

**PENYELESAIAN SENGKETA DALAM JUAL BELI RUMAH PERUMAHAN
DENGAN MEDIASI OLEH LEMBAGA PEMBINAAN DAN PERLINDUNGAN
KONSUMEN (LP2K) KOTA SEMARANG**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Tugas Akhir
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Hukum



Oleh :
Yusinda Eka Siwi
1502056062

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

2021

DEKLARASI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, penulis menyatakan bahwa skripsi ini tidak berisi materi yang 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, 22 April 2021
Deklarator



Yusinda Eka Siwi
NIM 1502056062



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) WALISONGO
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

Alamat : Jl. Prof. DR. HAMKA Kampus III Ngaliyan Telp./Fax. (024) 7601291, 7624691 Semarang 50185

SURAT KETERANGAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nomor : B-1156.7/Un.10.1/D.1/PP.00.9/IV/2021

Pimpinan Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri (UIN) Walisongo Semarang menerangkan bahwa skripsi Saudara,

Nama : Yusinda Eka Siwi
NIM : 1502056062
Program studi : Ilmu Hukum (IH)*
Judul : Penyelesaian Sengketa Dalam Jual Beli Rumah Perumahan Dengan Mediasi Oleh Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) Kota Semarang
Pembimbing I : Dr. H. Agus Nurhadi, M.A.
Pembimbing II : Afif Noor, S.Ag., SH., M.Hum.

Telah dimunaqasahkan pada tanggal 29 April 2021 oleh Dewan Penguji Fakultas Syariah dan Hukum yang terdiri dari :

Penguji I / Ketua Sidang : Novita Dewi M., SH.MH.
Penguji II / Sekretaris Sidang : Dr. H. Agus Nurhadi, M.A.
Penguji III : Dr. H. Ja'far Baehaqi, S.Ag., MH.
Penguji IV : Hj. Nur Hidayati Setyani, SH, MH.

dan dinyatakan LULUS serta dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata I (S.I) pada Fakultas Syariah dan Hukum UIN Walisongo.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 29 April 2021
Ketua Program Studi,

A.n. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik
& Kelembagaan

Dr. H. Ali Imron, SH., M.Ag.



Briliyan Erna Wati, S.H., M.Hum.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus III Telp/Fax (024)7601291 Semarang 50185

SURAT PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lam : 4 Sks
Hal : Persetujuan Naskah Skripsi

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

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah kami meneliti dan menadakan perbaikan seperlunya, bersama ini kami sampaikan naskah skripsi saudara:

Nama : Yusinda Eka Siwi
NIM : 1502056062
Jurusan : Ilmu Hukum
Judul Skripsi : "Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Jual Beli Rumah Perumahan di Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) Kota Semarang"

Dengan ini mohon kiranya naskah skripsi mahasiswa tersebut, dapat segera diujikan.
Demikian persetujuan ini kami buat, atas peratiannya, kami ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Semarang 22 April 2021
Pembimbing II

Afif Noor, S.Ag., S.H., M.Hum.
NIP. 197606152005011005



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM

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

SURAT PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lam : 4 lembar
Hal : Persetujuan Naskah Skripsi

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

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah kami meneliti dan menadakan perbaikan seperlunya, bersama ini kami sampaikan naskah skripsi saudara:

Nama : Yusinda Eka Siwi
NIM : 1502056062
Jurusan : Ilmu Hukum
Judul Skripsi : "Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Jual Beli Rumah Perumahan di Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) Kota Semarang"

Dengan ini mohon kiranya naskah skripsi mahasiswa tersebut, dapat segera diujikan. Demikian persetujuan ini kami buat, atas peratiannya, kami ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Semarang 22 April 2021
Pembimbing I

Dr. Agus Nurhadi, M.A.
NIP. 196604071991031004

MOTTO

الْأُخْرَىٰ عَلَىٰ إِحْدَاهُمَا بَعَثْتُمْ فَإِنْ بَيْنَهُمَا صُلْحٌ فَأَصْلِحُوا بَيْنَهُمَا مِنَ الْمُؤْمِنِينَ وَإِنْ
وَأَقْسَطُوا بِالْعَدْلِ بَيْنَهُمَا فَأَصْلِحُوا فَأَعْتَبْتُمْ فَإِنَّ اللَّهَ أَمَرَ إِلَىٰ تَفِيءٍ حَتَّىٰ تَبْغِيَ الَّتِي قَاتَلْتُمُو
الْمُفْسِدِينَ يُحِبُّ اللَّهُ إِنَّ

"Dan kalau ada dua golongan dari mereka yang beriman itu berperang hendaklah kamu damaikan antara keduanya. Tapi kalau yang satu melanggar perjanjian terhadap yang lain, hendaklah yang melanggar perjanjian itu kamu perangi sampai surut kembali pada perintah Allah. Kalau dia telah surut, damaikanlah antara keduanya menurut keadilan, dan hendaklah kamu berlaku adil. Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang berlaku adil." (Al-Hujarat:9)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puji syukur hamba ucapkan Kepada-Mu ya Allah atas segala kekuatan, ketegaran, kesabaran, serta segala nikmat kesehatan pada penulis, sehingga atas keridhoan-Mu penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah sederhana ini. Untuk itu penulis persembahkan karya ini untuk mereka yang selalu memberikan do'a, dukungan dan motivasi yang tak ternilai harganya kepada penulis, diantaranya:

1. Ibu dan Bapak yang sudah banyak berkorban memberikan dukungan materi, tenaga, pikiran dan selalu memberikan do'a, motivasi serta kasih sayang yang tak terhingga. Semoga Allah senantiasa memberikan keselamatan, kesehatan serta selalu dilimpahkan kebahagiaan di dunia maupun di akhirat kelak nanti.
2. Sahabat-sahabatku yang selalu memberikan masukan kepada penulis dalam mengerjakan skripsi ini.
3. Alamamater tercinta, terkhusus keluarga besar Proram Studi Ilmu Hukum Fakultas syari'ah dan Hukum UIN Walisongo.

ABSTRAK

Sengketa adalah suatu situasi dimana ada pihak yang merasadirugikan oleh pihak lain, yang kemudian pihak tersebut menyampaikan ketidakpuasan ini kepada pihak kedua. Sengketa dapat terjadi antara individu dengan individu, antara individu dengan kelompok, antara kelompok dengan kelompok, antara perusahaan dengan perusahaan, dan sebagainya. Meskipun kewajiban untuk melindungi konsumen telah diatur dalam hukum dan perundang-undangan, akan tetapi dalam kenyataan dimasyarakat, masih banyak kasus yang merugikan konsumen. Akhir-akhir ini muncul permasalahan perumahan, dikarenakan tingginya investasi rumah yang tidak dilengkapi dengan pengetahuan hukum yang terkait, sebenarnya pengaturan mengenai rumah perumahan mempunyai perbedaan yang cukup mendasar dengan pembangunan rumah hunian dengan tanah diatas hak milik perorangan. Secara faktual dalam kehidupan sehari-hari selalu terjadi atau timbul sengketa konsumen. Secara yuridis proses penyelesaian sengketa konsumen berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dapat ditempuh dengan menggunakan jalur litigasi (melalui pengadilan) dan jalur non litigasi.

Jenis penelitian yang digunakan adalah pendekatan normatif empiris. Penelitian dilakukan di kantor LP2K Kota Semarang. Adapun teknik pengumpulan data dengan wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan menggunakan analisis data kualitatif yaitu analisis yang memadukan data berupa hasil pengamatan, wawancara, bahan tertulis berupa Undang-undang, dokumen, buku-buku, dan lain-lain yang kemudian dianalisis secara kualitatif yang akan memberikan gambaran menyeluruh mengenai permasalahan yang diteliti untuk mencari pemecahan masalah dan menarik kesimpulannya, maka diharapkan dapat diperoleh suatu hasil yang menggambarkan permasalahan yang diteliti.

Hasil penelitian terkait penyelesaian sengketa konsumen di LP2K Kota Semarang ditemukan bahwa penyelesaian dilakukan dengan upaya mediasi, yaitu dengan proses mediasi atau musyawarah, dalam permasalahan yang timbul ditengah masyarakat. Hambatan yang dialami oleh LP2K dalam proses mediasi tersebut, salah satu factor terbesar penghambatnya adalah factor dari pihak pelaku usaha atau tergugat yang seringkali tidak memenuhi panggilan dari LP2K. Karena kehadiran kedua pihak saat proses mediasi sangatlah penting, apabila salah satu pihak ada yang tidak hadir, maka proses mediasi tidak dapat dilaksanakan dan penyelesaian sengketa yang dihasilkan bersumber dari kesepakatan para pihak.

Kata Kunci : *Penyelesaian Sengketa, LP2K, Kota Semarang*

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI	i
MOTTO	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
DEKLARASI	v
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	vii
KATA PENGANTAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Tinjauan Pustaka	6
F. Metodologi Penelitian	9
G. Sistematika Penulisan	14
BAB II TINJAUAN MENGENAI JUAL BELI DAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN	
A. Jual Beli	15
1. Pengertian	15
2. Dasar Hukum	16
3. Macam-Macam Perjanjian	18
B. Konsumen	22
1. Pengertian Konsumen	22
2. Macam-Macam Konsumen	22
3. Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha	23
4. Pengertian Pelaku Usaha	27
C. Wanprestasi	30

1. Pengertian Wanprestasi.....	30
2. Bentuk dan Syarat Wanprestasi.....	31
3. Akibat Hukum Wanprestasi	35
D. Penyelesaian Sengketa Konsumen	30
1. Pengertian Sengketa dan Penyelesaian Sengketa	30
2. Dasar Hukum Penyelesaian Sengketa.....	31
3. Bentuk-Bentuk Penyelesaian Sengketa.....	32
4. Teori Perlindungan Konsumen.....	35

BAB III LP2K DAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DALAM JUAL BELI RUMAH DI LP2K KOTA SEMARANG

A. Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K)	
1. Sekilas LP2K.....	37
2. Struktur Organisasi	38
3. Tugas dan Wewenang	43
B. Penyelesaian Sengketa Konsumen	49
C. Data Kasus yang Berhasil atau Tidak Berhasil diselesaikan LP2K	54
D. Kasus Sengketa Konsumen	59

BAB IV ANALISIS PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DALAM JUAL BELI RUMAH PERUMAHAN DI LEMBAGA PEMBINAAN DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN (LP2K) KOTA SEMARANG

A. Penyelesaian Sengketa Konsumen Jual Beli Rumah Perumahan	62
B. Hambatan-Hambatan dalam Menangani Kasus Sengketa Rumah Perumahan di Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K).....	72

BAB V. PENUTUP

A. Kesimpulan.....	78
B. Saran	79
Daftar Pustaka	81
Lampiran 1 Dokumentasi penelitian di lapangan.....	85
Lampiran 2 Bukti atau surat dari data yang diperoleh.....	87
Lampiran 3 Surat selesainya riset.....	89
Daftar Riwayat Hidup	90

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah Penulis panjatkan pada Allah SWT atas rahmat dan KaruniaNya yang telah memberikan kekuatan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Penyelesaian Sengketa Dalam Jual Beli Rumah Perumahan Dengan Mediasi Oleh Lembaga Pembinaan Dan Perlindungan Konsumen (LP2K) Kota Semarang”** yang merupakan persyaratan untuk meraih gelar Sarjana Hukum di Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.

