

**IMPLEMENTASI PERAN LEMBAGA PEMBINAAN DAN
PERLINDUNGAN KONSUMEN (LP2K) JAWA TENGAH
TERKAIT PERLINDUNGAN TERHADAP KONSUMEN
JUAL BELI PERUMAHAN DI KOTA SEMARANG**

SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Studi Strata Satu (S1)

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Hukum



Disusun Oleh :

RIFKI ADITYA PRATAMA

1802056041

**PRODI ILMU HUKUM
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG**

2023

PERSETUJUAN PEMBIMBING



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
Jl. Prof. Dr. Hamka (Kampus III) Ngaliyan
(024) 7601295 Fax. 7624691 Semarang 50185

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Hal : Naskah Skripsi

A. n. Sdr. Rifki Aditya Pratama

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum
UIN Walisongo Semarang

Assalamua 'alaikum Wr. Wb.

Setelah kami meneliti dan melalui proses bimbingan serta perbaikan, bersama ini saya telah menyetujui naskah skripsi saudara:

Nama : Rifki Aditya Pratama

NIM : 1802056041

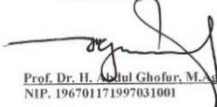
Jurusan : Ilmu Hukum

Judul Skripsi : **"IMPLEMENTASI PERAN LEMBAGA PEMBINAAN DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN (LP2K) JAWA TENGAH TERKAIT PERLINDUNGAN TERHADAP KONSUMEN JUAL BELI PERUMAHAN DI KOTA SEMARANG"**

Selanjutnya mohon kepada Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Walisongo Semarang, agar skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqasyahkan. Demikian agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamualaikum. Wr. Wb.

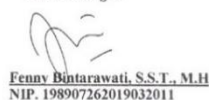
Pembimbing I



Prof. Dr. H. Abdul Ghofur, M.A.
NIP. 196701171997031001

Semarang, 13 Juni 2023

Pembimbing II



Fenny Bintarawati, S.S.T., M.H.
NIP. 198907262019032011

DEKLARASI

DEKLARASI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, penulis menyatakan bahwa skripsi ini tidak berisi materi yang telah pernah ditulis oleh orang lain atau diterbitkan. Demikian juga skripsi ini tidak berisi satu pun pikiran-pikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan bahan rujukan.

Semarang, 8 Juni 2023

Deklarator,



Rifki Aditya Pratama

NIM. 1802056041

HALAMAN PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

Jl. Prof. Dr. Hamka (Kampus III) Ngaliyan, Telp/Fax. (024) 7601291, Semarang 50185

PENGESAHAN

Skripsi Saudara : Rifki Aditya Pratama
NIM : 1802056041
Judul : Implementasi Peran Lembaga Pembinaan dan Perlindungan
Konsumen (LP2K) Jawa Tengah Terkait Perlindungan Terhadap
Konsumen Jual Beli Perumahan di Kota Semarang

Telah dimunaqasahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, dan dinyatakan lulus dengan predikat cumlaude / baik / cukup, pada tanggal 20 Juni 2023. dan dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata 1 tahun akademik 2022/2023

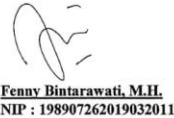
Semarang, 17 Juli 2023

Ketua Sidang

Sekretaris Sidang



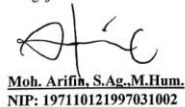
Lira Zohara, M.Si
NIP: 198602172019032010



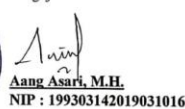
Fenny Bintarawati, M.H.
NIP : 198907262019032011

Penguji

Penguji



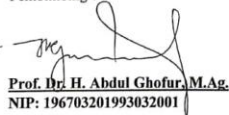
Moh. Arifin, S.Ag., M.Hum.
NIP: 197110121997031002



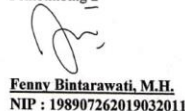
Aang Asari, M.H.
NIP : 199303142019031016

Pembimbing 1

Pembimbing 2



Prof. Dr. H. Abdul Ghofur, M.Ag.
NIP: 196703201993032001



Fenny Bintarawati, M.H.
NIP : 198907262019032011

MOTTO

“Jadilah seperti yang kau ingini, memuncaklah hebat meskipun nanti.”

Sirin Farid Stevy

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan dengan penuh raras syukur untuk orang-orang yang selalu mengiringi langkah penulis.

1. Rasa Bahagia dan hormat penulis kepada Ayahanda Basuki dan Ibunda Sri Mulatun, yang selalu mendoakan penulis dalam setiap langkahnya, mendidik penulis untuk menjadi pribadi yang baik, menasehati penulis dalam hal dunia maupun akhirat, memberi semangat yang luar biasa untuk penulis, selalu mendoakan penulis dalam kegiatan yang penulis lakukan, mengorbankan waktu, tenaga dan pikiran, serta memberikan cinta dan kasih sayang tiada batasnya.
2. Saudara kandung penulis Adik Anggita Dwi Cahyani dan Intan Qurotaayun yang selalu mendukung dan memberikan semangat agar penulis segera menyelesaikan naskah skripsi ini, menghibur penulis disaat merasa lelah menjalani keseharian, dan bisa menjadi teman untuk penulis dalam suka maupun duka.
3. Teman-teman pejuang Sarjana Hukum, Alfi Sururi, Muhammad Syarif Hidayatullah, Khabib Abdul Majid, Nanik Andriyani, Zanuba Anita Firdaus, Tadzkir Miftahul Hasan yang selalu memberikan motivasi untuk penulis dalam menyelesaikan naskah skripsi ini
4. Teman-teman sahabat, Muhammad Syifa'uddin, Alhilal Hilbram Taftazani, Gilang Fachry Fadhillah yang selalu menjadi tempat berbagi cerita serta keluh kesah, dan memberikan semangat kepada penulis.

ABSTRAK

Tingkat kebutuhan terhadap perumahan setiap tahun semakin meningkat, hal ini dapat dilihat dengan meningkatnya minat konsumen dalam melakukan pembelian perumahan kepada para pengembang (*developer*) perumahan, namun dalam menjalankan bisnisnya banyak dari pengembang (*developer*) perumahan melakukan tindakan yang merugikan konsumen. Terdapat lima pengaduan perumahan yang masuk di LP2K Jawa Tengah setiap tahun mulai dari 2018 hingga 2022. Fokus penelitian skripsi ini yaitu apa peran LP2K Jawa Tengah dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen jual beli perumahan serta bagaimana hambatan yang dialami oleh LP2K Jawa Tengah dalam menangani pengaduan konsumen jual beli perumahan di Kota Semarang.

Jenis penelitian yang digunakan adalah yuridis-empiris. Penelitian yang dilakukan diambil melalui dua sumber yaitu data primer dan sekunder. Sumber data primer diperoleh melalui wawancara dengan LP2K Jawa Tengah. Sedangkan sumber data sekunder diperoleh dari buku, literatur jurnal, dan arsip atau dokumen yang berkaitan dengan kasus tersebut. Penelitian ini dikhususkan terhadap kasus pengaduan konsumen jual beli perumahan di LP2K Jawa Tengah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran LP2K Jawa Tengah dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen perumahan yaitu dengan melakukan upaya mediasi atau perdamaian dan sosialisasi kepada para konsumen perumahan. Hambatan yang dialami oleh LP2K Jawa Tengah yaitu berasal dari konsumen yang tidak dapat dihubungi pada saat pengaduannya akan diproses lebih lanjut dan hambatan yang berasal dari pengembang (*developer*) perumahan dimana sudah tidak memiliki itikad baik untuk memenuhi pemanggilan dari LP2K Jawa Tengah sehingga kasus tersebut tidak dapat terselesaikan.

Kata Kunci : LP2K Jawa Tengah, Pengaduan Perumahan

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan bekal kekuatan bagi penulis untuk menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul “Implementasi Peran Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) Jawa Tengah terkait Perlindungan Terhadap Konsumen Jual Beli Perumahan di Kota Semarang” sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.

Berbagai hambatan dan kesulitan tentu penulis alami selama penyusunan skripsi ini. Namun, dengan kesabaran, motivasi, dan dukungan dari berbagai pihak hambatan tersebut lebih mudah untuk dilalui. Oleh karenanya, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Imam Taufiq, M.Ag. selaku Rektor UIN Walisongo Semarang beserta Wakil Rektor I, II, III.
2. Bapak Dr. H. Mohammad Arja Imroni, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Walisongo Semarang beserta Wakil Dekan I, II, III.
3. Ibu Hj. Briliyan Erna Wati, S.H., M.Hum dan Ibu Novita Dewi Masyithoh, S.H., M.H, selaku kepala prodi dan wakil kepala prodi Ilmu Hukum sekaligus sebagai mentor dan motivator penulis, serta Bapak Saifudin, S.H.I., M.H. selaku dosen wali yang telah memberi bimbingan akademik selama

penulis menjalani studi di Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.

4. Bapak Prof. Dr. H. Abdul Ghofur, M.Ag dan Ibu Fenny Bintarawati, M.H selaku dosen pembimbing penulis. Terimakasih telah berkenan meluangkan waktu, tenaga dan ilmunya kepada penulis khususnya dalam tahap awal hingga akhir proses penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak Saifudin, S.HI., M.H. selaku Dosen Wali yang senantiasa memberikan nasihat dan arahan untuk penulis.
6. Dosen pengajar di lingkungan Fakultas Syariah dan Hukum yang telah membuka wawasan penulis terhadap bidang keilmuan yang sedang penulis tekuni.
7. Bapak Abdun Mufid, S.H. atas kesediaannya meluangkan waktu untuk membantu penulis dalam melakukan penelitian ini.
8. Seluruh pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan penulisan hukum ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, atas segala bantuan yang telah diberikan, mudah-mudahan Allah SWT memberikan balasan yang terbaik. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna disebabkan keterbatasan penulis, karenanya penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang menunjang bagi penyempurnaan penulisan hukum ini. Penulis berharap hasil penelitian ini dapat bermanfaat baik secara umum kepada masyarakat luas dan secara khusus bagi perkembangan ilmu pengetahuan di bidang hukum.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan naskah skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang menunjang bagi penyempurnaan naskah skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi akademik maupun masyarakat umum.

Semarang, 18 Juli 2023

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Rifki Aditya Pratama', written over a horizontal line.

Rifki Aditya Pratama

NIM.1802056041

DAFTAR ISI

COVER	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
DEKLARASI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Manfaat Penelitian.....	11
E. Telaah Pustaka	13
F. Kerangka Teori.....	21
G. Metodologi Penelitian.....	22
H. Sistematika Penulisan	29
BAB II TEORI PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN 32	
A. Teori Perlindungan Hukum.....	32
1. Pengertian Perlindungan Hukum	32
2. Bentuk Perlindungan Hukum	37
3. Asas Perlindungan Hukum	39
4. Sumber dan Dasar Perlindungan Hukum	41
B. Teori Perlindungan Konsumen.....	43

1. Pengertian Konsumen	43
2. Pengertian Perlindungan Konsumen	47
3. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen.....	49
4. Hak dan Kewajiban Konsumen	53
5. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	57
6. Larangan bagi para Pelaku Usaha.....	60
BAB III PERAN LP2K JAWA TENGAH DALAM PEMBERIAN PERLINDUNGAN TERHADAP KONSUMEN PERUMAHAN DI KOTA SEMARANG	65
A. Profil LP2K Jawa Tengah.....	65
1. Gambaran Umum LP2K Jawa Tengah.....	65
2. Tujuan, Sasaran, dan Asas LP2K Jawa Tengah.....	67
3. Visi dan Misi LP2K Jawa Tengah	68
4. Struktur Organisasi LP2K Jawa Tengah	69
5. Tugas, Fungsi, dan Pengawasan LP2K Jawa Tengah .	71
6. Bidang Kegiatan LP2K Jawa Tengah	75
7. Program Utama LP2K Jawa Tengah.....	77
B. Praktik Perlindungan Terhadap Konsumen Jual Beli Perumahan di Kota Semarang pendampingan LP2K Jawa Tengah	84
1. Peran LP2K Jawa Tengah dalam Mewujudkan Perlindungan Konsumen Perumahan	84
2. Pengaduan Konsumen Jual Beli Perumahan di Kota Semarang.....	100
BAB IV IMPLEMENTASI PERAN LP2K JAWA TENGAH DALAM PEMBERIAN PERLINDUNGAN TERHADAP KONSUMEN PERUMAHAN DI KOTA SEMARANG.....	114

A.	Analisis terhadap peran LP2K Jawa Tengah dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen jual beli perumahan di Kota Semarang	114
B.	Analisis Hambatan LP2K Jawa Tengah pada pendampingan perlindungan konsumen jual beli perumahan di Kota Semarang	137
BAB V	PENUTUP	144
A.	Kesimpulan	144
B.	Saran.....	145
DAFTAR PUSTAKA		148
LAMPIRAN		159
RIWAYAT HIDUP		184

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia sebagai negara berkembang yang saat ini sedang giatnya melakukan pembangunan di segala bidang. Hal ini sejalan dengan tujuan dibentuknya Negara Republik Indonesia yang telah ditetapkan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alinea ke-empat yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum. Guna untuk memajukan kesejahteraan umum perlu dilaksanakannya pembangunan berskala nasional secara merata yang pada hakikatnya terfokus kepada pembangunan seluruh rakyat Indonesia secara seutuhnya yang menekankan pada keseimbangan pembangunan dalam suatu masyarakat Indonesia yang berkeadilan sosial berdasarkan pada Pancasila.¹ Tidak hanya terfokus terhadap pembangunan secara merata melainkan juga dengan mewujudkan perekonomian nasional dengan cara meningkatkan kegiatan ekonomi. Peningkatan kegiatan ekonomi dapat dilihat dari para pelaku bisnis baru yang bermunculan, sehingga secara otomatis terjadi pula pembangunan dalam kegiatan ekonomi yang menuju ke arah kesejahteraan rakyat. Pembangunan dalam kegiatan ekonomi dapat direalisasikan salah satunya melalui bidang perumahan, pelaku

¹ Urip Santoso, *Hukum Perumahan* (jakarta: kencana, 2014). Hlm.1

usaha yang dalam hal ini adalah pengembang (*developer*) perumahan ikut serta untuk berperan aktif dalam memenuhi penyediaan perumahan kepada masyarakat.²

Perumahan adalah kumpulan rumah yang terdapat di pedesaan maupun perkotaan yang di bangun berdasarkan infrastruktur, fasilitas, dan lembaga publik. Perumahan merupakan kebutuhan dasar manusia yang paling penting,³ seiring meningkatnya populasi dan pertumbuhan ekonomi Indonesia yang pesat menyebabkan kebutuhan akan perumahan tidak lagi semata-mata hanya untuk pemenuhan kebutuhan tempat tinggal bagi masyarakat, melainkan juga telah bergeser sebagai salah satu jenis investasi yang paling menjanjikan. Perumahan merupakan upaya untuk memenuhi salah satu kebutuhan manusia, sekaligus untuk meningkatkan mutu lingkungan hidup, memberi arah kepada pertumbuhan suatu wilayah, memperluas lapangan kerja, serta menggerakkan kegiatan ekonomi dalam peningkatan dan pemerataan kesejahteraan rakyat.⁴

² Ida Bagus Putu Utama Made Mintarja Triasa, I Gusti Ayu Puspawati, "Penerbitan Brosur Perumahan Oleh Pengembang Yang Merugikan Konsumen Ditinjau Dari Hukum Perlindungan Konsumen (Studi Pada Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen Bali)," *Hukum Bisnis Fakultas Hukum Universitas Udayana*, Hlm.2

³ Yudha Andrianto and Dwi Sisbiantoro, "Upaya Hukum Terhadap Konsumen Perumahan Atas Wanprestasi Yang Dilakukan Oleh Developer (Pt. Anugerah Agung Pratama)," *Klausula (Jurnal Hukum Tata Negara, Hukum Administrasi, Pidana Dan Perdata)* 1, no. 1 (2022), Hlm. 75

⁴ marwan, "Perlindungan Konsumen Dalam Kontrak Jual Beli Rumah Di Perumahan Harapan Indah Bekasi," *Syria Studies*, 2015, Hlm.1

Perumahan juga menjadi sarana bagi masyarakat untuk melakukan berbagai macam aktivitas dan memberikan perlindungan utama terhadap adanya gangguan-gangguan eksternal seperti cuaca dan gangguan lainnya. Saat ini konsep perumahan telah mengalami perubahan, tidak hanya sebagai kebutuhan dasar saja ataupun sebagai media yang memberikan perlindungan, namun perumahan telah menjadi gaya hidup, memberikan kenyamanan, dan menunjukkan jati diri yang merupakan salah satu pola pengembangan diri serta sarana *private*, sebagaimana yang dibutuhkan pada masyarakat saat ini.⁵

Melihat kebutuhan masyarakat terhadap perumahan semakin meningkat, menjadikan semakin banyak pengembang (*developer*) perumahan yang bermunculan. Pemerintah secara khusus memasukan sektor perumahan dan pemukiman ke dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2011 tentang Perumahan dan Kawasan Pemukiman yang dimaksudkan untuk memberikan arahan (*guide line*) bagi pembangunan dalam sektor perumahan dan pemukiman.⁶ Alasan masyarakat membeli rumah dari pengembang (*developer*) perumahan adalah masyarakat dapat

⁵ Niniek Wahyuni, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Melalui Penyelesaian Sengketa Akibat Janji Iklan Perumahan," *Transparansi Hukum* 1, no. 1 (2018). Hlm.20

⁶ Deasy Hartanti Lucy Yosita, Yan Nurcahya, *Strategi Perencanaan Dan Perancangan Perumahan Pada Era Kontemporer* (Sleman: DeepPublish, 2015), Hlm.15

memperoleh secara lebih cepat, terjangkau, tidak repot, dapat memilih bangunan sesuai dengan keinginan, serta mendapatkan berbagai macam fasilitas seperti fasilitas umum dan fasilitas sosial. Hal ini jelas menguntungkan masyarakat yang dalam hal ini berperan sebagai konsumen dalam menentukan kebutuhan tempat tinggal yang diharapkan. Selain itu, konsumen memiliki banyak pilihan jenis perumahan serta para pengembang (*developer*) perumahan memberikan penawaran harga yang lebih bersaing dengan kompetitor lainnya untuk menarik konsumen.

Seiring berjalannya kegiatan jual beli perumahan, permasalahan yang dialami oleh konsumen terhadap pengembang (*developer*) perumahan masih terjadi, walaupun telah diatur sedemikian rupa ke dalam Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen. Biasanya mencakup tiga hal diantaranya adalah permasalahan yang muncul pada saat pra transaksi. Permasalahan ini mencakup informasi yang tidak jujur yang dilakukan oleh pengembang (*developer*) perumahan berupa iklan yang menyesatkan dan informasi yang tidak lengkap. Selanjutnya, permasalahan yang muncul pada saat transaksi, dimana konsumen dibebani dengan biaya tambahan yang sebelumnya tidak muncul dalam pra transaksi. Terakhir, permasalahan yang muncul setelah terjadinya transaksi, permasalahan dalam fase ini biasanya banyak terjadi mulai dari pembangunan yang tak berizin, sertifikat tanah yang bermasalah, tidak tersedianya fasilitas yang menunjang di

dalam perumahan seperti fasilitas umum dan fasilitas sosial, hingga pembangunan rumah yang tidak kunjung terealisasi oleh pengembang (*developer*) perumahan.⁷

Ditinjau dari hukum islam yang telah mengatur secara tegas bagaimana islam tidak melarang segala bentuk jual beli selama tidak merugikan salah satu pihak dan tidak melanggar aturan-aturan yang telah ditetapkan dan Allah SWT telah menghalalkan praktek jual beli yang sesuai dengan ketentuan dan syariatnya, seperti yang diatur dalam surat Al-Hujarat Ayat 9:

وَأِنْ طَآفِقْتُمْ مِنَ الْمُؤْمِنِينَ أَفْتَتَلُوا فَاصْلِحُوا بَيْنَهُمَا فَإِنْ بَعَثَ
إِحْدَاهُمَا عَلَى الْآخَرَى ففَاتِلُوا الَّتِي تَبْعِي حَتَّى تَفِيءَ إِلَى أَمْرِ
اللَّهِ فَإِنَّ فَآءَتَ فَاصْلِحُوا بَيْنَهُمَا بِالْعَدْلِ وَأَقْسِطُوا إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ
الْمُقْسِطِينَ

Artinya:

“Dan kalau ada dua golongan dari mereka yang beriman itu berperang hendaklah kamu damaikan antara keduanya. Jika salah satu dari keduanya berbuat aniaya terhadap (golongan) yang lain, perangilah (golongan) yang berbuat aniaya itu, sehingga golongan itu kembali kepada perintah Allah. Jika golongan itu telah kembali (kepada perintah Allah), damaikanlah keduanya

⁷ Reka Tara Dipa, “Perlindungan Hukum Pt. Raffa Karya Utama Terhadap Konsumen Dalam Jual Beli Perumahan Secara Kredit Di Kota Bengkulu,” *Jurnal Panji Keadilan : Jurnal Ilmiah Nasional Mahasiswa Hukum* 2, no. 1 (2019), Hlm. 71

dengan adil. Bersikaplah adil! Sesungguhnya allah mencintai orang-orang yang bersikap adil.” (QS. Al-Hujarat Ayat 9)⁸

Permasalahan perumahan yang terjadi menempatkan konsumen menjadikan pihak yang lemah dan harus dilindungi terhadap kerugian yang disebabkan oleh pihak pengembang (*developer*) perumahan. Melihat yang terjadi di lapangan, masih banyak pengembang (*developer*) perumahan yang hanya mencari keuntungan sebesar-besarnya tanpa mengindahkan kebutuhan para konsumen. Pemerintah perlu turut serta untuk memberikan perlindungan terhadap masyarakat yang bertindak sebagai konsumen, dimana konsumen harus mendapatkan pengayoman dan juga perlindungan dari penegak hukum termasuk dalam kepentingan ekonomi. Disini letak kepentingan ekonomi dan hukum perlu untuk diakomodasi dengan suatu hukum tertulis yaitu berupa peraturan Undang-Undang.

Langkah untuk mengimplementasikan aspirasi masyarakat adalah dengan dibentuknya peraturan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang dapat diartikan sebagai segala upaya untuk dapat menjamin adanya kepastian hukum dalam memberikan perlindungan kepada konsumen.⁹ Terkait dengan jual beli perumahan, UUPK memberikan

⁸ quran.kemenag.go.id, “Kementrian Agama Republik Indonesia.”

⁹ I Made Sarjana Agung Brahmanta, Ibrahim, “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Perjanjian Baku Jual Beli Perumahan Dengan Pihak Pengembang Di Bali,” *Acta Comitas* 2 (2016), Hlm.1

kewajiban kepada para pengembang (*developer*) perumahan dalam melakukan kegiatan usahanya agar tidak menimbulkan kerugian kepada konsumen. Selain itu, UUPK juga mempunyai tujuan untuk menciptakan sistem perlindungan konsumen terkait dengan hak dan kewajiban yang mengandung unsur keterbukaan informasi sekaligus menumbuhkan kesadaran kepada pengembang (*developer*) perumahan mengenai pentingnya perlindungan terhadap konsumen.¹⁰

Upaya pemerintah dalam melakukan perlindungan dan pengawasan terhadap konsumen adalah dengan membentuk lembaga khusus untuk menangani pengaduan para konsumen sebagaimana diatur dalam pasal 31 Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen yaitu pemerintah membentuk Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) yang berkedudukan di Ibu Kota Negara Indonesia dan dibentuk dalam rangka mengembangkan upaya perlindungan konsumen dengan cara memberikan saran dan pertimbangan kepada pemerintah untuk mengupayakan perlindungan konsumen di Indonesia.¹¹ Selain Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN), pemerintah

¹⁰ Tia Monica Ifana Putri & Tri Anggraini, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Pembongkaran Rumah Dan Sertifikat Yang Tidak Selesai Dalam Pembelian Rumah Secara Kredit (Studi Kasus Jual Beli Rumah Di Cikarang)," *Jurnal Hukum Adigama*, 2003, Hlm.5

¹¹ I Komang Bagus Try Permana and A.A Istri Ari Atu Dewi Dewi, "Tugas-Tugas Badan Perlindungan Konsumen Nasional," *Journal Ilmu Hukum*, no. 5 (2016), Hlm.3

mengesahkan Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) sebagai lembaga swadaya masyarakat (LSM) yang berperan untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen di wilayah Jawa Tengah, Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) Jawa Tengah merupakan lembaga yang tumbuh secara swadaya atas kehendak sendiri dan didirikan oleh para aktivis organisasi sosial maupun profesi di Kota Semarang.

Sekilas profil Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) Jawa Tengah adalah lembaga perlindungan konsumen yang bergerak dibidang pembinaan, perlindungan, dan pemberdayaan konsumen di Indonesia yang bertempat di Kota Semarang. Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen menjadi landasan hukum yang kuat bagi masyarakat untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen. Banyak kegiatan yang dilakukan oleh Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) Jawa Tengah berkaitan dengan perlindungan terhadap konsumen, salah satunya adalah pada perlindungan terhadap konsumen jual beli perumahan yang ada di Kota Semarang. Kasus yang banyak diadukan konsumen kepada Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) Jawa Tengah seperti contohnya

adalah kasus PDAM, PLN, Perumahan, *E-commerce*, periklanan, dan lain sebagainya.¹²

Berdasarkan penelitian ini, kasus pengaduan konsumen perumahan mendominasi kepada Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) Jawa Tengah. Kasus pengaduan jual beli perumahan menjadi hal yang sering ditangani oleh Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) Jawa Tengah setiap tahunnya. Terdapat lima kasus pengaduan yang masuk di Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) Jawa Tengah mulai dari 2018 hingga 2022, kasus pengaduan yang terjadi seperti konsumen yang sudah membayar uang muka tetapi pengembang (*developer*) perumahan tidak segera membangun rumah yang telah dijanjikan, konsumen yang sudah membayar rumah secara lunas namun tidak segera mendapatkan sertifikat rumah yang dihuninya, kasus lain seperti konsumen yang dirugikan karena pengembang (*developer*) perumahan yang diambil alih dan secara sepihak menaikkan harga perumahan tersebut.¹³

¹² Wawancara Dengan Ketua Lembaga Pembinaan Dan Perlindungan Konsumen (LP2K) Jawa Tengah, bapak Abdun Mufid, Tanggal 28 Juni 2022, di Kantor LP2K Jawa Tengah.

¹³ insetyonoto, "Kasus Perumahan Dominasi Pengaduan ke LP2K Jawa Tengah," *gatra.com*, 2020, <https://www.gatra.com/news-465207-ekonomi-kasus-perumahan-dominasi-pengaduan-ke-lp2k-jateng-.html>.

Upaya dari Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) Jawa Tengah dalam menangani kasus pengaduan konsumen jual beli perumahan adalah melalui mediasi atau perdamaian, namun upaya tersebut tidak dapat berjalan dengan efektif sehingga kasus pengaduan tersebut tidak dapat terselesaikan oleh Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) Jawa Tengah. Hal ini dikarenakan kurangnya kesadaran dari konsumen dan tidak adanya itikad baik dari pengembang (*developer*) perumahan dalam menyelesaikan kasus pengaduan yang diterima oleh Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) Jawa Tengah.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih mendalam mengenai permasalahan jual beli perumahan yang dalam pelaksanaannya tidak kunjung terselesaikan oleh Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) Jawa Tengah dan menjadikan konsumen pihak yang lemah dan harus dilindungi terhadap kerugian yang disebabkan oleh pengembang (*developer*) perumahan Penulis tertarik untuk meneliti tentang “Implementasi Peran Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) Jawa Tengah Terkait Perlindungan Terhadap Konsumen Jual Beli Perumahan di Kota Semarang”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, maka pokok permasalahan yang menjadi perhatian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apa peran LP2K Jawa Tengah dalam pemberian perlindungan terhadap konsumen jual beli perumahan di Kota Semarang?
2. Bagaimana hambatan yang dialami oleh LP2K Jawa Tengah dalam menangani kasus konsumen jual beli perumahan di Kota Semarang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan Perumusan masalah diatas, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis peran LP2K Jawa Tengah dalam pemberian perlindungan terhadap konsumen jual beli perumahan di Kota Semarang.
2. Untuk mengetahui hambatan-hambatan yang dialami oleh LP2K Jawa Tengah dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen jual beli perumahan di Kota Semarang.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis. Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Penelitian diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu hukum khususnya dalam memberikan pengetahuan tentang implementasi peran LP2K Jawa Tengah dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen jual beli perumahan di Kota Semarang.
 - b. Penelitian diharapkan dapat memberikan pemahaman bagi elemen masyarakat bahwa perlindungan terhadap konsumen jual beli perumahan di Kota Semarang penting untuk diketahui demi terwujudnya jual beli perumahan yang tidak merugikan salah satu pihak.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi masyarakat

Memberikan gambaran kepada masyarakat tentang perlindungan terhadap konsumen jual beli perumahan di Kota Semarang sehingga diharapkan dapat sebagai upaya penyadaran untuk para konsumen agar lebih hati-hati dalam melakukan transaksi jual beli perumahan.
 - b. Bagi pembaca

Memberi gambaran kepada pembaca tentang implementasi peran LP2K Jawa Tengah terkait

perlindungan terhadap konsumen jual beli perumahan di Kota Semarang.

