

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM SENGKETA DENGAN PELAKU USAHA PENGEMBANG PERUMAHAN

Oleh:

Sigit Wibowo

Universitas Proklamasi 45, Yogyakarta

Abstract

The purpose of this research is to find out and examine the causes of the non-optimal form of legal protection for consumers who are in dispute with housing developers. The approach method used is normative juridical. This approach is intended to be a type of dogmatic research and a form of descriptive research concerning laws. Furthermore, the specification of this research is descriptive-analytical, namely by providing an overview of the problems raised and an analysis of the problem to be able to answer these problems. Methods of data collection using library research that is testing the document materials and library materials used in this study. The data were analyzed qualitatively normative, namely conducting research by interpreting and constructing statements contained in statutory regulations.

The thesis statement is that the Consumer Protection Act in the implementation of the protection of consumer rights has not been fully realized, mainly related to behavior to fight for rights, such as advocacy rights and the right to obtain compensation. The obstacles to implementation are related to factors that are not known in detail about the rights and obligations of the consumers.

So housing consumer protection in the Consumer Protection Act had not played a role as expected when it was enacted, namely providing legal protection for consumer rights. This can be seen from the many violations related to buying and selling houses, where the parties who are greatly disadvantaged here are the housing consumers. Government control is still weak on business actors in the housing industry or developers, only limited to licensing alone, while regarding the interaction or direct relationship between developers and consumers, the government does not intervene.

Keywords: *Legal Protection, Consumer Disputes, Business Actors, Housing Developers.*

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mengkaji mengenai penyebab belum optimalnya bentuk perlindungan hukum bagi konsumen yang bersengketa dengan pengembang perumahan. Metode pendekatan yang digunakan adalah yuridis normatif. Pendekatan ini dimaksudkan sebagai suatu jenis penelitian dogmatis dan suatu bentuk penelitian deskriptif tentang hukum. Lebih lanjut, spesifikasi penelitian ini bersifat deskriptif-analitik, yaitu dengan memberikan gambaran tentang masalah yang diangkat dan memberikan analisis masalah untuk dapat memberikan jawaban atas masalah tersebut. Metode pengumpulan data menggunakan studi kepustakaan yaitu menguji bahan dokumen dan bahan pustaka yang digunakan dalam penelitian ini. Data dianalisis secara normatif kualitatif, yaitu melakukan penelitian dengan menafsirkan dan mengonstruksi pernyataan-pernyataan yang dimuat dalam peraturan perundang-undangan.

Pernyataan tesis bahwa Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) dalam pelaksanaan perlindungan hak-hak konsumen belum sepenuhnya terwujud, terutama terkait dengan perilaku untuk memperjuangkan hak, seperti hak advokasi dan hak untuk mendapatkan kompensasi. Hambatan implementasi tersebut terkait dengan faktor-faktor yang belum diketahui secara detail tentang hak dan kewajiban konsumen.

Sehingga perlindungan konsumen perumahan dalam UUPK belum berperan seperti yang diharapkan pada saat diundangkan yaitu memberikan perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen. Hal ini terlihat dari banyaknya pelanggaran terkait jual beli rumah, di mana pihak yang sangat dirugikan di sini adalah konsumen perumahan. Kontrol pemerintah terhadap pelaku usaha industri perumahan atau pengembang masih lemah, hanya sebatas perizinan saja, sedangkan mengenai interaksi atau hubungan langsung antara pengembang dan konsumen, pemerintah tidak melakukan intervensi.

Kata kunci: *Perlindungan Hukum, Sengketa Konsumen, Pelaku Usaha, Pengembang Perumahan.*

A. Pendahuluan

Perumahan merupakan salah satu kebutuhan dasar manusia. Namun bagi sebagian besar masyarakat Indonesia, kata ‘rumah’ menjadi sebutan yang teramat mahal, padahal rumah adalah bangunan dasar, fundamental dan sekaligus menjadi prasyarat bagi setiap orang untuk bertahan dan hidup serta menikmati kehidupan bermartabat, damai, aman dan nyaman. Dengan kata lain, dampak negatif terbuka pada individu yang tidak mempunyai rumah tinggal. Lebih jauh, tanpa mempunyai (akses) perumahan, kehidupan pribadi, maupun sosial akan sulit dicapai. Tak berlebihan, hak atas perumahan menjadi variabel penting dan menjadi sebuah hak independen atau hak yang berdiri sendiri (*independent or free-standing right*) dalam mengukur apakah seseorang menikmati hak atas standar hidup yang layak (*the right to a adequate standard of living*).¹

Prinsip serupa juga dianut Indonesia, seperti tercantum dalam UU Nomor 4 Tahun 1992 tentang Perumahan dan Permukiman, yakni pada Bab III Pasal 5 ayat (1) bahwa: “Setiap warga Negara mempunyai hak untuk menempati dan/atau menikmati dan/atau memiliki rumah yang layak dalam lingkungan yang sehat, aman, serasi dan teratur”. Tujuan pembangunan perumahan pun menekankan pada pentingnya lingkungan sehat serta terpenuhinya kebutuhan akan sarana kehidupan yang memberi rasa aman, damai, tenteram dan sejahtera. Tujuan itu menjadi harapan ideal dari setiap individu konsumen perumahan. Problemnnya kapasitas setiap individu sangat terbatas untuk memperoleh rumah tinggal yang sesuai dengan harapan mereka, baik dilihat dari standar konstruksi, fasilitas sosial, standar kesehatan dan sarana lingkungan yang memadai. Karena itu ketika berbicara masalah perumahan maka tanggung jawab terhadap pemenuhan rumah

¹ Patra M Zein, *Hak Rakyat Atas Perumahan*, 2004.

yang layak bukan menjadi monopoli individu itu saja. Pemerintah, pelaku ekonomi, Lembaga Swadaya Masyarakat, dan berbagai institusi terkait harus menjadi bagian dalam usaha melahirkan kebijakan perumahan yang baik.