Ucapan terimakasih yang paling dalam penulis haturkan kepada kedua orang tua penulis, yang telah mencurahkan kasih sayang, pengorbann dan doa yang tiada putus, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan dan motifasi dari berbagai pihak yang senantiasa sabar dan ikhlas membantu penulis, sehingga kesulitan-kesulitan yang dihadapi penulis dapat dilalui dengan baik, oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan bayak trimaksih kepada:

1. Bapak Rektor UIN Walisongo **Prof. Dr. Imam Taufiq, M.Ag. beserta Bapak Dekan Fakultas Syariah dan Hukum Dr.H. Mohamad Arja Imroni, M.Ag.**
2. Bapak Dr. Agus Nurhadi, M.A. dan Bapak Afif Noor. S.A.g., SH., M.Hum, selaku dosen pembimbing saya yang selalu bersedia meluangkan waktu dan memberikan masukan terhadap skripsi penulis.
3. Ibu Hj Brilian Erna Wati. SH.,MH dan Ibu Novita Dwi Masyitoh. SH.,MH, selaku Kepala Program Studi dan Sekertaris Program Studi Ilmu Hukum fakultas Syari’ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Walisongo.
4. Jajaran staf di Kantor LP2K yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melakukan penelitian, dan kepada Bapak Abdun Mufid yang senantiasa sabar dalam menjawab pertanyaan dari penulis.
5. Dosen-dosen Jurusan Ilmu Hukum yang telah mendidik dan mengamalkan ilmu-ilmunya kepada penyusun. Semoga ilmu yang telah mereka sampaikan dapat bermanfaat bagi kami di dunia dan di akhirat. Amin.

6. Untuk sahabat seperjuangan yang saya sayangi dan telah lulus lebih dulu terutama Umi Shofiana yang selalu memberikan masukan kepada penulis dalam mengerjakan skripsi ini, dan Maulida Rahma yang juga selalu memberi dukungan.
7. Sahabat KKN yang sudah menemani penulis selama melakukan riset, Yunifar Wahyu, Lafi Maulaya, Maulida Isnaini dan Ariq Zaki terimakasih telah selalu menemani penulis.
8. Suami, terimakasih telah menjadi penyemangat dalam penyelesaian skripsi ini dan memberi warna warni kehidupan penulis.
9. Semua pihak yang turut membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.
10. Teruntuk yang selalu bertanya “Wisudanya Kapan mbak?” Lulus terlambat dan tidak tepat pada waktunya bukanlah bentuk dari suatu aib maupun kebodohan.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, hal ini dikarenakan keterbatasan penulis dalam mencari data dilapangan. Selain itu data yang penulis dapatkan dilapangan tidak imbang antara perusahaann satu dengan yang lain. Oleh karena itu, penulis mengharapkan masukan dan saran yang menunjang kesempurnaan penulisan hukum ini.

Wassalam mu’alaikum Wr. Wb.

Semarang, 20 April 2021

Penulis

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sebagaimana dimuat didalam Undang-Undang Dasar 1945 dilaksanakan pembangunan nasional, yang pada hakikatnya adalah pembangunan manusia Indonesia seutuhnya dan pembangunan seluruh masyarakat Indonesia yang menekankan pada keseimbangan pembangunan kemakmuran lahiriah dan kepuasan batiniah, dalam suatu masyarakat Indonesia yang maju dan berkeadilan sosial berdasarkan Pancasila. Perkembangan perekonomian Indonesia, di ikuti pula oleh perkembangan berbagai bentuk transaksi dalam perjanjian, karena perjanjian merupakan salah satu kajian hukum yang selalu berkembang, seiring dengan perkembangan masyarakat. Faktor penyebab tumbuh dan berkembangnya hukum perjanjian adalah kerena pesatnya kegiatan bisnis yang dilakukan dalam masyarakat modren dan pesatnya transaksi yang dilakukan oleh masyarakat, pengusaha, dan pemerintah, misalnya sewa beli, sewa guna usaha (leasing), dan jual beli angsuran. Hal ini terjadi karena konsumen memilikim dana yang terbatas. Dalam suatu perjanjian harus memenuhi syarat syahnya perjanjian, sebagaimana yang tertuang dalam pasal 1320 Kitab Undang-undang Hukum Perdata, yaitu kata sepakat, kecakapan, hal tertentu dan suatu sebab yang halal. Dengan terpenuhinya empat syarat syahnya perjanjian diatas, maka secara hukum mengikat bagi para pihak yang membuat perjanjian, Melalui perjanjian maka terciptalah suatu hubungan hukum yang menimbulkan hak dan kewajiban pada masing-masing pihak yang membuat perjanjian. Oleh Karena itu diharapkan bukan hanya adanya pihak yang menang atau kalah namun lebih di upayakan dapat melahirkan kesepakatan antara pihak-pihak yang bersengketa dengan mufakat dirasakan dapat memenuhi keinginan para pihak tersebut (win-win solution). Rumah merupakan salah satu kebutuhan dasar manusia yang harus dipenuhi. Hal tersebut sebagaimana tercantum dalam pasal 19 ayat 1 UU No. 11 Tahun 2011 tentang Perumahan dan Kawasan Pemukiman yang berbunyi “Penyelenggaraan rumah dan perumahan

dilakukan untuk memenuhi kebutuhan rumah sebagai salah satu kebutuhan dasar manusia bagi peningkatan dan pemerataan kesejahteraan rakyat”.¹

Alasan masyarakat membeli perumahan dari pengembang adalah masyarakat dapat memperoleh perumahan secara lebih cepat, lebih terjangkau, tidak repot, dapat memilih bangunan sesuai dengan keinginan, dan mendapatkan fasilitas umum maupun fasilitas sosial. Namun, kepercayaan masyarakat seringkali disalahgunakan oleh pengembang. Yang paling nyata banyak terjadi akibat dari ketidaksesuaian penawaran pengembang dengan realita adalah terjadinya pelanggaran hak-hak konsumen, diantaranya hak-hak individual konsumen perumahan. Pelanggaran tersebut antara lain berupa mutu bangunan di bawah standar, ukuran luas tanah tidak sesuai dan lain sebagainya. Selain pelanggaran hak-hak konsumen, dapat pula timbul pelanggaran yang lain yaitu mengenai pelanggaran hak-hak kolektif konsumen perumahan. Pelanggaran tersebut seperti tidak dibangunnya fasilitas sosial dan/atau fasilitas umum, sertifikasi tanah, rumah fiktif, banjir, dan soal kebenaran klaim atau informasi dalam iklan, brosur serta pameran perumahan. Pembangunan perumahan banyak dijumpai di kota-kota bahkan didesa atau plosok daerah yang dibangun oleh pengembang. Pemenuhan hak atas rumah merupakan masalah nasional yang dampaknya sangat dirasakan di seluruh wilayah tanah air. Hal itu dapat dilihat dari masih banyaknya masyarakat berpenghasilan rendah yang belum dapat menghuni rumah yang layak, khususnya di perkotaan yang mengakibatkan terbentuknya kawasan kumuh. Seperti halnya yang telah disebutkan dalam pasal 28 ayat 1 UUD 1945 menegaskan bahwa “Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta mendapatkan pelayanan kesehatan”.² Produk barang dan jasa yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan hidup manusia semakin canggih, sehingga timbul kesenjangan terhadap kebenaran informasi dan daya tangkap konsumen. Kondisi tersebut kemudian menempatkan konsumen dalam posisi yang lemah.³

¹ UU No. 11 Tahun 2011 tentang Perumahan dan Kawasan Pemukiman

² UUD 1945

³ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Sinar Grafika, 2011), hlm 4.

Akhir-akhir ini muncul permasalahan perumahan, dikarenakan tingginya investasi rumah yang tidak dilengkapi dengan pengetahuan hukum yang terkait, sebenarnya pengaturan mengenai rumah perumahan mempunyai perbedaan yang cukup mendasar dengan pembangunan rumah hunian dengan tanah di atas hak milik perorangan (privat). Pembangunan rumah perumahan merupakan salah satu alternatif pemecahan masalah kebutuhan pemukiman terutama di daerah perkotaan yang jumlah penduduknya terus meningkat, karena pembangunan perumahan dapat mengurangi penggunaan tanah, membuat ruang-ruang terbuka kota yang lebih lega, walaupun mengurangi lahan sawah. Untuk peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai perumahan, telah diberlakukan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2011 tentang Perumahan dan Kawasan Permukiman. Namun, Undang-Undang ini masih dirasakan lemah dalam memberikan perlindungan kepada konsumen perumahan. Hal ini disebabkan karena fokus pengaturan dalam undang-undang tersebut adalah pembangunan perumahan itu sendiri. Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pasal 45 angka (1) dijelaskan setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum, (2) penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.⁴

Didalam Al-quran menjelaskan bahwa konflik dan sengketa yang terjadi di kalangan umat manusia adalah suatu realitas, manusia sebagai khalifah-Nya di bumi dituntut untuk menyelesaikan sengketa, karena manusia dibekali akal dan wahyu dalam menata kehidupannya. Manusia harus mencari dan menemukan pola penyelesaian sengketa sehingga penegakan keadilan dapat terwujud seperti yang dijelaskan ayat dibawah ini :

⁴ UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen , Pasal 45 angka 1 dan 2.

وَإِنْ طَائِفَتَانِ مِنَ الْمُؤْمِنِينَ اقْتَتَلُوا فَأَصْلِحُوا بَيْنَهُمَا فَإِنْ بَغَت إِحْدَاهُمَا عَلَى الْأُخْرَى فَقْتُلُوا الَّتِي تَبَغِي حَتَّى تَفِيءَ إِلَى أَمْرِ اللَّهِ فَإِنَّ فَاءَتْ فَأَصْلِحُوا بَيْنَهُمَا بِالْعَدْلِ وَأَقْسِطُوا إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُقْسِطِينَ

Artinya :

“Dan kalau ada dua golongan dari mereka yang beriman itu berperang hendaklah kamu damaikan antara keduanya! Tapi kalau yang satu melanggar perjanjian terhadap yang lain, hendaklah yang melanggar perjanjian itu kamu perangi sampai surut kembali pada perintah Allah. Kalau dia telah surut, damaikanlah antara keduanya menurut keadilan, dan hendaklah kamu berlaku adil; sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang berlaku adil.” (QS Al-Hujarat Ayat 9)

LP2K adalah Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) yang bergerak dibidang pembinaan, perlindungan dan pemberdayaan konsumen di Indonesia. Banyak kegiatan yang dilakukan oleh LP2K berkaitan dengan terhadap sengketa konsumen, salah satu diantaranya adalah pada kasus jual beli perumahan ini contohnya. Rumah perumahan yang belum terlihat secara fisik telah dijual bahkan biasanya pemasaran unit rumah perumahan ini sebelum tiang pancang dibangun, pengembang menawarkannya melalui pameran-pameran ataupun stand-stand di mall. Hal ini menjadi lumrah bagi para pengembang, ingin memastikan unitnya laku terjual sebelum rumah perumahan tersebut dibangun. Namun tentu saja pengembang yang menawarkan unit yang belum mulai dibangun ini harus sudah memiliki kelengkapan dokumen pembangunannya. Pengembang biasanya telah memiliki contoh unit yang akan dibangun sehingga calon pembeli bisa melihat atau memiliki gambaran akan unit yang hendak dibeli. Konsumen bersedia membeli unit yang belum dibangun dengan alasan konsumen akan mendapatkan potongan harga yang banyak atau harga promo dari pengembang. Ini salah satu faktor utama konsumen mau menanamkan investasi di unit yang belum selesai. Meskipun konsumen telah memilih lokasi permukiman dan memutuskan untuk membayar harga tanda jadi atau uang muka ataupun membayar secara tunai seluruh harga sesuai yang telah disepakati dalam perjanjian pengikatan jual beli, tetapi ternyata

lahan permukiman tersebut baru akan dibebaskan atau lokasi rencana pengembangan permukiman tersebut masih dikuasai oleh pihak ketiga dan berada dalam keadaan sengketa.