E. Telaah Pustaka

Sebelum melakukan penelitian, penulis telah melakukan tinjauan pustaka untuk menghindari adanya kesamaan dengan penelitian-penelitian yang sudah ada. Beberapa karya ilmiah yang penulis temukan berupa skripsi, thesis, jurnal, maupun artikel yang hampir memiliki kemiripan namun berbeda dalam kajian dan analisa yang penulis lakukan pada penelitian ini. Adapun karya ilmiah yang memiliki kemiripan tersebut sebagai berikut :

1. Jurnal yang disusun oleh Erry Fitriya Primadhany, yang berjudul *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Perumahan Graha Dewata Akibat Dipailitkannya Pt Dewata Abadi Nusa*, terbit pada tahun 2014, hasil dari penelitian ini adalah Pengembang Perumahan PT Dewata Abdi Nusa (DAN) dipailitkan melalui putusan No.16/PAILIT/2013/PN. NIAGA. SBY dan Konsumen perumahan Graha Dewata tidak mendapatkan perlindungan hukum karena terjadi ketidakpastian hukum yang dialami oleh konsumen akibat dari putusan Pailit PT. Dewata Abdi Nusa. Perlindungan hukum juga tidak didapatkan konsumen karena konsumen tidak mendapatkan haknya seperti yang terdapat pada

Perjanjian Jual Beli antara Pengembang dan konsumen. Kesamaan penelitian diatas dengan penelitian yang peneliti ajukan terletak pada perlindungan hukum terhadap konsumen perumahan. Sedangkan perbedaan penelitian diatas dengan penelitian yang peneliti ajukan adalah penelitian diatas lebih cenderung pada dipailitkannya pengembang (*developer*) perumahan yaitu PT.Dewata Abadi Nusa oleh pengadilan dan pada skripsi saya membahas perlindungan bagi konsumen yang dirugikan atas jual beli perumahan di Kota Semarang dan implementasi pada peran Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) Jawa Tengah dalam melaksanakan perlindungan hukum terhadap konsumen jual beli perumahan terutama di Kota Semarang.¹⁴

2. Jurnal yang disusun oleh Budi Setiawan, Ferdi, Iyah Faniyah, yang berjudul *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen atas Informasi Iklan Perumahan yang Menyesatkan dalam Perjanjian Kepemilikan Rumah pada PT.Bangun Persada Sejahtera*, terbit pada tahun 2018. Hasil dari penelitian ini adalah bentuk perlindungan hukum atas jual beli perumahan terutama

¹⁴ Erry Primadhany, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Perumahan Graha Dewata Akibat Dipailitkannya Pt Dewata Abdi Nusa," *Arena Hukum* 7, no. 2 (2014): 172-94, <https://doi.org/10.21776/ub.arenahukum.2014.00702.2>.

dalam informasi pengiklanan yang menyesatkan yang dilakukan oleh PT. Bangun Persada Sejahtera terhadap konsumen perumahan Villa Anggrek, sebagai pihak yang dirugikan dapat melakukan berbagai upaya hukum untuk memperoleh haknya yaitu dalam bentuk ganti rugi yang diperoleh melalui gugatan yang diselesaikan baik secara litigasi dan non litigasi. Dan tanggung jawab PT. Bangun Persada Sejahtera terhadap informasi iklan perumahan yang menyesatkan kepada konsumen adalah dengan mengupayakan setiap perbaikan yang dikeluhkan oleh konsumen dengan mewajibkan memberikan ganti kerugian berupa kompensasi atas barang/jasa yang telah diperdagangkan. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian yang diajukan oleh peneliti terletak pada perlindungan bagi konsumen. Sedangkan perbedaan penelitian diatas yaitu lebih cenderung kepada informasi periklanan yang menyesatkan dan pada skripsi saya terfokus terhadap perlindungan terhadap konsumen dan peranan Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) dalam menangani kasus jual beli perumahan.¹⁵

¹⁵ Iyah Faniyah, Budi Setiawan, Ferdi, *“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Informasi Iklan Perumahan Yang Menyesatkan Dalam Perjanjian Kepemilikan Rumah Pada PT. Bangun Persada Sejahtera,” UNES Law Review* 1, no. 1 (2018), Hlm.11

3. Skripsi yang disusun oleh Elizabeth Danisa Dp 0006015 yang berjudul *Perlindungan Hukum bagi Konsumen perumahan Griya Kurnia indah atas informasi kualitas bangunan oleh pengembang PT Putra Pratama*. Hasil dari penelitian ini adalah dalam memberikan sebuah informasi penawaran menggunakan brosur. Penawaran brosur tersebut berisi mengenai spesifikasi bangunan, denah rumah, dan spesifikasi bangunan rumah. Namun informasi tersebut jika tidak dicermati secara mendalam dapat dikatakan tidak benar dan tidak jujur karena informasi dalam brosur tidak sesuai dengan standar kualitas bangunan layak huni menurut Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 29/PRT/M/2006 tentang Pedoman Persyaratan Teknis Bangunan Gedung. Dengan memberikan sebuah informasi yang tidak jujur kepada konsumen Griya Kurnia Indah maka pengembang PT. Putra Pratama telah melanggar Undang-undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) yaitu pasal 7 huruf b dan d jo pasal 9 jo pasal 10 huruf c Undang-undang Perlindungan Konsumen. atas tindakan yang telah dilakukan oleh pengembang PT. Putra Pratama terhadap konsumen perumahan Griya Kurnia indah tentu saja dapat merugikan pihak konsumen. Sebagai pihak yang dirugikan, konsumen perumahan

dapat melakukan berbagai upaya hukum untuk memperjuangkan haknya bisa melalui proses litigasi dan non litigasi. Kesamaan penelitian diatas dengan penelitian yang peneliti ajukan terletak pada perlindungan terhadap konsumen perumahan. Sedangkan perbedaan penelitian diatas dengan penelitian yang peneliti ajukan adalah cenderung lebih kepada informasi atas kualitas bangunan yang ada pada brosur perumahan tidak kepada peranan lembaga yang membantu konsumen dalam menyelesaikan kasus jual beli perumahan.¹⁶

4. Skripsi yang disusun oleh Devi Verawati 13170020 yang berjudul *Perspektif Hukum Islam Terhadap Perjanjian Jual Beli Perumahan Syariah di PT. Medina Realty Indonesia Cabang Palembang*. Hasil dari penelitian ini adalah isi dan pelaksanaan perjanjian jual beli perumahan syariah di PT. Medina Realty Indonesia Cabang Palembang telah sesuai dengan asas-asas perjanjian islam (akad), yaitu asas kebebasan (*Al-Hurriyyah*), asas persamaan atau kesetaraan (*Al-Musawah*), asas keadilan (*Al-'Adalah*), asas kerelaan (*Al-Ridhaiyyah*), asas

¹⁶ Elizabeth Danisa Dp, "*Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Perumahan Griya Kurnia Indah Atas Informasi Kualitas Bangunan Oleh Pengembang PT.Putra Pratama*", (Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta, 2015),Hlm.65

kejujuran (*Ash-Shidq*), asas kemanfaatan, dan asas tertulis (*Al-Kitabah*). Perspektif hukum Islam terhadap perjanjian jual beli perumahan syariah di PT. Medina Realty Indonesia Cabang Palembang perjanjiannya sah. Karena telah memenuhi rukun dan syarat jual beli serta memenuhi rukun dan syarat dalam perjanjian Islam dan tidak ada unsur riba. PT. Medina Realty Indonesia Cabang Palembang diharapkan dapat memberikan kesempatan kepada konsumen untuk melakukan negosiasi tentang isi-isi yang ada didalam perjanjian jual beli perumahan dan juga pihak konsumen dalam membeli sebuah rumah harus sesuai dengan hukum islam. Kesamaan penelitian diatas dengan penelitian yang peneliti ajukan terletak pada praktik jual beli perumahan. Sedangkan perbedaan penelitian diatas dengan penelitian yang peneliti ajukan adalah lebih terfokus kepada jual beli perumahan sesuai dengan asas-asas dalam hukum islam dan penelitian yang peneliti ajukan terfokus kepada perlindungan hukum sesuai dengan hukum positif yang berlaku di indonesia.¹⁷

¹⁷ Devi Verawati, “Perpektif Hukum Islam Terhadap Perjanjian Jual Beli Perumahan Syariah Di PT.Medina Realty Indonesia Cabang Palembang”, (Fakultas Syariah dan Hukum Uin Raden Fatah Palembang, 2017), Hlm.87–88.

5. Jurnal yang disusun oleh Della Armelia, Desi Yuniarti, Tehedi yang berjudul Praktik Perjanjian Jual Beli Perumahan Hijau Daun Asri Kota Singkawang Ditinjau dari Perspektif Hukum Islam, Terbit pada Tahun 2021. Hasil dari penelitian ini adalah 1) hukum islam memiliki ketentuan yang mendasar dalam masalah perjanjian yaitu dengan memberi kebebasan kepada pihak-pihak yang terlibat untuk memilih berbagai macam akad. 2) Dalam praktik pelaksanaan Perjanjian Jual Beli Perumahan Hijau Daun Asri antara *developer* dan konsumen melakukan perjanjian tertulis, yang mana pihak *developer* berkewajiban untuk pemenuhan sarana dan prasarana perumahan seperti akses jalan perumahan, namun pihak *developer* perumahan Hijau Daun Asri tidak memenuhi perjanjian yang telah disepakati oleh *developer* dan konsumen perumahan sebagaimana tertuang dalam Pasal 9 ayat (2) perjanjian pendahuluan tentang pengikatan jual beli perumahan Hijau Daun Asri. Khususnya mengenai akses jalan perumahan yang tidak dilakukan pengaspalan. Bahwa perpektif Hukum Islam dalam pelaksanaan perjanjian jual beli perumahan Hijau Daun Asri yang mana pihak *developer* melakukan sebagian wanprestasi atau belum melaksanakan keseluruhan untuk melakukan penimbunan material jalan

perumahan hingga proses pengaspalan. Kesamaan penelitian diatas dengan penelitian yang peneliti ajukan yaitu membahas mengenai jual beli perumahan. Sedangkan perbedaan penelitian diatas dengan penelitian yang peneliti ajukan adalah dalam penelitian diatas melakukan wanprestasi dengan tidak melakukan pengaspalan dan lebih terfokus terhadap praktik perjanjian yang tinjauan hukum islam sedangkan pada penelitian yang yang diajukan peneliti adalah peran Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) Jawa Tengah dalam menangani kasus jual beli perumahan di Kota Semarang.¹⁸

Dari beberapa telaah pustaka yang penulis uraikan di atas, fokus penelitian berbeda dengan penelitian yang sebelumnya karena penulis akan meneliti Implementasi Peran Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) Jawa Tengah terkait perlindungan terhadap konsumen jual beli perumahan di Kota Semarang.

¹⁸ Tehedi Della Armelia,Desi Yuniarti, “Praktik Perjanjian Jual Beli Perumahan Hijau Daun Asri Kota Singkawang Ditinjau Dari Perspektif Hukum Islam,” *Ilmu Syariah,Hukum,Politik&Pemerintahan* 1 (2021), Hlm.47-48

F. Kerangka Teori

1. Konsumen

Kata konsumen berasal dari kata *consumer* atau dalam bahasa belanda (*consument*). Secara harfiah, konsumen dapat diartikan sebagai orang yang memerlukan, menggunakan, membelanjakan, pemakai, pengguna, atau pembutuh.¹⁹ Konsumen dalam penelitian ini adalah orang yang membeli perumahan.

2. Perlindungan Hukum

Menurut Soerjono Soekanto, perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum. Jadi, Perlindungan hukum berkenaan atau merupakan perwujudan hak asasi manusia yang secara nyata diberikan oleh negara dengan hukum sebagai instrumennya.²⁰

3. Perlindungan Konsumen

Menurut peraturan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, perlindungan konsumen merupakan segala upaya

¹⁹ Widi Nugrahaningsih & Mira Erlinawati, *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Online* (Pustaka bengawan, 2017), Hlm.1

²⁰ Dominikus Rato, *Dasar-Dasar Ilmu Hukum (Memahami Hukum Sejak Dini)*, (Jakarta: kencana, 2021), Hlm.110

yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen berdasarkan asas-asas dan kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen.²¹

G. Metodologi Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah yuridis empiris. Metode penelitian hukum empiris memandang hukum sebagai fenomena sosial sehingga lebih meneliti hukum dalam masyarakat secara kualitatif.²² Fokus dari pada penelitian ini adalah mengkaji ketentuan hukum terhadap kasus yang diangkat oleh penulis di bawah pendampingan Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) Jawa Tengah. Pendekatan yuridis empiris adalah penelitian lapangan yang diperoleh secara langsung dari masyarakat sebagai sumber utama yang dilakukan baik melalui pengamatan (*observasi*), wawancara ataupun penyebaran kuesioner.²³

²¹ Niru Anita Sinaga, "Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Di Indonesia," *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara* 5, no. 2 (2014), Hlm.76

²² munir fuady, *Metode Riset Hukum Pendekatan Teori Dan Konsep* (depok: RajaGrafindo Persada, 2018), Hlm.20-21

²³ jonaedi efendi & johnny ibrahim, *Metode Penelitian Hukum Normatif Dan Empiris*, (Jakarta: kencana, 2016), Hlm.149

Melihat hal ini mengenai upaya implementasi peran Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) Jawa Tengah dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen jual beli perumahan di Kota Semarang. Peneliti memilih pendekatan yuridis empiris karena peneliti memerlukan data yang ada di lapangan berdasarkan kejadian nyata yang dialami kemudian digunakan untuk mengetahui dan menganalisa data untuk mengetahui kesimpulan mengenai masalah yang diteliti.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi dalam penelitian ini adalah bertempat di Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) Jawa Tengah yang berlokasi di Jl. Taman Borobudur Utara XII/11, Manyaran, Kota Semarang. Alasan penulis memilih lokasi ini adalah untuk meneliti apakah di LP2K Jawa Tengah sudah menerapkan peran perlindungan terhadap konsumen jual beli perumahan di Kota Semarang. Selain itu, peneliti memilih LP2K Jawa Tengah karena lembaga ini memiliki peran penting bagi perlindungan terhadap konsumen.

3. Sumber dan Jenis Data

Jenis data dilihat dari sumbernya, dapat dibedakan antara data yang akan diperoleh langsung dari masyarakat dan data yang diperoleh dari bahan pustaka.

Sumber data yang dipergunakan dalam penulisan skripsi ini berupa data primer dan data skunder.

a. Data primer

Sumber data utama atau sumber data primer yang dimaksudkan Lofland adalah sumber data yang dapat memberikan informasi, fakta dan gambaran peristiwa yang diinginkan dalam penelitian, atau sumber utama dimana sebuah data dihasilkan dalam penelitian kualitatif, sumber data utama itu adalah kata-kata dan tindakan orang yang diamati atau diwawancarai. Dalam penelitian ini yaitu pihak Lembaga Pengawasan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) Jawa Tengah.

b. Data sekunder

Sumber data tambahan atau sumber data skunder adalah semua publikasi tentang hukum yang resmi maupun tidak resmi. Publikasi tersebut seperti buku-buku teks yang membicarakan suatu dan/atau beberapa permasalahan hukum, termasuk skripsi, tesis, disertasi hukum, kamus-kamus hukum, jurnal-jurnal hukum, komentar atas putusan hakim²⁴ dan peraturan perundang-undangan yang berkaitan

²⁴ Zainuddin, *Metode Penelitian Hukum* (Jakarta: Sinar Grafika, 2009), Hlm.54

dengan objek penelitian. Baik itu bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier. Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang mempunyai kekuatan hukum mengikat, terdiri dari:

- 1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
Selanjutnya disebut KUHPerdata
- 2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang
Perlindungan Konsumen
- 3) Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2011 tentang
Perumahan dan Kawasan Pemukiman
- 4) Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2001
tentang Lembaga Pelindungan Konsumen
Swadaya Masyarakat
- 5) Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001
tentang Pembinaan dan Perlindungan Konsumen

Bahan hukum sekunder yang memberikan penjelasan mengenai hukum primer, seperti hasil penelitian, hasil karya ilmiah atau pendapat-pendapat para sarjana, artikel dari internet, file elektronik, website, buku-buku yang berkaitan dengan pokok permasalahan dalam penelitian ini.

Bahan hukum tersier adalah bahan hukum yang fungsinya memberikan petunjuk maupun penjelasan

terhadap bahan hukum primer dan sekunder, seperti kamus hukum, kamus besar bahasa indonesia, kamus besar bahasa inggris, dan lain sebagainya.

4. Prosedur Pengumpulan Data

Prosedur pengumpulan data untuk melengkapi data guna pengujian hasil penelitian ini digunakan prosedur pengumpulan data yang terdiri dari :

a. Wawancara

Wawancara merupakan cara untuk memperoleh informasi atau data dengan dilakukan secara langsung kepada pihak-pihak yang bersangkutan atau disebut sebagai responden. Sumber data wawancara bersifat primer, dimana pelaksanaannya dapat dilakukan secara langsung berhadapan dengan subjek penelitian atau informan selaku responden penelitian di lapangan. Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara tidak terstruktur. Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang bebas di mana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya, pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis

besar permasalahan yang akan ditanyakan.²⁵ Responden dalam penelitian ini adalah Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) Jawa Tengah yaitu Bapak Abdun Mufid, S.H. sebagai kepala bidang pengabdian dan pelayanan Masyarakat.

b. Observasi

Observasi atau pengamatan merupakan metode pengumpulan data dengan cara mengamati langsung objek penelitian. Mengamati bukan hanya melihat, melainkan juga merekam, menghitung, mengukur dan mencatat kejadian-kejadian yang berlangsung ditujukan untuk mempelajari perilaku, proses dan gejala yang ditujukan pada responden.²⁶ Observasi juga menjadi salah satu teknik pengumpulan data yang tidak hanya mengukur sikap dari responden namun juga dapat digunakan untuk merekam berbagai fenomena yang terjadi. Metode observasi bukan hanya sebagai proses kegiatan pengamatan dan pencatatan, namun lebih dari itu observasi

²⁵ Bachtiar, *Mendesain Penelitian Hukum* (Sleman: DeepPublish, 2021), Hlm.103-105

²⁶ Suteki & Galang Tufani, *Metodologi Penelitian Hukum (Filsafat, Teori Dan Praktik)* (depok: RajaGrafindo Persada, 2018), Hlm.223

memudahkan kita mendapatkan informasi tentang dunia sekitar.²⁷

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data kualitatif dengan mengkaji atau menganalisis isi dokumen agar menjadi informasi. Dokumentasi biasanya diperlukan untuk menambah atau memvalidasi data yang diperoleh dengan teknik pengumpulan data yang diperoleh dari wawancara dan observasi. Beberapa ahli membedakan dokumen dengan didasarkan pada beberapa kriteria. Namun dalam penelitian hukum, biasanya dokumentasi dapat berupa hasil tulisan, suara, gambar, suara-gambar, dokumen elektronik dan foto.²⁸

d. Studi kepustakaan *library research*. Studi kepustakaan dimaksudkan untuk memperoleh arah pemikiran dan tujuan penelitian yang dilakukan dengan cara membaca, mengutip, menelaah literatur-literatur yang menunjang, serta bahan-bahan ilmiah

²⁷ Hasyim Hasanah, "Teknik-teknik Observasi (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-Ilmu Sosial)," *At-Taqaddum* 8, no. 1 (2017), Hlm.41

²⁸ Widodo, *Konstruksi Dan Aplikasi Metode Kontemporer Dalam Penelitian Hukum : Kombinasi Jenis Analisis Doktrinal Dan Nondoktrinal* (yogyakarta: Aswajan Pressindo, 2020), Hlm.178

lainnya yang mempunyai hubungan dengan permasalahan yang akan di bahas.

5. Analisis Data

Analisis data dilakukan secara terus-menerus dari awal hingga akhir penelitian. Kegunaan analisis data adalah usaha untuk menemukan jawaban atas pertanyaan permasalahan serta hal-hal yang dihasilkan data yang diperoleh melalui kegiatan penelitian dianalisis secara kualitatif kemudian disajikan secara deskriptif, yaitu dengan menguraikan, menjelaskan dan menggambarkan sesuai dengan permasalahan yang erat kaitannya dengan penelitian ini. Sehingga dari permasalahan yang ada disusun dalam bentuk kalimat ilmiah secara sistematis berupa jawaban permasalahan dari hasil penelitian yang dirumuskan dari hal-hal yang umum ke hal-hal yang khusus.

H. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini agar mempermudah pembahasan dalam mempelajari materi penelitian, dan agar mudah diketahui secara keseluruhan, maka penulis akan menjelaskan secara ringkas tentang sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab pertama adalah pendahuluan. Bab ini berisi gambaran umum tentang penelitian yang meliputi latar

belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, telaah pustaka, kerangka teori, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab kedua adalah teori perlindungan hukum terhadap konsumen. Bab ini berisi tinjauan mengenai teori perlindungan hukum terhadap konsumen yang sub babnya terdiri dari teori perlindungan hukum yang di dalamnya terdiri dari pengertian perlindungan hukum, bentuk perlindungan hukum, asas perlindungan hukum, sumber dan dasar perlindungan hukum. Teori perlindungan konsumen yang di dalamnya berisi pengertian konsumen, pengertian perlindungan konsumen, asas dan tujuan perlindungan konsumen, hak dan kewajiban konsumen, hak dan kewajiban pelaku usaha, dan larangan bagi para pelaku usaha.

Bab ketiga adalah peran LP2K Jawa Tengah dalam pemberian perlindungan terhadap konsumen perumahan di Kota Semarang. Pada bab ini sub babnya terdiri atas profil Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) Jawa Tengah yang sub babnya terdiri dari gambaran umum LP2K Jawa Tengah. Tujuan, sasaran, dan asas LP2K Jawa Tengah. Visi misi dan struktur LP2K Jawa Tengah. Tugas, fungsi, dan pengawasan LP2K Jawa Tengah. Bidang kegiatan dan program utama LP2K Jawa Tengah serta pelaksanaan

upaya perlindungan konsumen jual beli perumahan oleh LP2K Jawa yang sub babnya terdiri dari peran LP2K Jawa Tengah dalam mewujudkan perlindungan konsumen dan pengaduan konsumen jual beli perumahan di Kota Semarang.

Bab keempat adalah Implementasi peran LP2K Jawa Tengah dalam pemberian perlindungan terhadap konsumen perumahan di Kota Semarang. Bab ini berisi tentang implementasi peran Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) Jawa Tengah dalam pemberian perlindungan terhadap konsumen jual beli perumahan di Kota Semarang, sub bab nya terdiri dari analisis terhadap peran LP2K Jawa Tengah dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen jual beli perumahan di Kota Semarang dan analisis hambatan LP2K Jawa Tengah pada pendampingan perlindungan konsumen jual beli perumahan di Kota Semarang.

Bab kelima penutup. Bab ini memuat kesimpulan yang merupakan hasil akhir dari penelitian serta berisi saran dari penulis yang diberikan berdasarkan penelitian dan pembahasan yang berkaitan dengan permasalahan dalam skripsi.

BAB II

TEORI PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN

A. Teori Perlindungan Hukum

1. Pengertian Perlindungan Hukum

Hukum dalam bermasyarakat dibentuk untuk menjaga keseimbangan dan memiliki peranan penting untuk mengintegrasikan dan mengkoordinir kepentingan satu sama lain, sehingga tercipta ketertiban dan keadilan yang dapat dirasakan oleh semua masyarakat. Eksistensi hukum merupakan perwujudan lebih lanjut dari tujuan sebuah negara, yaitu menciptakan kesejahteraan dan keamanan bagi warga masyarakatnya. Menurut Jeremy Bentham, hukum yang baik adalah hukum yang dapat memenuhi prinsip memaksimalkan kebahagiaan dan meminimalkan rasa sakit dalam masyarakat.²⁹

Pendapat mengenai pengertian untuk memahami arti hukum dinyatakan oleh J.C.T Simorangkir dan Woerjono Sastropranoto bahwa Hukum adalah peraturan-peraturan yang bersifat memaksa, yang menentukan tingkah laku manusia dalam lingkungan masyarakat dan dibuat oleh badan resmi berwajib, pelanggaran mana terhadap

²⁹ Eman Sulaiman, "Hukum Dan Kepentingan Masyarakat," *Jurnal Hukum Diktum* 11, no. 1 (2013), Hlm.100-102

peraturan yang berakibatkan diambilnya tindakan, yaitu dengan hukuman tertentu.³⁰

Pendapat lain mengenai arti hukum dinyatakan oleh J. Van Kan dan J.H. Beekhuis bahwa hukum adalah suatu rumpunan kaidah-kaidah yang bersifat memaksa. Dengan kata lain, suatu rumpunan pergaulan hidup yang bersifat memaksa.³¹ Maka hukum merupakan seluruh aturan berupa tingkah laku, baik itu tertulis maupun tidak tertulis yang dapat mengatur dan menciptakan tata tertib dalam masyarakat yang harus ditaati oleh setiap anggota masyarakatnya. Hukum memiliki unsur-unsur berupa peraturan yang bersifat (memaksa) sehingga sanksi yang diterima bagi pelanggar bersifat tegas. Tidak hanya itu hukum juga diharapkan mampu melindungi kepentingan secara adil dan bijaksana, sehingga mampu menciptakan keseimbangan antar kepentingan satu dengan yang lainnya berdasarkan kekuasaan hukum tersebut.³²

Terkait dengan berbagai definisi yang telah dikemukakan oleh para ahli hukum, pada dasarnya menjelaskan dan memberikan sebuah batasan yang hampir

³⁰ C.S.T Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum Dan Tata Hukum Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 1980), Hlm.36

³¹ Donald Albert Rumokoy & Frans Maramis, *Pengantar Ilmu Hukum* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2017), Hlm. 13

³² Neni Sri Imaniyati & Panji Adam, *Pengantar Hukum Indonesia* (Jakarta: sinar grafika, 2018), Hlm.4-6

sama, yaitu hukum memuat peraturan perilaku, kebiasaan, dan melihat tingkah laku manusia dalam lingkungan bermasyarakat.

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) menerangkan bahwa perlindungan berasal dari kata lindung yang memiliki arti mengayomi, mencegah, mempertahankan, dan membentengi.³³ Terdapat pula dalam Pasal 1 butir 6 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban memberikan pengertian tentang perlindungan yaitu segala upaya pemenuhan hak dan pemberian bantuan untuk memberikan rasa aman yang wajib dilaksanakan oleh lembaga terkait sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Perlindungan terhadap hukum merupakan aktualisasi dari pemenuhan hak warga negara atas keamanan, keselamatan, dan kesejahteraan. Sehingga negara wajib menjamin hak hukum warga negaranya.³⁴

Perlindungan hukum merupakan suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum ke dalam bentuk perangkat, baik yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif. Dapat dikatakan bahwa perlindungan

³³ “Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online, Diakses Pada 10 November 2022 Pukul 01.52 WIB,” <https://kbbi.web.id/perlindungan>.