Berdasarkan survei properti yang dilakukan oleh Bank Indonesia pada tahun 2009 terhadap realisasi kumulatif pembangunan perumahan oleh pengembang swasta melalui KPR BTN menunjukkan bahwa pembangunan perumahan di wilayah ini terus terjadi peningkatan, begitu pun realisasi kumulatif nilai penjualan rumah yang dibangun oleh pengembang (*developer*). Dari hasil survei berdasarkan tipe rumah, disebutkan penjualan tipe rumah menengah naik paling tinggi 38,11%, diikuti oleh rumah tipe kecil 25,29% dan rumah besar 14,89%. Hasil survei juga memperlihatkan tren peningkatan kebutuhan perumahan masih akan berlanjut di tahun 2010, dengan tipe rumah kecil yang diperkirakan meningkat paling tinggi. Pembelian rumah dengan cara kredit melalui pengembang perumahan dipercaya masih menjadi favorit, hanya 7,9% konsumen yang membeli rumah dalam bentuk *hard cash*. Kenyataan ini semakin menunjukkan tingginya tingkat kebutuhan masyarakat akan rumah tinggal dan untuk mewujudkan hal tersebut pembeliannya dilakukan dengan cara kredit.²

Pemenuhan kebutuhan perumahan bukan tanpa kendala. Konsumen yang keberadaannya tidak terbatas, dengan strata yang sangat bervariasi menyebabkan pengembang melakukan kegiatan pemasaran dan distribusi produk barang atau jasa dengan cara-cara seefektif mungkin agar dapat mencapai konsumen yang majemuk. Untuk itu, berbagai cara pendekatan diupayakan sehingga mungkin menimbulkan berbagai dampak, termasuk yang menjurus pada tindakan yang bersifat negatif bahkan tidak terpuji. Dampak negatif yang lazim terjadi, antara lain menyangkut kualitas barang, informasi tidak jelas, dan sebagainya.

Merebaknya kasus perumahan pada dasarnya diawali dengan ketidaksesuaian antara apa yang tercantum dalam brosur dengan realitas 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, dan sebagainya. Yusuf Shofie³ mengatakan bahwa pemasaran yang dilakukan developer sangat tendensius, sehingga tidak jarang informasi yang disampaikan itu ternyata menyesatkan (*misleading information*) atau tidak benar, padahal konsumen

² Abdi Darwis, *Hak Konsumen untuk Mendapatkan Perlindungan Hukum dalam Industri di Kota Tangerang*, Tesis, Program Pascasarjana Magister Kenotariatan, Universitas Diponegoro, Semarang, 2010, hlm. 11-12.

³ Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen Hukumnya*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, hlm. 86

sudah terlanjur menandatangani Perjanjian Pengikatan Jual Beli (PPJB) dengan pengembang, atau bahkan sudah akad kredit dengan Bank pemberi kredit pemilikan rumah.

Beberapa kasus perumahan yang terjadi, pada umumnya memposisikan konsumen sebagai kelompok yang lemah dibandingkan dengan pengembang. Baik dari segi sosial ekonomi, pengetahuan teknis dan kemampuan dalam mengambil tindakan hukum melalui institusi pengadilan. Perlindungan hukum terhadapnya belum terjamin sebagaimana yang diharapkan. Sulistyowati melihat 6 poin penting yang merugikan konsumen, dalam upaya mendapatkan perumahan,⁴ yaitu:

1. Semakin tingginya harga rumah;
2. Para *developer* swasta enggan membangun rumah jenis sederhana, karena dirasakan keuntungan yang akan di dapat sangat kecil;
3. *Developer* sering tidak memperhatikan kepentingan para konsumen, dengan mengingkari janji akan penyediaan sarana dan prasarana umum;
4. Keadaan perumahan senyatanya tidak sesuai dengan yang dijanjikan;
5. Kualitas rumah yang buruk; dan
6. Administrasi cicilan BTN yang tidak rapi.

Mencermati hal tersebut di atas, perlu keterlibatan seluruh komponen atau institusi terkait, baik itu yang ada di pusat maupun daerah untuk secara bersama-sama memperjuangkan nasib konsumen perumahan. Gerakan perlindungan konsumen di Indonesia yang dipelopori Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) adalah pemicu utama lahirnya lembaga-lembaga sejenis yang kemudian mendorong pemerintah membuat perundang-undangan mengenai perlindungan konsumen dan ketentuan-ketentuan terkait pengadaan perumahan masyarakat. Diantaranya Keputusan Presiden Nomor 55 Tahun 1993 tentang Pengadaan Tanah Bagi Pelaksanaan Pembangunan Untuk Kepentingan Umum, UU Nomor 4 Tahun 1992 tentang Perumahan dan Permukiman, Keputusan Menteri Perumahan Rakyat (Kepmenpera) Nomor 09/KPTS/1995 tentang Pedoman Pengikatan Jual Beli Rumah, UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) serta ditetapkannya Peraturan Pemerintah RI Nomor 59 Tahun 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.