Seperti kasus yang terjadi yang kasusnya masuk dalam pengaduan LP2K bahwa perumahan tersebut tidak kunjung dibangun-bangun oleh pihak pengembang sehingga menimbulkan permasalahan dan ketidak pastian untuk konsumen atau calon pembeli dan kasus yang baru-baru saja terjadi yang sedang ditangani oleh LP2K yaitu seorang konsumen atau pembeli rumah perumahan yang bernama Ibu Maulia Ningsih yang mengambil rumah perumahan Griya Sirenda yang berada di Kelurahan Mijen yang didirikan oleh PT. Makmur Sejati Abadi. Ibu Maulia mengajukan aduan ke LP2K terhadap PT. Makmur Sejati Abadi dikarenakan ingin membatalkan pembelian atas rumah perumahan yang ingin dibelinya karena Ibu Maulia merasa telah dibohongi oleh pengembang tersebut, Ibu Maulia telah memberi uang muka atas pembelian rumah tersebut sebesar 10 juta rupiah, setelah diteliti lagi pada kenyataannya didalam sertifikat dengan ukuran asli rumah tersebut berbeda, maka dari itu Ibu Maulia ingin membatalkan pembelian rumah tersebut. Setelah diadakan ke LP2K pihak pengembang yaitu PT. Makmur Sejati Abadi berjanji akan mengembalikan uang muka yang telah dibayarkan oleh Ibu Maulia namun tidak kunjung dibayarkan atau dikembalikan.

Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) telah melakukan tugasnya sesuai dengan fungsinya dalam memberikan penyelesaian kepada masyarakat. Dalam menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha LP2K dapat melakukannya dengan 3 (tiga) cara penyelesaian sengketa sebagaimana yang dijelaskan pada Pasal 52 (a) Undang-Undang Nomor: 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi, yaitu : “Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi”.⁵ Mediasi, arbitrase dan konsiliasi juga dapat ditemukan dalam Undang-Undang Nomor: 30 Tahun 1999 pada Pasal 1 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Meskipun kewajiban untuk

⁵ UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 52 a.

melindungi konsumen telah diatur dalam hukum dan perundang-undangan, akan tetapi dalam kenyataan dimasyarakat, masih banyak kasus yang merugikan konsumen. Hal itu dapat dilihat dari jumlah kasus yang ditangani oleh LP2K dan kasus perumahan yang sangat menarik ini dengan cara proses mediasi di Kantor LP2K. Dalam uraian latar belakang di atas, penyusun tertarik untuk mengkaji atau meneliti masalah ini serta memaparkan masalah ini dalam bentuk skripsi dengan judul “Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Jual Beli Rumah Perumahan di Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) Kota Semarang.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana penyelesaian sengketa konsumen dalam jual beli rumah perumahan di LP2K Kota Semarang?
2. Bagaimana hambatan-hambatan yang dihadapi dalam menangani sengketa jual beli rumah perumahan yang timbul di LP2K?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui penyelesaian sengketa konsumen dalam jual beli rumah perumahan di LP2K Kota Semarang.
2. Untuk mengetahui hambatan yang dihadapi oleh LP2K dalam menangani sengketa jual rumah perumahan Kota Semarang.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan untuk pengembangan ilmu pengetahuan dan masukan bagi pihak yang berkompeten di bidang hukum khususnya pada bidang hukum perdata serta untuk memperluas wawasan bagi para pembaca mengenai penyelesaian sengketa konsumen. Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penulisan ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

- a. Hasil penulisan dan penelitian ini akan dapat digunakan sebagai teaching materials pada mata kuliah Hukum Perdata tentang penyelesaian sengketa dan Hukum Perumahan, serta mata kuliah lain yang terkait dan memberikan kegunaan untuk pengembangan Ilmu Hukum.
- b. Hasil penulisan dan penelitian ini akan bermanfaat pada pengembangan Hukum Administrasi Negara, khususnya Hukum Perdata dan Hukum Perumahan.
- c. Hasil penulisan dan penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan bagi penulisan dan penelitian lainnya yang sejenis.

2. Manfaat Praktis

- a. Secara praktis, penelitian ini digunakan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum (SH) di Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Walisongo.
- b. Sebagai bahan masukan yang dapat digunakan dan memberikan sumbangan pemikiran di bidang hukum perdata khususnya tentang penyelesaian sengketa konsumen dan untuk memberikan jawaban atas rumusan masalah yang sedang diteliti oleh Penulis.

E. Tinjauan Pustaka

Dalam menulis sebuah skripsi, penulis melakukan penelaahan terhadap karya ilmiah lainnya, dengan melihat karya ilmiah yang membahas tentang penyelesaian sengketa konsumen yang kemudian menganalisa dengan maksud agar tidak terjadi duplikasi dengan karya orang lain. Dengan penelitian dan pengamatan kepustakaan yang dilakukan oleh penulis pada beberapa buku, jurnal dan penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya, mencari beberapa judul terkait “Penyelesaian Sengketa Konsumen”. Adapun Karya Ilmiah yang dijadikan penulis acuan yaitu:

1. Nanang Andreyanto, *“Perlindungan Hukum Terhadap Proses Jual Beli Perumahan Secara Kredit”* Skripsi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta 2009. yang dipermasalahkan dalam penelitian ini adalah mengenai perlindungan hukum terhadap proses jual beli rumah secara kredit. Perlindungan

hukum terhadap proses jual beli perumahan secara kredit ini meliputi:
1. Bagaimanakah proses perjanjian jual beli perumahan secara kredit antara developer, pembeli, dan bank? 2. Bagaimanakah hak dan kewajiban developer, pembeli, dan bank dalam perjanjian jual beli perumahan secara kredit? 3. Bagaimanakah tanggung jawab pihak yang melanggar perjanjian jual beli perumahan tersebut melakukan ingkar janji dan melawan hukum?⁶ Dalam penelitian ini terfokuskan pada bagaimana proses perjanjian jual beli rumah secara kredit serta bagaimana bisa pihak developer melakukan ingkar janji dan melawan hukum dan bagaimana tanggung jawab sebagai pengembang.

2. Hendra, *“Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Makassar dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen Melalui Proses Konsiliasi (pendekatan kasus tahun 2010--2015)”*. Skripsi FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM UIN ALAUDDIN MAKASSAR 2016. Skripsi tersebut dengan masalah 1. Bagaimanakah peranan konsiliator dalam menyelesaikan sengketa konsumen melalui proses konsiliasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Makassar? 2. Apakah hambatan-hambatan yang dihadapi oleh konsiliator dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui proses konsiliasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Makassar? 3. Bagaimanakah solusi konsiliator dalam menyelesaikan sengketa konsumen melalui proses konsiliasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Makassar?⁷ Dalam penelitian ini terfokuskan pada bagaimana proses konsiliasi yang dilakukan oleh BPSK yang penulis kira hampir mirip dengan judul penulis.
3. Elizabeth Denisa DP, *“Perlindungan Hukum bagi Konsumen Perumahan Griya Kurnia Indah atas Informasi Kualitas Bangunan oleh Pengembang PT Putra Pratama”*. Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta. Skripsi tersebut membahas masalah dengan menitikberatkan pada rumusan masalah sebagai berikut : 1. Apakah Pengembang PT Putra Pratama sudah merealisasikan informasi kualitas bangunan kepada konsumen perumahan Griya Kurnia Indah? 2. Upaya hukum

⁶ Nanang Andreyanto, *“Perlindungan Hukum terhadap Proses Jual Beli Perumahan Secara Kredit”*. Skripsi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2009.

⁷ Hendra, *“Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Makassar dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen Melalui Proses Konsiliasi Pendekatan Kasus Tahun 2010--2015)”*

apakah yang dapat dilakukan oleh Konsumen Griya Kurnia Indah jika informasi kualitas bangunan Pengembang PT Putra Pratama tidak sesuai dengan yang diterima oleh Konsumen perumahan tersebut?⁸ Dalam penelitian ini terfokuskan pada bagaimana perlindungan hukum konsumen dan upaya hukumnya.

4. Marwan, "*Perlindungan Konsumen dalam Kontrak Jual Beli Rumah di Perumahan Harapan Indah Bekasi*". Skripsi Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah Jakarta 2015. Skripsi tersebut dengan rumusan masalah 1. Apa saja bentuk perlindungan hukum yang dapat diperoleh konsumen terhadap perumahan yang mengandung cacat tersembunyi menurut undang-undang yang berlaku? 2. Bagaimana upaya perlindungan hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen ketika mendapatkan rumah yang mengandung cacat tersembunyi di perumahan harapan indah Bekasi?⁹ Dalam penelitian ini terfokuskan pada perlindungan hukum terhadap konsumen dan upaya hukumnya bila konsumen mengalami kecurangan oleh pihak pengembang.
5. Hj Muskibah S.H,M.H, "*Aanalisis Mengenai Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen*". Jurnal Fakultas Hukum Universitas Jambi. Jurnal tersebut dengan rumusan masalah 1.Bagaimana proses penyelesaian sengketa konsumen berdasarkan UUPK. 2.Bagaimana substansi pengaturan mengenai peran dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen.¹⁰ Dalam penelitian ini terfokuskan pada bagaimana proses penyelesaian sengketa dan peranan dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen

Skripsi ini terfokuskan pada bagaimana penyelesaian sengketa terhadap konsumen jual beli rumah di perumahan dan upaya Lembaga dalam menangani kasus. Skripsi ini tentunya berbeda dengan skripsi yang akan penulis teliti, penulis akan meneliti proses penyelesaian sengketa dan juga hambatan-hambatan apa saja yang dihadapi. Oleh karena itu perlu dicarikan penyelesaian hukum permasalahan jual beli rumah perumahan yang dilakukan di pengembang dan upaya-upaya yang dapat dilakukan pembeli untuk dapat memperoleh haknya.

⁸ Elizabeth Denisa, "*Perlindungan Hukum bagi Konsumen Perumahan Griya Kurnia Indah atas Informasi Kualitas Bangunan oleh Pengembang PT. Putra Pratama*". Skripsi Fakultas Hukum Sebelas Maret Surakarta.

⁹ Marwan, "*Perlindungan Konsumen dalam Kontrak Jual Beli Rumah di Perumahan Harapan Indah Bekasi*". Skripsi Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2015.

¹⁰ Hj Muskibah S.H,M.H, "*Aanalisis Mengenai Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen*"2010

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Metode dalam suatu penelitian merupakan salah satu faktor untuk permasalahan yang akan dibahas, dimana metode penelitian merupakan cara utama yang tujuannya untuk mencapai tingkat ketelitian jumlah dan jenis yang akan dicapai. Penelitian mempunyai tujuan mengungkapkan kebenaran secara sistematis metodologis, dan konsisten dalam penelitian hukum suatu kegiatan ilmiah yang berdasarkan pada sistematika dan pemikiran tertentu dengan jalan menganalisis.¹¹ kualitatif sebagai proses penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau perilaku yang diamati. Mengingat bahwa data deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang.¹² Berdasarkan uraian tersebut dapat dikemukakan bahwa pendekatan kualitatif ini berusaha menggambarkan objek penelitian berdasarkan fakta dan data serta kejadian berusaha menghubungkan kejadian-kejadian atau objek penelitian dan menyajikannya secara deskriptif sekaligus menganalisisnya berdasarkan konsep-konsep yang telah dikembangkan sebelumnya sehingga memudahkan peneliti dalam memecahkan masalah.