³⁴ I Nyoman Putu Budiarta, *Hukum Outsourcing* (Malang: setara press, 2016), Hlm.137

hukum merupakan suatu gambaran tersendiri dari fungsi hukum itu sendiri, yang memiliki konsep bahwa hukum memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan, dan kedamaian. Pengertian tersebut mengundang beberapa ahli untuk mengungkapkan pendapatnya mengenai pengertian dari perlindungan hukum, seperti yang dijelaskan oleh Muktie A. Fadjar bahwa hukum adalah penyempitan arti dari perlindungan, dalam hal ini perlindungan yang diberikan oleh hukum, terkait pula dengan adanya hak dan kewajiban, dalam hal ini yang dimiliki oleh manusia sebagai subyek hukum dalam interaksinya dengan sesama manusia serta lingkungannya. Sebagai subyek hukum manusia memiliki hak dan kewajiban untuk melakukan suatu tindakan hukum.³⁵

Menurut Philipus M. Hadjon, perlindungan hukum diartikan sebagai harkat dan martabat serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subyek hukum, berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan

³⁵ Murni & Sri Maharani, "Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Sebagai Perwujudan Perlindungan Hak Konsumen," *Arena Hukum* 8 (2015), Hlm.208-209

atau sebagai kumpulan peraturan dan kaidah yang akan dapat melindungi suatu hal dari hal yang lainnya.³⁶

Menurut Soerjono Soekanto, perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum. Jadi, Perlindungan hukum berkenaan atau merupakan perwujudan hak asasi manusia yang secara nyata diberikan oleh negara dengan hukum sebagai instrumennya.³⁷

Menurut Steven J. Heyman, perlindungan hukum memiliki tiga elemen pokok. Pertama, perlindungan hukum terkait dengan kedudukan individu yang bebas atau dapat dikatakan sebagai warga negara. Kedua, perlindungan hukum terkait dengan hak-hak substantif, yang berarti hukum mengakui dan menjamin hak individu untuk hidup, kebebasan, dan kepemilikan. Ketiga, pengertian paling dasar dari perlindungan hukum adalah terkait dengan penegakan hak, yaitu merupakan sebuah

³⁶ I Wayan Novy Purwanto Yohanes Setiadi, Ida Bagus Putra Atmadja, "Perlindungan Hukum Terhadap Kepentingan Pihak Ketiga Dalam Perjanjian Perkawinan Pasca Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 69/Puu-Xiii/2015," *Hukum Universitas Udayana*, 2015, Hlm.10

³⁷ Dominikus Rato, *Dasar-Dasar Ilmu Hukum (Memahami Hukum Sejak Dini)*, (Jakarta: kencana, 2021), Hlm.110

cara untuk mencegah pelanggaran dengan memberikan sanksi atau hukuman atas pelanggaran tersebut.³⁸

Menurut Setiono, perlindungan hukum adalah tindakan untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum, untuk mewujudkan ketertiban dan ketentraman sehingga memungkinkan manusia untuk menikmati martabatnya sebagai manusia.³⁹

2. Bentuk Perlindungan Hukum

Pemerintah membentuk peraturan guna untuk memberikan perlindungan terhadap para warga negaranya, terdapat dua macam bentuk perlindungan hukum yaitu:

a. Perlindungan hukum preventif

Perlindungan hukum preventif dapat diartikan sebagai segala upaya yang dilakukan guna mencegah terjadinya suatu peristiwa atau keadaan yang tidak diinginkan dan menjadi sebuah bentuk perlindungan yang mengarah pada tindakan yang bersifat pencegahan.⁴⁰

³⁸ A'an Efendi & Freddy Poernomo, *Hukum Administrasi* (Jakarta: Sinar Grafika, 2017), Hlm.201-202

³⁹ Theresia Louize Pesulima and Yosia Hetharie, "Perlindungan Hukum Terhadap Keselamatan Kerja Bagi Tenaga Kesehatan Akibat Pandemi Covid-19," *Sasi* 26, no. 2 (2020), Hlm.283

⁴⁰ Ngurah Bagus Darma Jaya Wikata and I Wayan Bela Siki Layang, "Alternatif Penyelesaian Sengketa Dalam Transaksi E-Commerce Sebagai Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen,

Perlindungan hukum preventif dibentuk oleh pemerintah dalam bidang perlindungan konsumen yaitu dengan adanya Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dengan dibentuknya Undang-Undang tersebut diharapkan dapat mendorong pelaku usaha untuk menyediakan barang atau jasa yang berkualitas dan lebih bertanggung jawab dalam menjalankan usahanya agar tidak merugikan para konsumennya.

b. Perlindungan hukum represif

Perlindungan hukum represif adalah perlindungan yang dilakukan untuk menyelesaikan suatu permasalahan hukum atau menanggulangi suatu peristiwa atau kejadian yang telah terjadi. Upaya hukum ini digunakan apabila terjadi sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen.⁴¹

Menurut UUPK salah satu hak konsumen adalah mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa secara patut yang diatur didalam Pasal 4 huruf (e) UUPK. Selain itu, salah satu kewajiban pelaku usaha adalah memberikan

³⁹ Kertha Semaya : *Journal Ilmu Hukum* 7, no. 2 (2019), Hlm.7

⁴¹ Hery Firmansyah, *Perlindungan Hukum Terhadap Merek* (Yogyakarta: medpress digital, 2013), Hlm.67-69

kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan jasa yang diperdagangkan diatur dalam Pasal 7 huruf (f) UUPK.

3. Asas Perlindungan Hukum

Undang-Undang dikenal memiliki sejumlah asas atau prinsip yang mendasari diterbitkannya peraturan perundang-undangan. Menurut Sudikno Mertokusumo bahwa asas merupakan kerangka dan bukan merupakan hukum yang kongkrit, melainkan sebuah pikiran dasar yang umum dan abstrak atau merupakan latar belakang peraturan kongkrit yang terjelma dalam peraturan perundang-undangan dan dapat diketemukan dengan sifat atau ciri yang umum dalam peraturan yang kongkrit. Melihat dari asas tersebut diharapkan dapat memberikan perlindungan kepada para pihak serta memiliki dasar kerangka yang kuat dan dinamis.

Pengaturan mengenai asas yang dianut oleh perlindungan hukum terhadap konsumen, Dirumuskan dalam Pasal 2 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. yang menjelaskan bahwa asas-asas perlindungan terhadap konsumen antara lain:

a. Asas manfaat

Asas yang mengkehendaki bahwa pengaturan dan penegakan hukum tidak dimaksudkan untuk menempatkan salah satu pihak diatas pihak lain ataupun sebaliknya. Dengan demikian diharapkan bahwa pengaturan dan penegakan hukum bermanfaat bagi seluruh lapisan masyarakat.

b. Asas keadilan

Asas yang mengkehendaki bahwa melalui pengaturan dan penegakan hukum, para konsumen dan pelaku usaha dapat berlaku adil melalui perolehan hak dan kewajiban secara adil dan seimbang.

c. Asas keseimbangan

Asas yang mengkehendaki agar konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah memperoleh manfaat yang seimbang dari pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen.

d. Asas keamanan

Asas yang mengkehendaki adanya jaminan hukum bahwa konsumen akan memperoleh manfaat dari produk yang dikonsumsi dan produk tersebut tidak mengancam keselamatan jiwa para konsumen.

e. Asas kepastian hukum

Asas yang mengharapkan Undang-Undang menyanggah hak dan kewajiban yang harus diwujudkan dalam kehidupan sehari-hari, sehingga terciptanya suatu keadilan.⁴²

4. Sumber dan Dasar Perlindungan Hukum

Sumber hukum adalah tempat di mana kita dapat melihat bentuk perwujudan hukum. Dengan kata lain, sumber hukum adalah segala sesuatu yang dapat menimbulkan atau melahirkan hukum.⁴³ Tidak hanya itu sumber hukum juga dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang dapat menimbulkan aturan-aturan yang mempunyai kekuatan mengikat dan bersifat memaksa sehingga apabila aturan tersebut dilanggar akan menimbulkan sanksi yang tegas bagi pelanggarnya. Yang dimaksud dengan segala sesuatu yaitu faktor yang berpengaruh terhadap timbulnya hukum.⁴⁴

Menurut Soedikno Mertokoesoemo, memberi beberapa arti tentang sumber hukum, seperti sumber hukum sebagai asas hukum, hukum terdahulu yang

⁴² Dewa Gde Rudy, *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen* (Fakultas Hukum Universitas Udayana, 2016), Hlm.14-16

⁴³ Rahman Syamsuddin, *Pengantar Hukum Indonesia* (Jakarta: kencana, 2020), Hlm.21

⁴⁴ Zainal Asikin, *Pengantar Ilmu Hukum Edisi Kedua* (depok: RajaGrafindo Persada, 2015), Hlm.89

memberi bahan, dasar berlakunya, tempat mengetahui hukum, dan sebab yang menimbulkan hukum.⁴⁵

Menurut C.S.T. Kansil, pengertian sumber hukum adalah segala apa saja yang menimbulkan aturan-aturan yang mempunyai kekuatan bersifat memaksa, yakni aturan-aturan yang jika dilanggar mengakibatkan sanksi yang tegas dan nyata.⁴⁶

Seorang ahli hukum memandang sumber hukum ada dua macam, yaitu sumber hukum formal dan sumber hukum materiil. Sumber hukum formal adalah sumber hukum yang dirumuskan peraturannya dalam suatu bentuk, yang menjadi sumber hukum formal seperti Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 28, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, dan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2011 tentang perumahan dan kawasan pemukiman. Undang-Undang tersebut merupakan dasar dari perlindungan hukum. Sedangkan, sumber hukum materiil adalah sumber hukum yang menentukan isi hukum

⁴⁵ Mashudi, *Pengantar Ilmu Hukum Menggagas Hukum Progresif* (Semarang: Karya Abadi Jaya, 2015), Hlm.31

⁴⁶ Jum Anggriani, *Hukum Administrasi Negara* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), Hlm.55

itu, yang menjadi sumber hukum materiil di Indonesia adalah Pancasila.⁴⁷

B. Teori Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Konsumen

Istilah konsumen berasal dari alih bahasa kata *consumer* (Inggris) atau *consumenten/konsument* (Belanda). Secara harfiah arti kata *consumer* yaitu setiap orang yang menggunakan barang dan jasa.⁴⁸ Kamus umum bahasa Indonesia mendefinisikan konsumen sebagai lawan dari produsen, yakni pemakai barang-barang hasil industri, bahan makanan, dan sebagainya.⁴⁹ Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menjelaskan terkait dengan konsumen sebagai pembeli, penyewa, penerima hibah, peminjam, dan sebagainya. Menurut Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktik Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat mengenal istilah konsumen sebagai setiap pemakai dan/atau pengguna barang dan/atau jasa baik untuk kepentingan diri sendiri maupun kepentingan pihak lain.⁵⁰ Sedangkan dalam

⁴⁷ Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar* (Yogyakarta: Liberty, 1999), Hlm.76

⁴⁸ Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: kencana, 2018), Hlm.2

⁴⁹ zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: kencana, 2016), Hlm.14

⁵⁰ Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 Tentang Larangan Praktek Monopoli Dan Persaingan Usaha Tidak Sehat, Pasal 1.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pengertian terkait dengan 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.⁵¹

Menurut Suharno, konsumen adalah pembeli atau pemakai barang dan atau jasa yang diperjualbelikan. Mereka membutuhkan perlindungan agar sebagai pembeli atau sebagai pemakai barang dan jasa tidak mengalami kerugian atau memperoleh bahaya.

Menurut Sri Redjeki Hartono, mendefinisikan konsumen sebagai setiap orang pada suatu waktu, Dalam posisi tunggal atau sendiri maupun berkelompok bersama orang lain dalam keadaan apapun pasti menjadi konsumen untuk suatu produk atau jasa tertentu.⁵²

Menurut Munir Fuady, dalam bukunya “*pengantar hukum bisnis*” mengemukakan bahwa konsumen adalah pengguna akhir (*end user*) dari suatu produk, yaitu setiap

⁵¹ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1.

⁵² Ahmad Taufik and Ujang Bahar, “Analisis Hukum Pengelolaan Hotel Berbasis Syariah Khususnya Aspek Perlindungan Konsumen Ditinjau Dari Perspektif Hukum Bisnis,” *Jurnal Ilmiah Living Law* 11, no. 1 (2019), Hlm.26

pemakai barang dan jasa yang tersedia dalam masyarakat dan tidak untuk diperdagangkan.⁵³

Menurut pakar konsumen di Belanda, Para ahli hukum sepakat mengartikan konsumen sebagai pemakai terakhir dari benda dan jasa. Di Perancis, berdasarkan doktrin dan yurisprudensi yang berkembang, Konsumen diartikan sebagai “*The person who obtains goods or services for personal or family purposes*” dari definisi tersebut terkandung dua unsur yaitu konsumen hanya orang dan barang atau jasa yang digunakan untuk keperluan pribadi atau keluarganya. Sedangkan di Australia, dalam “*Trade Practices Act 1974*” konsumen diartikan sebagai “seorang yang memperoleh barang atau jasa tertentu dengan persyaratan harganya tidak melewati 40.000 dollar Australia”. Artinya, sejauh tidak melewati jumlah uang di atas tujuan pembelian barang atau jasa tersebut tidak dipersoalkan.⁵⁴

Pendapat lain merumuskan, bahwa konsumen adalah setiap individu atau kelompok yang menjadi pembeli atau pemakai dari kepemilikan khusus, produk, atau pelayanan dan kegiatan, tanpa memperhatikan apakah

⁵³ Muhammad Sadi Is, Rina antasari, Fauziah, *Hukum Ekonomi Di Indonesia* (Jakarta: kencana, 2020), Hlm.188

⁵⁴ Abdul Halim Barakatullah, *Framework Sistem Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia* (bandung: Penerbit nusa media, 2016), Hlm.50-51

ia berasal dari pemasok, produsen, pedagang atau ia berbuat sendiri ataukah secara kolektif.⁵⁵

Az.Nasution, menegaskan bahwa terdapat beberapa batasan tentang konsumen, Yaitu:

- a. Konsumen dapat diartikan juga adalah sebagai setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa yang digunakan untuk tujuan tertentu.
- b. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang atau jasa lain untuk diperdagangkan (tujuan komersial).
- c. Konsumen akhir adalah setiap orang alami yang mendapat dan menggunakan barang atau jasa dengan tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga, rumah tangga, dan tidak diperdagangkan kembali (non komersial).⁵⁶

Berdasarkan pengertian diatas, orang yang dimaksudkan adalah orang alami bukan badan hukum. Sebab yang memakai, menggunakan, dan memanfaatkan barang dan jasa untuk kepentingan sendiri, keluarga, orang

⁵⁵ Muhammad Djakfar, *Hukum Bisnis (Membangun Wacana Integrasi Perundangan Nasional Dengan Syariah* (Malang: UIN-Malang Press (Anggota IKAPI), 2009), Hlm.355-356

⁵⁶ Rio Christiawan, *Hukum Bisnis Kontemporer* (depok: RajaGrafindo Persada, 2021), Hlm.120

lain, makhluk hidup lain tidak untuk diperdagangkan hanyalah orang alami atau manusia.

2. Pengertian Perlindungan Konsumen

Upaya dalam melakukan kegiatan bisnis tentunya terdapat hubungan yang saling membutuhkan antara pelaku usaha dan konsumen. Kepentingan pelaku usaha adalah memperoleh laba dari transaksi dengan konsumen, sedangkan kepentingan konsumen adalah memperoleh kepuasan melalui pemenuhan kebutuhannya terhadap produk tertentu. Perlindungan terhadap konsumen dipandang secara material maupun formal makin terasa sangat penting. Mengingat semakin majunya ilmu pengetahuan dan Perkembangan ekonomi yang setiap tahun mengalami peningkatan dan secara otomatis membuat laju persaingan dalam usaha menjadi semakin ketat. Akhirnya, baik secara langsung atau tidak langsung konsumen yang umumnya akan merasakan dampaknya.⁵⁷

Konsumen perlu membutuhkan perlindungan yang sifatnya universal, keberadaan konsumen yang tidak terbatas dengan strata yang bervariasi serta para pelaku usaha yang melakukan kegiatan pemasaran barang dan jasa

⁵⁷ Gibran Dasopang, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Jual Beli Pakaian Bekas (Studi Pada Pasar Monza Pajak Melati Medan), Skripsi Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara (Medan, 2018), Hlm.12

harus dilakukan seefektif mungkin. Dalam hal ini tentunya membuat para pelaku usaha melakukan berbagai macam cara pendekatan sehingga mungkin akan menimbulkan berbagai dampak yang bersifat merugikan. Dampak yang biasanya terjadi biasanya menyangkut kualitas barang, mutu barang, dan informasi yang tidak jelas bahkan menyesatkan.

Perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen berdasarkan asas-asas dan kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen.⁵⁸ Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen pasal 1 ayat (1). Perlindungan konsumen adalah “Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan konsumen”.⁵⁹

Az. Nasution, menjelaskan tentang pengertian perlindungan konsumen sebagai keseluruhan asas dan kaidah yang mengatur hubungan dan masalah antara

⁵⁸ Niru Anita Sinaga, “Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Di Indonesia,” *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara* 5, no. 2 (2014), Hlm.76

⁵⁹ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1 Ayat (1).

berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan jasa konsumen di dalam pergaulan hidup.⁶⁰

Sulasi Rongiyati, memberi penjelasan tentang Perlindungan konsumen, yaitu perlindungan hukum yang disebabkan oleh permasalahan terkait dengan hak-hak konsumen dengan para pelaku usaha, dalam hal ini konsumen dirugikan dalam berbagai aspek. Sehingga pemerintah menerbitkan perlindungan serta jaminan guna mengambil kebijakan untuk melindungi konsumen dari potensi kerugian yang diterima oleh konsumen tersebut.⁶¹

3. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Hukum perlindungan konsumen di Indonesia juga membahas terkait dengan asas dan tujuan guna memberikan implementasi serta arahan kepada para konsumen. Dengan adanya asas dan tujuan yang jelas menjadikan hukum perlindungan konsumen memiliki dasar ketentuan yang kuat. Terkait dengan asas-asas dijelaskan lebih lanjut dalam Pasal 2 Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen. Yang didalamnya

⁶⁰ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen : Suatu Pengantar* (Jakarta: Daya Widya, 2000), Hlm.12

⁶¹ Ulin Nuha, "Perlindungan Konsumen Air Minum Isi Ulang Pasca Berlakunya Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2014 Tentang Jaminan Produk Halal (Studi Kasus Di Kota Semarang)," Skripsi Uin Walisongo Semarang (Semarang, 2021), Hlm.22

terdapat 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu:

- a. Asas Manfaat, dimaksudkan agar segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan, sehingga tidak terdapat pihak yang terdiskriminasi.
- b. Asas Keadilan, dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan produsen untuk memperoleh haknya masing-masing, dan juga melaksanakan kewajibannya secara adil sehingga tidak memberatkan salah satu pihak.
- c. Asas Keseimbangan, dimaksudkan agar memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, Pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual.
- d. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen, dimaksudkan agar memberikan sebuah jaminan atas keamanan, Kenyamanan dan keselamatan kepada konsumen di dalam penggunaan, Pemakaian, Pemanfaatan serta mengkonsumsi barang dan jasa yang dikonsumsinya.

- e. Asas Kepastian Hukum, dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen dapat mentaati hukum serta memperoleh keadilan di dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, dan Negara yang memberikan jaminan kepastian hukum.⁶²

Adapun yang menjadi tujuan dari hukum perlindungan konsumen, sebagai mana tercantum dalam Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu:

- a. Meningkatkan kesadaran serta kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
- b. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
- c. Meningkatkan kualitas barang dan jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.

⁶² Eli Wuria Dewi, Hukum Perlindungan Konsumen (yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), Hlm.10-12

- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
- f. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan jasa.⁶³

Melihat penjelasan diatas terkait dengan asas serta tujuan yang terdapat didalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen, dapat disimpulkan bahwa Undang-Undang tersebut membawa visi yang mulia untuk mewujudkan perlindungan terhadap masyarakat berbangsa dan bernegara. Menurut pasal 2 Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen, pemerintah bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha.⁶⁴

⁶³ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 3.

⁶⁴ Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 Tentang Pembinaan Dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen, Pasal 2.

4. Hak dan Kewajiban Konsumen

Hukum melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam rangka kepentingannya sendiri. Kekuasaan yang demikian disebut sebagai hak dengan unsurnya berupa perlindungan, kepentingan dan kehendak. Keberadaan hak sangat erat hubungannya dengan kewajiban. Hak yang terdapat pada seseorang mewajibkan pihak lain untuk melakukan atau tidak melakukan suatu perbuatan.⁶⁵ Hak-hak konsumen seperti yang dirumuskan oleh John F. Kennedy dalam pidatonya dihadapan kongres Amerika Serikat pada tahun 1962, menyebutkan empat hak konsumen yang perlu mendapatkan perlindungan secara hukum,⁶⁶ meliputi:

- a. Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*)

Konsumen berhak mendapatkan keamanan atas barang dan jasa yang ditawarkan kepadanya, produk barang dan jasa tidak boleh membahayakan sehingga konsumen tidak dirugikan baik secara jasmani dan

⁶⁵ Muhamad Djumhana, *Hukum Ekonomi Sosial Indonesia* (bandung: citra aditya bakti, 1994), Hlm.338

⁶⁶ Kelik Wardiono, *Hukum Perlindungan Konsumen (Aspek Substansi Hukum, Struktur Hukum Dan Kultur Hukum)* (Yogyakarta: penerbit ombak, 2014), Hlm.53

rohani. Kedudukan utama Hak untuk mendapatkan keamanan merupakan bagian yang penting.

- b. Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*)

Setiap produk yang diperkenalkan kepada konsumen harus disertai informasi yang benar. Informasi tersebut diperlukan agar konsumen tidak sampai mempunyai gambaran yang keliru atas produk barang dan jasa. Informasi dapat dilakukan dengan cara lisan, iklan, dan mencantumkan dalam kemasan produk.

- c. Hak untuk memilih (*the right to choose*)

Konsumen berhak menentukan pilihannya dan tidak boleh mendapatkan tekanan dari pihak luar, sehingga konsumen bebas untuk membeli atau tidak membeli.

- d. Hak untuk didengar (*the right to be heard*)

Hak ini berkaitan dengan hak untuk mendapatkan informasi, hak untuk didengar ini disebabkan oleh informasi yang diberikan oleh pihak yang berkepentingan atau berkompeten sering tidak cukup memuaskan konsumen. Terkait dengan hal

tersebut, konsumen berhak mengajukan permintaan informasi lebih lanjut.⁶⁷

Terdapat dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur tentang hak-hak yang dimiliki oleh konsumen, yaitu:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, kenyamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan jasa.
- b. Hak untuk memilih barang dan jasa serta mendapatkan barang dan jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi serta jaminan barang dan jasa.
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan jasa yang digunakan.
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak didiskriminatif.

⁶⁷ Andi Sri Rezky Wulandari & Nurdiyana Tadjuddin, *Hukum Perlindungan Konsumen*, ed. Mira Nila Kusuma Dewi (bogor: Mitra Wacana Media, 2018), Hlm.27

- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan penggantian, apabila barang dan jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagai mana mestinya.
- i. Hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundangan lainnya.⁶⁸

Sedangkan Kewajiban konsumen sebagaimana ditentukan dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu:

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang atau jasa demi keamanan dan keselamatan.
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan jasa.
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.⁶⁹

Istilah perlindungan konsumen sangat berkaitan dengan perlindungan hukum. Oleh karenanya, perlindungan terhadap konsumen di dalamnya mengandung aspek-aspek hukum. Materi yang terdapat

⁶⁸ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4.

⁶⁹ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 5.

didalamnya tidak hanya sekedar fisik saja melainkan terdapat juga hak yang bersifat abstrak. Hak konsumen tercipta apabila terjadi hubungan timbal balik diantara konsumen dan pelaku usaha, dimana hak-hak konsumen merupakan kewajiban pelaku usaha, sebaliknya hak pelaku usaha merupakan kewajiban konsumen. Konsekuensinya adalah bahwa setiap perbuatan yang dilanggar merupakan suatu perbuatan yang melanggar hukum. Dengan demikian konsumen yang dirugikan dapat menggugat kepada pelaku usaha guna pemenuhan atas haknya atau untuk mendapatkan ganti kerugian.⁷⁰

5. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Pengertian tentang pelaku usaha telah disebutkan dalam Pasal 1 ayat (14) Undang-Undang Nomor 7 tahun 2014 tentang Perdagangan, yang menjelaskan bahwa pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan warga negara indonesia atau badan usaha yang berbentuk badan hukum atau bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan dalam wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia yang melakukan kegiatan usaha di bidang perdagangan.⁷¹ Sedangkan dalam Undang-Undang

⁷⁰ Muhamad Djumhana, Op cit. *Hlm.*339

⁷¹ Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan, Pasal 1 Ayat 14.

Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, disebutkan bahwa pelaku usaha tidak dibatasi dengan pabrikan saja, melainkan juga menjadi distributor, importir, korporasi, koperasi, dan sebagainya. Terkait dengan hak dan kewajiban pelaku usaha diatur di dalam Undang-Undang tentang perlindungan konsumen.

Pelaku usaha dalam menjalankan usahanya memiliki hak-hak yang diatur di dalam Undang-Undang tentang perlindungan konsumen pada pasal 6 yang meliputi:

- a. Hak menerima pembayaran sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang atau jasa yang diperdagangkan.
- b. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad baik.
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan jasa yang diperdagangkan.
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.⁷²

⁷² Ahmad Sofian Shidarta, Abdul Rasyid, *Aspek Hukum Ekonomi Dan Bisnis* (Jakarta: prenadamedia group, 2019), Hlm.190

Selain hak pelaku usaha, Terdapat pula pembahasan terkait dengan kewajiban pelaku usaha yang diatur ke dalam pasal 7, meliputi:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usaha.
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan.
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- d. Menjamin mutu barang atau jasa yang diproduksi atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang atau jasa yang berlaku.
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji atau mencoba barang dan jasa tertentu serta memberi suatu jaminan atau garansi barang yang diperdagangkan.
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi atau penggantian apabila barang dan jasa yang diterima atau dimanfaatkan konsumen tidak sesuai dengan perjanjian.⁷³

Melihat dari peraturan perundang-undangan, pelaku usaha diwajibkan beritikad baik dalam melakukan

⁷³ Kelik Wardiono, Op. cit. Hlm.61

kegiatan usahanya hal tersebut lebih ditekankan pada pelaku usaha karena meliputi segala tahapan dalam menjalankan usahanya. Kewajiban lain yang berkaitan dengan perlakuan kepada konsumen yaitu dengan cara tidak diskriminatif dan memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji barang yang dihasilkan. Hal tersebut merupakan bagian penting agar terciptanya keharmonisan antara pelaku usaha dan para konsumen.

6. Larangan bagi para Pelaku Usaha

Prinsip yang dianut oleh para pelaku usaha yaitu dengan meminimalisir kerugian dan memperoleh keuntungan dengan sebanyak-banyaknya. Prinsip tersebut menjadikan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang, sehingga yang dikhawatirkan terjadi adalah keadaan di mana konsumen hanya di jadikan objek aktivitas bisnis saja dan tentunya pihak konsumen yang pada akhirnya dirugikan oleh para pelaku usaha. Untuk meminimalisir terjadinya hal tersebut, Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur tentang perbuatan hukum yang dilarang bagi para pelaku usaha ke dalam Pasal 8 sampai dengan pasal 17, terfokus kepada pasal 8 Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur berbagai macam hal seperti:

- a. Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang:
- 1) Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
 - 2) Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label barang tersebut.
 - 3) Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya.
 - 4) Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemajuan sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut.
 - 5) Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau pengguna tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut.
 - 6) Tidak sesuai dengan janji dinyatakan dalam label, etiket keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut.

- 7) Tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan yang paling baik atas barang tertentu.
 - 8) Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan “halal” yang dicantumkan dalam label.
 - 9) Tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus di pasang/dibuat.
 - 10) Tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- b. Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang tersebut.
 - c. Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan

tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar.

- d. Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat (1) dan ayat (2) dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan jasa melalui pesanan diatur ke dalam Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen pada pasal 16 yang meliputi:

- a. Tidak menepati pesanan dan/atau kesepakatan waktu penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan.
- b. Tidak menepati janji atas suatu pelayanan dan/atau prestasi.⁷⁴

Larangan bagi para pelaku usaha telah diatur dalam peraturan Undang-Undang yang diharapkan bisa melindungi kepentingan konsumen secara integratif dan komprehensif serta dapat diterapkan secara efektif di masyarakat. Seperti yang disebutkan pada salah satu asas perlindungan konsumen yang dikenal di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu asas keamanan dan keselamatan konsumen, dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas

⁷⁴ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 8 dan Pasal 16.

keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang atau jasa yang digunakan.⁷⁵

⁷⁵ Andika Wijaya, *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online* (Jakarta: sinar grafika, 2016), Hlm.102

BAB III

PERAN LP2K JAWA TENGAH DALAM PEMBERIAN PERLINDUNGAN TERHADAP KONSUMEN PERUMAHAN DI KOTA SEMARANG

A. Profil LP2K Jawa Tengah

1. Gambaran Umum LP2K Jawa Tengah

Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) Jawa Tengah adalah lembaga perlindungan konsumen yang bergerak di bidang pembinaan, perlindungan, dan pemberdayaan konsumen di Indonesia. Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) Jawa Tengah bertempat di Kota Semarang dan beralamat di Jl. Taman Borobudur Utara XII/11, Manyaran, Kota Semarang, Jawa Tengah. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjadi landasan hukum yang kuat bagi Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) Jawa Tengah untuk melakukan upaya pemberdayaan dan perlindungan terhadap para konsumen.

Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) Jawa Tengah berbentuk yayasan berdasarkan atas Akta Notaris RM. Soetomo Soeprpto, S. H. dengan Nomor : 63/1988/H yang tumbuh secara swadaya atas

kehendak sendiri dan didirikan oleh para aktivis organisasi sosial maupun profesi di Kota Semarang pada tanggal 8 Februari 1988 sebagai lembaga independen non politik dan non profit. Pada tanggal 05 April 2012 lembaga ini berubah nama menjadi Yayasan Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) Jawa Tengah melalui akta notaris Sasmito Rahardjo, S.H. Nomor 03, dan dikuatkan oleh AHU-5804.AH.01.04 Tahun 2012 serta Tanda Daftar Lembaga Perlindungan Konsumen (TDLPK) No. 05/DPP/TDLPK/XI/2007. Banyak kegiatan yang dilakukan oleh Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) Jawa Tengah berkaitan dengan perlindungan terhadap para konsumen.

Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) Jawa Tengah dalam menjalankan tugasnya berlandaskan pada asas Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 serta AD/ART yang sudah disepakati oleh para pendiri yayasan. Dalam gerak langkahnya, Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) Jawa Tengah mempunyai hubungan kemitraan dengan organisasi konsumen lainnya baik di Indonesia maupun di luar negeri. Saat ini Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) Jawa Tengah merupakan

anggota CI (*Consumeer International*) sejak tahun 1998 dan berkantor pusat di London.⁷⁶

2. Tujuan, Sasaran, dan Asas LP2K Jawa Tengah

a. Tujuan

Meningkatkan pengetahuan dan kesadaran masyarakat dalam melihat mutu suatu barang dan jasa, sehingga dapat membentuk sikap dan perilaku masyarakat konsumen yang sadar dan mengerti tentang bagaimana mengkonsumsi barang dan jasa secara baik benar, tepat, dan sehat serta dapat bertindak sebagai konsumen yang berwawasan lingkungan.

b. Sasaran

Sasaran LP2K Jawa Tengah adalah terwujudnya kesejahteraan hidup konsumen sebagai pribadi, anggota keluarga, maupun anggota masyarakat.

c. Asas

Asas LP2K Jawa Tengah berdasarkan pada Pancasila dan UUD 1945 serta berpegang teguh pada prinsip kemandirian, semangat kerjasama tanpa ikatan, dan bekerja secara nyata untuk menangani

⁷⁶ Wawancara Dengan Ketua Lembaga Lembaga Pembinaan Dan Perlindungan Konsumen (LP2K) Jawa Tengah Bapak Abdun Mufid, Tanggal 30 November 2022, Di Kantor LP2K Jawa Tengah.

permasalahan yang berkaitan dengan pembinaan, perlindungan, dan pemberdayaan konsumen.

3. Visi dan Misi LP2K Jawa Tengah

Visi:

“Konsumen yang berdaya dan terlindungi”

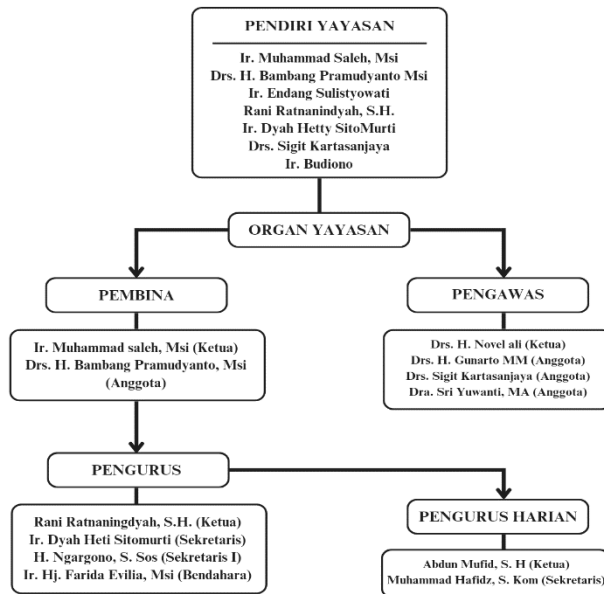
Misi:

- a. Membangun kesadaran dan kapasitas konsumen melalui edukasi dan pemberdayaan konsumen;
- b. Melakukan pengawasan terhadap peredaran produk barang dan jasa yang merugikan konsumen;
- c. Melakukan advokasi kebijakan yang berorientasi pada kepentingan publik/konsumen;
- d. Mendampingi konsumen yang mengalami kerugian ketika bertransaksi dan menggunakan produk barang atau jasa.

4. Struktur Organisasi LP2K Jawa Tengah

a. Struktur organisasi

STRUKTUR ORGANISASI LP2K JAWA TENGAH



b. Staff Ahli:⁷⁷

No	Nama	Bidang Keahlian
1	DR. J. C. Tukiman Taruna Sayogyo,MS	Pendidikan
2	Prof. DR. Ir. Mukh Arifin, MSc, PhD	Lingkungan
3	Dra. Hj. Indra Kertati. Msi	Kebijakan publik
4	Ir. Laksmi Widajanti, Msi	Gizi
5	Drs. Prastawa, Apt	Obat-obatan
6	Dr. Purwanto, AP	Kesehatan
7	Prof. DR. Sarsitorini Putra, SH. MS.	Hukum Kesehatan
8	Ir. Djurianto Prabowo	Pertanian
9	Prof. DR. H. Ali Mansyur , SH, M Hum	Hukum
10	Dra. Sri Yuwanti, MA	Kebijakan Publik
11	Drs. Ir. Djoko Setijowarno, MT	Transportasi
12	DR. Rakhmad Dowo Suharto, S.H. M.H	IIukum
13	Dr. Bagus Widjanarko, MPh	Kesehatan

⁷⁷ Arsip Data Yang Diberikan Oleh LP2K Jawa Tengah.

c. Data Pendukung:

- 1) Nomor NPWP : 1.563.818.2-503.000
- 2) No. TDLPL : 01/DPP/TDLPK/IV/2002
- 3) Surat Keterangan Terdaftar Kantor Sospol:
220/739

5. Tugas, Fungsi, dan Pengawasan LP2K Jawa Tengah

Berkaitan dengan implementasi perlindungan terhadap konsumen, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur terkait tugas dan fungsi lembaga perlindungan konsumen, fungsi tersebut dapat dipahami pula sebagai tugas dari lembaga perlindungan konsumen yang memiliki tujuan sama yaitu untuk melindungi hak-hak konsumen, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.⁷⁸ Diatur dalam pasal 44, yaitu:

- 1) Pemerintah mengakui lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat.
- 2) Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat memiliki kesempatan untuk berperan aktif dalam mewujudkan perlindungan konsumen.

⁷⁸ Rio Bertram Atteng, "Tugas Dan Fungsi Lembaga Swadaya Masyarakat Dalam Melindungi Konsumen," *Jurnal Lex Privatum* 2, no. 1 (2014), Hlm.70

- 3) Tugas lembaga perlindungan konsumen meliputi kegiatan :
- a) Menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban serta kehati-hatian konsumen dalam mengonsumsi barang dan jasa.
 - b) Memberikan nasihat kepada konsumen yang memerlukannya.
 - c) Bekerja sama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen.
 - d) Membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen.
 - e) Melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.
- 4) Ketentuan lebih lanjut mengenai tugas lembaga perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud pada pasal 3 diatur dalam peraturan pemerintah.⁷⁹

Terdapat pada pasal 3 Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan

⁷⁹ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 44.

Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen, tugas dan fungsi dari lembaga perlindungan konsumen, yaitu:

- 1) Terciptanya iklim usaha dan timbulnya hubungan yang sehat antara pelaku usaha dan konsumen.
- 2) Berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat.
- 3) Meningkatkan kualitas sumber daya manusia serta meningkatnya kegiatan penelitian dan pengembangan di bidang perlindungan konsumen.⁸⁰

Selanjutnya di dalam pasal 10 Peraturan Pemerintah Nomor 58 tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen, menjelaskan bahwa pengawasan yang dilakukan oleh lembaga perlindungan konsumen, antara lain:

- 1) Pengawasan oleh lembaga perlindungan konsumen dilakukan terhadap barang atau jasa yang beredar di masyarakat.
- 2) Pengawasan yang dimaksud dilakukan dengan cara penelitian, pengujian, dan survei.
- 3) Aspek pengawasan meliputi pemuatan informasi tentang risiko penggunaan barang jika diharuskan, pemasangan label, pengiklanan, dan lain-lain yang

⁸⁰ Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 Tentang Pembinaan Dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen, Pasal 3.

disyaratkan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan kebiasaan dalam praktik dunia usaha.

- 4) Penelitian, pengujian, dan survei dilakukan terhadap barang dan jasa yang diduga tidak memenuhi unsur keamanan, kesehatan, kenyamanan, dan keselamatan konsumen.
- 5) Hasil pengawasan dapat disebarluaskan kepada masyarakat dan dapat disampaikan kepada menteri dan menteri teknis.⁸¹

Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) Jawa Tengah merupakan lembaga yang bertujuan meningkatkan pengetahuan dan kesadaran masyarakat dalam melihat mutu terhadap barang dan jasa, sehingga dapat membentuk sikap dan perilaku masyarakat konsumen yang sadar dan mengerti dalam mengkonsumsi barang dan jasa secara baik dan benar. Dikuatkan dengan adanya tugas, fungsi, dan pengawasan yang diatur di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen

⁸¹ Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen* (yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), Hlm.107

diharapkan mampu memberikan perlindungan secara seutuhnya kepada para konsumen.

6. Bidang Kegiatan LP2K Jawa Tengah

Bidang kegiatan LP2K Jawa Tengah meliputi: bidang pengabdian dan pelayanan masyarakat serta penelitian, dan pengembangan program. Jenis-jenis kegiatan yang dilakukan masing-masing bidang adalah:

a. Pengabdian dan pelayanan masyarakat

Melakukan dan mengembangkan fungsi pelayanan dan pengabdian kepada masyarakat meliputi:

1) Penerimaan pengaduan (komplain) konsumen

Menerima, menampung, menyalurkan serta menyelesaikan berbagai keluhan dan pengaduan konsumen.

2) Pendidikan konsumen

Melakukan sosialisasi gerakan konsumen (*consumerisme*) kepada kelompok-kelompok atau organisasi sosial dan organisasi profesi melalui ceramah, seminar, lokakarya, pelatihan, dan penyuluhan yang berkaitan dengan masalah kekonsumenan.

3) Informasi di media cetak dan elektronik

Memberikan informasi kekonsumenan di media massa baik berupa rubrik rutin maupun insidental.

4) Advokasi

Melakukan langkah nyata atas suatu peristiwa yang menimpa konsumen melalui kerjasama dengan berbagai pihak.

5) Pelayanan perpustakaan dan kliping

Memberikan pelayanan kepada masyarakat, pelajar maupun mahasiswa yang membutuhkan data dan informasi tentang kekonsumenan untuk penelitian, penyusunan karya tulis, skripsi, thesis maupun untuk menambah wawasan.

b. Penelitian dan pengembangan program

1) Penelitian

Melakukan kegiatan penelitian, baik survey maupun pengujian untuk mendapatkan data informasi yang dibutuhkan lembaga dalam menjalankan fungsinya.

2) Pengembangan program

Memberikan rekomendasi kepada lembaga tentang arah pengembangan program yang harus dilakukan sesuai dengan hasil penelitian atas

program yang dilakukan dan kecenderungan yang terjadi di masyarakat.

3) Kerjasama

Mengembangkan kerjasama berbagai pihak berkaitan dengan pengembangan program yang harus dilakukan oleh lembaga.

4) Peningkatan sumber daya manusia (SDM)

Melakukan berbagai kegiatan pelatihan dan workshop dalam rangka meningkatkan kualitas sumber daya manusia.

7. Program Utama LP2K Jawa Tengah

Ruang lingkup tugas dari LP2K Jawa Tengah sangat luas, yaitu semua hal yang berkaitan dengan usaha untuk membina dan melindungi konsumen dalam memperoleh serta menggunakan barang dan jasa dalam kehidupan sehari-hari. Akan tetapi untuk lebih memfokuskan gerak langkah, LP2K Jawa Tengah menentukan berbagai isu yang menjadi prioritas dalam penyusunan program yaitu:

a. Pemberdayaan konsumen pendidikan

Pendidikan adalah hak setiap warga negara hal ini sesuai dengan UUD 1945 pasal 31. Pemerintah menjamin pendidikan bermutu bagi setiap warga dengan mengalokasikan minimal 20% dalam APBN/APBD. Implementasi dalam pembangunan di

sektor pendidikan bertumpu pada tiga pilar yaitu penggalangan dana Bantuan Operasional Sekolah (BOS), Bantuan Khusus Murid (BKM), dan sebagainya. Namun ternyata masyarakat tetap harus membayar mahal biaya pendidikan.

b. Pengawasan peredaran makanan dan minuman

Sesuai dengan perkembangan kondisi yang ada dalam kehidupan masyarakat. Fokus program ini adalah pada upaya peningkatan ketahanan pangan (*food security*), dan keamanan pangan (*food safety*). Beberapa permasalahan menyangkut hal tersebut antara lain:

- 1) Pemasaran makanan dan minuman yang kadaluwarsa.
- 2) Pemasaran makanan dan minuman yang membahayakan.
- 3) Pemasaran makanan dan minuman yang tidak memenuhi syarat mutu.
- 4) Pemakaian bahan-bahan tambahan makanan (*food additive*) yang berbahaya.

c. Advokasi untuk peningkatan pelayanan publik

Pelayanan publik yang menjadi concern program LP2K Jawa Tengah meliputi:

- 1) Kelompok pelayanan publik administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik contohnya : KTP, akte kelahiran, sertifikat tanah, IMB, SIM, STNK, BPKB, dokumen imigrasi dan sebagainya.
- 2) Kelompok pelayanan publik barang: yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telpon, listrik, air bersih.
- 3) Kelompok pelayanan publik jasa: yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik seperti pendidikant dan pemeliharaan kesehatan.

Permasalahan yang terjadi pada pelayanan publik adalah masih rendahnya tingkat akuntabilitas dan transparansi penyelenggaraan pelayanan publik, masih kentalnya KKN, rendahnya tingkat pelayanan terhadap konsumen dan kurangnya akses konsumen kelas bawah terhadap pelayanan publik yang memadai, usaha yang dilakukan LP2K Jawa Tengah adalah dengan melakukan penelitian dan advokasi untuk peningkatan pelayanan publik kepada konsumen.

d. Advokasi pelayanan kesehatan

Posisi masyarakat Indonesia sebagai konsumen kesehatan dirasa masih sangat lemah. Hal ini tidak terlepas dari masih lemahnya kebijakan pemerintah, dibidang kesehatan, pelaksanaan kebijakan di lapangan yang masih tidak konsisten. Di sisi lain tingkat daya kritis sebagian masyarakat Indonesia masih minim. Usaha yang dilakukan adalah menghimpun data berbagai penelitian sebagai rekomendasi kepada pemerintah serta usaha-usaha untuk mendidik dan membina masyarakat agar lebih kritis.

e. Advokasi konsumen perumahan

Mengingat perumahan termasuk salah satu kebutuhan pokok, maka masalah ini menjadi isu yang penting bagi konsumen. Permasalahan yang timbul adalah jumlah dan harga yang tidak terjangkau oleh masyarakat. Disamping itu kualitas bangunan yang rendah dan banyak fasilitas sosial dan fasilitas umum yang semula dijanjikan ternyata tidak terpenuhi.

f. Advokasi periklanan

Iklan sebagai salah satu bentuk dan alat strategis pemasaran oleh produsen seringkali menyesatkan dan tidak mendidik konsumen.

Sementara mekanisme peraturan yang ada belum cukup untuk melindungi konsumen dari segala kemungkinan negatif praktek periklanan. Usaha yang dilakukan oleh LP2K Jawa Tengah adalah berusaha melakukan penelitian tentang iklan ditinjau dari semua sisi yang berkaitan. Selain itu juga dilakukan usaha untuk mempengaruhi kebijakan pemerintah dengan memberikan usulan rekomendasi ataupun kritik serta alternatif jalan keluar. Usaha pembinaan terhadap masyarakat yang dilakukan dengan berbagai cara seperti: memberikan informasi kepada masyarakat, baik melalui media massa, cetak maupun elektronik ataupun penyuluhan disetiap kesempatan yang ada.

g. Gerakan konsumen hijau

Keberpihakan kepada konsumen lingkungan adalah yang mutlak harus dikembangkan dalam usaha melindungi dan terutama mendidik masyarakat dalam berkonsumsi. Program yang dilakukan berupa aksi yang ditujukan baik kepada produsen maupun konsumen sendiri. Aksi kepada produsen ditujukan agar produsen selalu memperhatikan kelestarian lingkungan serta menghasilkan produk-produk yang bersahabat dengan lingkungan. Kepada konsumen

diarahkan untuk mewujudkan lapisan konsumen yang mau berpikir bijak sebelum mengkonsumsi barang dengan terlebih dahulu memperhatikan aspek kelestarian lingkungan.

h. Pembelaan konsumen anak

Konsumen anak merupakan golongan konsumen yang paling rentan dan memiliki resiko yang paling tinggi terhadap bahaya akibat pola konsumsi yang dilakukannya. Hal ini terjadi karena anak belum mampu berfikir matang sebagaimana orang dewasa dan selalu menjadi obyek pemasaran produk ataupun jasa yang berkualitas rendah. Dampak negatif yang berbahaya harus ditanggung si anak, baik terhadap pertumbuhan fisik, kecerdasan, kesehatan dan kepribadian selanjutnya. Disamping itu sering terjadi karena faktor-faktor diluar keinginan, baik keluarga maupun si anak itu sendiri (misalnya kemiskinan) menyebabkan mereka memiliki keterbatasan dalam menentukan pilihan berkonsumsi.

i. Pemberdayaan konsumen perempuan

Perempuan khususnya ibu rumah tangga mempunyai fungsi yang sangat penting dalam mempengaruhi dan mengarahkan pola konsumsi keluarga. Maka usaha untuk membina dan

memberikan pengetahuan mengenai kekonsumenan kepada perempuan menjadi hal yang harus diperhatikan. Disamping usaha pembinaan konsumen perempuan juga diarahkan pada penyadaran mereka terhadap diskriminasi yang sering terjadi seperti misalnya adanya pola konsumsi yang dipaksakan kepada perempuan. Langkah-langkah nyata yang selama ini dilakukan LP2K Jawa Tengah adalah mendidik dan membina kader konsumen perempuan melalui organisasi konsumen yang telah ada seperti PKK, Dharma Wanita dan sebagainya.

j. Pengembangan masyarakat

Kemiskinan dan urbainisasi merupakan masalah yang dihadapi negara berkembang seperti Indonesia. Masalah ini juga akan menjadi sumber masalah lain seperti kekurangan gizi, ketidakpedulian terhadap lingkungan dan mutu konsumsi yang rendah. Mengangkat dan membantu peluang penyelesaian masalah kemiskinan dan peningkatan kemampuan masyarakat dan kesempatan kerja, akan menjadi salah satu cara yang berguna untuk membentuk pola konsumsi yang lebih baik. Program diarahkan pada upaya mendorong masyarakat agar mampu meningkatkan taraf hidupnya.

B. Praktik Perlindungan Terhadap Konsumen Jual Beli Perumahan di Kota Semarang pendampingan LP2K Jawa Tengah

1. Peran LP2K Jawa Tengah dalam Mewujudkan Perlindungan Konsumen Perumahan

Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) Jawa Tengah merupakan lembaga yang menjadi sebuah wadah pengaduan dan menampung segala masalah yang berkaitan dengan konsumen guna untuk melindungi hak-hak konsumen yang dirugikan. Setelah Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diundangkan oleh pemerintah, hal tersebut membuat perlindungan terhadap konsumen di Indonesia menjadi hal yang penting untuk diimplementasikan guna untuk mewujudkan perlindungan terhadap konsumen. Kehadiran LP2K Jawa Tengah merupakan sebuah bentuk intervensi negara terhadap kebebasan berserikat dan berkumpulnya masyarakat, LP2K Jawa Tengah berdiri berdasarkan perintah dari perundang-undangan serta memiliki kegiatan yang dirumuskan ke dalam pasal 44 huruf (d) dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi lembaga perlindungan konsumen dapat membantu konsumen

dalam memperjuangkan haknya termasuk menerima keluhan dan pengaduan konsumen.⁸²

Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) Jawa Tengah terus berkembang setiap tahunnya, beberapa perangkat mulai direkrut untuk melengkapi struktur kepengurusan di LP2K Jawa Tengah seperti Bapak Abdun Mufid, S. H. yang menjabat sebagai ketua pengurus harian dengan dibantu oleh Muhammad Hafidz, S. Kom yang menjabat sebagai sekretaris. LP2K Jawa Tengah merupakan lembaga yang menaungi perlindungan terhadap konsumen dan berperan penting untuk memberikan jaminan serta perlindungan berkelanjutan kepada para konsumen sehingga kehadiran lembaga perlindungan konsumen betul-betul dirasakan oleh masyarakat.⁸³ Menurut Bapak Abdun Mufid, S.H. saat ditemui oleh penulis di kantor LP2K Jawa Tengah menjelaskan bahwa LP2K Jawa Tengah sudah banyak menangani kasus sengketa antara konsumen dan pelaku usaha diantaranya adalah mendampingi kasus *E-commerce* atau perdagangan berbasis online, Perusahaan

⁸² Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 44 huruf (d).

⁸³ Magdalena Peggy Pantouw, "Peran Dan Fungsi Lembaga Pengawasan Dalam Tanggung Jawab Pelaku Usaha Menurut UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen," *Jurnal Lex Crimen* 6 (2016), Hlm.109

Daerah Air Minum (PDAM), sengketa jual beli perumahan, Perusahaan Listrik Negara (PLN), produk periklanan, sim card, obat dan kosmetik, pangan, dan sebagainya.⁸⁴

Peran Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) Jawa Tengah yang bergerak di bidang perlindungan konsumen memiliki kesempatan aktif untuk memberikan advokasi terutama kepada para konsumen perumahan. LP2K Jawa Tengah juga mendorong pemerintah untuk turut serta berperan aktif untuk melindungi masyarakat yang bertindak sebagai konsumen di dalam bidang perumahan. Fungsi dari keikutsertaan pemerintah dilakukan dengan upaya yaitu pengendalian, pengawasan, penegakan hukum, dan edukasi kepada publik di dalam sektor perumahan. Menurut Bapak Abdun Mufid, S.H. mengatakan bahwa keikutsertaan pemerintah untuk berperan aktif dalam memberikan perlindungan kepada konsumen perumahan dapat dilihat dari perizinan pembangunan perumahan dimana seluruh pengembang (*developer*) perumahan yang membangun perumahan diwajibkan untuk memiliki

⁸⁴ Wawancara Dengan Ketua Lembaga Pembinaan Dan Perlindungan Konsumen (LP2K) Jawa Tengah, Bapak Abdun Mufid S.H. , Tanggal 20 Oktober 2022, Di Kantor LP2K Jawa Tengah.

izin pembangunan dari pemerintah jadi apabila terjadi masalah terkait dengan rumah yang akan dibangun dapat secara langsung dicabut izin pembangunannya, namun jika melihat yang terjadi di lapangan banyak pengembang (*developer*) perumahan yang tidak memiliki izin dari pemerintah untuk mendirikan bangunan perumahan.⁸⁵

Berdasarkan hasil wawancara lanjutan dengan Bapak Abdun Mufid, S.H. menjelaskan dengan adanya pengaduan dalam jual beli perumahan terutama di wilayah Kota Semarang, bahwa pengembang (*developer*) perumahan masih banyak melakukan berbagai macam cara untuk menjual produknya dan pengembang (*developer*) perumahan masih belum memenuhi syarat dari sebuah produk yang layak untuk dijual atau dipasarkan kepada masyarakat. Pihak konsumen juga seringkali terikat pada perjanjian jual beli yang tidak menguntungkan yang terkadang di dalamnya tidak terdapat perjanjian jual beli (PJB) melainkan hanya surat pemesanan berupa kwitansi yang di dalamnya memuat identifikasi perjanjian standar yang isinya merugikan

⁸⁵ Wawancara Dengan Ketua Lembaga Pembinaan Dan Perlindungan Konsumen (LP2K) Jawa Tengah, Bapak Abdun Mufid S.H. , Tanggal 20 Oktober 2022, Di Kantor LP2K Jawa Tengah.

konsumen. Melihat hal tersebut, pihak konsumen yang pada akhirnya kembali menjadi pihak yang rawan dan kembali dirugikan.

Lebih lanjut, beliau mengatakan bahwa perihal masalah yang dilakukan oleh pengembang (*developer*) perumahan kepada konsumen biasanya terdapat beberapa faktor seperti legalitas terkait dengan status tanah yang pelaku usaha miliki, kemampuan para pelaku usaha untuk membangun perumahan, legalitas terkait dengan kawasan perumahan yang akan dibangun, dan pengembang (*developer*) perumahan yang sudah tidak punya visibilitas untuk melanjutkan usahanya.⁸⁶

Data pengembang (*developer*) perumahan Kota Semarang yang terdaftar berdasarkan data arsip dari Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Provinsi Jawa Tengah:⁸⁷

No	Nama Perusahaan	Asosiasi
1	PT. ANDARA UBAY BAHANA (ruko ayodya park jl. Raya	Himpunan Pengembang Permukiman dan

⁸⁶ Wawancara Dengan Ketua Lembaga Pembinaan Dan Perlindungan Konsumen (LP2K) Jawa Tengah, Bapak Abdun Mufid S.H. , Tanggal 20 Oktober 2022, Di Kantor LP2K Jawa Tengah.

⁸⁷ “<https://Klinikpkp.Disperakim.Jatengprov.Go.Id/>,”.

	cangkiran-boja no.A5, Kel.cangkiran, Kota Semarang)	Perumahan Rakyat (HIMPERRA)
2	CV. SINERGI PERSADA (jl. Bukit teratai X No.316, Kec. Tembalang, Kota Semarang)	Himpunan Pengembang Permukiman dan Perumahan Rakyat (HIMPERRA)
3	PT. TRI KARYA PROPERTI (jl. Amarta Cangkiran No.12, Kel.cangkiran, Kota Semarang)	Himpunan Pengembang Permukiman dan Perumahan Rakyat (HIMPERRA)
4	PT. GRAHA PADMA INTERNUSA (jl. Taman Anyelir L1 No.1, Kel.Tambakharjo, Semarang Barat)	Real Estate Indonesia (REI)
5	PERUMNAS Cab. Semarang I (jl. Raya Klipang Golf No. 160, Sendangmulyo, Tembalang, Kota Semarang)	PERUMNAS
6	PT. CIPUTRA MITRA TUNAS (Ruko IVY Arcadia Blok A1, Citriland Bsb City, Mijen, Kota	Real Estate Indonesia (REI)

	Semarang)	
7	PT. MUTIARA MATAHARI MAKMUR SENANTIASA (jl. Petempen Malang No.294, Kembangsari, Semarang Tengah)	Real Estate Indonesia (REI)
8	PT. EKA GRIYA LESTARI (jl. Sudoyono No.106, Barusari, Semarang Selatan)	Real Estate Indonesia (REI)
9	PT. BUKIT SEMARANG JAYAMETRO (jl. Bukit Kelapa Raya Blok B1, Meteseh, Tembalang, Kota Semarang)	Real Estate Indonesia (REI)
10	PT. FASAT PROPERTY INDONESIA (jl. Indraprasta No.70, Pindrikan Kidul, Kota Semarang)	Real Estate Indonesia (REI)
11	PT. AGUNG PERKASA LESTARI (Bukit Wahid Regency Sakura E17, Kel.manyaran, Semarang barat)	HIMPERRA
12	PT. SEDAYA UTAMA	Real Estate

	SEJAHTERA (jl. Panorama Raya A1, Pudakpayung, Banyumanik, Semarang)	Indonesia (REI)
13	PT. WARNA ALAM INDONESIA (jl. Fatmawati No.258D, Kedungmundu, Tembalang, Kota Semarang)	Real Estate Indonesia (REI)
14	PT. PERINTIS NUSANTARA PROPERTI (jl. Banjarsari No.43, Tembalang, Kota Semarang)	APERNAS
15	PT. HIJAU CIPTA HARMONI (jl. RM. Hadi Soebono Bukit Semarang Baru, Kota Semarang)	Real Estate Indonesia (REI)
16	PT. AMAN KARYA INDONESIA (jl. Melati Utara No.7D, Brumbungan, Semarang Tengah)	Real Estate Indonesia (REI)
17	PT. KEKANCAN MUKTI GROUP	Real Estate Indonesia (REI)

	(jl. Simpang Lima No.15, Pleburan, Semarang selatan)	
18	PT. DAI PERSADA MULIA (Ruko Beranda bali Blok B-12, BSB City, Semarang)	APERNAS
19	PT. DWIWAHANA DELTA MEGAH (jl. Prof. Dr Hamka 17, Ruko Ngaliyan Square No.27)	HIMPERRA
20	PERUM PERUMNAS (jl. Raya klipang golf No.160- 161, Semarang)	PERUMNAS
21	PT. JELLUNG REALTINDO (jl. Karangjoho, Perum Beringin Forest Park, Gondoriyo, Ngaliyan, Semarang)	Real Estate Indonesia (REI)
22	PT. RARA NUSA CENDANA (jl. Brigjen Sudiarto No.516, Pedurungan Lor, Kec. Pedurungan, Kota Semarang)	Real Estate Indonesia (REI)
23	PT. ADI CIPTA (jl. Pamularsih Buntu No. 18, Semarang Barat, Kota Semarang)	Real Estate Indonesia (REI)

24	PT. BANCAR MIWA ANGGABAYA (ruko jatisari permai Kav, C No.8, Mijen, Semarang)	APERNAS
25	PT. PP PROPERTI TBK (jl. Bukit Barisan No.57, Beringin, Kec. Ngaliyan, Kota Semarang)	Real Estate Indonesia (REI)

Upaya peran yang dilakukan oleh LP2K Jawa Tengah untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen perumahan yang dirugikan oleh pengembang (*developer*) perumahan yaitu ditempuh melalui upaya mediasi atau perdamaian antara konsumen dan pengembang (*developer*) perumahan, mediasi atau perdamaian merupakan suatu proses negosiasi untuk memecahkan masalah melalui pihak luar yang tidak memihak dan netral yang akan bekerja dengan pihak yang bersengketa untuk membantu menemukan solusi dalam menyelesaikan sengketa tersebut secara memuaskan bagi kedua belah pihak.⁸⁸ Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Abdun Mufid, S.H. upaya

⁸⁸ Sri Puspitaningrum, "Mediasi Sebagai Upaya Penyelesaian Sengketa Perdata Di Pengadilan", *Jurnal Spektrum Hukum* 15 (2018), Hlm.283

mediasi yang ditempuh melalui LP2K Jawa Tengah dalam menyelesaikan sengketa perumahan tidak dipungut biaya sama sekali atau dalam artian gratis, terkait dengan lamanya waktu pemrosesan pengaduan konsumen kepada pihak LP2K Jawa Tengah dapat dilihat dari kasusnya terlebih dahulu, terdapat kasus yang membutuhkan waktu satu hari bahkan hingga sampai satu bulan bahkan bisa lebih.⁸⁹ Upaya mediasi atau perdamaian dilakukan agar konsumen perumahan dan pengembang (*developer*) mengerti akan hak dan kewajiban yang wajib untuk dipenuhi oleh keduanya.