⁴ Sulistyowati, *Akses Kepada Perlindungan Konsumen Sebagai Salah Satu Aspek Kesejahteraan Sosial*, Jakarta, UI, 1992, hlm. 20.

UUPK secara khusus mengatur permasalahan konsumen dan memberi wadah bagi aspirasi dan advokasi yang akan dilakukan konsumen jika terjadi tindakan tidak bertanggung jawab yang dilakukan oleh produsen. Harapan terhadap UUPK jelas sangat besar. Walaupun belum sempurna, akan tetapi adanya undang-undang ini merupakan suatu langkah maju dalam rangka menciptakan kegiatan usaha yang sehat di Indonesia pada umumnya, dalam upaya memberikan perlindungan kepada konsumen pada khususnya.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas maka dapat dikemukakan suatu rumusan masalah yaitu mengapa bentuk perlindungan hukum bagi konsumen dalam sengketa dengan pelaku usaha pengembang perumahan belum optimal? Ada pun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mengkaji mengapa bentuk perlindungan hukum bagi konsumen dalam sengketa dengan pelaku usaha pengembang perumahan masih belum optimal.

B. Metode Penelitian

Metode pendekatan yang digunakan dalam penulisan ini adalah dengan metode *yuridis normatif*. Pendekatan tersebut dimaksudkan jenis penelitian *dogmatis* dan bentuk penelitian *preskriptif* dalam hubungan pada hukum-hukum. Selanjutnya spesifikasi penelitian ini yaitu *deskriptif analitis*, yakni dengan memberikan gambaran terhadap masalah yang diangkat dan memberikan analisis dari masalah sehingga mampu memberikan jawaban atas permasalahan tersebut.

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah menggunakan metode kepastasaan (*library research*) dengan maksud menguji bahan-bahan dokumen dan bahan pustaka yang digunakan dalam penelitian ini. Data dianalisis secara kualitatif normatif, yaitu melakukan penelitian dengan jalan menafsirkan dan membangun pernyataan yang terdapat dalam dokumen peraturan perundang-undangan. Metode analisis kualitatif, dibangun berdasarkan data dan substansinya yang berasal atau bersumber dari berbagai literatur seperti buku, jurnal, dan karya ilmiah, peraturan perundang-undangan.

C. Pembahasan

1. Instrumen Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia

Esensi dari diundangkannya UUPK adalah untuk mengatur perilaku pelaku usaha dengan tujuan agar konsumen dapat terlindung secara hukum. Hal ini berarti bahwa upaya untuk melindungi kepentingan konsumen yang dilakukan melalui

perangkat hukum diharapkan mampu menciptakan norma hukum perlindungan konsumen. Pada sisi lain diharapkan dapat menumbuh kembangkan sikap usaha yang bertanggungjawab serta peningkatan harkat dan martabat konsumen.

UUPK dalam upaya memberikan perlindungan kepada konsumen menetapkan enam pokok materi yang menjadi muatan UU yaitu mengenai larangan-larangan, tanggung jawab produsen, tanggung gugat produk, perjanjian atau klausula baku, penyelesaian sengketa dan tentang ketentuan pidana.⁵ Dalam UU Nomor 8 Tahun 1999 pasal 1 butir (2) dijelaskan bahwa konsumen adalah:

“Setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.

Subyek yang disebut sebagai konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan/atau jasa. Sesuai bunyi penjelasan Pasal 1 butir (2) UUPK kata *pemakai* menekankan konsumen adalah *konsumen akhir (ultimate consumer)*. UUPK dalam penjelasannya mengenai konsumen menegaskan bahwa di dalam kepustakaan ekonomi dikenal istilah konsumen akhir dan konsumen antara. Konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaatan akhir suatu produk, sedangkan 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. Hal ini pun diperkuat oleh pendapat Nasution⁶ yang mengatakan bahwa ;

“Konsumen akhir yaitu setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, digunakan untuk memenuhi kebutuhan hidup pribadi, keluarga atau rumah tangganya, dan tidak untuk keperluan komersial.”

Adapun menurut Shidarta istilah *pemakai* sebagaimana yang dijelaskan oleh Pasal 1 butir (2) UUPK adalah menekankan bahwa, konsumen adalah *konsumen akhir (ultimate consumer)*.⁷ Istilah *pemakai* dalam hal ini tepat digunakan dalam rumusan ketentuan tersebut, sekaligus menunjukkan, barang dan/atau jasa yang dipakai tidak serta merta hasil transaksi jual beli. Artinya sebagai konsumen tidak selalu harus memberikan prestasinya dengan cara membayar uang untuk

⁵ Nurmandjito, *Kesiapan Perangkat Perundang-undangan Tentang Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung, 2000, hlm. 31.

⁶ Nasution Az, *Konsumen dan Hukum*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995, hlm. 73.

⁷ Shidarta, *Hukum Perlindungan Indonesia*, Grasindo, Jakarta, 2000, hlm. 18.

memperoleh barang dan/atau jasa itu. Dengan kata lain, dasar hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha tidak harus kontraktual (*the privity of contract*).

