perundang-undangan (*law in books*) atau dikonsepsikan sebagai kaidah atau norma yang merupakan patokan berperilaku manusia yang dianggap pantas. Menurut Peter Mahmud Marzuki, penelitian hukum normatif adalah suatu proses untuk menemukan suatu aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, maupun doktrin-doktrin hukum guna menjawab isu hukum yang dihadapi, adapun peraturan perundang-undangan yang digunakan dalam penelitian ini antara lain :

1. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
3. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Alternatif Penyelesaian Sengketa dan Arbitrase.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Upaya Hukum Yang Dapat Dilakukan oleh Konsumen yang menderita kerugian akibat brosur perumahan yang diiklankan oleh pengembang

Di dalam undang-undang perlindungan konsumen nomor 8 tahun 1999 memberikan dua macam ruang untuk menyelesaikan sengketa konsumen, yaitu penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan dan penyelesaian konsumen di luar pengadilan. Hal ini lebih lanjut diatur dalam Pasal 45 ayat (1) dan 47 Undang-undang perlindungan konsumen.

Pasal 45 ayat (1) UUPK

”Setiap konsumen yang dirugikan dapat mengugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.”

Pasal 47 UUPK

”penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terdikekembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen .”

Berdasarkan rumusan Pasal 45 ayat (1) jo. Pasal 47 UUPK di atas, penyelesaian konsumen di luar pengadilan dapat ditempuh dengan dua cara yaitu:

1. Penyelesaian tuntutan ganti kerugian seketika dan
2. Penyelesaian tuntutan ganti kerugian melalui BPSK

Dengan demikian, ada 3 cara dalam menyelesaikan sengketa konsumen, yaitu :

1. Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan;
2. Penyelesaian sengketa konsumen dengan tuntutan seketika; dan
3. Penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK (Shoie, 2003).

Satu dari tiga cara tersebut di atas, dapat ditempuh oleh pihak-pihak yang merasa dirugikan, dengan ketentuan bahwa penyelesaian sengketa melalui tuntutan seketika wajib ditempuh pertama kali untuk memperoleh kesepakatan para pihak, hal ini dapat dilakukan dengan membuat surat pengaduan kepada Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI). Sedangkan dua cara lainnya adalah pilihan yang ditempuh setelah penyelesaian dengan cara kesepakatan gagal maka Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen Indonesia ini dapat meminta pertanggung jawaban kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Dengan begitu, jika sudah menempuh cara melalui pengadilan tidak dapat lagi ditempuh penyelesaian melalui BPSK dan sebaliknya. Dengan demikian proses penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana di maksud pada Pasal 45 ayat (1) jo. Pasal 47 Undang-undang Perlindungan Konsumen memberikan alternatif penyelesaian sengketa konsumen melalui badan diluar sistem peradilan yang disebut dengan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)., selain itu penyelesaian sengketa konsumen dapat diselesaikan melalui Pengadilan Negeri yang daerah hukumnya meliputi tempat kedudukan konsumen (Sudaryatmo, 1999).

Dengan adanya alternatif penyelesaian sengketa tersebut maka konsumen dapat memperjuangkan hak-haknya karena adanya perlindungan hukum secara pasti dan dapat menyadarkan kembali semua pihak baik itu pengusaha, pemerintah maupun konsumen itu sendiri tentang pentingnya perlindungan konsumen tersebut.

Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen Dengan Pengembang

Ada beberapa prosedur yang dapat ditempuh untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pengembang, yakni :

1. Musyawarah

Disebut juga penyelesaian secara damai, yang dilaksanakan langsung oleh para pihak yang bersengketa, dengan atau tanpa kuasa/pendamping masing-masing. Penyelesaian dengan cara musyawarah ini berdasarkan asas kekeluargaan. Pedoman atau dasar hukum penyelesaian secara damai ini adalah pasal 185143- 1864 KUH Perdata. Cara penyelesaian sengketa dengan musyawarah ini adalah cara penyelesaian pada umumnya dipilih oleh para pihak terlebih dahulu, sebelum mencoba cara lainnya, mengingat berbagai kemudahan dalam proses pelaksanaannya, yang tidak memakan waktu dan berbiaya murah.