Adapun proses penyelesaian sengketa konsumen jual beli perumahan melalui LP2K Jawa Tengah yaitu:

- a. Pihak LP2K Jawa Tengah menerima pengaduan dari masyarakat atau konsumen perumahan yang merasa dirugikan, permasalahan jual beli perumahan yang masuk biasanya meliputi kepemilikan hak tanah yang bermasalah, tata guna lahan yang bermasalah, status dari pengembang (*developer*) perumahan, dokumen perjanjian, dan konsumen perumahan

⁸⁹ Wawancara Dengan Ketua Lembaga Pembinaan Dan Perlindungan Konsumen (LP2K) Jawa Tengah, Bapak Abdun Mufid S.H. , Tanggal 20 Oktober 2022, di Kantor LP2K Jawa Tengah.

yang tunduk pada aturan sepihak yang dibuat oleh pengembang (*developer*) perumahan.

- b. Pihak LP2K Jawa Tengah membuat berkas formulir pengaduan konsumen dan pihak konsumen perumahan wajib untuk melengkapi berkas atau syarat yang dibutuhkan agar kasusnya segera dapat diproses. Isi dari formulir pengaduan konsumen yaitu :
 - 1) Identitas pengaduan
 - 2) Pelaku usaha yang diadukan
 - 3) Kronologis atau uraian permasalahan
 - 4) Penyelesaian yang diharapkan
 - 5) Barang bukti yang diserahkan
- c. Setelah berkas formulir pengaduan konsumen diterima kembali oleh LP2K Jawa Tengah, pihak LP2K Jawa Tengah menganalisis permasalahan yang terjadi antara konsumen dan pengembang (*developer*) perumahan. Disini, LP2K Jawa Tengah juga membutuhkan data pembandingan antara yang dilaporkan konsumen perumahan dan jawaban dari pengembang (*developer*) perumahan, sebab tidak tertutup kemungkinan kesalahan juga terdapat pada konsumen perumahan. Hal tersebut disebabkan karena ketidak hati-hatian dalam melakukan

transaksi jual beli perumahan dengan para pengembang (*developer*) perumahan. Sebaliknya jika terbukti terjadi pelanggaran pada hak-hak konsumen, LP2K Jawa Tengah menindaklanjuti dengan mencatat ke dalam buku pengaduannya.

- d. Pihak LP2K Jawa Tengah membuat surat pemanggilan kepada kedua belah pihak yaitu dari pihak konsumen perumahan dan pihak pengembang (*developer*) perumahan yang dirugikan untuk bertemu dan menyelesaikan permasalahan tersebut, dan LP2K Jawa Tengah menunggu konfirmasi kedua belah pihak yang bersengketa untuk ketersediaannya dalam menyelesaikan sengketa.
- e. Setelah kedua belah pihak dari konsumen perumahan dan pengembang (*developer*) perumahan mengkonfirmasi surat pemanggilan, pihak LP2K Jawa Tengah melakukan penyelesaian sengketa perumahan tersebut dengan upaya mediasi atau perdamaian yaitu menengahi sengketa yang terjadi antara apa yang diinginkan konsumen perumahan yang merasa dirugikan dan pengembang (*developer*) perumahan yang telah merugikan konsumennya.

- f. Apabila mediasi tersebut berhasil maka sengketa antara konsumen perumahan dan pengembang (*developer*) dinyatakan selesai di LP2K Jawa Tengah namun jika salah satu pihak menolak melakukan mediasi ataupun tidak sepakat dan ingin melanjutkan kasusnya ke jalur hukum, pihak LP2K Jawa Tengah membantu mendampingi konsumen perumahan untuk menyelesaikan sengketanya ke pengadilan dimana sengketa tersebut berada, pihak LP2K Jawa Tengah bertindak sebagai saksi ahli di dalam persidangan atau apabila pihak konsumen perumahan maupun pengembang (*developer*) perumahan mempunyai cara lain untuk menyelesaikan sengketanya dan sengketa tersebut dinyatakan tidak selesai melalui LP2K Jawa Tengah.
- g. Upaya mediasi apabila tercapai merupakan kesepakatan antara konsumen perumahan dan pengembang (*developer*) perumahan yang bersengketa, setelah terjadi kesepakatan selanjutnya dibuat dalam bentuk perjanjian tertulis dan ditandatangani oleh para pihak yang bersengketa. Perjanjian tersebut merupakan perjanjian yang bersifat mengikat kedua belah pihak. Penyelesaian

sengketa konsumen dilakukan dalam bentuk kesepakatan yang dibuat dalam perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh para pihak yang bersengketa dan dikuatkan dalam bentuk keputusan LP2K Jawa Tengah dapat berupa perdamaian yang telah ditandatangani di atas materai.

Keberhasilan dari mediasi atau perdamaian adalah mengimplementasikan kesepakatan kedua belah pihak, apabila dalam melakukan penyelesaian sengketa secara mediasi terdapat dua kemungkinan yang dapat terjadi yaitu terciptanya kesepakatan berarti selesai atau tidak terjadi kesepakatan alias *dadeblok*, artinya sengketa tersebut selesai dalam tingkatan pengadilan (*litigasi*). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada Pasal 45 menjelaskan bahwa setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui pengadilan yang berada di lingkungan peradilan umum dan dapat pula ditempuh melalui jalur di luar peradilan (*non litigasi*) berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.⁹⁰ Pada setiap tahap yang diusahakan oleh LP2K Jawa Tengah upaya penyelesaian secara mediasi

⁹⁰ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 45.

atau perdamaian antara konsumen perumahan dan pengembang (*developer*) perumahan tetap menjadi keutamaan tanpa melalui pengadilan serta tidak bertentangan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Selain upaya mediasi atau perdamaian, pihak LP2K Jawa Tengah juga melakukan upaya pencegahan dan pengawasan untuk melindungi konsumen yaitu dengan melakukan pengawasan terhadap barang dan jasa yang beredar di masyarakat, bentuk pengawasannya adalah dengan cara penelitian, pengujian, dan survei terhadap barang dan jasa yang beredar di pasaran untuk menghindari terjadinya pelaku usaha yang melakukan perbuatan curang. Melihat dari kasus perumahan sendiri bentuk pencegahan yang dilakukan LP2K Jawa Tengah terhadap konsumen yaitu dengan melakukan sosialisasi kepada para konsumen perumahan, hal ini bertujuan agar konsumen menjadi lebih mengerti dan berhati-hati dalam membeli produk atau jasa yang ditawarkan oleh para pengembang (*developer*) perumahan. Upaya penerapan yang ditempuh oleh LP2K Jawa Tengah adalah dengan memberikan edukasi kepada publik melalui media elektronik seperti instagram LP2K Jawa Tengah yaitu

@konsumenberdaya dan media massa lainnya seperti radio dan surat kabar.

2. Pengaduan Konsumen Jual Beli Perumahan di Kota Semarang

Berdasarkan hasil wawancara kasus pengaduan perumahan di wilayah Kota Semarang dengan Bapak Abdun Mufid, S.H. selaku ketua pengurus harian di kantor LP2K Jawa Tengah. Kasus perumahan mendominasi pengaduan konsumen kepada Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) Jawa Tengah setiap tahunnya, Pengaduan yang masuk salah satunya adalah terkait dengan transaksi jual beli perumahan, kasus pengaduan jual beli perumahan menjadi hal yang sering ditangani oleh Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) Jawa Tengah mulai dari 2018 hingga 2022,⁹¹ beberapa kasus pengaduan perumahan yang berhasil penulis dapat selama melakukan penelitian di Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) Jawa Tengah yaitu:

- 1) Pengaduan yang masuk pada tanggal 22 April 2022 nomor 50/PH. Yay. LP2K.Jtg/IV/2022. Atas nama Ken Titis Raharjani merupakan konsumen

⁹¹ insetyonoto, "Kasus Perumahan Dominasi Pengaduan Ke LP2K Jawa Tengah."

perumahan yang beralamat di Jl. Bima 2 No.23, Pendrikan Kidul, Semarang Tengah. Dengan permasalahan yaitu konsumen tersebut membeli kavling rumah Al-Barokah 2 dengan harga Rp.278.400.000,- dan dibangun oleh pengembang (*developer*) perumahan yaitu PT. Property Barokah Grup dengan sistem cicilan/angsuran sebesar Rp.3.005.000,- selama 96 bulan/8 tahun. Konsumen sudah melakukan pembayaran uang muka sebesar Rp.2.000.000,- dan sampai dengan tanggal 04 Januari 2022 konsumen sudah mengangsur sebanyak 7 kali angsuran tanpa ada keterlambatan pembayaran. Saat angsuran ke-7, konsumen menyadari bahwa perkembangan pembangunan tanah kavling tersebut tidak ada kemajuan. Konsumen pada akhirnya memutuskan pengunduran diri dengan harapan uang yang sudah masuk dikembalikan dengan jumlah sesuai perjanjian. Namun sampai saat ini tidak ada kejelasan dari pengembang (*developer*) perumahan terkait pengembalian dana tersebut.

- 2) Pengaduan yang masuk pada tanggal 03 Mei 2021 nomor 27/PH.Yay.LP2K.Jtg/V/2021. Atas nama Evi dewi indriati merupakan konsumen perumahan

yang beralamat di Dukuh Panggung RT.03/RW.04, Kelurahan Mangunharjo, Kecamatan Tugu, Kota Semarang. Dengan permasalahan yaitu konsumen membeli rumah subsidi FLPP perumahan Cluster Diponegoro II nomor 52 yang berlokasi di rowosari, kelurahan rowosari, kecamatan tembalang, kota semarang, Jawa Tengah. Pada bulan September 2020 dengan pengembang (*developer*) perumahan yaitu PT. Tri Pilar Sentosa, Dengan harga Rp.123.000.000,- (belum termasuk pajak dan biaya akad). Konsumen sudah membayar uang muka dan biaya pajak sebesar Rp.14.500.000,- skema pembayaran melalui KPR BTN Syari'ah Kota Semarang yang diajukan konsumen sejak September 2020. Beberapa bulan kemudian pengembang (*developer*) sebelumnya diambil alih oleh pengembang (*developer*) perumahan yang baru yaitu PT. Newgraha Sang Juara yang secara sepihak menaikkan harga perumahan menjadi Rp.150.000.000,- (belum termasuk pajak dan biaya akad), sehingga konsumen merasa sangat dirugikan karena pengembang (*developer*) perumahan menganulir kesepakatan antara konsumen dengan pengembang yang lama.

- 3) Pengaduan yang masuk pada tanggal 18 Februari 2020 nomor 02/PH.LP2K.Jtg/II/2021. Atas nama Hartinah dewi daryati yang merupakan konsumen perumahan yang beralamat di suroyodan No.67, RT.08/RW.02, Kelurahan bangunharjo, kecamatan semarang tengah. Dengan permasalahan yaitu konsumen membeli toko di lantai 1 B1, Apartemen Cityland Semarang, yang beralamat di Jl. Anggrek Raya No.10 Semarang. Dengan total harga obyek sebesar Rp.326.849.000,- dengan sistem pembayaran cash keras. Konsumen sudah melakukan pembayaran total sebanyak Rp.306.540.836,- dengan pembayaran terakhir tanggal 5 Desember 2017. Dalam surat perjanjian, pengembang harus menyelesaikan pembangunan tanggal 30 Juni 2021, namun hingga saat ini tidak ada tanda-tanda dimulainya pembangunan sama sekali, bahkan di lokasi pembangunan tertulis “dijual melalui lelang”, pihak pengembang (*developer*) perumahan yaitu PT. Simpang Lima Diraja (City Land Kios & Apartement) sudah membuat surat pernyataan akan mengembalikan uang yang sudah dibayarkan dengan Bilyet Giro yang dapat dicairkan tanggal 28 Januari 2020.

Namun pada saat tanggal pencairan Bilyet Giro tersebut tidak dapat dicairkan dengan keterangan dari pihak bank bahwa rekening tersebut ditutup. Konsumen sudah berusaha menghubungi pihak pengembang (*developer*) untuk meminta penyelesaian secara kekeluargaan, namun tidak pernah berhasil.

- 4) Pengaduan yang masuk pada tanggal 31 Desember 2019 nomor pengaduan 15/LP2K/PPM/XII/2019. Atas nama Maulianingsih merupakan konsumen perumahan yang beralamat di Perum BPI Blok I-14, Semarang. Dengan permasalahan yaitu konsumen membeli kavling tanah perumahan Griya Siranda Asri Mijen Blok F.9, pada pengembang (*developer*) perumahan PT. Makmur Sejati Abadi, yang beralamat di kantor Jl. Muara Mas X/38, Semarang. Konsumen sudah melakukan pembayaran sebesar Rp.25.000.000, Konsumen bermaksud membatalkan pembelian karena adanya perbedaan luas tanah yang ada di sertifikat dengan luas tanah yang ditawarkan. Konsumen bermaksud meminta kembali uang yang sudah dibayarkan, dan Bapak Subari selaku pimpinan PT. Makmur Sejati Abadi sudah menyetujui dan berjanji akan segera

mengembalikan uang tersebut namun selalu diundur-undur dan sampai saat ini tidak terpenuhi bahkan Bapak Subari juga sulit untuk dihubungi.

- 5) Pengaduan yang masuk pada tanggal 12 Juli 2018 nomor 07/LP2K/PPM/II/2018. Atas nama Kristinawati merupakan konsumen perumahan yang beralamat di Jl. Sinar Surya IV/934, Perum Sinar Waluyo, Kota Semarang, Jawa Tengah. Sebagai pelaku usaha PT. Sinar Waluyo yang beralamat di Jl. Tri Lomba Juang No.7, Kota Semarang, Jawa Tengah. Dengan permasalahan yaitu konsumen membeli rumah secara cash, namun sudah 3 tahun belum mendapatkan sertifikatnya. Pihak pengembang (*developer*) perumahan PT. Sinar Waluyo selalu menghindar dan berbelit-belit jika didatangi konsumen.⁹²

Melihat kasus yang diadukan oleh konsumen perumahan kepada Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) Jawa Tengah menunjukkan bahwa masyarakat yang bertindak selaku konsumen paham dan mengerti akan adanya Lembaga

⁹² Wawancara Dengan Ketua Lembaga Lembaga Pembinaan Dan Perlindungan Konsumen (LP2K) Jawa Tengah Bapak Abdun Mufid S.H. , Tanggal 20 Oktober 2022, Di Kantor LP2K Jawa Tengah.

Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) sebagai lembaga yang menangani sengketa konsumen yang ada di wilayah Kota Semarang, sedangkan upaya penyelesaian yang ditempuh oleh Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) Jawa Tengah terkait dengan pengaduan konsumen dalam kasus jual beli perumahan diatas yaitu:

- 1) Pengaduan Nomor 50/PH. Yay. LP2K.Jtg/IV/2022
kasus yang diadukan oleh Ken Titis Raharjani kepada Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) Jawa Tengah menerangkan bahwa dalam kasus tersebut pihak LP2K Jawa Tengah telah menyurati pimpinan pengembang (*developer*) perumahan yaitu PT. Property Barokah Group namun tidak adanya respon dari pengembang (*developer*) perumahan. Hal tersebut membuat konsumen menyelesaikan secara mandiri melalui proses gugatan ke pengadilan.
- 2) Pengaduan Nomor 27/PH.Yay.LP2K.Jtg/V/2021
kasus yang diadukan oleh Evi Dewi Indriati kepada Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) Jawa Tengah. Pihak LP2K Jawa Tengah telah menyurati pimpinan pengembang (*developer*) perumahan yaitu PT. New Graha Sang

Juara namun tidak adanya respon dari pengembang (*developer*) perumahan tersebut, pihak LP2K Jawa Tengah kembali untuk menghubungi konsumen namun tidak adanya respon dari konsumen sehingga kasus tersebut berhenti dan tidak dapat terselesaikan.

3) Pengaduan Nomor 02/PH.LP2K.Jtg/II/2021

kasus yang diadukan oleh Hartinah Dewi Daryati kepada Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) Jawa Tengah. Dimana dalam kasus tersebut pihak LP2K Jawa Tengah telah menyurati pimpinan pengembang (*developer*) perumahan yaitu PT. Simpang Lima Diraja (City Land Kios & Apartement), pihak pengembang (*developer*) perumahan merespon dengan akan mengembalikan semua dana melalui Bilyet Giro, namun pada saat konsumen ingin menarik dana tersebut, pihak bank menolak karena rekening tersebut ditutup/diblokir. Konsumen menjelaskan beberapa konsumen lain yang membeli unit di Cityland sudah banyak yang melapor ke pihak berwajib, namun konsumen tetap ingin menyelesaikan secara kekeluargaan dan pada akhir proses penyelesaiannya konsumen melapor kepada

pihak berwajib dan menggugat ke pengadilan secara mandiri.

4) Pengaduan Nomor 15/LP2K/PPM/XII/2019

kasus yang diadukan oleh Maulianingsih kepada Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) Jawa Tengah. Dimana dalam kasus tersebut pihak LP2K Jawa Tengah telah menyurati pihak pengembang (*developer*) perumahan yaitu PT. Makmur Sejati Abadi, pihak pengembang (*developer*) perumahan berjanji akan mengembalikan dana konsumen yang telah masuk jika unit perumahan tersebut terjual, namun pihak pengembang (*developer*) perumahan yaitu PT. Makmur Sejati Abadi tidak komunikatif, sehingga pihak LP2K Jawa Tengah melakukan pemantauan secara langsung kantor pemasaran pengembang (*developer*) perumahan tersebut, namun kantor pemasaran tersebut kosong dan tidak ada orang, bahkan pihak LP2K Jawa Tengah menuturkan bahwa rumah tersebut hanya rumah biasa tidak bisa disebut dengan sebagai kantor pemasaran.

5) Pengaduan Nomor 07/LP2K/PPM/II/2018

kasus yang diadukan oleh Kristinawati kepada Lembaga Pembinaan dan Perlindungan

Konsumen (LP2K) Jawa Tengah. Dimana dalam kasus tersebut pihak LP2K Jawa Tengah telah menyurati pihak pengembang (*developer*) perumahan yaitu PT. Sinar Waluyo, pada kasus tersebut LP2K Jawa Tengah melimpahkannya kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Semarang, karena pelaku usaha yaitu PT. Sinar Waluyo tidak memberikan responnya.⁹³

Melihat dari pengaduan dan penyelesaian yang masuk di LP2K Jawa Tengah terkait dengan sengketa konsumen perumahan, upaya dari pihak LP2K Jawa Tengah tidak berjalan efektif dalam melaksanakan mediasi atau perdamaian antara konsumen dan pengembang (*developer*) perumahan. Hal tersebut dikarenakan terdapat faktor yang mempengaruhi ketidakberhasilan dari upaya mediasi atau perdamaian yaitu berasal dari pengembang (*developer*) perumahan yang dalam hal ini sudah tidak memiliki itikad baik untuk menyelesaikan permasalahannya dengan konsumen, hal tersebut dikarenakan pengembang (*developer*) perumahan sudah tidak mampu mengembalikan dana

⁹³ Wawancara Dengan Ketua Lembaga Pembinaan Dan Perlindungan Konsumen (LP2K) Jawa Tengah, Bapak Abdun Mufid S.H. , Tanggal 30 November 2022, di Kantor LP2K Jawa Tengah.

yang dimiliki oleh konsumen dan juga tidak dapat untuk melanjutkan pembangunan perumahan karena sudah tidak memiliki modal untuk melakukan pembangunan atas perumahan tersebut.⁹⁴

Upaya tindakan lanjutan LP2K Jawa Tengah dalam menangani sengketa konsumen perumahan yaitu dengan membantu mendampingi konsumen perumahan untuk melanjutkan sengketanya ke ranah pengadilan (*litigasi*) dimana sengketa tersebut berada dan pihak LP2K Jawa Tengah bertindak sebagai saksi ahli di dalam persidangan tersebut. Dengan melihat kasus penyelesaian perumahan diatas pihak konsumen lebih memilih menyelesaikan secara mandiri melalui pengadilan seperti pengaduan pada tahun 2022 dengan nomor pengaduan 50/PH. Yay. LP2K.Jtg/IV/2022 yang diadukan oleh Ken Titis Raharjani dan pengaduan pada tahun 2021 dengan nomor 02/PH. LP2K. Jtg/II/2021 yang diadukan oleh Hartinah Dewi Daryati. Melihat sengketa tersebut, Pihak LP2K Jawa Tengah telah menghubungi kembali pihak konsumen terkait dengan upaya pendampingan yang dilakukan oleh LP2K Jawa

⁹⁴ *Wawancara Dengan Ketua Lembaga Pembinaan Dan Perlindungan Konsumen (LP2K) Jawa Tengah, Bapak Abdun Mufid, Tanggal 20 Oktober 2022, Di Kantor LP2K Jawa Tengah.*

Tengah dalam upaya ranah litigasi namun tidak adanya respon dari konsumen yang membuat pengaduan tersebut dianggap berhenti dan tidak terselesaikan di LP2K Jawa Tengah, menurut pihak LP2K Jawa Tengah hal ini dikarenakan nilai nominal dari pembelian perumahan tersebut besar dan adanya rasa pesimis dari konsumen bahwa kasus tersebut dapat diselesaikan apabila dibantu oleh LP2K Jawa Tengah sehingga para konsumen lebih memilih menyelesaikan secara mandiri langsung ke pengadilan tanpa bantuan dari pihak LP2K Jawa Tengah.⁹⁵

Pihak LP2K Jawa Tengah dalam menangani sengketa jual beli perumahan juga banyak mengalami hambatan antara lain baik itu berasal dari konsumen dan pengembang (*developer*) perumahan. Seperti contohnya kasus hambatan yang berasal dari konsumen yaitu pengaduan pada tahun 2021 dengan nomor 27/PH.Yay.LP2K.Jtg/V/2021 yang diadakan oleh Evi dewi indriati, pada kasus tersebut pihak LP2K Jawa Tengah telah menghubungi kembali konsumen namun tidak adanya respon sehingga kasus tersebut tidak dapat

⁹⁵ Wawancara Dengan Ketua Lembaga Lembaga Pembinaan Dan Perlindungan Konsumen (LP2K) Jawa Tengah, Bapak Abdun Mufid S.H. , Tanggal 21 November 2022, Di Kantor LP2K Jawa Tengah.

diselesaikan, dan melihat kasus yang berasal dari pengembang (*developer*) perumahan seperti pengaduan yang masuk pada tahun 2019 dengan nomor 15/LP2K/PPM/XII/2019 yang diadakan oleh Maulianingsih, dalam kasus tersebut pihak pengembang (*developer*) perumahan tidak komunikatif terkait dengan pengembalian dana kepada konsumen, serta pengaduan pada tahun 2018 dengan nomor 07/LP2K/PPM/II/2018 yang diadakan oleh Kristinawati, dalam kasus tersebut pihak pengembang (*developer*) perumahan selalu menghindari dan berbelit-belit jika didatangi oleh konsumen. Melihat dari kasus diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa hambatan yang berasal dari konsumen yaitu konsumen perumahan tidak dapat dihubungi pada saat kasusnya akan diproses lebih lanjut dan hambatan yang berasal dari pengembang (*developer*) perumahan yaitu sudah tidak memiliki visibilitas untuk melanjutkan usahanya serta tidak memiliki itikad baik untuk mengembalikan dana para konsumennya.

Melihat dari pemaparan diatas, penulis berpendapat bahwa kasus jual beli perumahan yang terjadi dibutuhkan peran penting dari LP2K Jawa Tengah dan pemerintah dalam membantu menyelesaikan sengketa antara konsumen perumahan dan pengembang

(*developer*) perumahan, upaya dari LP2K Jawa Tengah adalah hanya mampu sebatas memberikan upaya mediasi atau perdamaian kepada konsumen perumahan, penulis juga berpendapat bahwa LP2K Jawa Tengah belum sepenuhnya memberikan arahan kepada para konsumen perumahan terkait dengan hak dan kewajiban yang dimiliki oleh konsumen, apabila LP2K Jawa Tengah hanya memperjuangkan hak konsumen tanpa melihat kewajiban dari konsumen, maka hanya akan memberikan peluang kepada konsumen untuk hanya sekedar mencari perlindungan kepada LP2K Jawa Tengah, apabila pelayanan dari LP2K Jawa Tengah tetap seperti itu dikhawatirkan akan banyak konsumen yang tidak melakukan kewajibannya dan memilih untuk meminta perlindungan kepada LP2K Jawa Tengah semata. Sudah seharusnya LP2K Jawa Tengah lebih teliti dan bijaksana dalam memberikan perlindungan kepada para konsumennya.

BAB IV

IMPLEMENTASI PERAN LP2K JAWA TENGAH DALAM PEMBERIAN PERLINDUNGAN TERHADAP KONSUMEN PERUMAHAN DI KOTA SEMARANG

A. Analisis terhadap peran LP2K Jawa Tengah dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen jual beli perumahan di Kota Semarang

Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) Jawa Tengah merupakan suatu lembaga yang mana mempunyai tugas dalam memberikan perlindungan, pembinaan, dan pelayanan terhadap konsumen. LP2K Jawa Tengah memiliki peran penting yang terfokus kepada advokasi untuk memberikan perlindungan kepada konsumen dan berambisi untuk memberikan perlindungan terhadap masyarakat dengan cara membangun kesadaran melalui edukasi dan pemberdayaan kepada konsumen serta melakukan pengawasan terhadap peredaran produk barang dan jasa yang dapat merugikan hak konsumen dan mendampingi konsumen yang mengalami kerugian dalam bertransaksi produk barang dan jasa yang dibeli dari para pelaku usaha sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) Jawa Tengah yang bergerak di bidang perlindungan konsumen menjadi pihak yang sangat dibutuhkan dalam kehidupan masyarakat, LP2K Jawa Tengah mempunyai peran yang diakui oleh pemerintah untuk memiliki kesempatan aktif dalam mewujudkan perlindungan terhadap konsumen, hal ini sesuai dengan visi dan misi dari LP2K Jawa Tengah. Peranan LP2K Jawa Tengah dalam mewujudkan perlindungan terhadap konsumen diatur secara khusus ke dalam pasal 44 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, bahwa lembaga perlindungan konsumen memiliki kesempatan untuk berperan aktif dalam mewujudkan perlindungan terhadap para konsumen.⁹⁶

LP2K Jawa Tengah dalam melaksanakan peranan sebagai lembaga yang memberikan perlindungan terhadap konsumen memiliki fungsi dan tujuan sebagai berikut:⁹⁷

1. Membentuk sikap dan perilaku masyarakat selaku konsumen yang sadar dan mengerti tentang bagaimana mengkonsumsi barang dan jasa secara baik, benar, tepat, dan sehat.

⁹⁶ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 44 ayat (2).

⁹⁷ Arsip Data Yang Diberikan Oleh LP2K Jawa Tengah.

2. Meningkatkan pengetahuan kepada masyarakat dalam melihat mutu suatu barang dan jasa.
3. Membentuk konsumen yang dapat bertindak sebagai konsumen berwawasan lingkungan.

Hal tersebut sejalan dengan pasal 3 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen dalam upaya untuk melindungi dirinya.⁹⁸ Melihat dengan adanya tujuan dari LP2K Jawa Tengah yang sesuai dengan amanat dari peraturan perundang-undangan, hal tersebut dapat dijadikan langkah awal untuk mendorong konsumen agar dapat melindungi dirinya sendiri dan mereka juga terhindar dari maraknya kasus kerugian konsumen yang diakibatkan oleh barang atau jasa yang mereka beli dari pelaku usaha yang menjual, menawarkan, dan memasarkan produknya untuk tidak berbuat yang dapat merugikan konsumen.