Jika terjadi pelanggaran terhadap hak-hak konsumen oleh pelaku usaha, maka pihak konsumen dapat mengadukannya kepada lembaga yang berwenang, seperti tercantum dalam UUPK Pasal 45 ayat (1) :

“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”

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 (BPSK). Konsumen juga bisa mendatangi sub Direktorat Pelayanan Pengaduan di Direktorat Perlindungan Konsumen, Departemen Perdagangan. Di sini setelah dilakukan proses konfirmasi, pejabat yang bersangkutan akan melakukan analisis terhadap masalah yang diadukan, kemudian diadakan klarifikasi kepada konsumen dengan cara meminta bukti-bukti dan kronologi kejadian. Baru kemudian dilakukan proses klarifikasi terhadap pelaku usaha.

Seandainya pelaku usaha menyanggah tuduhan dan tidak ada titik kejelasan, akan dilakukan beberapa langkah seperti mediasi atau konsiliasi. Kemudian pada Pasal 45 ayat (2); Seandainya kedua media di atas belum menghasilkan suatu keputusan, penyelesaian sengketa dapat dilakukan dengan:

- a. Pelimpahan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).
- b. Melakukan jalur yuridis (pengadilan) secara formil.

Upaya dalam pengembangan perlindungan konsumen, sebagaimana diamanatkan oleh UU Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2001 tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) maka dibentuklah Badan Perlindungan Konsumen Nasional. Namun demikian, operasional lembaga ini baru terlaksana pada 5 Oktober 2004, sesuai Keppres Nomor 150 Tahun 2004. BPKN yang dibentuk Pemerintah merupakan lembaga independen yang berfungsi memberikan saran dan pertimbangan kepada Pemerintah dalam upaya mengembangkan perlindungan konsumen di Indonesia.⁸ Tugas dari BKPN adalah sebagai berikut:

⁸ Sumber: Direktorat Perlindungan Konsumen, Dirjen Dagri Dep. Perdagangan.

- a. Memberikan saran dan rekomendasi kepada pemerintah dalam rangka penyusunan kebijaksanaan di bidang perlindungan konsumen;
- b. Melakukan penelitian dan pengkajian terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku di bidang perlindungan konsumen;
- c. Melakukan penelitian terhadap barang dan/atau jasa yang menyangkut keselamatan konsumen;
- d. Mendorong berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat;
- e. Menyebarkan informasi melalui media mengenai perlindungan konsumen dan memasyarakatkan sikap keberpihakan kepada konsumen;
- f. Menerima pengaduan tentang perlindungan konsumen dari masyarakat, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat atau pelaku usaha; dan
- g. Melakukan survei yang menyangkut kebutuhan konsumen.

Lembaga lain, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah institusi non struktural yang memiliki fungsi sebagai “institusi yang menyelesaikan permasalahan konsumen di luar pengadilan secara murah, cepat dan sederhana”. Tugas-tugas utama BPSK diantaranya⁹:

- a. Menangani permasalahan konsumen melalui mediasi, konsiliasi atau arbitrase;
- b. Konsultasi konsumen dalam hal perlindungan konsumen;
- c. Mengontrol penambahan dari bagian-bagian standardisasi;
- d. Memberikan sanksi administrasi terhadap pengusaha yang menyalahi aturan.

2. Bentuk-Bentuk Pelanggaran Pelaku Usaha

UUPK pada prinsipnya telah mengklasifikasi bentuk-bentuk pelanggaran yang dilakukan pelaku usaha ke dalam 3 kelompok yang dijabarkan dalam Bab IV Pasal 8 sampai dengan Pasal 17, yakni:

- a. larangan bagi pelaku usaha dalam kegiatan produksi (Pasal 8)
- b. larangan bagi pelaku usaha dalam kegiatan pemasaran (Pasal 9 – 16)
- c. larangan bagi pelaku usaha periklanan (Pasal 17)

Ada 10 larangan bagi pelaku usaha sesuai dengan ketentuan Pasal 8 ayat (1) UUPK, yakni pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang:

⁹ Lihat UU Nomor 8 Tahun 1999; *Tentang Perlindungan Konsumen*.

- a. tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- b. tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau neto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut;
- c. tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;
- d. tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
- e. tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
- f. tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut;
- g. tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu;
- h. tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan “halal” yang dicantumkan dalam label;
- i. tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau neto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus di pasang/dibuat;
- j. tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 11 mengatur tentang penjualan yang dilakukan melalui cara *obral / lelang*. Sedangkan Pasal 12 menentukan bahwa pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan atau mengiklankan suatu barang dan/atau jasa dengan *harga atau tarif khusus* dalam waktu dan jumlah tertentu, jika pelaku usaha tersebut tidak bermaksud untuk melaksanakannya sesuai dengan waktu dan jumlah yang ditawarkan, dipromosikan, atau diiklankan. Di sini ditegaskan bahwa pelaku usaha harus memiliki itikad baik dalam menjalankan usahanya. Pasal 13 juga mengatur hal serupa, yaitu pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, atau mengiklankan suatu barang dan/atau jasa dengan cara menjanjikan *pemberian hadiah* berupa barang dan/atau jasa lain secara cuma-cuma dengan maksud tidak

memberikannya atau memberikan tidak sebagaimana yang dijanjikannya.