Metode dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian yaitu pendekatan normatif empiris. Pendekatan ini merupakan upaya untuk lebih jauh menjajaki sekaligus mendalami suatu masalah dengan tidak mencukupkan pada kajian norma-norma atau doktrin hukum terkait, melainkan juga melihat secara lengkap konteks norma dan pemberlakuannya. Pendekatan yang demikian, justru diharapkan dapat memperkuat upaya pencarian atas kebenaran, penjelajahan atas masalah yang terjadi serta berupaya menemukannya untuk upaya yang lebih kreatif dan membebaskan. Objek yang diteliti berada di lapangan dan fungsi daripada penelitian empiris Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan realita yang sesuai dengan fenomena secara rinci dan tuntas.

¹¹ Khuzafah Dimiyati dan Kelik Wardiyono, 2004, *Metode Penelitian Hukum*.Surakarta: FH UMS. hlm 13

¹² Moh Nazir, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003),hlm. 68

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kota Semarang tepatnya di Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) Kota Semarang yang terletak di Jalan Taman Borobudur Utara XII No. 11, Manyaran, Semarang Barat. Sehingga diharapkan pelaksanaan kegiatan penelitian dapat dilakukan secara intensif dalam waktu yang sangat terbatas.

3. Jenis dan Sumber Data

Jenis Penelitian dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif yaitu penelitian yang memberikan data seteliti mungkin tentang manusia,keadaann atau gejala-gejala lainnya. Dalam penelitian ini bertujuan untuk memberikan data tentang keadaan subjek dan objek sebenarnya.¹³ Sumber data adalah asal dari mana data diperoleh, sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terbagi dalam dua jenis, yaitu :

Sumber Data

a. Sumber Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti.¹⁴ Data yang dimaksud dari LP2K Semarang.

b. Sumber Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang secara tidak langsung memberikan keterangan dan bersifat melengkapi sumber data primer. Data yang diperoleh dari studi kepustakaan dan menelusuri literatur-literatur yang berhubungan dengan masalah yang disesuaikan dengan pokok permasalahan yang ada dalam skripsi ini.¹⁵

Bahan Hukum

1) Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat, terdiri dari :

a. Undang-Undang Dasar 1945

¹³ Khuzafah Dimiyati dan Kelik Wardiyono. *Metode Penelitian Hukum*, (Fakultas Hukum, UMS). Tahun 2004. hlm 13

¹⁴ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: UI-Press, 2012), hlm. 51.

¹⁵ Ibid, hlm. 52

- b. Undang Undang No. 11 Tahun 2011 tentang Perumahan dan Kawasan Pemukiman
- c. Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa
- 2) Bahan hukum sekunder yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, seperti, rancangan undang-undang, hasil-hasil penelitian, hasil karya dari kalangan hukum yang berkaitan dengan Alternatif Penyelesaian Sengketa.
- 3) Bahan Hukum Tersier. Bahan hukum tersier yaitu yakni bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder contohnya adalah kamus ensiklopedia, indeks, kumulatif, dan seterusnya¹⁶
- 4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data mengambil dari data yang ada, kemudian data digali, ditemukan, dikompilasi, dan dianalisis, data akan disajikan dalam bentuk deksriptif-analisis untuk menjawab pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan. Pengumpulan data yang dipergunakan adalah:

- 1. Studi lapangan
 - a. Wawancara (*Interview*), digunakan untuk mendapatkan keterangan atau informasi secara langsung dari narasumber di lokasi penelitian. Sifat wawancara yang terbuka memungkinkan untuk menggali data yang semakin dalam. Saat ini metode wawancara dianggap sebagai metode yang paling efektif dalam pengumpulan data primer karena pewawancara bertatap muka langsung dengan narasumber untuk menanyakan perihal pribadi responden, pendapat, atau persepsi serta saran responden dan fakta yang terjadi dilokasi penelitian.¹⁷ Hingga saat ini metode wawancara dianggap sebagai metode yang paling efektif dalam pengumpulan data primer karena pewawancara bertatap muka langsung dengan responden untuk menanyakan perihal pribadi responden, pendapat, atau persepsi serta saran responden dan fakta yang terjadi dilokasi penelitian.¹⁸ Lokasi penelitian yang dimaksud adalah Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) Kota Semarang.

¹⁶ Soerjono Soekanto dan Sri mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat* , (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2010), hlm.13.

¹⁷ Abdulkadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2004), hlm 87.

¹⁸ *Ibid*, hlm 88.

2. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan yaitu dengan cara memperoleh data dengan mempelajari buku-buku kepustakaan untuk memperoleh data sekunder yang dilakukan dengan menganalisis atas keseluruhan isi pustaka serta mengkaitkan pada acuan berupa pengambilan data yang berasal dari peraturan perundang-undangan dan buku-buku yang berisi teori-teori yang dapat menunjang penelitian ini.

- a. Dokumentasi, metode dokumentasi metode dokumentasi adalah mencari data atau hal-hal berupa catatan, majalah, agenda, dan sebagainya atau dapat juga diartikan sebagai proses pengumpulan data sekunder dengan mengumpulkan data sekunder yang dicari dan diperlukan. Selanjutnya melakukan *content identification* dengan mempelajari substansi dari data sekunder tersebut, lalu mencatat data dalam form pencatat dokumen, yang terakhir mengklarifikasi data dalam form pencatat sesuai permasalahan yang diteliti. Tipe data apapun yang dikehendaki oleh penulis, maka studi dokumen atau bahan pustaka yang akan selalu dipergunakan terlebih dahulu.

5. Analisis Data

Setelah data terkumpul, tahap yang dilakukan selanjutnya adalah analisa data. Pada tahap ini data akan dimanfaatkan sedemikian rupa sehingga diperoleh kebenaran-kebenaran yang dapat dipakai untuk menjawab persoalan-persoalan yang diajukan dalam penelitian tersebut. Penelitian ini menggunakan analisis data kualitatif yaitu analisis yang memadukan data berupa hasil pengamatan, wawancara, bahan tertulis berupa Undang-undang, dokumen, buku-buku, dan lain-lain yang kemudian dianalisis secara kualitatif yang akan memberikan gambaran menyeluruh mengenai permasalahan yang diteliti untuk mencari pemecahan masalah dan menarik kesimpulannya, maka diharapkan dapat diperoleh suatu hasil yang menggambarkan permasalahan yang diteliti. Komponen utama analisis kualitatif adalah: (1) reduksi data, (2) sajian data, (3) penarikan kesimpulan atau verifikasi. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, melakukan pemilihan kasus dan menyusun pertanyaan penelitian. Sajian data merupakan kalimat yang disusun secara logis dan sistematis, sehingga bila dibaca, akan bisa dipahami

berbagai hal yang terjadi dan memungkinkan peneliti untuk membuat suatu analisis berdasarkan pemahaman tersebut selanjutnya dilakukan penarikan kesimpulan agar validitas kesimpulan makin kuat. Tiga komponen tersebut terlibat dalam proses dan saling berkaitan serta menentukan hasil akhir analisis.¹⁹ Dalam melaksanakan penelitian tersebut, tiga komponen analisis tersebut saling berkaitan dan berinteraksi yang dilakukan secara terus menerus di dalam proses pelaksanaan pengumpulan data.

G. Sistematika penulisan skripsi

Penyusunan hasil penelitian yang penulis laksanakan terbagi menjadi tiga bagian dengan penjelasan sebagai berikut:

Bagian awal yang isinya meliputi halaman judul, halaman nota pembimbing, halaman pengesahan, halaman pernyataan, halaman motto, halaman persembahan, kata pengantar, abstrak, daftar isi. Bagian isi yang merupakan bagian utama dari penulisan ini. Bagian ini terdiri dari lima bab yang akan penulis uraikan dalam sub-sub bab. Adapun sistematika penulisan skripsi ini adalah :

BAB I Pendahuluan Pada Bab ini akan memuat Latar belakang masalah, Rumusan Masalah, Manfaat dan tujuan penelitian, Kerangka Teori, Telaah Pustaka, Metode Penelitian dan Sistematika penulisan.

BAB II Tinjauan Umum Pada Bab ini akan memuat tinjauan umum mengenai A. Tinjauan Konsumen yang terdiri dari Pengertian Konsumen, Macam-macam Konsumen, Pihak-pihak yang terkait serta Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha. B. Tinjauan Mengenai Penyelesaian Sengketa, Dasar Hukum, dan Bentuk-bentuk Penyelesaian Sengketa. C. Tinjauan Mengenai Jual Beli, Pengertian Jual Beli, Dasar Hukum dan Macam-macam Perjanjian.

BAB III Gambaran Umum Pada Bab ini akan memuat gambaran umum tentang lokasi penelitian penulis yaitu Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K). Disini akan di paparkan mengenai Terbentuknya LP2K Kota Semarang, Tugas dan Wewenang LP2K, beserta Data Pengaduan Konsumen Terkait Jual Beli Perumahan.

¹⁹ Milles dan Huberman.. *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Tarsito, 2002. hlm. 223

BAB IV Analisis Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Menangani Kasus Jual Beli Rumah Perumahan di Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) Kota Semarang. Pada Bab ini akan memuat Penyelesaian Sengketa Konsumen di LP2K, serta Hambatan-Hambatan dan solusi yang dihadapi dalam Menyelesaikan Sengketa di LP2K.

BAB V : Penutup, menguraikan tentang Kesimpulan dan Saran.