Melihat laju mobilitas masyarakat yang semakin berkembang serta ketatnya persaingan dalam memperebutkan pangsa pasar melalui berbagai macam barang dan jasa yang ditawarkan, maka perlu adanya kesungguhan dari LP2K Jawa Tengah dalam memberikan perlindungan secara langsung

⁹⁸ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 3 ayat (1).

terhadap konsumen. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh penulis di LP2K Jawa Tengah, bahwa LP2K Jawa Tengah memiliki program kerja yang berasaskan pada Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 serta berpegang teguh kepada prinsip kemandirian, semangat kerjasama tanpa ikatan, bekerja secara nyata untuk menangani permasalahan yang berkaitan dengan perlindungan, pembinaan, dan melakukan pemberdayaan terhadap konsumen.

Terkait dengan pembahasan dalam penelitian ini, bahwa konsumen perumahan berhak untuk mendapatkan perlindungan untuk membantu konsumen perumahan dalam memperjuangkan hak dan kewajiban yang dimiliki. Perlindungan merupakan istilah yang digunakan untuk menggambarkan suatu perlindungan yang diberikan kepada konsumen, perlindungan juga merupakan upaya yang menjamin segala bentuk kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen akan haknya serta harus mendapatkan perhatian lebih mengingat semakin maju dan berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan suatu penggerak bagi efisiensi serta produktivitas barang dan jasa yang dihasilkan oleh pengembang (*developer*) perumahan. Kondisi demikian, pada satu pihak cenderung menguntungkan terutama bagi konsumen, hal tersebut dikarenakan kebutuhan konsumen terhadap barang atau jasa

yang diinginkan dapat terpenuhi serta menjadi kebebasan konsumen dalam memilih berbagai macam jenis kualitas produk barang dan jasa sesuai dengan keinginan dan kemampuan dari konsumen, akan tetapi dalam kondisi tersebut baik secara langsung dan tidak langsung, konsumen yang pada akhirnya akan merasakan dampaknya, Hal demikian dikarenakan konsumen lebih cenderung dijadikan sebagai objek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha.⁹⁹

Sebagaimana yang telah diatur pada pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menerangkan bahwa konsumen perumahan memiliki hak antara lain:¹⁰⁰

1. Kenyamanan, keamanan, dan keselamatan. Ketiga hal tersebut harus sesuai dengan nilai tukar dan kondisi sesuai perjanjian.
2. Konsumen berhak atas data yang jelas dan kejujuran mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa.
3. Konsumen berhak untuk didengar pendapat dan keluhannya.

⁹⁹ Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen* (yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), Hlm.2

¹⁰⁰ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4.

4. Apabila terdapat masalah, Konsumen berhak mendapatkan advokasi berupa perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa secara layak.
5. Konsumen berhak mendapatkan pembinaan atau edukasi yang dibutuhkan mengenai produk atau jasa.
6. Konsumen berhak diperlakukan secara benar dan jujur tanpa adanya diskriminasi serta berhak mendapatkan kompensasi berupa ganti rugi jika barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan kesepakatan.

Pada bab sebelumnya dijelaskan bahwa permasalahan yang terjadi adalah mengenai sengketa jual beli perumahan antara konsumen dan pengembang (*developer*) perumahan. Dengan melihat semakin meningkatnya konsumen untuk mencari tempat hunian yang layak, membuat banyak dari pengembang (*developer*) perumahan yang hanya mengejar keuntungan dengan mengabaikan kualitas barang dan jasa yang diperdagangkan dan pada akhirnya pengembang (*developer*) perumahan tersebut di dalam menjalankan bisnisnya banyak melakukan wanprestasi (cidera janji) atau perbuatan melawan hukum kepada para konsumennya. Kurangnya kesadaran konsumen akan haknya membuat pengembang (*developer*) perumahan merasa aman karena tidak adanya tuntutan dari konsumennya.

Perlindungan konsumen diatur ke dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan peraturan pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen. Kedua peraturan tersebut merupakan bentuk komitmen negara atas perlindungan terhadap konsumen dari semua bentuk peraturan di dalam lingkup konsumen. Komitmen ini termasuk sebuah pengembangan kerangka hukum yang mendefinisikan dan mengimplementasikan perlindungan kepada masyarakat secara luas.

Pemerintah mengemban salah satu peranan aktif dalam menjamin perlindungan terhadap konsumen perumahan, pemerintah memiliki tugas dan wewenang diantaranya adalah mengawasi pelaksanaan kebijakan serta strategi nasional di bidang perumahan dan pemerintah juga melakukan sertifikasi, kualifikasi, klasifikasi, dan registrasi keahlian kepada orang atau badan yang menyelenggarakan pembangunan perumahan dan kawasan pemukiman sebagaimana diamanatkan dalam pasal 29 ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menjelaskan bahwa pemerintah bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin

diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha.¹⁰¹

Namun dalam hal memberikan perlindungan terhadap konsumen perumahan, pemerintah belum sepenuhnya memberikan jaminan dan pengawasan perlindungan kepada para konsumen perumahan, hal ini dapat dilihat dari semakin banyaknya pengembang (*developer*) perumahan yang menawarkan barang dan jasa tidak sesuai dengan sertifikasi, kualifikasi, dan klasifikasi dari apa yang telah ditentukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan sehingga banyak dari konsumen yang dilanggar hak-haknya oleh para pengembang (*developer*) perumahan.

Pihak LP2K Jawa Tengah sendiri dalam memberikan perlindungan konsumen perumahan diimplementasikan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan mengatur secara khusus batasan larangan kepada pelaku usaha yang melakukan wanprestasi (cidera janji) atau perbuatan melawan hukum agar tidak melakukan tindakan sewenang-wenang kepada para konsumennya. Hal terkait dengan batasan larangan pelaku usaha diatur kedalam Pasal 8 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa pelaku usaha dilarang

¹⁰¹ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 29 ayat 1.

memproduksi dan/atau memperdagangkan barang atau jasa yang:¹⁰²

1. Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
2. Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut;
3. Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;
4. Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
5. Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
6. Tidak sesuai dengan janji dinyatakan dalam label, etiket keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut;

¹⁰² Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 8 ayat (1).

7. Tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan yang paling baik atas barang tertentu;
8. Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan "halal" yang dicantumkan dalam label;
9. Tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus di pasang/dibuat;
10. Tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Namun pada kenyataannya peraturan perundang-undangan yang dibuat tidak sejalan dengan apa yang terjadi di lapangan, LP2K Jawa Tengah masih banyak menerima pengaduan terkait dengan kerugian konsumen terhadap pembelian perumahan yang diakibatkan oleh pengembang (*developer*) perumahan, permasalahan yang sering terjadi seperti pihak pengembang (*developer*) perumahan yang menjanjikan akan membangun rumah beberapa bulan setelah pembayaran uang muka tetapi rumah tersebut tidak kunjung terealisasikan, dan pihak pengembang (*developer*) perumahan

yang menjanjikan akan mengembalikan dana konsumen namun juga tidak adanya kejelasan dari pengembang (*developer*) perumahan untuk mengembalikan dana yang dimiliki oleh konsumen dimana peristiwa tersebut belum mencirikan perlindungan terhadap konsumen sesuai dengan amanat pasal 8 angka 1.

Penulis berpendapat bahwa di dalam kasus jual beli perumahan banyak dari pengembang (*developer*) perumahan yang hanya sekedar mencari keuntungan dengan sebesar-besarnya tanpa mengindahkan kepentingan konsumennya, sehingga apabila terjadi kerugian yang dialami oleh konsumen, pihak pengembang (*developer*) perumahan sendiri tidak memiliki tanggung jawab untuk memenuhi tuntutan dari konsumen, tentunya hal tersebut sangat merugikan konsumen perumahan.

Menurut pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha wajib bertanggungjawab dalam memberikan ganti kerugian kepada konsumen yang sudah membayar uang muka atau DP, dijelaskan terkait tanggung jawab pelaku usaha sebagai berikut:¹⁰³

¹⁰³ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 19.

1. Pelaku usaha bertanggungjawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
2. 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 peraturan perundang-undangan.
3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 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.

Untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen maka perlu dilakukan pembinaan dan pengawasan kepada pengembang (*developer*) perumahan supaya terselenggaranya perlindungan terhadap konsumen secara memadai. Pembinaan dan pengawasan yang dilakukan terhadap

pengembang (*developer*) perumahan dilakukan agar di dalam melakukan usahanya bertindak dengan benar yaitu sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, begitu pula terkait dengan pengawasan dilakukan semata-mata untuk memantau kegiatannya agar tetap sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan tidak melanggar aturan yang berlaku.

Upaya peran LP2K Jawa Tengah dalam membela konsumen yang dirugikan ketika membeli perumahan adalah sebagai lembaga yang membela kepentingan konsumen, upaya awal yang dilakukan oleh pihak LP2K Jawa Tengah dalam mendampingi konsumen yang dirugikan dalam pembelian perumahan di wilayah kota Semarang yaitu dengan melalui mediasi atau perdamaian, upaya cara mediasi atau perdamaian merupakan proses negosiasi dimana pihak luar yang tidak memihak atau bekerjasama dengan pihak yang bersengketa untuk mencari kesepakatan. Proses ini dianggap sebagai alternatif cara yang sederhana apabila dilihat dari segi prosedur dan relatif lebih murah. Hal tersebut sejalan dengan pasal 1 SK Menprindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 yang menjelaskan bahwa mediasi merupakan suatu proses

penyelesaian konsumen yang berada diluar pengadilan dengan melalui lembaga perlindungan konsumen.¹⁰⁴

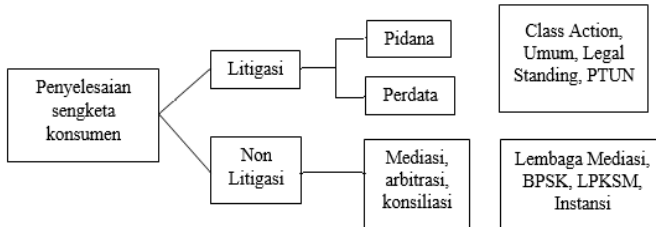
Menurut pendapat penulis, upaya mediasi atau perdamaian yang dapat ditempuh di LP2K Jawa Tengah merupakan cara yang cukup efektif dan sederhana di dalam menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pengembang (*developer*) perumahan, penyelesaian dari LP2K Jawa Tengah adalah mempertemukan pihak yang bersengketa perumahan. Namun melihat data pengaduan perumahan yang penulis dapatkan selama melakukan penelitian di LP2K Jawa Tengah, bahwa pihak LP2K Jawa Tengah belum secara efektif berhasil sepenuhnya untuk melakukan upaya mediasi atau perdamaian terkait dengan pengaduan konsumen perumahan kepada pengembang (*developer*) perumahan, hal tersebut dikarenakan tidak adanya itikad baik dari pengembang (*developer*) perumahan untuk hadir pada saat pemanggilan yang dilakukan oleh pihak LP2K Jawa Tengah, melihat hal ini membuat upaya dari mediasi atau perdamaian tidak dapat terlaksana karena ketidakhadiran salah satu pihak sehingga kasus tersebut tidak dapat diselesaikan di LP2K Jawa Tengah.

¹⁰⁴ “Kepmenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen,” 2001.

Prosedur pengaduan melalui LP2K Jawa Tengah juga cukup sederhana, konsumen perumahan yang bersengketa dengan pengembang (*developer*) perumahan datang langsung ke kantor LP2K Jawa Tengah dengan membawa berkas atau syarat yang dapat dijadikan sebagai bukti kuat bahwa konsumen benar-benar dirugikan oleh pengembang (*developer*) perumahan, konsumen yang menyelesaikan sengketa di LP2K Jawa Tengah tentunya tidak dipungut biaya alias gratis. Langkah awal yang dilakukan oleh LP2K Jawa Tengah dalam menyelesaikan sengketa konsumen yaitu dengan mengadakan pertemuan antara konsumen dan pengembang (*developer*) perumahan, hal tersebut dilakukan agar kedua belah pihak dapat melakukan konsultasi dan negosiasi terkait dengan sengketa yang terjadi dan berharap kasus tersebut dapat diselesaikan melalui upaya mediasi atau perdamaian. Disini LP2K Jawa Tengah menjadi pihak yang netral dan tidak memihak kepada satu pihak yang sedang bersengketa. Apabila mediasi atau perdamaian mencapai kesepakatan (*agreement*) selanjutnya dibuat dalam bentuk perjanjian tertulis dan ditandatangani oleh para pihak yang bersengketa dan dikuatkan dalam bentuk keputusan LP2K Jawa Tengah dapat berupa perdamaian yang telah ditandatangani di atas materai.

LP2K Jawa Tengah juga membantu mendampingi konsumen dalam melakukan gugatan ke pengadilan dibantu oleh pihak LP2K Jawa Tengah yang bertindak sebagai saksi ahli dalam pengadilan tersebut namun terkendala karena konsumen tidak dapat dihubungi pada saat pengaduannya akan dibantu oleh LP2K Jawa Tengah ke ranah pengadilan (*litigasi*) dan memilih untuk melakukan gugatan secara mandiri tanpa bantuan dari LP2K Jawa Tengah. Menurut penulis, hal ini dikarenakan kurangnya ketegasan yang membuat konsumen hanya sekedar mencari perlindungan kepada LP2K Jawa Tengah tanpa melihat bahwa selain hak konsumen terdapat juga kewajiban yang wajib dipenuhi oleh konsumen dan tidak adanya peraturan yang mengatur wewenang khusus kepada LP2K Jawa Tengah untuk melakukan gugatan langsung ke pengadilan. Hal tersebut yang membuat upaya perlindungan terhadap konsumen perumahan tidak dapat terlaksana sebagaimana mestinya.

Upaya jalur penyelesaian yang dapat ditempuh oleh konsumen selain melalui LP2K Jawa Tengah adalah sebagai berikut :



Melihat dari bagan diatas bahwa konsumen dapat melakukan penyelesaian sengketa melalui pengadilan (*litigasi*) atau diluar pengadilan (*non litigasi*), proses penyelesaian melalui pengadilan (*litigasi*) merupakan penyelesaian sengketa dimana pihak yang bersengketa saling berhadapan untuk mempertahankan haknya di depan pengadilan, hasil akhir apabila melalui pengadilan (*litigasi*) mempunyai kekuatan hukum yang tetap dan mengikat antara pihak yang bersengketa, namun proses penyelesaian melalui pengadilan (*litigasi*) membutuhkan waktu yang lama dan biaya yang relatif lebih mahal. Sedangkan upaya penyelesaian sengketa diluar pengadilan (*non litigasi*) merupakan penyelesaian sengketa dimana diselenggarakan untuk mencapai bentuk dari besarnya ganti rugi dan menjamin tidak terulang kembali kerugian yang diderita konsumen dan

melalui upaya diluar pengadilan (*non litigasi*) juga lebih praktis, efisien, tidak membuang waktu, membuang tenaga, dan dana.

Menurut pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menerangkan bahwa penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.¹⁰⁵ Kepentingan antara konsumen dan pengembang (*developer*) perumahan sangat berbeda, dengan dibukanya ruang penyelesaian sengketa secara khusus oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai kalangan, bukan saja mengarah kepada konsumen melainkan juga para pengembang (*developer*) perumahan bahkan juga pemerintah.

Keberadaan LP2K Jawa Tengah dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen menyatakan bahwa pada umumnya konsumen yang melakukan pengaduan perumahan di LP2K Jawa Tengah memilih pola penyelesaian sengketa dengan menggunakan jalur pengadilan (*litigasi*) secara mandiri. Menurut Bapak Abdun Mufid, S.H. menjelaskan bahwa permasalahan dalam kasus konsumen perumahan tidak

¹⁰⁵ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, pasal 45 ayat (2).

dapat sepenuhnya dilaksanakan melalui upaya mediasi atau perdamaian, mengingat transaksi dalam jual beli perumahan ini nominalnya tidak sedikit sehingga upaya penyelesaian yang dibutuhkan hanya dapat melalui pengadilan (*litigasi*), melihat pengembang (*developer*) perumahan juga sudah tidak memiliki itikad baik untuk menghadiri pemanggilan yang dilakukan oleh LP2K Jawa Tengah untuk menyelesaikan sengketa dengan konsumen. Hal tersebut tentunya bertentangan dengan pasal 7 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menerangkan bahwa pelaku usaha atau pengembang (*developer*) perumahan wajib memiliki itikad baik dalam melakukan usahanya.

Meski LP2K Jawa Tengah tidak memiliki kewenangan dalam memutuskan sengketa antara konsumen dengan pengembang (*developer*) perumahan selain melalui mediasi atau perdamaian, tetapi tidak banyak konsumen yang mau mempercayakan penyelesaian sengketa kepada LP2K Jawa Tengah. Hal ini disebabkan substansi pengaturan, prosedur, dan mekanisme penyelesaian sengketa banyak mengandung kelemahan dan saling bertentangan sehingga LP2K Jawa Tengah tidak dapat berperan banyak dalam penyelesaian sengketa konsumen

Analisis penulis terhadap sengketa diatas menyimpulkan bahwa terdapat 3 (tiga) yang menjadi persoalan jika dikaitkan dengan pendapat Soerjono Soekanto dalam menyelesaikan sengketa yang dilakukan oleh LP2K Jawa Tengah tersebut diatas, yaitu:¹⁰⁶

1. Asas kepastian hukum, bahwa dalam kasus ini kepastian hukum tidak dapat tercapai karena LP2K Jawa Tengah tidak dapat mengambil keputusan untuk menyelesaikan sengketa tersebut dikarenakan pihak pengembang (*developer*) perumahan tidak hadir untuk memenuhi pemanggilan dari LP2K Jawa Tengah.
2. Asas keadilan, terutama kepada konsumen perumahan yang berjuang menuntut haknya melalui LP2K Jawa Tengah, karena LP2K Jawa Tengah melalui surat somasinya yang menunjuk kepada pengembang (*developer*) perumahan untuk melakukan pemanggilan tidak terlaksana dengan semestinya, sikap dari LP2K Jawa Tengah tentu mengecewakan konsumen perumahan karena tidak menemukan keadilan yang menjadi tuntutan di LP2K Jawa Tengah.

¹⁰⁶ Pardamean Harahap, "Hambatan-Hambatan Proses Penyelesaian Sengketa Perlindungan Konsumen Belum Dapat Berjalan Secara Efektif (Studi Kasus Bpsk Kabupaten Tangerang), *Lex Journalica* 15, no. 2 (2018), Hlm. 30

3. Teori penegakan hukum, hal ini juga menimbulkan masalah dari ketidakjelasan sikap LP2K Jawa Tengah dalam menghadapi pengembang (*developer*) perumahan yang tidak menghadiri pemanggilan dari LP2K Jawa Tengah. Melihat hal tersebut mencerminkan penegakan hukum di LP2K Jawa Tengah menjadi pasif dan tidak adanya penegakan hukum.

Upaya perlindungan terhadap konsumen perumahan tidak hanya dengan melalui upaya mediasi atau perdamaian kepada pihak yang bersengketa, melainkan LP2K Jawa Tengah juga melakukan sosialisasi kepada konsumen untuk menghimbau agar lebih berhati-hati dalam melakukan transaksi dengan para pelaku usaha. Upaya penerapan sosialisasi yang ditempuh oleh LP2K Jawa Tengah adalah dengan memberikan edukasi kepada publik melalui media massa, media elektronik, seminar, dan talkshow tentang perlindungan terhadap konsumen.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, LP2K Jawa Tengah dalam melakukan sosialisasi terhadap konsumen perumahan belum sepenuhnya berjalan dengan efektif, sosialisasi yang dilakukan oleh LP2K Jawa Tengah terkait konsumen perumahan hanya terfokus menyebarkan informasi melalui media sosial yang berisi himbuan kepada konsumen perumahan, penulis tidak menemukan adanya sosialisasi

melalui seminar, pertemuan, dan talkshow terkait dengan upaya perlindungan terhadap konsumen di dalam bidang perumahan. LP2K Jawa Tengah diharapkan juga mampu memberikan perlindungan secara merata kepada para konsumen untuk menghindari timbulnya kerugian yang berkelanjutan.

Menurut pasal 3 huruf (a) dan (b) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menerangkan bahwa lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat (LPKSM) memiliki kegiatan yaitu menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban serta kehati-hatian konsumen dalam mengkonsumsi barang jasa dan memberikan nasihat kepada konsumen yang memerlukan.¹⁰⁷ Penyebarluasan informasi meliputi pengetahuan mengenai perlindungan konsumen termasuk peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan masalah perlindungan konsumen. Sedangkan pemberian nasihat terhadap konsumen dilaksanakan oleh lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat secara lisan maupun tertulis agar konsumen dapat melaksanakan hak dan kewajibannya.

¹⁰⁷ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 3 huruf (a) dan (b).

Tidak hanya melalui upaya sosialisasi yang berjalan kurang efektif, selama melakukan penelitian di LP2K Jawa Tengah penulis tidak menemukan adanya upaya pengawasan yang dilakukan oleh LP2K Jawa Tengah dalam menangani kasus pengaduan perumahan. Terkait dengan hal pengawasan sudah dijelaskan kedalam pasal 10 Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen yang menerangkan bahwa pengawasan yang dilakukan oleh lembaga perlindungan konsumen dilakukan dengan cara penelitian, pengujian, dan survei.

Melihat dari pemaparan diatas, dapat disimpulkan bahwa LP2K Jawa Tengah belum sepenuhnya melaksanakan upaya peran pembinaan dan pengawasan dengan baik sesuai dengan peraturan yang berlaku. Dimana pihak pengembang (*developer*) perumahan dalam melakukan kegiatan bisnisnya masih banyak yang merugikan konsumen di dalam jual beli perumahan, berdasarkan penjelasan tersebut maka Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen belum terimplementasikan dengan baik di masyarakat khususnya bagi pengembang (*developer*) perumahan. LP2K Jawa Tengah berupaya untuk dapat berperan aktif di dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen perumahan dengan perlu adanya penguatan peran

lembaga dimasa yang akan datang yaitu dengan perubahan terhadap mekanisme, prosedur, dan ketegasan dari LP2K Jawa Tengah. Hal ini agar sejalan dengan program kerja yang dimiliki oleh LP2K Jawa Tengah berasaskan kepada pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 serta berpegang teguh kepada semangat kerja sama dan memberikan perlindungan serta pemberdayaan secara utuh kepada konsumen yang telah disepakati oleh para pendiri lembaga.

B. Analisis Hambatan LP2K Jawa Tengah pada pendampingan perlindungan konsumen jual beli perumahan di Kota Semarang

Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) Jawa Tengah merupakan sebuah lembaga yang bergerak di bidang pembinaan, perlindungan, dan pemberdayaan konsumen di wilayah Jawa Tengah. Sasaran dari LP2K Jawa Tengah adalah terwujudnya kesejahteraan kepada konsumen sebagai pribadi maupun anggota masyarakat. Implementasi peran yang dilakukan oleh LP2K Jawa Tengah dalam menangani pengaduan konsumen perumahan yaitu dengan memberikan upaya advokasi untuk memperjuangkan hak dan kewajiban konsumen perumahan melalui upaya mediasi atau perdamaian serta memberikan sosialisasi dan pengawasan dalam upaya mewujudkan perlindungan terhadap konsumen perumahan.

Peraturan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang diharapkan menjadi senjata bagi konsumen perumahan untuk mencari keadilan, namun dalam implementasinya ternyata masih sulit untuk dilaksanakan. Hal ini disebabkan ketentuan hukumnya tidak sesuai sebagaimana yang diharapkan, yaitu untuk penyelesaian sengketa perumahan secara cepat, sederhana dan murah. Upaya pencegahan terkait kerugian yang dialami oleh konsumen perumahan tidak hanya melalui peraturan hukum yang efektif, tapi juga melalui mekanisme penegakan hukum untuk menjadi lebih kuat dan melakukan kerjasama dengan pemerintah. Selain itu, upaya pencegahan juga harus memperhatikan pada faktor-faktor persediaan maupun permintaan dalam menangani penyebab utama yang melatarbelakangi munculnya kerugian konsumen yang disebabkan oleh pengembang (*developer*) perumahan.

Selama melakukan proses upaya pemberian perlindungan terhadap konsumen jual beli perumahan, LP2K Jawa Tengah banyak menghadapi hambatan dalam menyelesaikan sengketa jual beli perumahan antara lain:

1. Hambatan yang berasal dari konsumen
 - a) Konsumen perumahan yang dirugikan banyak yang tidak melaporkan kasusnya kepada LP2K Jawa Tengah, hal tersebut disebabkan karena adanya rasa

pesimis dari konsumen bahwa sengketa tersebut dapat secara tuntas diselesaikan melalui LP2K Jawa Tengah.

- b) Konsumen perumahan yang sudah melakukan pengaduan kepada LP2K Jawa Tengah sulit untuk dihubungi pada saat kasus pengaduannya akan ditindaklanjuti.
 - c) Konsumen perumahan yang tidak memiliki barang bukti yang kuat, karena biasanya dalam perjanjian jual beli perumahan yang dimiliki konsumen hanya berupa kwitansi pembelian perumahan.
 - d) Konsumen perumahan sama sekali tidak mengetahui pentingnya legalitas atas rumah yang dibeli sehingga konsumen perumahan juga seringkali konsumen perumahan terikat pada perjanjian jual beli perumahan yang tidak menguntungkan.
2. Hambatan yang berasal dari pengembang (*developer*) perumahan
- a) Upaya pemanggilan yang dilakukan oleh LP2K Jawa Tengah sering diabaikan oleh pihak pengembang (*developer*) perumahan. Masih banyak dari pengembang (*developer*) perumahan yang belum menyadari keberadaan dari LP2K Jawa

Tengah, walaupun upaya sosialisasi mengenai LP2K Jawa Tengah telah dilakukan oleh pihak terkait, namun informasi yang diperoleh masih belum dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat, sehingga seringkali ketika dalam proses mediasi atau perdamaian yang dilakukan oleh LP2K Jawa Tengah, pihak dari pengembang (*developer*) perumahan mengabaikan pemanggilan tersebut terkait dengan upaya penyelesaian sengketa terhadap konsumen.

- b) Sikap pengembang (*developer*) perumahan yang sudah tidak memiliki visibilitas untuk menjalankan usahanya dan tidak memiliki itikad baik untuk mengembalikan dana yang dimiliki oleh konsumen. Hal ini tentu menjadi penghambat tugas LP2K Jawa Tengah di dalam membantu konsumen dalam menyelesaikan sengketa jual beli perumahan.
3. Hambatan yang berasal dari pemerintah
 - a) Peran pemerintah daerah yang kurang pro aktif dalam melakukan pengawasan di dalam sektor perumahan, hal ini membuat peran dari LP2K Jawa Tengah ikut terhambat. Dapat diibaratkan bahwa LP2K Jawa Tengah hanya memiliki mata dan mulut, sedangkan pemerintah memiliki tangan yakni

kewenangan untuk menindak tegas dan memberikan sanksi terhadap pelanggaran yang dilakukan oleh pengembang (*developer*) perumahan.

Berdasarkan hambatan-hambatan diatas penulis dapat menarik kesimpulan bahwa terdapat 2 (dua) pokok penting hambatan di dalam sengketa jual beli perumahan yang ditangani oleh LP2K Jawa Tengah yaitu:

1. Kurangnya kesadaran hukum dari semua pihak, rendahnya tingkat kesadaran hukum para pihak dalam mengimplementasikan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merupakan budaya hukum masyarakat Indonesia. Budaya hukum adalah nilai yang dianut sehingga mempengaruhi sikap dari warga tersebut, melihat kesadaran hukum konsumen masih rendah membuat konsumen umumnya tidak menyadari haknya dalam transaksi jual beli perumahan yang seharusnya dipenuhi oleh pengembang (*developer*) perumahan. hal tersebut semakin membuat pengembang (*developer*) perumahan merasa aman karena tidak adanya tuntutan dari konsumen, hal ini juga sangat menentukan terlaksananya upaya perlindungan terhadap konsumen. Artinya, pemerintah perlu menyadari tanggung jawabnya untuk menyelenggarakan perlindungan hukum bagi warganya. Pengembang

(*developer*) perumahan perlu menyadari juga bahwa dalam menjalankan suatu bisnis harus memperhatikan kepentingan yang lebih luas. Maka dari itu, pengembang (*developer*) perumahan perlu menjalankan usahanya secara patut dan etis serta tidak merugikan para konsumen, sehingga produk dan jasa yang dihasilkan benar-benar bisa dirasakan oleh masyarakat luas. Kesadaran konsumen akan hak-haknya juga menjadi faktor penting dalam penerapan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, sebab jika konsumen tidak memiliki kesadaran terhadap hak-haknya yang dilanggar oleh para pengembang (*developer*) perumahan, maka secara otomatis tidak akan ada gerakan konsumen yang menuntut supaya hak-haknya dilindungi. Sifat konsumen yang hanya mempertahankan haknya tanpa memperhatikan kewajibannya juga akan membuat proses pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen mengalami suatu hambatan sehingga tidak terciptanya upaya penyelesaian.