3. UU Nomor 4 Tahun 1992 Sebagai Jaminan Warga Negara Atas Perumahan dan Permukiman yang Layak

Standar internasional Hak Asasi Manusia menekankan bahwa hak rakyat atas perumahan identik dengan hak rakyat atas tempat untuk hidup. Berdasarkan standar internasional tersebut, makna rumah yang layak atau memadai, berarti ketersediaan pelayanan, material, fasilitas dan infrastruktur. Standard internasional menyatakan *legal security of tenure* sebagai sebuah prinsip yang erat kaitannya dengan pemenuhan hak rakyat atas perumahan.¹⁰ UU Nomor 4 Tahun 1992 tentang Perumahan dan Permukiman (UUPP) juga menegaskan hak warga Negara atas perumahan yang layak, yaitu pada Pasal 5 ayat (1);

“Setiap warga negara mempunyai hak untuk menempati dan/atau menikmati dan/atau memiliki rumah yang layak dalam lingkungan yang sehat, aman, serasi dan teratur”.

Pembangunan perumahan merupakan salah satu hal penting dalam strategi pengembangan wilayah, yang menyangkut aspek-aspek yang luas di bidang kependudukan, dan berkaitan erat dengan pembangunan ekonomi dan kehidupan sosial dalam rangka pemantapan ketahanan nasional. Terkait hal tersebut maka pembangunan perumahan dan pemukiman sebagaimana yang tertuang di dalam Pasal 4 UUPP ditujukan untuk:

- a. Memenuhi kebutuhan rumah sebagai salah satu kebutuhan dasar manusia, dalam rangka peningkatan dan pemerataan kesejahteraan rakyat;
- b. Mewujudkan pemukiman yang layak dalam lingkungan yang sehat, aman, teratur;
- c. Memberi arah pada pertumbuhan wilayah dan persebaran penduduk yang rasional;
- d. Menunjang pembangunan di bidang ekonomi, sosial, budaya dan bidang lainnya.

Sasaran pembangunan perumahan dan pemukiman adalah untuk menciptakan lingkungan dan ruang hidup manusia yang sesuai dengan kebutuhan hidup yang hakiki, yaitu agar terpenuhinya kebutuhan akan keamanan, perlindungan, ketenangan, pengembangan diri, kesehatan dan keindahan serta kebutuhan lainnya

¹⁰ Patra M Zein, *Hak Rakyat atas Perumahan*, 2004.

dalam pelestarian hidup manusiawi. Pemerintah melalui instansi terkait berusaha memproduksi berbagai perundang-undangan mengenai perlindungan konsumen dan ketentuan-ketentuan sehubungan dengan perumahan masyarakat. Seperti Keputusan Presiden Nomor 55 Tahun 1993 tentang Pengadaan Tanah Bagi Pelaksanaan Pembangunan Untuk Kepentingan Umum, Keputusan Menteri Negara Perumahan Rakyat Nomor 09/KPTS/M/1995 tentang Pedoman Pengikatan Jual Beli Rumah, UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta Peraturan Pemerintah RI Nomor 59 Tahun 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.

Amanat UUPP menyatakan bahwa rumah adalah bangunan yang berfungsi sebagai tempat tinggal/hunian dan sarana pembinaan keluarga (Pasal 1 butir 1), perumahan adalah kelompok rumah yang berfungsi sebagai lingkungan tempat tinggal/hunian yang dilengkapi dengan prasarana dan sarana lingkungan (Pasal 1 butir 2). Selanjutnya penjelasan pasal ini menegaskan¹¹ bahwa rumah atau perumahan selain berfungsi sebagai lingkungan tempat tinggal atau lingkungan hunian untuk mengembangkan kehidupan dan penghidupan keluarga perumahan, juga merupakan tempat untuk menyelenggarakan kegiatan bermasyarakat dalam lingkup terbatas.

4. Tanggung Jawab Pengembang dan Realita yang Dihadapi Konsumen

Product liability adalah tanggung jawab secara hukum dari orang atau badan hukum yang menghasilkan suatu produk, (*producer, manufacturer*) dan/atau pihak yang menjual produk tersebut dan/atau pihak yang mendistribusikan produk tersebut, termasuk juga di sini pihak yang terlibat dalam rangkaian komersial tentang persiapan atau penyebaran dari suatu produk, dan juga termasuk para pengusaha, agen, dan pekerja badan usaha di atas. Ada definisi lain tentang *product liability*¹²: “Suatu konsepsi hukum yang intinya dimaksudkan untuk memberikan perlindungan kepada konsumen dengan jalan membebaskan konsumen dari beban untuk membuktikan bahwa kerugian konsumen timbul akibat kesalahan dalam proses produksi dan sekaligus melahirkan tanggung jawab produsen untuk memberikan ganti rugi.”

Inti dari pengertian di atas adalah bahwa pelaku usaha bertanggung jawab atas

¹¹ Budiharjo, *Sejumlah Masalah Perumahan*, Kota, Alumni, Bandung, 1992.

¹² Siahaan NHT, *Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, Panta Rei, Jakarta, hlm 15.

segala kerugian yang timbul dari hasil produk atau jasanya. Berdasarkan UUPK Pasal 19 (1):

“Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, atau kerugian yang diderita konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”.