BAB II

TINJAUAN MENGENAI JUAL BELI DAN PENYELESAIAN SENGKETA

WANPRESTASI

A. Jual Beli

1. Pengertian Jual Beli

Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer) dikemukakan bahwa jual beli adalah sesuatu persetujuan dengan nama pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan.²⁰ Adapun pengertian jual beli menurut istilah yaitu tukar menukar barang atau barang dengan uang yang dilakukan dengan jalan melepaskan hak milik dari yang satu kepada yang lain atas dasar saling merelakan. Menurut Rachmat Syafei, secara etimologi jual beli dapat di artikan sebagai pertukaran sesuatu dengan sesuatu (yang lain). Namun secara terminologi, para ulama berbeda pendapat dalam mendefinisikan jual beli tersebut di antaranya:²¹ 1. Menurut Ulama Hanafiyah, jual beli adalah pertukaran harta (benda) dengan harta berdasarkan cara khusus (yang dibolehkan); 2. Menurut Imam Nawawi, dalam al-majmu yang dimaksud dengan jual beli adalah pertukaran harta dengan harta untuk kepemilikan; 3. Menurut Ibnu Qudama, dalam kitab al-mugni, yang dimaksud dengan jual beli adalah pertukaran harta dengan harta, untuk saling menjadikan milik. Jadi menurut beberapa ulama di atas bahwa jual beli adalah tukar menukar barang dengan maksud untuk saling memiliki. Dari beberapa definisi di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa jual beli adalah suatu proses dimana seseorang penjual menyerahkan barangnya kepada pembeli (orang lain) setelah mendapatkan persetujuan mengenai barang tersebut, yang kemudian barang tersebut diterima oleh si pembeli dari si penjual sebagai imbalan uang yang diserahkan. Dengan demikian Dalam jual beli terdapat pertukaran benda yang satu dengan benda yang lain yang menjadi penggantinya. Akibat hukum dari jual beli adalah terjadinya

²⁰ R. Subekti, *Kitab Undang-undang Hukum Perdata*, Praditya Paramita, Jakarta, 1983, hlm. 327

²¹ Rachmat Syafei, *Penimbunan dan Monopoli Dagang Dalam Kajian Fiqih Islam*, (Jakarta: Departemen Agama-Mimbar Hukum, 2004), hlm. 73.

pemindahan hak milik seseorang kepada orang lain atau dari penjual kepada pembeli.²² Jadi jual beli adalah memberikan barang atau benda yang dijual kepada pihak yang membeli, dan si pembeli memberikan berupa alat tukar yang sepadan dengan barang atau benda tersebut. Jual beli adalah suatu perjanjian, dengan mana pihak yang satu mengikat dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan.²³

Di dalam perjanjian itu pihak penjual berkewajiban untuk menyerahkan objek jual beli kepada pembeli dan berhak menerima harga dan pembeli berkewajiban untuk membayar harga dan berhak menerima objek tersebut. Sedangkan unsur unsur yang tercantum dalam keduadefinisi di atas adalah; adanya subjek hukum, yaitu penjual dan pembeli, adanya kesepakatan antara penjual dan pembelidan adanya hak dan kewajiban yang timbul antara pihak penjual dan pembeli. Artinya tidak ada unsur keterpaksaan atau pemaksaan pada keduanya, sesuai dengan perjanjian atau ketentuan yang telah dibenarkan syara“ dan disepakati.

2. Dasar Hukum Jual Beli

a. Al-Quran

Jual beli sudah ada sejak dulu, meskipun bentuknya berbeda. Jual beli juga dibenarkan dan berlaku sejak zaman Rasulullah Muhammad SAW sampai sekarang. Dilihat dari aspek hukum, jual beli hukumnya mubah kecuali jual beli yang dilarang oleh syara', adapun dasar hukum al-Qur'an antara lain adalah Surat Al Baqarah ayat 198 yang berbunyi:

لَيْسَ عَلَيْكُمْ جُنَاحٌ أَنْ تَبْتَغُوا فَضْلًا مِنْ رَبِّكُمْ فَإِذَا أَفَضْتُمْ مِنْ عَرَفَاتٍ فَاذْكُرُوا اللَّهَ عِنْدَ الْمَشْعَرِ الْحَرَامِ وَاذْكُرُوهُ كَمَا هَدَاكُمْ وَإِنْ كُنْتُمْ مِنْ قَبْلِهِ لَمَنِ الضَّالِّينَ

²² Muhammad Asro dan Muhammad Kholid, *Fiqh Perbankan*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2011), hlm. 103-104.

²³ R. subekti dan R. Tjirosudibio, *Kitab Undang-undang Hukum Perdata*, (Jakarta: PT Pradnya Paramita, 2009), hlm. 366

Artinya: “Tidak ada dosa bagimu untuk mencari karunia (rezeki hasil perniagaan) dari Tuhanmu”.(QS. Al Baqarah 198).²⁴

Firman Allah dalam surat An-Nisa“ ayat 29 :

جُرِّهَاتٌ تَكُونُ أَنْ إِلَّا بِالْبَطْلِ يَنْكُمَبَ أَمْوَالِكُمْ تَأْكُلُوا لَا ءَامَنُوا الَّذِينَ أَيُّهَا ُ
رَحِيمًا بِكُمْ كَانَ هَآلَ إِنْ أَنْفُسَكُمْ تَقْتُلُوا وَلَا مِنْكُمْ تَرَاضٍ عَن

Artinya : “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka di antara kamu dan janganlah kamu membunuh dirimu; Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu”. (Q.S. An-Nisa“ : 29)²⁵

Allah telah mengharamkan memakan harta orang lain dengan cara yang tidak dibenarkan Allah. Kecuali dengan cara perniagaan atau jual beli yang didasarkan atas suka sama suka dan saling menguntungkan.

b. Landasan Al Hadist

Diantara Hadis yang menjadi dasar jual beli yakni hadis yang diriwayatkan oleh HR. Bazzar dan Hakim.

بِئِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ َعَنْ رِفَاعَةَ بْنِ رَافِعٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ { أَنَّ النَّ
سُئِلَ : أَيُّ الْكَسْبِ أَطْيَبُ ؟ قَالَ : عَمَلُ الرَّجُلِ بِيَدِهِ ، وَكُلُّ بَيْعٍ مَبْرُورٍ {
رَوَاهُ الْبَزَّارُ وَصَحَّحَهُ الْحَاكِمُ

Artinya : Dari Rifa’ah bin Rafi’ bahwasannya Nabi SAW ditanya: “Apa mata pencaharian yang lebih baik? Jawab Nabi SAW, Seseorang bekerja dengan tangannya dan tiap-tiap jual beli yang baik-baik”. (HR. Bazzar disahkan oleh Hakim).²⁶

²⁴ Departemen Agama RI, Al Qur’an dan terjemahnya, hlm. 44.

²⁵ Departemen Agama RepublikIndonesia, “Al-Qur’an dan Terjemahan”, hlm: 108

²⁶ Al Hafizh bin Hajar Al „Asqalani, Bulughul Maram, (Indonesia: Darul ahya Al Kitab Al Arab iyah), hlm. 158.

Dari hadits tersebut dapat dipahami bahwa usaha yang paling baik adalah usaha sendiri tanpa menggantungkan diri pada orang lain dan setiap jual beli yang dilakukan dengan kejujuran tanpa ada kecurangan. Ayat-ayat Al-qur`an dan hadist-hadist yang dikemukakan di atas dapat dipahami bahwa jual beli merupakan pekerjaan yang halal dan mulia.

c. Ijma`

Ulama sepakat bila jual beli itu hukumnya boleh dan terdapat hikmah di dalamnya. Peralunya, manusia bergantung pada barang yang ada di orang lain dan tentu orang tersebut tidak akan memberinya tanpa ada timbal balik. Oleh karena itu, dengan diperbolehkannya jual beli maka dapat membantu terpenuhinya kebutuhan setiap orang dan membayar atas kebutuhannya itu.²⁷ Allah SWT telah menjadikan manusia masing-masing berhajat kepada yang lain, agar diantara mereka terjadi kerja sama yang saling menguntungkan. Ini dilakukan karena manusia tidak mampu mencukupi hidupnya sendiri, dan dimaksudkan agar manusia itu saling menolong dalam segala urusan kepentingan hidup masing-masing, baik melalui jual beli, sewa-menyewa atau usaha lainnya. Berdasarkan landasan hukum diatas, jual beli diperbolehkan dalam agama Islam karena dapat mempermudah manusia dalam memenuhi kebutuhan hidupnya asalkan jual beli tersebut dilakukan atas dasar suka sama sukadan tidak ada pihak yang merasa dirugikan.

3. Macam-Macam Perjanjian

Perjanjian merupakan salah satu sumber hukum perikatan diatur dalam Buku III KUHPerduta. Dikatakan salah satu sumber hukum perikatan karena sumber hukum perikatan bukan hanya perjanjian tetapi masih ada sumber hukum lainnya yaitu undang-undang, yurisprudensi, hukum tertulis dan tidak tertulis dan ilmu pengetahuan hukum. Undang-undang yang juga sebagai sumber hukum perikatan masih dibagi lagi menjadi dua yaitu undang-undang saja dan undang-undang karena perbuatan manusia yang halal dan melawan hukum. Berdasarkan Pasal 1313

²⁷ Wahbah az Zuhaili, Fiqh Islam wa Adillatuhu, Abdul Hayyie al Kattani, dkk, terj. Fiqh Islam, (Depok: Gema Insani, 2007), hlm. 124

KUHPerdata adalah: "Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih." Menurut Sutarno, perjanjian dapat dibedakan menjadi beberapa jenis yaitu:

- a. Perjanjian timbal balik adalah perjanjian yang dibuat dengan meletakkan hak dan kewajiban kepada kedua pihak yang membuat perjanjian. Misalnya perjanjian jual beli Pasal 1457 KUHPerdata dan perjanjian sewa menyewa Pasal 1548 KUHPerdata. Dalam perjanjian jual beli hak dan kewajiban ada di kedua belah pihak. Pihak penjual berkewajiban menyerahkan barang yang dijual dan berhak mendapat pembayaran dan pihak pembeli berkewajiban membayar dan hak menerima barangnya.
- b. Perjanjian sepihak adalah perjanjian yang dibuat dengan meletakkan kewajiban pada salah satu pihak saja. Misalnya perjanjian hibah. Dalam hibah ini kewajiban hanya ada pada orang yang menghibahkan yaitu memberikan barang yang dihibahkan sedangkan penerima hibah tidak mempunyai kewajiban apapun. Penerima hibah hanya berhak menerima barang yang dihibahkan tanpa berkewajiban apapun kepada orang yang menghibahkan.
- c. Perjanjian dengan percuma adalah perjanjian menurut hukum terjadi keuntungan bagi salah satu pihak saja. Misalnya hibah (schenking) dan pinjam pakai Pasal 1666 dan 1740 KUHPerdata.
- d. Perjanjian konsensuil, riil dan formil. Perjanjian konsensuil adalah perjanjian yang dianggap sah apabila telah terjadi kesepakatan antara pihak yang membuat perjanjian. Perjanjian riil adalah perjanjian yang memerlukan kata sepakat tetapi barangnya harus diserahkan. Misalnya perjanjian penitipan barang pasal 1741 KUHPerdata dan perjanjian pinjam mengganti Pasal 1754 KUHPerdata. Perjanjian formil adalah perjanjian yang memerlukan kata sepakat tetapi undang-undang mengharuskan perjanjian tersebut harus dibuat dengan bentuk tertentu secara tertulis dengan akta yang dibuat oleh pejabat umum notaris atau PPAT harus dibuat dengan bentuk tertentu secara tertulis dengan akta yang dibuat oleh pejabat umum Notaris atau PPAT. Misalnya jual beli tanah, undang-undang menentukan akta jual

beli harus dibuat dengan akta PPAT, perjanjian perkawinan dibuat dengan akta notaris.