2. Melalui lembaga swasta / instansi yang berwenang

Penyelesaian sengketa melalui instansi yang berwenang dapat dilakukan dengan mengadukan/melaporkan perihal gangguan yang dialami konsumen kepada instansi yang terkait. Instansi yang ini dapat merupakan lembaga swasta ataupun instansi pemerintahan, misalnya Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) maupun Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), dan Badan Arbitrase Nasional Indonesia.

3. Melalui Pengadilan Negeri Setempat

Konsumen mengajukan gugatan ganti rugi karena perbuatan ingkar janji atau perbuatan melawan hukum, tergantung dari hubungan hukum konsumen dan pelaku perbuatan yang merugikan kepada Pengadilan Negeri yang berwenang. Dalam menyelesaikan sengketa yang timbul antara konsumen dan pengembang ini, pada umumnya telah ditentukan cara penyelesaiannya yang dipilih dalam perjanjian pengikat jual beli.

Adapun prosedur yang dapat ditempuh diatas yang bertujuan untuk mewedahi dan memberikan advokasi antar konsumen dan pelaku usaha melalui litigasi maupun non litigasi. litigasi merupakan penyelesaian sengketa di peradilan, sedangkan non litigasi merupakan penyelesaian sengketa diluar peradilan, jalur non litigasi cenderung di tempuh oleh para pihak karena dianggap lebih efektif salah satunya dengan melakukan mediasi diantara konsumen dan pelaku usaha yang dalam hal ini adalah pengembang. Mediasi yang dilakukan adalah dengan memanggil konsumen dan pengembang untuk dipertemukan sehingga akan lahir sebuah mediasi yang sifatnya adalah *Win-Win Solution* mencari solusi yang terbaik.

Sanksi Yang Diberikan Kepada Pengembang Terkait Brosur Yang Merugikan Konsumen Sanksi Administratif

Sanksi administratif adalah sanksi yang dikenakan terhadap pelanggaran administrasi atau ketentuan Undang-Undang yang bersifat administratif. Dalam kasus yang telah dipaparkan pada Bab sebelumnya terkait dengan penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pengembang adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen berwenang menjatuhkan sanksi kepada pihak pengembang yang tidak melaksanakan tanggung jawabnya sesuai dengan amanat Pasal 19 ayat (3) dan menurut Pasal 60 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah). Terhadap pelaku usaha yang melanggar Pasal 19 ayat (2) dan ayat (3), Pasal 20, Pasal 25, dan Pasal 26 yaitu :

- a. Pelaku usaha yang tidak melaksanakan pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- b. Pelaku usaha yang tidak melaksanakan pemberian ganti rugi dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- c. Pelaku usaha periklanan yang tidak bertanggung jawab atas iklan yang diproduksi dan segala akibat yang ditimbulkan oleh iklan tersebut.
- d. Pelaku usaha yang memproduksi barang yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurang kurangnya 1 (satu) tahun yang tidak menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual dan wajib memenuhi jaminan atau garansi sesuai dengan yang diperjanjikan.
- e. Pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha tersebut :
 - (a) Tidak menyediakan atau lalai menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas perbaikan.
 - (b) Tidak memenuhi atau gagal memenuhi jaminan atau garansi yang diperjanjikan.
- f. Pelaku usaha yang memperdagangkan jasa tidak memenuhi jaminan dan/ atau garansi yang disepakati dan/ atau yang diperjanjikan.

Penjatuhan sanksi administratif kepada pelaku usaha dalam hal ini pengembang dapat berupa tuntutan ganti rugi paling banyak Rp 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah) dengan ketentuan bahwa pihak pelaku usaha telah terbukti melakukan pelanggaran terhadap ketentuan-ketentuan yang tertulis pada Pasal dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen diantaranya Pasal 19 ayat (2) dan ayat (3), Pasal 20, Pasal 25, dan Pasal 26. Selain tuntutan ganti rugi, sanksi administratif dapat berupa pencabutan izin usaha yang dilakukan oleh Badan Penyelesaian Sengketa konsumen bekerjasama dengan pihak pemerintah untuk memberikan efek jera kepada para pelaku usaha yang tidak mempunyai itikad baik di dalam menjalankan usahanya.