Alasan-alasan mengapa “prinsip tanggung jawab” diterapkan dalam hukum tentang *product liability* adalah :

- a. Di antara korban/konsumen di satu pihak dan produsen di lain pihak, beban kerugian (risiko) seharusnya ditanggung oleh pihak yang memproduksi/mengeluarkan barang-barang cacat / berbahaya tersebut di pasaran;
- b. Dengan menempatkan/mengedarkan barang-barang di pasaran, berarti produsen menjamin barang-barang tersebut aman dan pantas untuk digunakan, dan bilamana terbukti tidak demikian dia harus bertanggung jawab;
- c. Sebenarnya tanpa menerapkan prinsip tanggung jawab mutlak pun produsen yang melakukan kesalahan tersebut dapat dituntut melalui proses penuntutan beruntun, yaitu konsumen kepada pedagang eceran, pengecer kepada grosir, grosir kepada distributor, distributor kepada agen, dan agen kepada produsen. Penerapan *strict liability* dimaksudkan untuk menghilangkan proses yang panjang ini.

Hubungan antara pelaku usaha dan konsumen pada suatu transaksi, akan menimbulkan akibat-akibat hukum yang memang secara sadar dikehendaki para pihak. Akibat hukum itu tidak hanya tunduk pada hukum positif yang berlaku, melainkan juga pada nilai-nilai ketertiban masyarakat. Hal ini didasarkan oleh pandangan bahwa istilah tanggung jawab lebih cenderung pada perwujudan nilai-nilai etika dan moral, sedangkan istilah kewajiban merupakan perwujudan nilai atau kaidah hukum.

Mencermati tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen tidak cukup dari sisi etika bisnis. Adalah wajar apabila lebih berharap banyak pada pelaku usaha untuk secara aktif merealisasikan tanggung jawabnya kepada konsumen dalam rangka menjalankan perannya dalam industri perumahan. Tentu saja tanpa mengabaikan kewajiban konsumen terhadap pelaku usaha.¹³ Ketentuan terkait

¹³ Widijantoro, *Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen berdasarkan UUPK*, 1999, hlm. 3.

tanggung jawab pelaku usaha dalam UUPK Pasal 19:

- a. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan;
- b. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) 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 peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- c. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi;
- d. 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;
- e. Ketentuan sebagaimana dimaksud ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Bisnis dalam perumahan, melalui proses serah-terima dari pihak pengembang ke konsumen merupakan salah satu tahap dari serangkaian proses yang harus dilakukan. Langkah ini merupakan pengalihan hak kepemilikan bangunan atau kaveling dari pihak pengembang kepada pihak konsumen. Secara hukum, kedua belah pihak setuju untuk menerima tanpa adanya unsur pemaksaan. Dalam proses tersebut konsumen seharusnya sudah dapat melihat seberapa besar tanggung jawab pengembang. Konsumen memiliki hak untuk meneliti kembali kondisi akhir bangunan yang diserahkan pihak pengembang, dan mengecek kondisi akhir bangunan dengan metode *check list*.

Beberapa pengembang besar yang cukup mempunyai reputasi, sudah melakukan prosedur ini. Mereka biasanya sudah memiliki standar prosedur produksi, mulai dari tahap produksi bagian hulu (tahap perencanaan awal dan tahap pengadaan sub-kontraktor) sampai tahap bagian hilir (tahap pelaksanaan, tahap pengawasan, dan tahap pemeliharaan).

5. Upaya Hukum Konsumen yang di Lakukan jika Terjadi Sengketa dengan Pelaku Usaha Perumahan

Hampir semua pengembang perumahan, 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 developer 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 lainnya.¹⁴ Perspektif dari konsumen,¹⁵ berbagai iklan atau brosur perumahan merupakan sarana informasi minimal bagi seorang konsumen untuk menjatuhkan pilihannya. Sebaliknya dari sisi kepentingan sebagian developer, 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 risiko konsumen.

Hasil penelitian menunjukkan banyaknya komplain dan ketidakpuasan konsumen perumahan terhadap wanprestasi pihak pengembang. Akan tetapi hanya sebagian kecil konsumen saja yang berusaha melakukan upaya hukum, selebihnya tidak mengambil tindakan apa pun. Seperti disebutkan di atas, hal tersebut dikarenakan rendahnya pengetahuan konsumen akan hak-haknya, serta faktor mahal dan lamanya sistem peradilan.¹⁶ Menurut UUPK Pasal 45 ayat (1) dinyatakan:

“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, di mana 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.

Konsumen juga bisa mendatangi sub Direktorat Pelayanan Pengaduan di Direktorat Perlindungan Konsumen, Departemen Perdagangan. Di sini setelah

¹⁴ Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003, hlm 101.

¹⁵ Abdi Darwis, *Op.Cit*, hlm 99.

¹⁶ *Ibid*, hlm 100.

dilakukan proses konfirmasi, pejabat yang bersangkutan akan melakukan analisis terhadap masalah yang diadukan, kemudian diadakan klarifikasi kepada konsumen dengan cara meminta bukti-bukti dan kronologi kejadian. Baru kemudian dilakukan proses klarifikasi terhadap pelaku usaha. Seandainya pelaku usaha menyanggah tuduhan dan tidak ada titik kejelasan, akan dilakukan beberapa langkah seperti; *mediasi* atau *konsiliasi*.