- e. Perjanjian bernama atau khusus dan perjanjian tak bernama Perjanjian bernama atau khusus adalah perjanjian yang telah diatur dengan ketentuan khusus dalam KUHPerdara Buku ketiga Bab V sampai dengan Bab XVIII. Misalnya perjanjian jual beli, sewa menyewa, hibah dan lain-lain. Perjanjian tak bernama adalah perjanjian yang tidak diatur secara khusus dalam undang-undang. Misalnya perjanjian leasing, perjanjian keagenan dan distributor, perjanjian kredit.²⁸

Sedangkan menurut Abdulkadir Muhammad juga mengelompokkan perjanjian menjadi beberapa jenis, yaitu:

- a. Perjanjian timbal balik dan perjanjian sepihak Perjanjian timbal balik (bilateral contract) adalah perjanjian yang memberikan hak dan kewajiban kepada kedua belah pihak. Perjanjian timbal balik adalah pekerjaan yang paling umum terjadi dalam kehidupan bermasyarakat, misalnya perjanjian jual beli, sewa menyewa, pemborongan bangunan, tukar menukar. Perjanjian sepihak adalah perjanjian yang memberikan kewajiban kepada satu pihak dan hak kepada pihak lainnya, misalnya perjanjian hibah, hadiah. Pihak yang satu berkewajiban menyerahkan benda yang menjadi obyek perikatan dan pihak yang lainnya berhak menerima benda yang diberikan itu. Yang menjadi kriteria perjanjian jenis ini adalah kewajiban berprestasi kedua belah pihak atau salah satu pihak. Perbedaan ini mempunyai arti penting dalam praktek, terutama dalam soal pemutusan perjanjian menurut pasal 1266 KUHPerdara. Menurut pasal ini salah satu syarat ada pemutusan perjanjian itu apabila perjanjian itu bersifat timbal balik.
- b. Perjanjian percuma dan perjanjian dengan alas hak yang membebani Perjanjian percuma adalah perjanjian yang hanya memberikan keuntungan pada satu pihak saja, misalnya perjanjian pinjam pakai, perjanjian hibah. Perjanjian dengan alas hak yang membebani adalah

²⁸ Sutarno..*Aspek-aspek Hukum Perkreditan* Pada Bank. Bandung: Alfabeta,2008. hlm 82.

perjanjian dalam mana terhadap prestasi dari pihak yang satu selalu terdapat kontra prestasi dari pihak lainnya, sedangkan antara kedua prestasi itu ada hubungannya menurut hukum.

- c. Perjanjian bernama dan tidak bernama. Perjanjian bernama adalah perjanjian yang mempunyai nama sendiri, yang dikelompokkan sebagai perjanjian-perjanjian khusus karena jumlahnya terbatas, misalnya jual beli, sewa menyewa, tukar menukar, pertanggungan. Perjanjian tidak bernama adalah perjanjian yang tidak mempunyai nama tertentu dan jumlahnya tidak terbatas.
- d. Perjanjian kebendaan dan perjanjian obligatoir. Perjanjian kebendaan (*zakelijke overeenkomst, delivery contract*) adalah perjanjian untuk memindahkan hak milik dalam perjanjian jual beli. Perjanjian kebendaan ini sebagai pelaksanaan perjanjian obligatoir. Perjanjian obligatoir adalah perjanjian yang menimbulkan perikatan, artinya sejak terjadi perjanjian, timbullah hak dan kewajiban pihak-pihak. Pembeli berhak menuntut penyerahan barang, penjual berhak atas pembayaran harga. Pembeli berkewajiban membayar harga, penjual berkewajiban menyerahkan barang. Pentingnya pembedaan ini adalah untuk mengetahui apakah dalam perjanjian itu ada penyerahan (*levering*) sebagai realisasi perjanjian dan penyerahan itu sah menurut hukum atau tidak.
- e. Perjanjian konsensual dan perjanjian real. Perjanjian konsensual adalah perjanjian yang timbul karena ada persetujuan kehendak antara pihak-pihak. Perjanjian real adalah perjanjian disamping ada persetujuan kehendak juga sekaligus harus ada penyerahan yata atas barangnya, misalnya jual beli barang bergerak, perjanjian penitipan pinjam pakai (Pasal 1694, 1740 dan 1754 KUHPerdara). Dalam hukum adat, perjanjian real justru yang lebih menonjol sesuai dengan sifat hukum adat bahwa setiap perbuatan hukum (perjanjian) yang obyeknya benda tertentu, seketika terjadi persetujuan kehendak serentak keetika itu juga terjadi peralihan hak. Hal ini disebut "kontan dan tunai".²⁹

²⁹ Abdulkadir Muhammad. *Hukum Perikatan*. Bandung: Penerbit Alumni. 1982. hlm 86.

B. Konsumen

1. Pengertian Konsumen

Istilah konsumen berasal dari alih bahasa dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument/konsumen* (Belanda). Pengertian dari *consumer* atau *consumentitu* tergantung dalam posisi mana ia berada. Secara harfiah, Arti kata konsumen adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang atau semua individu dan rumah tangga yang membeli atau memperoleh barang atau jasa untuk di konsumsi pribadi. Tujuan penggunaan barang atau jasa nanti menentukan termasuk kelompok mana pengguna tersebut. Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Pasal 1 ayat 2 tentang Perlindungan Konsumen, bahwa : “Pengertian konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/ atau jasa yang tersedia di masyarakat, baik bagi kebutuhan diri sendiri, keluarga, orang lain, atau makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.³⁰ Dengan kata lain, sebagian besar konsumen adalah pengguna akhir dari suatu barang/ jasa. Bila pembelian barang bertujuan untuk dijual kembali, maka pembeli tersebut adalah konsumen antara yang dikenal dengan distributor atau pengecer.

2. Macam-macam Konsumen

Konsumen dibagi menjadi dua kategori, yaitu konsumen personal dan konsumen organisasional.

- a. Konsumen personal adalah individual yang membeli barang dan jasa untuk digunakan sendiri, untuk penggunaan dalam rumah tangga, anggota keluarga dan teman.
- b. Konsumen organisasional merupakan sebuah perusahaan, agen pemerintah atau institusi profit maupun non profit lainnya yang membeli barang, jasa dan peralatan lain yang diperlukan yang digunakan agar organisasi tersebut dapat berjalan dengan baik. Banyak perusahaan yang tidak mencapai kesuksesan karena mengabaikan konsep konsumen. Konsumen, saluran distribusi, dan pasar adalah ojek biaya yang memiliki keragaman pada produk.

³⁰ UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Konsumen dapat mengkonsumsi aktivitas yang digerakkan oleh konsumen yaitu frekuensi pengiriman, penjualan dan dukungan promosi. Sehingga untuk mengetahui biaya yang dikeluarkan untuk melayani konsumen dengan tingkat kebutuhan yang berbeda-beda, perusahaan memperoleh informasi yang berguna dalam penetapan harga, penentuan bauran konsumen dan peningkatan profitabilitas. Pada hakekatnya mempelajari konsumen sama halnya kita mempelajari perilaku manusia. Istilah perilaku konsumen yang pada umumnya konsumen memusatkan perhatiannya pada perilaku individu yang khususnya membeli suatu produk, sekalipun konsumen tersebut tidak terlibat dalam merencanakan pembelian produk tersebut ataupun menggunakan produk tersebut. Keputusan konsumen untuk pembelian dan mengonsumsi suatu produk sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor. Sebagai seorang individu, konsumsi suatu produk akan dipengaruhi oleh persepsi, proses pembelajaran dan memori, motivasi dan nilai, konsep diri, sikap, kepribadian dan gaya hidup. Sebagai pengambil keputusan, hal ini akan tergantung dari tipe keputusan (rutin atau jarang), situasi pembelian yang dihadapi, kelompok atau orang yang mempengaruhi dan menjadi acuan. Selanjutnya, kebudayaan dan subbudaya juga memiliki pengaruh kepada perilaku konsumen.

3. Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha

1. Konsumen

Konsumen secara umum adalah pihak yang mengkonsumsi suatu produk. Menurut kamus hukum *Dictionary of Law Complete Edition* konsumen merupakan pihak yang memakai atau menggunakan barang dan jasa, baik untuk kepentingan diri sendiri maupun untuk kepentingan orang lain.³¹ Arti konsumen di Indonesia sesuai dengan Pasal 1 angka (2) UUPK adalah: “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”.³²

³¹ M. Marwan dan Jimmy. P, *Kamus Hukum* (Surabaya:Reality Publisher, 2009), hlm. 378.

³² Indonesia, Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen, UU Nomor 8 Tahun 1999, TLN Nomor 3821, Pasal 1 angka (2).

Unsur-unsur konsumen dalam rumusan tersebut, ialah:

1) Setiap orang

Subjek yang disebut sebagai konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan/atau jasa. Setiap orang adalah perseorangan dan tidak termasuk badan hukum maupun pribadi hukum.

2) Pemakai

Sesuai dengan bunyi penjelasan Pasal 1 angka (2) UUPK, kata “Pemakai” menekankan, konsumen adalah konsumen akhir (ultimate consumer) dalam hal ini tepat digunakan dalam rumusan ketentuan tersebut, sekaligus menunjukkan, barang dan/atau jasa yang dipakai tidak serta merta hasil dari transaksi jual beli. Artinya, sebagai konsumen tidak selalu harus memberikan prestasinya dengan cara membayar uang untuk memperoleh barang dan/atau jasa itu.

3) Barang dan/atau jasa

Berkaitan dengan istilah barang dan/atau jasa, sebagai pengganti terminologi tersebut digunakan kata produk. Saat ini “produk” suatu berkonotasi barang atau jasa. Semula kata produk hanya mengacu pada pengertian barang. UUPK mengartikan barang sebagai setiap benda, baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, baik dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen. UUPK tidak menjelaskan perbedaan istilah-istilah “dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan”. Sementara itu, jasa diartikan sebagai layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.

4) Yang Tersedia dalam Masyarakat

Barang dan/atau jasa yang ditawarkan kepada masyarakat sudah harus tersedia di pasaran (lihat juga bunyi Pasal 9 ayat (1) huruf e UUPK). Dalam perdagangan yang makin kompleks dewasa ini, syarat itu tidak lagi mutlak lagi dituntut oleh masyarakat konsumen. Misalnya, perusahaan pengembang (*developer*) perumahan sudah biasa mengadakan transaksi terlebih dahulu sebelum bangunannya jadi.

Bahkan, untuk jenis-jenis transaksi konsumen tertentu, seperti futures Trading, keberadaan barang yang diperjualbelikan bukan sesuatu yang diutamakan.

5) Tidak untuk diperdagangkan.

Barang dan/atau jasa digunakan, dipakai, dimanfaatkan tidak untuk keperluan komersil. Artinya untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, dan makhluk hidup lain. Unsur yang diletakkan dalam definisi itu mencoba untuk memperluas pengertian kepentingan. Kepentingan ini tidak sekedar ditujukan untuk diri sendiri dan keluarga, tetapi juga barang dan/atau jasa itu diperuntukkan bagi orang lain (di luar diri sendiri dan keluarganya), bahkan untuk makhluk hidup lain, seperti hewan dan tumbuhan. Dari sisi teori kepentingan, setiap tindakan manusia adalah bagian dari kepentingannya. Oleh sebab itu penguraian unsur itu tidak menambah makna apa-apa karena pada dasarnya tindakan memakai suatu barang dan/atau jasa (terlepas ditujukan untuk siapa dan makhluk hidup lain), juga tidak terlepas dari kepentingan pribadi.