2. Kurangnya itikad baik dari semua pihak, Itikad baik merupakan hal yang wajib dimiliki oleh para pihak guna untuk mencapai sebuah kesepakatan dalam menyelesaikan sengketa perumahan, hal ini sangat

bergantung kepada itikad baik dari para pihak yang bersengketa untuk menyelesaikannya melalui proses mediasi atau perdamaian di LP2K Jawa Tengah, apabila itikad baik ini tidak dilaksanakan di dalam melakukan proses mediasi atau perdamaian maka kesepakatan pun tidak akan pernah tercapai dan permasalahan sengketa antara konsumen perumahan dan pengembang (*developer*) perumahan tidak dapat terselesaikan. Hal tersebut membuat LP2K Jawa Tengah yang bertindak sebagai mediator dapat dikatakan tidak berhasil untuk mencari titik temu atau solusi dari sengketa pengaduan perumahan yang masuk di LP2K Jawa Tengah.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis mengenai peran dan hambatan Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) Jawa Tengah. Ada beberapa hal yang menjadi kesimpulan yaitu:

1. Implementasi peran LP2K Jawa Tengah dalam memberikan perlindungan kepada konsumen perumahan di wilayah Kota Semarang yakni dengan menerima pengaduan konsumen dan membantu konsumen perumahan dalam memperjuangkan haknya dengan upaya mediasi atau perdamaian antara konsumen perumahan dan pengembang (*developer*) perumahan yang bersengketa. Upaya mediasi atau perdamaian belum sepenuhnya berjalan dengan efektif, hal ini dikarenakan pihak pengembang (*developer*) perumahan sudah tidak memiliki itikad baik sehingga kasus peengaduan tersebut tidak dapat terselesaikan. Upaya sosialisasi dan pengawasan juga dilakukan oleh LP2K Jawa Tengah dengan tujuan untuk memberikan edukasi dan pemberdayaan kepada konsumen jual beli perumahan melalui media sosial.

2. Hambatan yang dialami oleh LP2K Jawa Tengah adalah berasal dari konsumen dan pengembang (*developer*) perumahan, hambatan yang berasal dari konsumen seperti konsumen perumahan yang sudah melakukan pengaduan kepada LP2K Jawa Tengah sulit untuk dihubungi pada saat kasus pengaduannya akan ditindaklanjuti, hal ini dikarenakan konsumen perumahan memiliki rasa pesimis dari konsumen bahwa sengketa tersebut dapat diselesaikan oleh LP2K Jawa Tengah. Sedangkan yang berasal dari pengembang (*developer*) perumahan yaitu berkaitan dengan sikap dari pengembang (*developer*) perumahan yang sudah tidak memiliki visibilitas untuk menjalankan usahanya dan tidak memiliki itikad baik untuk memenuhi permintaan dari LP2K Jawa Tengah sehingga pengaduan tersebut tidak dapat terselesaikan.

B. Saran

1. Untuk pemerintah yang dalam hal ini kementerian pekerjaan umum dan perumahan rakyat (PUPR), perlu adanya peningkatan kerjasama antara LP2K Jawa Tengah dengan kementerian PUPR dan pemerintah Kota Semarang yang mencakup wilayah kerja LP2K Jawa Tengah agar lebih berperan aktif dalam melakukan pembinaan serta pengawasan kepada para konsumen

perumahan dan pengembang (*developer*) perumahan, Perlu adanya pembaharuan mengenai sanksi yang diterapkan agar dapat memberikan efek jera kepada para pengembang (*developer*) perumahan yang merugikan para konsumen perumahan dan hendaknya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menambahkan kewenangan Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) Jawa Tengah untuk menyelesaikan sengketa konsumen.

2. Untuk LP2K Jawa Tengah, diharapkan mampu memberikan upaya mediasi atau perdamaian kepada konsumen perumahan dan pengembang (*developer*) perumahan yang bersengketa. LP2K Jawa Tengah sebaiknya rutin memberikan penyuluhan kepada konsumen untuk berfikir kritis terhadap barang atau jasa yang akan dibeli dan juga memberikan pemahaman atas informasi mengenai hak-hak yang diperolehnya apabila suatu saat merasa dirugikan. Informasi yang dimaksud dapat berupa hal-hal yang berkaitan dengan pengetahuan mengenai informasi yang diberikan oleh lembaga perlindungan konsumen dapat dilakukan melalui kegiatan penyuluhan, pelatihan, pelayanan informasi, pendidikan, dan lainnya.

3. Untuk konsumen, diharapkan dapat mengerti pentingnya legalitas atas rumah yang dibeli supaya konsumen perumahan tidak terikat pada perjanjian jual beli perumahan yang tidak menguntungkan, konsumen diharapkan juga untuk lebih komunikatif terhadap sengketa pengaduan yang dilaporkan kepada pihak LP2K Jawa Tengah dan menghilangkan rasa pesimis kepada LP2K Jawa Tengah, hal tersebut agar sengketa yang diadukan dapat diselesaikan melalui tata cara yang diberikan oleh LP2K Jawa Tengah.

DAFTAR PUSTAKA

- A'an Efendi & Freddy Poernomo. *Hukum Administrasi*. Jakarta: Sinar Grafika, 2017.
- Abdul Halim Barakatullah. *Framework Sistem Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*. Bandung: Penerbit nusa media, 2016.
- Agung Brahmanta, Ibrahim, I Made Sarjana. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Perjanjian Baku Jual Beli Perumahan Dengan Pihak Pengembang Di Bali." *Acta Comitas2* (2016): 1.
- Andi Sri Rezky Wulandari & Nurdiyana Tadjuddin. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Edited by Mira Nila Kusuma Dewi. Bogor: Mitra Wacana Media, 2018.
- Andika Wijaya. *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online*. Jakarta: sinar grafika, 2016.
- Andrianto, Yudha, and Dwi Sisbiantoro. "Upaya Hukum Terhadap Konsumen Perumahan Atas Wanprestasi Yang Dilakukan Oleh Developer (Pt. Anugerah Agung Pratama)." *Klausula (Jurnal Hukum Tata Negara, Hukum Administrasi, Pidana Dan Perdata75*. <https://doi.org/10.32503/klausula.v1i1.2366>.
- Armelia,Desi Yuniarti, Tehedi Della. "Praktik Perjanjian Jual Beli

Perumahan Hijau Daun Asri Kota Singkawang Ditinjau Dari Perspektif Hukum Islam.” *Ilmu Syariah, Hukum, Politik & Pemerintahan* 1 (2021): 47–48.

Arsip Data Yang Diberikan Oleh LP2K Jawa Tengah, n.d.

Az. Nasution. *Hukum Perlindungan Konsumen : Suatu Pengantar*. Jakarta: Daya Widya, 2000.

Bachtiar. *Mendesain Penelitian Hukum*. Sleman: DeepPublish, 2021.

C.S.T Kansil. *Pengantar Ilmu Hukum Dan Tata Hukum Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka, 1980.

Devi Verawati. “Perpektif Hukum Islam Terhadap Perjanjian Jual Beli Perumahan Syariah Di PT.Medina Realty Indonesia Cabang Palembang,” 2017, 87–88.

Dipa, Reka Tara. “Perlindungan Hukum Pt. Raffa Karya Utama Terhadap Konsumen Dalam Jual Beli Perumahan Secara Kredit Di Kota Bengkulu.” *Jurnal Panji Keadilan : Jurnal Ilmiah Nasional Mahasiswa Hukum* 2, no. 1 (2019): 71–79. <https://doi.org/10.36085/jpk.v2i1.269>.

Dominikus Rato. *Dasar-Dasar Ilmu Hukum (Memahami Hukum Sejak Dini)*. Jakarta: kencana, 2021.

Donald Albert Rumokoy & Frans Maramis. *Pengantar Ilmu*

Hukum. Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2017.

Dp, Elizabeth Danisa. “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Perumahan Griya Kurnia Indah Atas Informasi Kualitas Bangunan Oleh Pengembang PT.Putra Pratama,” 2015, 65.

Eli Wuria Dewi. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015.

Gibran Dasopang. “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Jual Beli Pakaian Bekas (Studi Pada Pasar Monza Pajak MelatiMedan),”2018,12.<https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>.

Harahap, Pardamean. “Hambatan-Hambatan Proses Penyelesaian Sengketa Perlindungan Konsumen Belum Dapat Berjalan Secara Efektif (Studi Kasus Bpsk Kabupaten Tangerang).” *Lex Jurnalica* 15, no. Nomor 2 (2018).

Hasanah, Hasyim. “Teknik-Teknik(Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-Ilmu Sosial).” *At-Taqaddum*8,no.1(2017):21.<https://doi.org/10.21580/at.v8i1.1163>.

Hery Firmansyah. *Perlindungan Hukum Terhadap Merek*. Yogyakarta: medpress digital, 2013.

“<https://Klinikpkp.Disperakim.Jatengprov.Go.Id/>,” n.d.

I Nyoman Putu Budiarta. *Hukum Outsourcing*. Malang: setara press, 2016.

insetyonoto. "Kasus Perumahan Dominasi Pengaduan Ke LP2K Jawa Tengah." *gatra.com*, 2020. <https://www.gatra.com/news-465207-ekonomi-kasus-perumahan-dominasi-pengaduan-ke-lp2k-jateng-.html>.

jonaedi efendi & johnny ibrahim. *Metode Penelitian Hukum Normatif Dan Empiris*. Jakarta: kencana, 2016.

Jum Anggriani. *Hukum Administrasi Negara*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012.

"Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online, Diakses Pada 10 November 2022 Pukul 01.52 WIB," n.d. <https://kbbi.web.id/perlindungan>.

Kelik Wardiono. *Hukum Perlindungan Konsumen (Aspek Substansi Hukum, Struktur Hukum Dan Kultur Hukum)*. Yogyakarta: penerbit ombak, 2014.

"Kepmenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen," 2001.

Lucy Yosita, Yan Nurcahya, Deasy Hartanti. *Strategi Perencanaan Dan Perancangan Perumahan Pada Era*

Kontemporer. Sleman: DeepPublish, 2015.

Made Mintarja Triasa, I Gusti Ayu Puspawati, Ida Bagus Putu Utama. “Penerbitan Brosur Perumahan Oleh Pengembang Yang Merugikan Konsumen Ditinjau Dari Hukum Perlindungan Konsumen (Studi Pada Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen Bali).” *Hukum Bisnis Fakultas Hukum Universitas Udayana*, n.d., 2.

Magdalena Peggy Pantouw. “Peran Dan Fungsi Lembaga Pengawasan Dalam Tanggung Jawab Pelaku Usaha Menurut UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.” *Jurnal Lex Crimen* 6 (2016): 109.

marwan. “Perlindungan Konsumen Dalam Kontrak Jual Beli Rumah Di Perumahan Harapan Indah Bekasi.” *Syria Studies*, 2015,

1.https://www.researchgate.net/publication/269107473_What_is_governance/link/548173090cf22525dcb61443/download%0Ahttp://www.econ.upf.edu/~reynal/Civil_wars_12December2010.pdf%0Ahttps://think-asia.org/handle/11540/8282%0Ahttps://www.jstor.org/stable/41857625.

Mashudi. *Pengantar Ilmu Hukum Menggagas Hukum Progresif*. Semarang: Karya Abadi Jaya, 2015.

Muhamad Djumhana. *Hukum Ekonomi Sosial Indonesia*. Bandung: citra aditya bakti, 1994.

Muhammad Djakfar. *Hukum Bisnis (Membangun Wacana Integrasi Perundangan Nasional Dengan Syariah)*. Malang: UIN-Malang Press (Anggota IKAPI), 2009.

munir fuady. *Metode Riset Hukum Pendekatan Teori Dan Konsep*. Depok: RajaGrafindo Persada, 2018.

Murni & Sri Maharani. "Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Sebagai Perwujudan Perlindungan Hak Konsumen." *Arena Hukum* 8 (2015): 208–9.

Neni Sri Imaniyati & Panji Adam. *Pengantar Hukum Indonesia*. Jakarta: sinar grafika, 2018.

Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 Tentang Pembinaan Dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen, 2001.

Permana, I Komang Bagus Try, and A.A Istri Ari Atu Dewi Dewi. "Tugas-Tugas Badan Perlindungan Konsumen Nasional." *Journal Ilmu Hukum*, no. 5 (2016): 3. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/download/19100/12545>.

Pesulima, Theresia Louize, and Yosia Hetharie. "Perlindungan

Hukum Terhadap Keselamatan Kerja Bagi Tenaga Kesehatan Akibat Pandemi Covid-19.” *Sasi* 26, no. 2 (2020): 283. <https://doi.org/10.47268/sasi.v26i2.307>.

Primadhany, Erry. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Perumahan Graha Dewata Akibat Dipailitkannya Pt Dewata Abdi Nusa.” *Arena Hukum* 7, no. 2 (2014): 172–94. <https://doi.org/10.21776/ub.arenahukum.2014.00702.2>.

quran.kemenag.go.id. “Kementrian Agama Republik Indonesia,” n.d.

Rahman Syamsuddin. *Pengantar Hukum Indonesia*. Jakarta: kencana, 2020.

Rina antasari, Fauziah, Muhammad Sadi Is. *Hukum Ekonomi Di Indonesia*. Jakarta: kencana, 2020.

Rio Bertram Atteng. “Tugas Dan Fungsi Lembaga Swadaya Masyarakat Dalam Melindungi Konsumen.” *Lex Privatum* 2, no. 1 (2014): 70.

Rio Christiawan. *Hukum Bisnis Kontemporer*. depok: RajaGrafindo Persada, 2021.

Rosmawati. *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: kencana, 2018.

Rudy, Dewa Gde. *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*.

Fakultas Hukum Universitas Udayana, 2016.

Santoso, Urip. *Hukum Perumahan*. Jakarta: Kencana, 2014.

Setiawan, Budi. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Informasi Iklan Perumahan Yang Menyesatkan Dalam Perjanjian Kepemilikan Rumah Pada Pt. Bangun Persada Sejahtera.” *UNES Law Review* 1, no. 1 (2018): 1–12. <https://doi.org/10.31933/law.v1i1.1>.

Shidarta, Abdul Rasyid, Ahmad Sofian. *Aspek Hukum Ekonomi Dan Bisnis*. Jakarta: Prenadamedia Group, 2019.

Sinaga, Niru Anita. “Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Di Indonesia.” *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara* 5, no. 2 (2014): 76. <https://doi.org/10.35968/jh.v5i2.110>.

Sri Puspitaningrum. “Mediasi Sebagai Upaya Penyelesaian Sengketa Perdata Di Pengadilan.” *Jurnal Spektrum Hukum* 15 (2018): 283.

Sudikno Mertokusumo. *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*. Yogyakarta: Liberty, 1999.

Sulaiman, Eman. “Hukum Dan Kepentingan Masyarakat.” *Jurnal Hukum Diktum* 11, no. 1 (2013): 100–102. [http://download.garuda.ristekdikti.go.id/article.php?article=525095&val=10730&title=HUKUM DAN KEPENTINGAN](http://download.garuda.ristekdikti.go.id/article.php?article=525095&val=10730&title=HUKUM%20DAN%20KEPENTINGAN)

MASYARAKAT (Memosisikan Hukum sebagai Penyeimbang Kepentingan Masyarakat).

Suteki & Galang Tufani. *Metodologi Penelitian Hukum (Filsafat, Teori Dan Praktik)*. Depok: RajaGrafindo Persada, 2018.

Taufik, Ahmad, and Ujang Bahar. "Analisis Hukum Pengelolaan Hotel Berbasis Syariah Khususnya Aspek Perlindungan Konsumen Ditinjau Dari Perspektif Hukum Bisnis." *Jurnal Ilmiah Living Law* 11, no. 1 (2019): 26. <https://doi.org/10.30997/jill.v11i1.1636>.

Tia Monica Ifana Putri & Tri Anggraini. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Pembongkaran Rumah Dan Sertifikat Yang Tidak Selesai Dalam Pembelian Rumah Secara Kredit (Studi Kasus Jual Beli Rumah Di Cikarang)." *Jurnal Hukum Adigama*, 2003.

Ulin Nuha. "Perlindungan Konsumen Air Minum Isi Ulang Pasca Berlakunya Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2014 Tentang Jaminan Produk Halal (Studi Kasus Di Kota Semarang)," 2021. <https://eprints.uai.ac.id/675/>.

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 Tentang Larangan Praktek Monopoli Dan Persaingan Usaha Tidak Sehat, n.d.

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan, 2014.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. UU No 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen, 1999. <https://jdih.go.id/search/pusat/detail/832971>.

Wahyuni, Niniek. “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Melalui Penyelesaian Sengketa Akibat Janji Iklan Perumahan.” *Transparansi Hukum* 1, no. 1 (2018): 20. <https://doi.org/10.30737/transph.v1i1.160>.

Wawancara Dengan Ketua Lembaga Lembaga Pembinaan Dan Perlindungan Konsumen (LP2K) Jawa Tengah Bapak Abdun Mufid, Tanggal 20 Oktober 2022, Di Kantor LP2K Jawa Tengah, n.d.

Wawancara Dengan Ketua Lembaga Pembinaan Dan Perlindungan Konsumen (LP2K) Jawa Tengah, Bapak Abdun Mufid, Tanggal 20 Oktober 2022, Di Kantor LP2K Jawa Tengah, n.d.

Widi Nugrahaningsih & Mira Erlinawati. *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Online*. Pustaka bengawan, 2017.

Widodo. *Konstruksi Dan Aplikasi Metode Kontemporer Dalam Penelitian Hukum : Kombinasi Jenis Analisis Doktrinal Dan Nondoktrinal*. yogyakarta: Aswajan Pressindo, 2020.

Wikata, Ngurah Bagus Darma Jaya, and I Wayan Bela Siki Layang. “Alternatif Penyelesaian Sengketa Dalam Transaksi

E-Commerce Sebagai Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen.” *Kertha Semaya : Journal Ilmu Hukum* 7,no.2(2019):7.

<https://doi.org/10.24843/km.2019.v07.i02.p04>.

Yohanes Setiadi, Ida Bagus Putra Atmadja, I Wayan Novy Purwanto. “Perlindungan Hukum Terhadap Kepentingan Pihak Ketiga Dalam Perjanjian Perkawinan Pasca Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 69/Puu-Xiii/2015.” *Hukum Universitas Udayana*, 2015, 10.

Zainal Asikin. *Pengantar Ilmu Hukum Edisi Kedua*. Depok: RajaGrafindo Persada, 2015.

Zainuddin. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika, 2009.

zulham. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: kencana, 2016.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Wawancara

Wawancara

LP2K Jawa Tengah dengan Bapak Abdun Mufid, S.H.

Pertanyaan :

1. Siapakah yang bertugas untuk mengawasi pelaksanaan perlindungan konsumen?
2. Bagaimana upaya LP2K Jawa Tengah dalam menangani hak-hak para konsumen perumahan?
3. Bagaimana peran LP2K Jawa Tengah dalam pemberian perlindungan terhadap konsumen jual beli perumahan di Kota Semarang?
4. Apakah terdapat sosialisasi dari LP2K Jawa Tengah untuk menghimbau kepada para konsumen agar berhati-hati dalam melakukan pembelian perumahan? bagaimana bentuk sosialisasi tersebut?
5. Apakah terdapat sosialisasi dari LP2K Jawa Tengah untuk menghimbau kepada para pelaku usaha terkait dengan kewajibannya dalam melindungi hak para konsumen? bagaimana bentuk sosialisasi tersebut?

6. Bagaimana pendapat LP2K Jawa Tengah mengenai adanya pengaduan kasus jual beli perumahan di Kota Semarang?
7. Bagaimana proses penyelesaian pengaduan perumahan yang ditangani oleh LP2K Jawa Tengah?
8. Apakah bisa kasus pengaduan perumahan yang masuk di LP2K Jawa Tengah diproses melalui jalur litigasi? Dan apabila tidak bisa prosesnya bagaimana?
9. Apa saja hambatan yang dialami oleh LP2K Jawa Tengah dalam menangani kasus konsumen jual beli perumahan di Kota Semarang?

Jawaban :

1. Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) Jawa Tengah merupakan lembaga perlindungan konsumen yang bergerak di bidang pembinaan, perlindungan, dan pemberdayaan konsumen terutama di wilayah kerja Jawa Tengah. Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen menjadi landasan hukum yang kuat bagi Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) Jawa Tengah untuk melakukan upaya pemberdayaan terhadap konsumen. Tugas LP2K Jawa Tengah diatur kedalam pasal 44 ayat (3) dan pengawasan terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen diatur ke

dalam Peraturan Pemerintah Nomor 58 tahun 2001 tentang pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan perlindungan konsumen.

2. Upaya LP2K Jawa Tengah apabila terdapat pengaduan dari konsumen, yaitu dengan cara menyurati pihak pelaku usaha dan pihak pelaku usaha akan menjawab surat yang telah dikirimkan oleh LP2K Jawa Tengah. Disini LP2K Jawa Tengah membutuhkan data pebanding antara yang dilaporkan konsumen dan jawaban dari pelaku usaha. Sebab tidak tertutup kemungkinan kesalahan juga terdapat pada konsumen, hal tersebut disebabkan karena ketidakhati-hatian dalam melakukan transaksi jual beli dengan para pelaku usaha. Sebaliknya jika terbukti terjadi pelanggaran pada hak konsumen, LP2K Jawa Tengah menindaklanjuti dengan mencatat ke dalam buku pengaduan. Namun seandainya surat tersebut tidak ditanggapi oleh pelaku usaha, biasanya LP2K Jawa Tengah mengirim surat somasi kepada pelaku usaha, tetapi jika surat somasi juga tidak ditanggapi, maka LP2K Jawa Tengah mendampingi konsumen untuk mengajukan gugatan ke pengadilan dimana sengketa itu terjadi dibantu dengan saksi ahli yang dimiliki oleh LP2K Jawa Tengah. LP2K Jawa Tengah juga mengupayakan dengan melakukan penyelesaian tidak melalui pengadilan,

melainkan dengan cara mediasi antara konsumen dan pelaku usaha.

3. Peran utama LP2K Jawa Tengah adalah mediasi, sosialisasi, dan mendorong pemerintah untuk aktif melindungi konsumen. Fungsi yang terdapat dalam pemerintah yaitu pengendalian, pengawasan, penegakan hukum, dan edukasi publik. Pengendalian terutama dalam perumahan dapat dilihat dari perizinan pembangunan perumahan, semua pengembang (*developer*) perumahan diwajibkan untuk memiliki izin pembangunan perumahan dari pemerintah, jadi apabila terjadi masalah terkait dengan rumah yang dibangun dapat dicabut izinnya, namun jika melihat apa yang terjadi di lapangan banyak pengembang (*developer*) perumahan yang tidak memiliki izin dari pemerintah untuk mendirikan bangunan perumahan.
4. Sosialisasi yang dilakukan oleh LP2K Jawa Tengah kepada konsumen yaitu dengan cara melakukan sosialisasi melalui media elektronik, media massa, dan pertemuan langsung.
5. Sosialisasi yang dilakukan LP2K Jawa Tengah kepada para pelaku usaha adalah dengan mengadakan pertemuan, penyuluhan, dan seminar kepada para pelaku usaha terkhusus dalam bidang perumahan.

6. Pelaku usaha banyak yang melakukan berbagai macam cara untuk menjual produknya yang dalam hal ini adalah perumahan. Dalam menjalankan bisnisnya para pelaku usaha masih belum memenuhi syarat dari sebuah produk yang layak untuk dijual atau dipasarkan kepada masyarakat. Pendapat LP2K Jawa Tengah terkait adanya pengaduan kasus jual beli perumahan di Kota Semarang adalah konsumen menjadi pihak yang rawan dan kembali dirugikan. Perihal masalah yang dilakukan oleh pelaku usaha kepada konsumen perumahan biasanya terdapat beberapa faktor seperti legalitas terkait dengan status tanah yang pelaku usaha miliki, kemampuan para pelaku usaha untuk membangun perumahan, legalitas terkait dengan kawasan perumahan yang akan dibangun, dan pengembang (*developer*) perumahan yang sudah tidak punya visibilitas untuk melanjutkan usahanya.
7. a) Pengaduan Nomor 50/PH. Yay. LP2K.Jtg/IV/2022
Kasus yang diadukan oleh Ken Titis Raharjani kepada Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) Jawa Tengah. Dalam kasus tersebut LP2K Jawa Tengah telah menyurati pimpinan pengembang (*developer*) perumahan yaitu PT. Property Barokah Group namun tidak adanya respon dari pengembang (*developer*) perumahan. Hal tersebut membuat

konsumen menyelesaikan secara mandiri melalui proses gugatan ke pengadilan.

b) Pengaduan Nomor 27/PH.Yay.LP2K.Jtg/V/2021

Kasus yang diajukan oleh Evi Dewi Indriati kepada Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) Jawa Tengah. Dalam kasus tersebut LP2K Jawa Tengah telah menyurati pimpinan pengembang (*developer*) perumahan yaitu PT. New Graha Sang Juara namun tidak adanya respon dari pengembang (*developer*) perumahan. LP2K Jawa Tengah kembali untuk menghubungi konsumen namun tidak ada respon sehingga kasus tersebut berhenti dan tidak dapat diselesaikan.

c) Pengaduan Nomor 02/PH.LP2K.Jtg/II/2021

Kasus yang diajukan oleh Hartinah Dewi Daryati kepada Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) Jawa Tengah. Dalam kasus tersebut LP2K Jawa Tengah telah menyurati pimpinan pengembang (*developer*) perumahan yaitu PT. Simpang Lima Diraja (City Land Kios & Apartement), pihak pengembang (*developer*) perumahan merespon dengan akan mengembalikan semua dana melalui Bilyet Giro, namun pada saat konsumen ingin menarik dana tersebut ditolak oleh pihak bank karena rekening

tersebut ditutup/diblokir. Konsumen menjelaskan beberapa konsumen lain yang membeli unit di Cityland sudah banyak yang melapor ke pihak berwajib, namun konsumen tetap ingin menyelesaikan secara kekeluargaan dan pada akhir proses penyelesaiannya konsumen melapor kepada pihak berwajib dan menggugat ke pengadilan.

d) Pengaduan Nomor 15/LP2K/PPM/XII/2019

Kasus yang diadukan oleh Maulianingsih kepada Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) Jawa Tengah. Dalam kasus tersebut LP2K Jawa Tengah telah menyurati pihak pengembang (*developer*) perumahan yaitu PT. Makmur Sejati Abadi, pihak pengembang (*developer*) perumahan berjanji akan mengembalikan dana konsumen yang telah masuk jika unit perumahan tersebut terjual, namun pihak pengembang (*developer*) perumahan yaitu PT. Makmur Sejati Abadi tidak komunikatif, LP2K Jawa Tengah melakukan pemantauan secara langsung ke kantor pengembang (*developer*) perumahan namun kantor tersebut kosong dan tidak ada orang.

e) Pengaduan Nomor 07/LP2K/PPM/II/2018

Kasus yang diadukan oleh Kristinawati kepada Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen

(LP2K) Jawa Tengah, dalam kasus tersebut LP2K Jawa Tengah telah menyurati pihak pengembang (*developer*) perumahan yaitu PT. Sinar Waluyo, dan kasus tersebut dilimpahkan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Semarang, karena pelaku usaha yaitu PT. Sinar Waluyo tidak memberikan responnya.

8. Bisa, biasanya para konsumen menyelesaikan kasus melalui jalur litigasi secara mandiri dan terdapat pula konsumen yang meminta bantuan kepada LP2K Jawa Tengah untuk mendampingi konsumen mengajukan gugatan ke pengadilan dimana sengketa itu terjadi dan dalam hal ini LP2K Jawa Tengah bertindak sebagai saksi ahli di dalam persidangan. Namun tetap upaya utama dari LP2K Jawa Tengah adalah melalui cara mediasi, konsolidasi, dan kekeluargaan antara konsumen dan para pelaku usaha.
9. Konsumen seringkali terikat pada perjanjian jual beli yang tidak menguntungkan, terkadang di dalamnya tidak terdapat perjanjian jual beli (PJB) melainkan hanya surat pemesanan berupa kwitansi yang di dalamnya memuat identifikasi perjanjian standar yang isinya merugikan konsumen. Hambatan lain yang berasal dari konsumen yaitu banyaknya konsumen perumahan yang dirugikan

tidak melaporkan kasusnya, konsumen yang tidak dapat dihubungi pada saat kasusnya akan diproses, konsumen yang tidak bersedia menyebutkan data dirinya, dan barang bukti dari konsumen lemah. Hambatan yang berasal dari pelaku usaha yaitu pengembang (*developer*) perumahan sudah tidak memiliki itikad baik dan sudah tidak mempunyai visibilitas untuk melanjutkan usahanya.

Wawancara Tambahan

LP2K Jawa Tengah dengan Bapak Abdun Mufid, S.H.

Pertanyaan :

1. Bagaimana tindak lanjut dari LP2K Jawa Tengah apabila upaya mediasi gagal di dalam menangani kasus jual beli perumahan?
2. Apa Faktor yang mempengaruhi ketidakberhasilan mediasi menurut LP2K Jawa Tengah?
3. Apa saja aturan-aturan yang dilakukan LP2K Jawa Tengah dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen perumahan?
4. Apa saja bentuk-bentuk perlindungan terhadap konsumen yang dapat dilakukan oleh LP2K Jawa Tengah?