Mediasi adalah proses penyelesaian sengketa yang melibatkan pihak ke tiga dan bersifat netral dengan tujuan membantu penyelesaian sengketa dan tidak memiliki wewenang untuk membuat keputusan *konsiliasi* adalah penyelesaian yang dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi pihak ke tiga yang bertindak pasif sebagai Konsiliator. Sedangkan proses sepenuhnya diserahkan pada pihak yang bersengketa yaitu Pelaku Usaha dan Konsumen baik mengenai bentuk atau jumlah ganti ruginya.

Seandainya kedua media di atas belum menghasilkan suatu keputusan, bisa dilakukan langkah-langkah: 1) Pelimpahan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK); dan 2) Melakukan jalur yuridis (pengadilan) secara formal. Dasar hukum dari pengaduan konsumen adalah ;

- a. UUD 1945 Pasal 5 ayat (1), Pasal 21 ayat (1), Pasal 21 ayat (1), Pasal 27 , dan Pasal 33.
- b. UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 1999 Nomor 42 Tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821)
- c. UU Nomor 5 tahun 1999 tentang Larangan Praktik Monopoli dan Persaingan Usaha Usaha Tidak Sehat.
- d. UU Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa
- e. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan Pengawasan dan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen
- f. Surat Edaran Dirjen Perdagangan Dalam Negeri Nomor 235/DJPDN/VII/2001 tentang Penanganan pengaduan konsumen yang ditujukan kepada Seluruh dinas Indag Prop/Kab/Kota
- g. Surat Edaran Direktur Jenderal Perdagangan Dalam Negeri Nomor 795/DJPDN/SE/12/2005 tentang Pedoman Pelayanan Pengaduan Konsumen.

Menurut UUPK Pasal 45 dinyatakan:

“Ayat (1), 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.

Ayat (2), Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.”

6. Tata Cara Penyelesaian Sengketa

Terkait hal tersebut di atas, UUPK Pasal 45 Ayat (2), menyatakan penyelesaian dari permasalahan konsumen dapat dipecahkan melalui jalan peradilan maupun non-peradilan. Mereka yang bermasalah harus memilih jalan untuk memecahkan permasalahan mereka. Penyelesaian dengan cara non-peradilan bisa dilakukan melalui Alternatif Resolusi Masalah (ARM) di BPSK, LPKSM, Direktorat Perlindungan Konsumen atau lokasi-lokasi lain baik untuk kedua belah pihak yang telah disetujui.

a. Melalui jalur pengadilan

Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan peradilan umum yang berlaku, yang tercantum dalam Pasal 45 UUPK. Prosedur beracara dalam sengketa konsumen terbagi dalam beberapa cara sebagai berikut:

- 1) Hak gugat lembaga konsumen, Pasal 46 Ayat (1) huruf c menyebutkan : gugatan ini dilakukan oleh: LPKSM (Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat), yang memenuhi syarat yaitu: berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan lebih melaksanakan kegiatan sesuai anggaran dasarnya.
- 2) Hak gugatan kelompok (*class action*), hal ini tertuang dalam Pasal 46 ayat (1) huruf b, disebutkan bahwa undang-undang mengakui gugatan kelompok (*class action*), namun gugatan ini harus diajukan oleh konsumen yang benar-benar dirugikan dan dapat dibuktikan secara hukum.
- 3) Beban pembuktian terbalik, pengaturan ini tertuang dalam UUPK baik dalam lapangan hukum pidana dan hukum perdata. Dalam UUPK Pasal 22 disebutkan pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam kasus pidana merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha tanpa menutup kemungkinan bagi jaksa untuk melakukan pembuktian, dan Pasal 28

disebutkan pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha.

b. Melalui Jalur Di luar Pengadilan

Konsumen yang ingin menyelesaikan sengketa dengan cara non pengadilan atau di luar pengadilan, bisa melakukan alternatif resolusi masalah atau *alternative dispute resolution* (ADR) ke Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM), Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Direktorat Perlindungan Konsumen di bawah Departemen Perdagangan atau lembaga lain yang berwenang.

Berdasarkan Pasal 44 UUPK pemerintah mengakui Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM). Sedangkan pada Pasal 44 ayat (3) seperti diterangkan pada Bab II berisi tugas-tugas LPKSM. Penyelesaian sengketa melalui LPKSM (Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat) menurut UUPK dapat dipilih dengan cara mediasi, konsiliasi dan arbitrase. Dalam prosesnya para pihak yang bersengketa/bermasalah bersepakat memilih cara penyelesaian tersebut. Hasil proses penyelesaiannya dituangkan dalam bentuk kesepakatan (*agreement*) tertulis, yang wajib ditaati oleh kedua belah pihak dan peran LPKSM hanya sebagai mediator, konsiliator dan arbiter. Penentuan butir-butir kesepakatan mengacu pada peraturan yang dimuat dalam UUPK serta undang-undang lainnya yang mendukung.

Salah satu contoh penyelesaian sengketa melalui LPKSM, adalah yang dilakukan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), di mana tahap pengaduannya kasusnya sebagai berikut:

- 1) Memeriksa pengaduan. Pada tahap ini, pengaduan diterima mengisi formulir pengaduan dan surat kuasa, menyerahkan barang bukti dan menceritakan kronologis kejadian;
- 2) Mengumpulkan data yang diperlukan. Mengumpulkan data pendukung dalam rangka penyelesaian kasus dan mengkaitkannya dengan peraturan-peraturan hukum yang berlaku;
- 3) Menentukan strategi penanganan pengaduan dan memperhatikan batasan-batasan wewenang pengaduan;
- 4) Memproses, menindaklanjuti hasil pengaduan, mengadakan pengecekan lapangan apabila ada masukan, dan melakukan upaya advokasi apabila diperlukan.