Ada unsur yang sangat penting dari pengertian konsumen, yaitu tentang maksud atau tujuan dilakukan pembelian tidak untuk dijual kembali, tetapi untuk kepentingan pribadi. Dalam penjelasan Pasal 1 angka (2) UUPK juga dikatakan, didalam kepustakaan ekonomi dikenal dengan istilah konsumen akhir dan konsumen antara. Konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk, sedangkan konsumen antara adalah konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses suatu produk lainnya. Pengertian konsumen dalam undang-undang ini adalah konsumen akhir.³³ Jadi jelas bahwa yang dimaksudkan dengan konsumen itu hanyalah orang pemakai akhir dari suatu produk barang dan jasa. Dalam pengertian bahwa produk yang dibelinya tersebut adalah untuk dikonsumsi sendiri dan tidak untuk diperjualbelikan lagi. Dalam pengertian hukum, umumnya yang dimaksud dengan hak adalah kepentingan hukum yang dilindungi oleh hukum, sedangkan kepentingan adalah tuntutan yang diharapkan untuk dipenuhi. Kepentingan pada hakikatnya mengandung kekuasaan

³³M. Sadar, Moh. Taufik Makarao, Habloel Mawadi, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*(Jakarta: Akademia, 2012), hlm.7.

yang dijamin dan dilindungi oleh hukum dalam melaksanakannya.³⁴ Seiring dengan keinginan untuk memberikan perlindungan terhadap kepentingan konsumen, maka mulailah dipikirkan kepentingan-kepentingan apa dari konsumen yang perlu mendapat perlindungan. Kepentingan-kepentingan itu dapat dirumuskan dalam bentuk hak. Hak konsumen juga dijelaskan dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa:³⁵

Hak konsumen adalah:

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- 2) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- 6) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- 9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

43. ³⁴ Sudikno Mertokusumo, *Penemuan Hukum Sebuah Pengantar*, (Yogyakarta: Liberty, Cetakan kelima, April 2007),

4. ³⁵ Indonesia, Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen, UU Nomor 8 Tahun 1999, TLN Nomor 3821, Pasal

Selain memperoleh hak, sebagai penyeimbanganya Konsumen sebagai subyek hukum, selain memiliki hak juga memiliki kewajiban yang harus dilaksanakan. Kewajiban konsumen sebagai mana yang dikatakan dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa:

Kewajiban konsumen adalah:³⁶

- 1) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- 2) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- 3) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- 4) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

2. Pelaku Usaha

Pelaku usaha sering diartikan sebagai pengusaha yang menghasilkan barang dan jasa. Dalam pengertian ini termasuk didalamnya pembuat, grosir, leveransir dan pengecer professional, yaitu setiap orang/badan yang ikut serta dalam penyediaan barang dan jasa hingga sampai ke tangan konsumen. Sifat profesional merupakan syarat mutlak dalam hal menuntut pertanggung jawaban dari produsen.³⁷ Pasal 1 ayat (3) UUPK, memberikan pengertian pelaku usaha sebagai berikut: “Pelaku Usaha adalah setiap perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”.³⁸ Pengertian pelaku usaha yang bermakna luas tersebut, akan memudahkan konsumen menuntut ganti kerugian. Konsumen yang dirugikan akibat penggunaan produk tidak begitu kesulitan dalam

³⁶ Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen, UU Nomor 8 Tahun 1999 TLN Nomor 3821, Pasal 5.

³⁷ Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada 2004 ,hlm. 7.

³⁸ Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen. UU Nomor 8 Tahun 1999 TLNNomor 3821, Pasal 1 ayat (3).

menemukan kepada siapa tuntutan diajukan, karena banyak pihak yang dapat digugat, namun akan lebih baik lagi seandainya UUPK tersebut memberikan rincian sebagaimana dalam *Directive* (pedoman bagi negara masyarakat Uni Eropa), sehingga konsumen dapat lebih mudah lagi untuk menentukan kepada siapa ia akan mengajukan tuntutan jika ia dirugikan akibat penggunaan produk.³⁹ Hak-hak produsen dapat ditemukan antara lain pada faktor-faktor yang membebaskan produsen dari tanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh konsumen, meskipun kerusakan timbul akibat cacat pada produk, yaitu apabila: a) Produk tersebut sebenarnya tidak diedarkan; b) cacat timbul dikemudian hari; c) cacat timbul setelah produk berada di luar kontrol produsen; d) barang yang diproduksi secara individual tidak untuk keperluan produksi; e) cacat timbul akibat ditaatinya ketentuan yang ditetapkan oleh penguasa.

Selain konsumen, pelaku usaha juga mempunyai hak-hak untuk mengatur dari pelaku usaha tersebut. Sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa:⁴⁰

Hak pelaku usaha adalah:

- 1) hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- 2) hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- 3) hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- 4) hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- 5) hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

³⁹ Abdul Halim Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen* (Bandung: Nusa Media, 2010), hlm. 38

⁴⁰ Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen, UU Nomor 8 Tahun 1999 TLN Nomor 3821, Pasal 6

Selain hak, dibebankan pula kewajiban terhadap pelaku usaha yang tercantum dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa kewajiban pelaku usaha adalah:⁴¹

- 1) beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- 2) memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- 3) memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- 4) menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- 5) memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- 6) memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan; g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

C. Wanprestasi

1. Pengertian

Wanprestasi berasal dari bahasa Belanda “wanprestastie”, yang artinya tidak dipenuhinya prestasi atau kewajiban yang telah ditetapkan terhadap pihak-pihak tertentu di dalam suatu perikatan, baik perikatan yang dilahirkan dari suatu perjanjian ataupun perikatan yang timbul karena undang-undang. Menurut Kamus Hukum, wanprestasi berarti kelalaian, kealpaan, cidera janji,

⁴¹ Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen, UU Nomor 5 Tahun 1999 TLN Nomor 3821, Pasal 7.

tidak menepati kewajibannya dalam perjanjian.⁴² Wanprestasi terdapat dalam pasal 1243 KUHPerdara, yang menyatakan bahwa:

“penggantian biaya, rugi dan bunga karena tidak dipenuhinya suatu perikatan, barulah mulai diwajibkan, apabila si berutang, setelah dinyatakan lalai memenuhi perikatannya, tetap melalaikannya, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dibuatnya, hanya dapat diberikan atau dibuatnya, hanya dapat diberikan atau dibuat dalam tenggang waktu yang telah dilampaukannya”.⁴³

Pada pasal 1234 KUHPerdara menentukan bahwa “tiap-tiap perikatan adalah untuk memberikan sesuatu, berbuat sesuatu, dan tidak berbuat sesuatu”. Dalam literatur, hal tersebut lazim disebut prestasi. Jadi, prestasi bukanlah objek perjanjian, akan tetapi cara pelaksanaan perjanjian. Seperti dijelaskan diatas, objek perjanjian adalah barang, maka cara pelaksanaannya adalah dengan menyerahkan barang. Apabila objek perjanjian adalah jasa, maka cara pelaksanaannya adalah dengan memberikan jasa. Disamping cara pelaksanaan perjanjian berupa memberikan sesuatu, berbuat sesuatu dan tidak berbuat sesuatu, ketentuan Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdara menentukan juga bahwa “perjanjian harus dilaksanakan dengan etikat baik”. Adapun yang dimaksud wanprestasi adalah suatu keadaan yang dikarenakan kelalaian atau kesalahannya, debitur tidak dapat memenuhi prestasi seperti yang telah ditentukan dalam perjanjian dan bukan dalam keadaan memaksa adapun yang menyatakan bahwa wanprestasi adalah tidak memenuhi atau lalai melaksanakan kewajiban sebagaimana yang ditentukan dalam perjanjian yang dibuat antara kreditur dengan debitur. Wanprestasi atau tidak dipenuhinya janji dapat terjadi baik karena disengaja maupun tidak disengaja. Wanprestasi memberikan akibat hukum terhadap pihak yang melakukannya dan membawa konsekuensi terhadap timbulnya hak pihak yang dirugikan untuk menuntut pihak yang melakukan wanprestasi untuk memberikan ganti rugi, sehingga oleh hukum diharapkan agar tidak ada satu pihak pun yang dirugikan karena wanprestasi tersebut. Jika debitur tidak melaksanakan prestasi-prestasi tersebut yang merupakan kewajibannya, maka perjanjian itu dapat dikatakan cacat atau

⁴² Yahya Harahap, Segi-segi Hukum Perjanjian, Cetakan Kedua, Alumni, Bandung, 1986, hlm. 60

⁴³ Ahmadi Miru, Sakka Pati, Hukum Perikatan, (Jakarta: Rajawali Pers, 2008), hlm. 12

katakanlah prestasi yang buruk. Wanprestasi merupakan suatu prestasi yang buruk, yaitu para pihak tidak melaksanakan kewajibannya sesuai isi perjanjian. Wanprestasi dapat terjadi baik karena kelalaian maupun kesengajaan. Menurut R. Subekti adapun wujud Wanprestasi seorang debitur yang lalai terhadap janjinya dapat berupa: 1. Tidak melaksanakan apa yang disanggupi akan dilakukannya; Artinya, debitur tidak memenuhi kewajiban yang telah disanggupinya untuk dipenuhi dalam suatu perjanjian atau tidak memenuhi kewajibanyang ditetapkan undang-undang dalam perikatan yan timbul karena undang-undang. 2. Melaksanakan apa yang dijanjikan, tetapi tidak sesuai dengan janjinya, artinya debitur melaksanakan atau memenuhi apa yang diperjanjikan atau apa yang ditentukan oleh undang-undang, tetapi tidak sebagaimana mestinya menurut kualitas yang ditetapkan oleh undang-undang. 3. Melaksanakan apa yang dijanjikan tepi kadaluarsa, artinya debitur memenuhi prestasi tetapi terlambat atau waktu yang ditetapkan dalam perjanjian tidak dipenuhi. 4. Melakukan suatu perbuatan yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukan.

2. Bentuk dan Syarat Wanprestasi

Adapun bentuk wanprestasi menurut R. Subekti dalam Johannes Ibrahim terdapat ada empat macam yaitu: 1. Tidak melakukan apa yang disanggupi apa yang akann dilakukan. 2. Melaksanakan apa yang dijanjikannya, tetapi tidak sebagaimana yang dijanjikannya tetapi tidak sebagaimana yang dijanjikan. 3. Melakukan apa yang dijanjikannya tetapi terlambat. 4. Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukannya. Debitur dapat dikatakan dalam keadaan wanprestasi ada syarat-syarat tertentu yang harus dipenuhi yaitu:

1. Syarat materil

- a. Adanya kesengajaan berupa: a) kesengajaan adalah suatu hal yang dilakukan seseorang dengan di kehendaki dan diketahui serta disadari oleh pelaku sehingga menimbulkan kerugian pada pihak lain

b. Kelalaian, adalah suatu hal yang dilakukan dimana seseorang yang wajib berprestasi seharusnya tahu atau patut menduga bahwa dengan perbuatan atau sikap yang diambil olehnya akan menimbulkan kerugian.