Sanksi Perdata

Sanksi Perdata merupakan sanksi yang dikenakan terhadap pelanggaran yang bersifat perdata. Sanksi perdata dapat dijatuhkan kepada pihak yang telah dianggap melanggar ketentuan-ketentuan atau perjanjian-perjanjian yang telah disepakati bersama antara para pihak dan berakibat menimbulkan kerugian terhadap pihak lainnya. Sanksi perdata dapat berupa ganti rugi dalam bentuk (Abdulkadir, 2000):

- a. Pengembalian uang atau
- b. Penggantian barang atau
- c. Perawatan kesehatan, dan/atau
- d. Pemberian santunan

Selanjutnya Bapak I Putu Armaya memberikan keterangan berkaitan dengan permasalahan antara konsumen dengan pengembang perumahan, yang dalam hal ini adalah penjatuhan sanksi perdata. Sanksi perdata tidak jauh berbeda dengan sanksi administratif, hanya saja yang membedakannya dengan sanksi administratif adalah lembaga yang menjatuhkan sanksi tersebut yang dalam hal ini adalah pihak pengadilan.

Lain halnya dengan sanksi administratif yang dapat dijatuhkan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Penjatuhan sanksi perdata kepada pelaku usaha dalam hal ini pengembang perumahan tentunya melalui jalur litigasi dan mengikuti segala prosedur yang berlaku dan wajib di tempuh dalam beracara di pengadilan.

Sanksi Pidana

Berkaitan dengan sanksi pidana akibat penerbitan brosur perumahan yang merugikan konsumen oleh pengembang yaitu pada Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen, adapun yang dilanggar dalam Pasal tersebut adalah terkait dengan hak konsumen untuk memperoleh informasi yang jelas dan jujur. Selain itu pengembang dapat dijatuhi sanksi pidana oleh pengadilan karena diduga telah melanggar Pasal 8, Pasal 9. Pasal 10, Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu pelaku usaha yang dalam hal ini pengembang tidak bertanggung jawab atas perbuatan yang dilakukan sehingga timbulnya kerugian terhadap konsumen. Dan sesuai dengan amanat Pasal 62 UUPK bahwa pelaku usaha yang melanggar Pasal tersebut dijatuhi hukuman Penjara 5 tahun, atau denda Rp. 2.000.000.000 (dua milyar rupiah).

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan pembahasan atas permasalahan diatas dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Upaya yang dapat dilakukan konsumen terkait kerugian akibat penerbitan brosur perumahan oleh pengembang adalah upaya penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi atau pun non litigasi. Jalur non litigasi dipilih oleh sembilan pihak yang bersengketa karena dianggap lebih efektif dibandingkan melalui jalur litigasi yang dianggap memakan banyak waktu dan biaya yang tidak sedikit.
2. Sanksi yang diberikan kepada pengembang terkait brosur yang merugikan konsumen adalah sanksi administratif, sanksi perdata dan sanksi pidana.

Saran

1. Demi memajukan kegiatan industri perumahan di Indonesia hendaknya pemerintah membentuk suatu regulasi terkait aturan-aturan yang dapat mencakup keseluruhan aspek yang terlibat di dalam kegiatan usaha di bidang industri perumahan di Indonesia agar nantinya penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pengembang perumahan dapat berjalan sesuai dengan aturan hukum yang berlaku di Indonesia.
2. Untuk memberikan efek jera kepada pihak pengembang perumahan yang terbukti telah melakukan kegiatan usaha sehingga berakibat kerugian pada konsumen, maka hendaknya para penegak hukum di Indonesia memberlakukan sanksi secara tegas dan adil sesuai dengan amanat Undang-Undang.

DAFTAR FUSTAKA

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Muhamad Abdulkadir, (2000), *Hukum Perdata Indonesia, Cetakan ke III*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.

Shoie Yusuf , (2003), *Penyelesaian Sengketa Konsumen menurut UUPK, Teori dan Peraktek Penegakan Hukum*. PT Citra Aditya Bakti, Bandung.

Sudaryatmo, (1999), *Hukum dan Advokasi Konsumen*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung.

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Alternatif Penyelesaian Sengketa dan Arbitrase.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.