Adapun penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), diatur dalam Pasal 49 UUPK. Selain itu juga diatur dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 301/MPP/Kep/10/2001 tanggal 24 Oktober 2001.

Penyelesaian sengketa konsumen 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. Dalam pertemuan tersebut akan ditentukan bagaimana langkah selanjutnya, yaitu dengan jalan damai atau jalan lain. Jika tidak dapat ditempuh jalan damai, ada tiga tata cara penyelesaian sengketa berdasarkan Keputusan Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 yaitu: (a) Konsiliasi, (b) Mediasi, (c) Arbitrase.

Jangka waktu penyelesaian sengketa akan diselesaikan selambat-lambatnya dalam waktu 21 hari kerja sejak permohonan diterima. Jika ternyata kedua pihak belum bisa menerima hasil keputusan penyelesaian sengketa dengan cara arbitrase, mereka bisa mengajukan tuntutan kepada pengadilan negeri dalam waktu 14 hari kerja sejak adanya pemberitahuan putusan badan atau majelis diterima oleh para pihak yang bersengketa.

D. Penutup

1. Kesimpulan

Implementasi UUPK terhadap perlindungan terhadap hak-hak konsumen belum dapat terealisasi secara keseluruhan, utamanya berkaitan dengan perilaku untuk memperjuangkan hak, seperti hak advokasi, hak memperoleh ganti rugi. Hambatan-hambatan implementasi tersebut berhubungan dengan faktor-faktor tidak diketahuinya hak-hak dan kewajiban konsumen tersebut secara rinci. Sehingga perlindungan konsumen perumahan pada UUPK belum berperan sebagaimana yang diharapkan pada saat ditetapkan, yakni memberi perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen.

Hal ini terlihat dari banyaknya kasus-kasus pelanggaran yang terjadi berkaitan dengan transaksi jual beli rumah, di mana pihak yang sangat dirugikan di sini adalah

konsumen perumahan. Konsumen umumnya mempunyai kedudukan tidak berdaya, baik karena posisinya maupun karena awam terhadap aspek hukum secara umum, khususnya pada aspek hukum perjanjian, serta hanya menerima apa yang disodorkan pengembang. Kontrol pemerintah terhadap pelaku usaha dalam industri perumahan atau *developer* sejauh ini hanya sebatas perizinan semata, sedangkan mengenai interaksi atau hubungan langsung antara pengembang dan konsumen, pemerintah tidak campur tangan.

2. Saran

Diperlukan adanya gerakan sosial mengenai pemberdayaan konsumen sehingga dirasa penting menggalakkan kegiatan-kegiatan sosialisasi. Peningkatan kerja sama berbagai pihak mengenai perlindungan konsumen, seperti lembaga-lembaga pemerintah, organisasi kemasyarakatan mengenai konsumen, asosiasi pelaku usaha, dan perguruan tinggi. Lembaga-lembaga tersebut terutama pemerintah, diharapkan segera mewujudkan adanya kelengkapan keorganisasian yang bersangkutan dengan perlindungan konsumen.

Daftar Pustaka

Buku

Budiharjo, Sejumlah Masalah Permukiman, Kota, Alumni, Bandung, 1992.

Darwis, Abdi, Hak Konsumen untuk Mendapatkan Perlindungan Hukum dalam Industri di Kota Tangerang, Tesis, Program Pascasarjana Magister Kenotariatan, Universitas Diponegoro, Semarang, 2010.

Nasution A Z, Konsumen dan Hukum, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995.

Nurmandjito, Kesiapan Perangkat Perundang-undangan Tentang Perlindungan Konsumen, Mandar Maju, Bandung, 2000.

Shidarta, 2000, Hukum Perlindungan Indonesia, Grasindo, Jakarta, 2000.

Siahaan NHT, Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk, Panta Rei, Jakarta.

Shofie, Yusuf, Perlindungan Konsumen dan Instrumen Hukumnya, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000.

-----, Perlindungan Konsumen,, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003.

Sulistyowati, Akses Kepada Perlindungan Konsumen Sebagai Salah Satu Aspek Kesejahteraan

Sosial, Jakarta, UI, 1992.

Widiantoro, Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen berdasarkan UUPK, 1999.

Zein, M. Patra, Hak Rakyat Atas Perumahan, 2004.

Peraturan Perundang-Undangan

UUD 1945 Pasca Amandemen.

UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

UU Nomor 5 tahun 1999 tentang Larangan Praktik Monopoli dan Persaingan Usaha-Usaha Tidak Sehat.

UU Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan Pengawasan dan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen.

Kepmenpera Nomor 06/KPTS/1994 tentang Pembangunan Perumahan Kelompok.

Kepmenpera Nomor 09/KPTS/M/1995 tentang Pedoman Pengikatan Jual Beli Rumah.

Surat Edaran Dirjen Perdagangan Dalam Negeri Nomor 235/DJPDN/VII/2001 tentang Penanganan pengaduan konsumen yang ditujukan kepada Seluruh dinas Indag Prop/Kab/Kota.

Surat Edaran Direktur Jenderal Perdagangan Dalam Negeri Nomor 795/DJPDN/SE/12/2005 tentang Pedoman Pelayanan Pengaduan Konsumen.