Jawaban :

1. Apabila upaya mediasi gagal dalam menangani sengketa antara konsumen dan pengembang (*developer*) perumahan, pihak LP2K Jawa Tengah melakukan tindakan lanjutan yaitu dengan membantu mendampingi konsumen perumahan untuk melanjutkan sengketa ke ranah pengadilan (*litigasi*) dimana sengketa tersebut berada, dalam hal ini pihak LP2K Jawa Tengah bertindak sebagai saksi ahli di dalam persidangan tersebut.
2. Faktor utama yang mempengaruhi ketidakberhasilan dari upaya mediasi atau perdamaian terkait dengan sengketa perumahan adalah berasal dari pengembang (*developer*) perumahan yang dalam hal tersebut sudah tidak memiliki itikad baik untuk menyelesaikan sengketa dengan konsumen, faktor lain dikarenakan pengembang (*developer*) perumahan tidak memiliki legalitas terkait dengan status tanah yang dimiliki, legalitas terkait dengan kawasan perumahan yang akan dibangun, kemampuan para pengembang (*developer*) untuk membangun perumahan, dan pengembang (*developer*) perumahan yang sudah tidak punya visibilitas untuk melanjutkan usahanya sehingga tidak mampu untuk mengembalikan dana yang dimiliki konsumen dan juga tidak dapat untuk melanjutkan pembangunan perumahan karena sudah tidak memiliki

modal untuk melakukan pembangunan atas perumahan tersebut.

3. Aturan-aturan yang ada di LP2K Jawa Tengah terkait dengan perlindungan terhadap konsumen dilaksanakan berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, terkait dengan sengketa perumahan upaya LP2K Jawa Tengah sepenuhnya memberikan perlindungan terhadap konsumen dan membantu konsumen untuk mendapatkan hak-haknya kembali, namun upaya LP2K Jawa Tengah tidak dapat berjalan dengan maksimal karena hanya bisa menyelesaikan melalui mediasi atau perdamaian, sengketa perumahan yang masuk ke LP2K Jawa Tengah tidak bisa diselesaikan melalui mediasi atau perdamaian karena permasalahannya berasal dari pengembang (*developer*) perumahan yang sudah tidak memiliki itikad baik kepada para konsumennya dan hanya dapat diselesaikan melalui jalur pengadilan (*litigasi*).
4. Bentuk perlindungan lain LP2K Jawa Tengah terhadap konsumen selain memperjuangkan hak-haknya yaitu dengan terus melakukan edukasi kepada para konsumen melalui media elektronik seperti instagram LP2K Jawa Tengah yaitu @konsumenberdaya dan media massa lainnya seperti radio dan surat kabar. LP2K Jawa Tengah

juga mendorong pemerintah untuk turut serta berperan aktif dalam melindungi masyarakat yang bertindak sebagai konsumen perumahan. Fungsi dari keikutsertaan pemerintah dapat dilakukan dengan upaya yaitu pengendalian, pengawasan, penegakan hukum, dan edukasi kepada publik di dalam sektor perumahan.

Lampiran 2. Dokumentasi





WhatsApp chat interface with contact 'Bapak abdu mufid (lp2k...').

Message 1 (Green bubble):
 assalamualaikum wr wb,
 apakah hari ini bapak ada di kantor? saya izin untuk menemui bapak, terimakasih sebelumnya pak
 waalaikumsalam wr wb 09.44 ✓

Message 2 (Grey bubble):
 Ya saya di kantor 09.45

Message 3 (Green bubble):
 baik pak terimakasih atas informasinya 09.53 ✓

Message 4 (PDF Attachment):
 YAYASAN LP2K JAWA TENGAH
 Yayasan Lembaga Perlindungan dan Perbaikan Konsumen Jawa Tengah
 (Yayasan Untuk Meningkatkan Kesadaran dan Perilaku Konsumen)

 Nomor: 021-9470134/021-9470135
 Email: ylp2k@lp2k.or.id
 Website: www.lp2k.or.id
 311 kb • PDF 10.37

Message 5 (PDF Attachment):
 surat kedua cluster diponeg...
 311 kb • PDF 10.37

Message 6 (PDF Attachment):
 surat kesepakatan.pdf
 509 kb • PDF 10.37

Message 7 (Green bubble):
 apakah hari ini bapak ada di kantor? saya izin untuk menemui bapak, guna melanjutkan penelitian untuk tugas akhir skripsi saya, terimakasih sebelumnya pak
 waalaikumsalam wr wb 12.06 ✓

Message 8 (Grey bubble):
 Nggih jam satu saya tunggu ya 12.06

Message 9 (Green bubble):
 baik pak terimakasih atas informasinya 12.06 ✓

Message 10 (PDF Attachment):
 Profil LP2K Semarang Indo.d...
 157 kb • DOC 13.15

Message 11 (Text):
 Visi : konsumen yang berdaya dan terlindungi

Message 12 (Text):
 Misi :

1. Membangun kesadaran dan kapasitas konsumen melalui edukasi dan pemberdayaan konsumen .
2. Melakukan pengawasan terhadap peredaran produk barang /jasa yang merugikan konsumen
3. Melakukan advokasi kebijakan yang berorientasi pada kepentingan publik/ konsumen
4. Mendampingi konsumen yang mengalami kerugian ketika bertransaksi dan menggunakan produk barang /jasa

13.16

Bottom bar: Ketik pesan, icons for attachments, camera, voice recording, and keyboard.



YAYASAN LP2K JAWA TENGAH
 Yayasan Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen Jawa Tengah
 Institute For Consumer Development and Protection Central Java

Jl. Taman Borobudur Utara XII / 11, Manyarani - Semarang, Telp. (024) 761 4875
 Fax (024) 7600490 Email : konsumen_lp2k@yahoo.com

SURAT KETERANGAN

Nomor : 97/PH.Yay.LP2K Jtg/VI/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : ABDUN MUFID, S.H.
 Jabatan : Ketua Pengurus Harian

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : RIFKI ADITYA PRATAMA
 NIM : 1802056041
 Fakultas : Syaria'ah dan Hukum
 Universitas : Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang

Telah melaksanakan kegiatan penelitian/riset pada Yayasan Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) Jawa Tengah, dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul : *"Implementasi Peran Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) Jawa Tengah Terkait Perlindungan Terhadap Konsumen Jual Beli Perumahan di Kota Semarang"*.

Demikian surat keterangan ini dibuat sebenar benarnya, untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Semarang
 Pada Tanggal : 13 Juni 2023

Pengurus Harian Yayasan Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen
 (LP2K) Jawa Tengah

ABDUN MUFID, S.H.
 Ketua

Yayasan LP2K Jawa Tengah adalah Lembaga Swadaya Masyarakat yang bergerak dalam bidang pembinaan dan perlindungan konsumen dengan motto membantu konsumen agar dapat melindungi dirinya sendiri, menjaga martabat produsen, dan membentuk pemerintahan. Pengesahan Akte Pendirian berdasarkan akte notaris Sasmito Raharjo, SH No. 03 tanggal 05 April 2012 dan Keputusan Menteri Hukum Dan HAM RI No. AHU-5804.AH-01-04 tahun 2012, serta Tanda Daftar Lembaga Perlindungan Konsumen (TDLPK) No. 05/DPP/TDLPK/XI/2007. Yayasan LP2K Jawa Tengah adalah anggota Consumers International (CI) sejak tahun 1998

Lampiran 3. Dokumen Pengaduan



YAYASAN LP2K JAWA TENGAH
Yayasan Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen Jawa Tengah
Institute For Consumer Development and Protection Central Java

Jl. Tuman Borobudur Utara XII / 11, Manyaran - Semarang, Telp. (024) 761 4875
 Fax (024) 7600490 Email: konsumen_lp2k@yahoo.com

Semarang, 22 April 2022

Nomor : 50/PH.Yay.LP2K.Itg/IV/2022
 Hal : Pengaduan Konsumen
 Lamp : 1 berkas

Kepada Yth.
 Pimpinan PT. Property Barokah Group
 Jl. Bukit Cemara Permai I, Meteseh, Kec. Tembalang
 Kota Semarang

Dengan hormat,

Menindaklanjuti surat pengaduan atas nama Ken Titis Raharjani, yang beralamat di Jl. Bima 2 No 23, Pendrikan Kidul, Semarang Tengah, 0811429488 dengan permasalahan sebagai berikut :

1. Konsumen membeli Kavling Rumah Al Barokah 2, Penggaron Timur, pada tanggal 24 Maret 2021 dengan harga Rp. 278.400.000,- dengan sistem cicilan/angsuran sebesar Rp 3.005.000,- selama 96 bulan/8 tahun . Konsumen sudah melakukan pembayaran DP sebesar Rp 2.000.000,- dan sampai dengan tanggal 04 Januari 2022 sudah mengangsur sebanyak 7 kali angsuran tanpa ada keterlambatan pembayaran.
2. Saat angsuran ke-7, konsumen menyadari bahwa perkembangan pembangunan tanah kavling tersebut tidak ada kemajuan. Bahkan konsumen mendengar ada konsumen lain yang sudah bayar cash senilai tanah dan bangunan namun sudah hamper 1 tahun tidak dibangun.
3. Konsumen akhirnya memutuskan pengunduran diri dengan harapan uang yang sudah masuk dikembalikan dengan jumlah sesuai perjanjian yaitu sejumlah angsuran yang sudah masuk dipotong 35 %. Namun sampai dengan saat ini tidak ada kejelasan dari pengembang terkait pengembalian dana tersebut

Berkaitan dengan hal tersebut kami mohon kepada PT. Properti Barokah Group segera menindaklanjuti dan menyelesaikan pengaduan ini, sehingga hak hak konsumen sebagaimana diatur dalam UU.No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terpenuhi dengan baik.

Demikian, atas perhatiannya disampaikan terima kasih.

Hormat kami,

Pengurus Harian Yayasan Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen
 (LP2K) Jawa Tengah

ABDUN MUFID, S.H.
 Ketua

Tembusan

1. Kementerian PUPR
2. Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) RI
3. Konsumen

Yayasan LP2K Jawa Tengah adalah Lembaga Swadaya Masyarakat yang bergerak dalam bidang pembinaan dan perlindungan konsumen dengan motto membantu konsumen agar dapat melindungi dirinya sendiri, menjaga marabat produsen, dan membentuk pemerintah. Pengesahan Akte Pendirian berdasarkan akte notaris Sasmito Raharjo, SH No. 03 tanggal 05 April 2012 dan Keputusan Menteri Hukum Dan HAM RI No. AHU-5804. AH-01-04 tahun 2012, serta Tanda Daftar Lembaga Perlindungan Konsumen (TDLPK) No. 05/DPP/TDLPK/XI/2007. Yayasan LP2K Jawa Tengah adalah anggota Consumers International (CI) sejak tahun 1998



YAYASAN LP2K JAWA TENGAH

Yayasan Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen Jawa Tengah
Institute For Consumer Development and Protection Central Java

Jl. Taman Borobudur Utara XII / 11, Manyaran - Semarang, Telp. (024) 761 4875
 Fax. (024) 7600490 Email : konsumen_lp2k@yahoo.com

Semarang, 03 Mei 2021

Nomor : 27/PH.Yay.LP2K.Jtg/V/2021
 Hal : Pengaduan Konsumen
 Lamp : 1 berkas

Kepada Yth.
 Pimpinan PT. New Graha Sang Juara
 Jl. Tentara Pelajar No.1 Jomblang, Kec. Candisari
 Kota Semarang

Dengan hormat,

Menindaklanjuti surat pengaduan atas nama Evi Dewil Indriati (selaku konsumen), yang beralamat di Dukuh Panggung, RT 003 RW 004, Kelurahan Mangunharjo, Kecamatan Tugu, Kota Semarang, Telp : 0812-7814-6007 dengan permasalahan sebagai berikut :

1. Konsumen membeli rumah subsidi FLPP perumahan Cluster Diponegoro II nomor 52 yang berlokasi di Rowosari Kelurahan Rowosari Kecamatan Tembalang Kota Semarang Jawa Tengah pada bulan September 2020 dengan developer PT. Tri Pilar Sentosa, dengan harga Rp 123.000.000,- (belum termasuk pajak dan biaya akad). Konsumen sudah membayar uang muka (DP) dan biaya pajak sebesar Rp 14.500.000,-. Skema pembayaran melalui KPR BTN Syari'ah Kota Semarang yang diajukan konsumen sejak September 2020.
2. Beberapa bulan kemudian pengembangan perumahan diambil alih oleh PT. NewgraHa Sang Juara yang secara sepihak menaikkan harga perumahan menjadi Rp 150.000.000,- (belum termasuk pajak dan biaya akad), sehingga konsumen merasa sangat dirugikan karena pengembang menganihil kesepakatan antara konsumen dengan pengembang yang lama.

Berkaitan dengan hal tersebut kami mohon kepada PT. NewgraHa Sang Juara segera menindaklanjuti dan menyelesaikan pengaduan ini, sehingga hak hak konsumen sebagaimana diatur dalam UU.No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terpenuhi dengan baik.

Demikian, atas perhatiannya disampaikan terima kasih.
 Hormat kami,

Pengurus Harian Yayasan Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen
 (LP2K) Jawa Tengah

ABDUN MUFID, S.H
 Ketua

Tembusan

1. Kementerian PUPR
2. Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) RI
3. Konsumen

Yayasan LP2K Jawa Tengah adalah Lembaga Swadaya Masyarakat yang bergerak dalam bidang pembinaan dan perlindungan konsumen dengan motto membantu konsumen agar dapat melindungi dirinya sendiri, menjaga martabat produsen, dan membentuk pemerintah. Pengesahan Akte Pendirian berdasarkan akte notaris Sasmito Raharjo, SH No. 03 tanggal 05 April 2012 dan Keputusan Menteri Hukum Dan HAM RI No. AHU-5804.AH-01-04 tahun 2012, serta Taada Daftar Lembaga Perlindungan Konsumen (TDLPK) No. 05/PPP/TDLPK/XI/2007. Yayasan LP2K Jawa Tengah adalah anggota Consumers International (CI) sejak tahun 1998

Kepada Yth.

Yayasan LP2K

Jawa Tengah

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Hartinah Dewi Daryati

Tempat, Tgl Lahir : Cilacap, 19 November 1978

Alamat : Ruko Gajah Park Jl.Gajah Raya no 889 Blok H.30 Semarang

Bermaksud mengajukan permohonan bantuan perlindungan konsumen.

Kronologi :

- 5 Mei 2017 sy membeli sebuah toko di Lantai 1 B 1 Appartement Cityland Semarang milik PT Simping Lima Diraja dengan skema pembayaran cash bertahap senilai Rp 306.540.835 (Tiga Ratus Enam Juta Lima Ratus Empat Puluh Ribu Delapan Ratus Tiga Puluh Lima Rupiah) Rincian skema terlampir

- Dalam surat Perjanjian Pengikatan Jual Beli tertulis, Pihak City land akan melakukan serah terima kunci pada tanggal 30 Juni 2021

- Namun sampai dengan surat ini sy buat, kenyataannya lokasi appartement tsb belum ada pembangunan sama sekali, tidak ada aktifitas apapun, bahkan tertulis "tanah ini DIJUAL melalui Lelang"

- Saya sudah berupaya menghubungi pihak cityland namun hanya di janjikan janjikan saja.

- 21 Juni 2019 Saya diberi surat pernyataan oleh komisari Cityland yg beridentitas :

Nama : Heru Siswanto

Pemilik / Komisari

Alamat : Jl.Jangli Raya No 88 Rt/Rw 003/004 Kel.Karanganyar Gunung.Kec Candisari. Semarang

Dalam surat tersebut, Beliau menyatakan sanggup mengembalikan semua dana saya yg telah masuk melalui sebuah Bilyet Giro ;

Nomer : DN 730947

Tanggal : 28 Jan 2020

Nominal :Rp.306.540.835

Lalu pada tgl 28 Januari 2020 saya ke bank untuk mencairkan Bilyet tersebut, namun mendapat penolakan dari bank BCA Pemuda Semarang (surat penolakan dari Bank terlampir)

- Sejak kejadian tersebut saya berkali - kali berusaha menghubungi pihak cityland namun tidak ada jawaban yg jelas, dan kantor sudah tutup, tidak beroperasi lagi.

Dan sy mendengar beberapa konsumen lainnya yg membeli unit di Cityland tsb sudah ada beberapa yg melaporkan ke pihak berwajib, Namun sy masih ingin menyelesaikan secara kekeluargaan. Untuk itu Saya memohon bantuan kepada LP2K Jateng dalam permasalahan ini.

Demikian surat permohonan ini saya buat dengan sebenar2nya dan tanpa ada paksaan dari pihak manapun.


Atas perhatiannya saya ucapkan terimakasih sebanyak - banyaknya.

Semarang, 18 Februari 2020



Hartinah Dewi D

KABUPATEN
MAK



YAYASAN LP2K JAWA TENGAH
 Yayasan Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen Jawa Tengah
Institute For Consumer Development and Protection Central Java

Fax. (024) 7600490 Email : kossuamen_lp2k@yahoo.com | www.yayasanlp2kjateng.com

Semarang, 31 Desember 2019

Nomor : 15/LP2K/PPM/XII/2019
 Hal : Pengaduan Konsumen
 Lamp : 1 berkas

Kepada Yth.
 Pimpinan PT. Makmur Sejati Abadi
 Jl. Muara Mas X/308
 Semarang

Dengan Hormat,

Menindaklanjuti pengaduan konsumen atas nama Ibu Maulianingsih yang beralamat di Perum BPI Blok I-14 telp nomor 081381468573 yang sudah kami sampaikan sebelumnya melalui surat nomor : 13/LP2K/PPM/XII/2019, tanggal 17 Desember 2019, namun belum ditanggapi, dengan permasalahan sebagai berikut :


Konsumen membeli kapling tanah Perumahan Griya Siranda Asri Mijen Blok F.9, pada PT. Makmur Sejati Abadi yang beralamat Kantor di Jl. Muara Mas X/38, Semarang. Konsumen sudah melakukan pembayaran sebesar Rp 25.000.000,-. Konsumen bermaksud membatalkan pembelian karena adanya perbedaan luas tanah yang ada di sertifikat dengan luas tanah yang ditawarkan. Konsumen bermaksud meminta kembali uang yang sudah dibayarkan, dan Bapak Subari selaku pimpinan PT. PT. Makmur Sejati Abadi sudah menyetujui dan berjanji akan segera mengembalikan uang tersebut, namun selalu diundur undur dan sampai dengan saat ini tidak terpenuhi bahkan Bpk Subari sulit dihubungi.

Berkaitan dengan hal itu kami mohon PT. Makmur Sejati Abadi segera menyelesaikan permasalahan tersebut sehingga konsumen tidak dirugikan.

Demikian atas perhatiannya disampaikan terima kasih.

Hormat kami,

Pengurus Yayasan Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) Jawa Tengah


 H. NGARGONO
 Ketua

Tembusan
 1. Konsumen
 2. Arsip

Yayasan LP2K Jawa Tengah adalah Lembaga Swadaya Masyarakat yang bergerak dalam bidang pembinaan dan perlindungan konsumen dengan motto membantu konsumen agar dapat melindungi dirinya sendiri, menjaga martabat produsen, dan membentuk pemerintahan. Pengesahan Akte Pendirian berdasarkan akte notaris Saemite Rakarjo, SH No. 03 tanggal 05 April 2012 dan Keputusan Menteri Hukum Dan HAM RI No. AHU-5804.AH-01-04 tahun 2012, serta Tanda Daftar Lembaga Perlindungan Konsumen (TDLPK) No. 05/DFP/TDLPK/XI/2007. Yayasan LP2K Jawa Tengah


LP2K
LEMBAGA PEMBINAAN DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN
Institute For Consumer Development and Protection

 Jl. Taman Borobudur Utara XII / 11, Telp. (024) 7614875 Fax. (024) 7600490 Semarang 50147 Indonesia
 Email : konsumen_lp2k@yahoo.com

 UPATEN
 MAK

FORMULIR PENGADUAN KONSUMEN
A. IDENTITAS PENGADU

Nama	Maulianingsih
Alamat	Bpi Blok i No. 14 Ngaliyan Semarang.
Telp	081.381.468.593
Waktu Pengaduan	Hari/Tgl/Bln : Rabu, 24/12/2010 Tahun : 2010.

B. PELAKU USAHA YANG DIADUKAN

Jenis Produk (Komoditas)	<input type="checkbox"/> Makanan & Minuman <input type="checkbox"/> Transportasi <input type="checkbox"/> Air Bersih (PDAM) <input checked="" type="checkbox"/> Perumahan <input type="checkbox"/> Iklan/Promosi <input type="checkbox"/> Pengiriman surat/barang <input type="checkbox"/> Produk elektronik <input type="checkbox"/> Obat dan Kosmetik	<input type="checkbox"/> Telekomunikasi <input type="checkbox"/> Listrik (PLN) <input type="checkbox"/> Pelayanan Medik <input type="checkbox"/> Perbankan <input type="checkbox"/> Asuransi <input type="checkbox"/> Kartu Kredit <input type="checkbox"/> Leasing <input type="checkbox"/> Lainnya :
	Nama Produk / Merk	Perumahan Griya Siranda Acri Miten Blok F-B
Nama Pelaku Usaha	PT. MAKMUR SEJATI ABADI SMC	
Alamat Pelaku Usaha	Jl. Muara Mas X/308 Semarang	
Nomor Telp / Fax Pelaku Usaha	024-351.3181	

LP2K adalah Lembaga Swadaya Masyarakat yang bergerak di bidang pembinaan dan perlindungan konsumen. Organisasi konsumen ini merupakan organisasi sosial dengan motto membantu konsumen agar dapat melindungi dirinya sendiri, menjaga martabat produsen, dan membantu pemerintah. LP2K adalah anggota Consumers International (CI) Sejak tahun 1998

Yayasan LP2K Jawa Tengah adalah anggota Consumers International (CI) sejak tahun 1998

C. KRONOLOGIS / URAIAN PERMASALAHAN

Tgl 19 sept 2019 jam mau mengembalikan
uang muka sebesar 25 jt paling lambat
cepat sebulan lagi (info wa).
sampe sekarang 4 Des 2019 belum dikembali-
kan.

elp Bp. Subari = 0851-0116-2856

WA Bp. Subari = 0896-6860-9578

D. PENYELESAIAN YANG DIHARAPKAN

Uang bisa kembali

E. BARANG BUKTI YANG DISERAHKAN

1. FC kwitansi tertanggal 13-01-2019 Dp I
2. FC kwitansi tertanggal 21-01-2019 Dp II
3. FC sertifikat rumah.

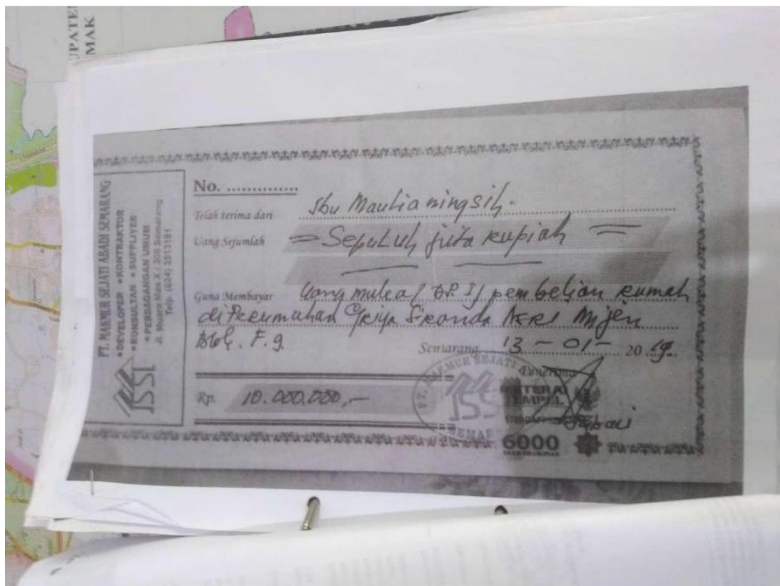
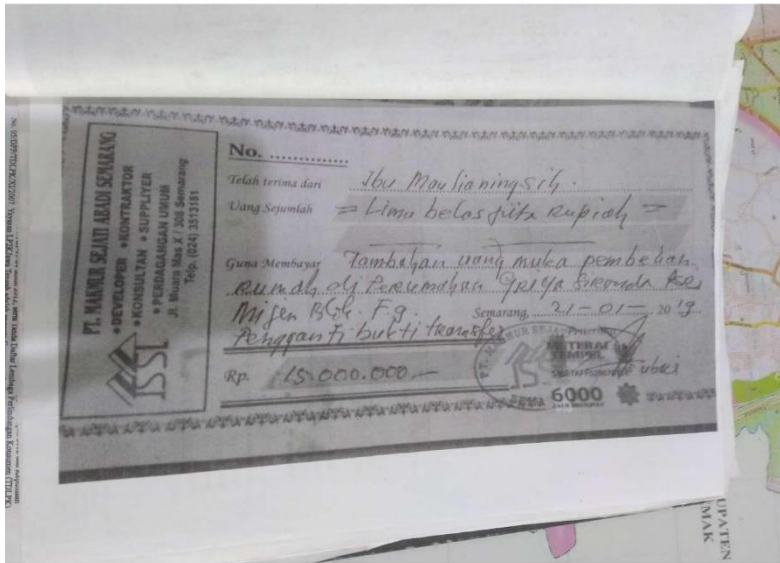
Demikian hal-hal tersebut di atas Saya sampaikan dengan sebenar-benarnya.

Semarang, 4 Des 2019.

Penerima Pengaduan

Pengadu,

Maulia^T
Maulia





YAYASAN LP2K JAWA TENGAH
Yayasan Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen Jawa Tengah
Institute For Consumer Development and Protection Central Java

Jl. Tuman Borobudur Utara XII / 11, Manyaran - Semarang, Telp. (024) 761 4875
 Fax (024) 7600490 Email : konsumen_lp2k@yahoo.com

Semarang, 12 Juli 2018

Nomor : 07/LP2K/PPM/II/2018
 Hal : Pengaduan Konsumen
 Lamp : 1 berkas

Kepada Yth.
 Pimpinan PT. Sinar Waluyo
 Jl. Tri Lomba Juang , No. 7, Kota Semarang

Dengan hormat,

Menindaklanjuti surat pengaduan atas nama Kristinawati, yang beralamat di Jl. Sinar Surya IV/934, Perum Sinar Waluyo, Semarang, dengan permasalahan sebagai berikut :

1. Konsumen membeli rumah secara cash, namun sudah 3 tahun belum mendapatkan sertifikatnya.
2. Pihak developer perumahan selalu menghindar dan berbelit-belit jika didatangi konsumen.

Berkaitan dengan hal tersebut kami mohon kepada PT. Sinar Waluyo segera menindaklanjuti dan menyelesaikan pengaduan ini, sehingga hak hak konsumen sebagaimana diatur dalam UU.No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terpenuhi dengan baik.

Demikian, atas perhatiannya disampaikan terima kasih.

Hormat kami,

Pengurus Harian Yayasan Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen
 (LP2K) Jawa Tengah

ABDUN MUFID, S.H.
 Ketua

Tembusan

1. Kementerian PUPR
2. Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) RI
3. Konsumen

Yayasan LP2K Jawa Tengah adalah Lembaga Swadaya Masyarakat yang bergerak dalam bidang pembinaan dan perlindungan konsumen dengan motto membantu konsumen agar dapat melindungi dirinya sendiri, menjaga martabat produsen, dan membentuk pemerintah. Pengesahan Akte Pendirian berdasarkan akte notaris Sasmito Raharjo, SH No. 03 tanggal 05 April 2012 dan Keputusan Menteri Hukum Dan HAM RI No. AHU-5804. AH-01-04 tahun 2012, serta Tanda Daftar Lembaga Perlindungan Konsumen (TDLPK) No. 05/DPP/TDLPK/XI/2007. Yayasan LP2K Jawa Tengah adalah anggota Consumers International (CI) sejak tahun 1998

RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

- 1) Nama : Rifki Aditya Pratama
- 2) NIM : 1802056041
- 3) Tempat, tanggal lahir : Karanganyar, 09 April 2000
- 4) Alamat : Jl.Juraganan rt.05/rw.08 No.23, Kel.Grogol Utara, Kec.Kebayoran Lama,Jakarta Selatan, DKI Jakarta
- 5) No. Hp : 0851-5615-5629
- 6) E-mail : rifki.aditya70@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan Formal

- 1) SDN 09 Pagi Grogol Utara Tahun Lulus 2012
- 2) SMPN 185 Jakarta Selatan Tahun Lulus 2015
- 3) SMAN 2 Karanganyar Tahun Lulus 2018
- 4) Prodi Ilmu Hukum Fakultas Syariah & Hukum UIN Walisongo Semarang Tahun 2018 s.d. sekarang

C. Pengalaman Organisasi

- 1) HMJ Ilmu Hukum UIN Walisongo Semarang
- 2) UKM BINORA UIN Walisongo Semarang
- 3) Himpunan Mahasiswa Jawa Barat, DKI Jakarta, dan Banten

Semarang, 18 Juli 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Rifki Aditya Pratama', written in a cursive style.

Rifki Aditya Pratama

NIM 1802056041