2. Syarat formil

Adanya peringatan atau somasi hal kelalaian atau wanprestasi pada pihak debitor harus dinyatakan dahulu secara resmi, yaitu dengan memperingatkan debitor, bahwa kreditor mengkehendaki pembayaran seketika atau dalam jangka waktu yang pendek..⁴⁴

3. Akibat Hukum Wanprestasi

Terkait dengan hukum perjanjian apabila si berutang (debitur) tidak melakukan apa yang diperjanjikannya, maka dikatakan debitur melakukan wanprestasi. Debitur alpa atau lalai atau ingkar janji, atau juga melanggar perjanjian, bila debitur melakukan atau berbuat sesuatu yang tidak boleh dilakukannya. Terkadang juga tidak mudah untuk mengatakan bahwa seseorang lalai atau lupa, karena seringkali juga tidak dijanjikan dengan tepat kapan sesuatu pihak diwajibkan melakukan wanprestasi yang dijanjikan. Hukuman atau akibat-akibat yang diterima oleh debitur yang lalai ada empat macam, yaitu:⁴⁵ a.Membayar kerugian yang diderita oleh kreditor atau dengan singkat dinamakan ganti-rugi. b.Pembatalan perjanjian atau juga dinamakan pemecahan perjanjian. c.Peralihan risiko. d.Membayar biaya perkara, kalau sampai diperkarakan didepan hakim. Salah satu hal yang sangat penting dari tidak dipenuhinya perikatan ialah bahwa kreditor dapat minta ganti rugi atas ongkos, rugi dan bunga yang dideritanya. Membolehkan adanya kewajiban ganti rugi bagi debitur maka undang-undang menentukan bahwa debitur harus terlebih dahulu dinyatakan berada dalam keadaan lalai. Wanprestasi pada umumnya adalah karena kesalahan debitur, namun ada kalanya debitur yang dituduh lalai dapat membela dirinya karena ia tidak sepenuhnya bersalah, atau

⁴⁴ Johannes Ibrahim, 2004, Cross Default & Cross Collateral Sebagai Upaya Penyelesaian Kredit Bermasalah, Cetakan ke-1, Penerbit refika Aditama, Bandung, hlm. 55-56

⁴⁵ R. Subekti, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, PT. Arga Printing, Jakarta, 2007, hlm.45.

dengan kata lain kesalahan debitur tidak disebabkan sepenuhnya karena kesalahannya.⁴⁶

D. Penyelesaian Sengketa Konsumen

3. Pengertian Sengketa dan Penyelesaian Sengketa

Dalam konteks hukum khususnya hukum kontrak, yang dimaksud dengan sengketa adalah perselisihan yang terjadi antara para pihak karena adanya pelanggaran terhadap kesepakatan yang telah dituangkan dalam suatu kontrak, baik sebagian maupun keseluruhan. Sengketa adalah suatu situasi dimana ada pihak yang merasadirugikan oleh pihak lain, yang kemudian pihak tersebut menyampaikan ketidakpuasan ini kepada pihak kedua. Sengketa dapat terjadi antara individu dengan individu, antara individu dengan kelompok, antara kelompok dengan kelompok, antara perusahaan dengan perusahaan, dan sebagainya. Dengan kata lain, sengketa dapat bersifat publik maupun bersifat keperdataan dan dapat terjadi baik dalam lingkup lokal, nasional maupun internasional.

Penyelesaian sengketa adalah suatu penyelesaian perkara yang dilakukan antara salah satu pihak dengan pihak yang lainnya. Timbulnya sengketa dapat diselesaikan melalui dua mekanisme, yaitu dengan litigasi (Pengadilan) maupun non litigasi atau penyelesaian sengketa di luar pengadilan (melalui Alternatif Penyelesaian Sengketa). Mediasi dalam literatur hukum Islam dapat dipersamakan dengan tahkim yang secara etimologis berarti menjadikan seseorang atau pihak ketiga yang disebut hakam sebagai penengah suatu sengketa. Bentuk tahkim itu sudah dikenal orang Arab pada masa jahiliyah. Apabila terjadi suatu sengketa, maka para pihak pergi kepada hakam. Kebanyakan sengketa yang terjadi di kalangan orang Arab adalah persoalan siapa yang paling pandai memuji golongannya dan siapa yang pandai menjelekkkan golongan lain. Al-Qur'an menganjurkan kepada manusia agar dapat menyelesaikan sengketa dengan musyawarah. Walaupun ayat bersifat umum, namun dalam sebuah kaidah ulum al-Qur'an yang masyhur suatu pengertian diambil karena keumuman lafadh bukan

⁴⁶ Yahya Harahap, Segi-segi Hukum Perjanjian, Cetakan Kedua, Alumni, Bandung, 1986, hlm. 56.

karena kekhususan sebab. Jika kaidah ini diterapkan pada firman Allah swt. dalam Surah al-Hujurat Q.S. 49:9, maka akan sampai pada kesimpulan bahwa hakam tidak hanya dapat difungsikan pada proses perkara perceraian saja seperti yang ditunjukkan secara eksplisit pada ayat tersebut di atas, melainkan dapat bersifat umum pada semua bentuk sengketa. Isyarat yang dapat ditangkap pada ayat tersebut adalah bahwa Allah swt. lebih menghendaki penyelesaian sengketa dengan cara damai.

Pada zaman Rasulullah saw. peradilan diformulasikan sebagai diri Rasulullah saw. dalam jabatan hakim dan beliau melarang persengketaan sahabat sampai ketangannya, karena apabila hal itu terjadi, maka beliau akan memutuskan sesuai dengan hukum yang berlaku. Hal ini sejalan dengan mediasi yang tidak memutus (adjudikatif). Dalam konteks tahkim dapat dipersamakan dengan mediasi, dalam tahkim pihak ketiga yang berperan untuk membantu pihak-pihak yang bersengketa adalah dikenal dengan hakam, sedangkan dalam mediasi dikenal dengan mediator. Kedua bentuk penengah ini mempunyai fungsi yang sama yaitu keduanya membantu kedua pihak untuk menyelesaikan sengketa di luar pengadilan.

4. Dasar Hukum Penyelesaian Sengketa

1. Landasan Yuridis Normatif
 - a. Undang - undang republik indonesianomor 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa
 - b. Pasal II aturan peralihan UUD 1945
 - c. Pasal 377 hir dan 705 rbg ketentuan mengenai arbitrase dalam hir tercantum dalam pasal 377 hir atau pasal 705 rbg yang menyatakan bahwa :“jika orang indonesia atau orang timur asing menghendaki perselisihan mereka diputus oleh juru pisah atau arbitrase maka mereka wajib memenuhi peraturan pengadilan yang berlaku bagi orang eropah”.
 - d. Penjelasan pasal 3 ayat (1) Undang-Undang No. 14 tahun 1970 tentang Pokok-pokok Kekuasaan Kehakiman.
 - e. Pasal 80 Undang-Undang No. 14 tahun 1985 tentang Mahkamah Agung atau UU No 5 Tahun 2005 setelah perubahan.

2. Landasan Religius Normatif

Al-Qur'an sebagai kitab suci memuat tata aturan yang mencakup seluruh dimensi kehidupan manusia. Manusia tidak dapat mengelak atau menghindar dari perbedaan dan pertentangan yang terjadi dalam kehidupan mereka sehari-hari. Perbedaan dan pertentangan yang dialami manusia merupakan hal alamiah (natural law), karena Allah menciptakan manusia dalam keragaman, bersuku-suku dan berbangsabangsa. Oleh karena itu, manusia harus menangani konflik dan menyelesaikan sengketa yang terjadi antara manusia, sehingga tidak membawa kepada kekerasan dan pertumpahan darah. Al-Qur'an mengakui konflik dan persengketaan di kalangan manusia sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupannya. Keterlibatan manusia dengan konflik sudah di informasikan al-Qur'an jauh sebelum diciptakannya manusia. Prinsip resolusi konflik yang dimiliki al-Qur'an diwujudkan oleh Nabi Muhammad saw. dalam berbagai bentuk berupa fasilitasi, negosiasi, adjudikasi, rekonsiliasi, mediasi, arbitrase dan penyelesaian sengketa melalui lembaga peradilan {litigasi}. Seperti yang telah dijelaskan dalam Al-Quran QS Al Hujarat ayat 9 :

حَتَّىٰ تَبْغِيَ ٱلَّذِي قُتِلُوا ٱلْأُخْرَىٰ عَلَىٰ إِحْدَاهُمَا بَغَتْ فَاِنْ بَيْنَهُمَا فَٱصْلِحُوا ٱفْتَنُوا
يُحِبُّ ٱللَّهُ إِنَّ وَٱفْسُطُوا بِٱلْعَدْلِ بَيْنَهُمَا فَٱصْلِحُوا فَٱءَتْ فَاِنْ ٱللَّهُ أَمَرَ إِلَىٰ تَفِيءَ
ٱلْمُقْسِطِينَ

Artinya : “Dan kalau ada dua golongan dari mereka yang beriman itu berperang hendaklah kamu damaikan antara keduanya! Tapi kalau yang satu melanggar perjanjian terhadap yang lain, hendaklah yang melanggar perjanjian itu kamu perangi sampai surut kembali pada perintah Allah. Kalau dia telah surut, damaikanlah antara keduanya menurut keadilan, dan hendaklah kamu berlaku adil; sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang berlaku adil.”

Prinsip resolusi konflik dan penyelesaian sengketa ditemukan dalam sejumlah ayat al-Qur'an dan hadis Nabi Muhammad saw.

5. Bentuk-bentuk Penyelesaian Sengketa

1. Penyelesaian Sengketa melalui Litigasi

Menurut Suyud Margono berpendapat bahwa: “Litigasi adalah gugatan atas suatu konflik yang diritualisasikan untuk menggantikan konflik sesungguhnya, dimana para pihak memberikan kepada seorang pengambilan keputusan dua pilihan yang bertentangan” Proses penyelesaian sengketa yang dilaksanakan melalui pengadilan atau yang sering disebut dengan istilah “litigasi”, yaitu suatu penyelesaian sengketa yang dilaksanakan dengan proses beracara dipengadilan di mana kewenangan untuk mengatur dan memutuskannya dilaksanakan oleh hakim. Litigasi merupakan proses penyelesaian sengketa di pengadilan, di mana semua pihak yang bersengketa saling berhadapan satu sama lain untuk mempertahankan hak-haknya di muka pengadilan. Hasil akhir dari suatu penyelesaian sengketa melalui litigasi adalah putusan yang menyatakan win-lose solution.⁴⁷ Prosedur penyelesaian sengketa yang dilaksanakan di pengadilan (litigasi), lazimnya dikenal juga dengan proses persidangan perkara perdata sebagaimana ditentukan berdasarkan hukum acara perdata yang sifatnya lebih formal dan teknis menghasilkan kesepakatan yang bersifat menang kalah, cenderung menimbulkan masalah baru, lambat dalam penyelesaiannya, membutuhkan biaya yang mahal, tidak responsif dan menimbulkan permusuhan diantara para pihak yang bersengketa.

2. Penyelesaian Sengketa Non Litigasi

Dalam penyelesaian sengketa melalui non-litigasi, kita telah mengenal adanya penyelesaian sengketa alternatif atau Alternative Dispute Resolutin (ADR), yang dijelaskan dalam Pasal 1 angka (10) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan ADR, yang berbunyi sebagai berikut:

“Alternatif Penyelesaian Sengketa adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian sengketa di luar pengadilan dengan cara konsultasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli.”

⁴⁷ Numaningsih Amriani, Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa di Pengadilan, Grafindo Persada, Jakarta, 2012, hlm. 16.

Alternative Dispute Resolution (ADR) atau dikenal juga dengan Alternatif penyelesaian Sengketa (APS) merupakan cara yang dapat dipergunakan dalam menyelesaikan sengketa nonlitigasi. Mekanisme APS lazimnya melibatkan penengah yang adil (tidak memihak) yang berperan sebagai pihak ketiga atau pihak yang netral terhadap dua kubu yang sedang bersengketa. Menurut Takdir Rahmadi, APS merupakan sebuah konsep yang melingkupi berbagai bentuk penyelesaian sengketa selain daripada proses peradilan melalui cara-cara yang sah menurut hukum, baik berdasarkan pendekatan konsesnsus maupun tidak.⁴⁸ Penyelesaian sengketa melalui non-litigasi jauh lebih efektif dan efisien sebabnya pada masa belakangan ini, berkembangnya berbagai cara penyelesaian sengketa (*settlement method*) di luar pengadilan, yang dikenal dengan ADR/APS dalam berbagai bentuk. Dean G Pruitt dan Jeffrey Z. Rubin mengemukakan sebuah teori tentang penyelesaian sengketa. Ada 5 (lima), yaitu: Pertama, bertanding yaitu mencoba menerapkan suatu solusi yang lebih disukai oleh salah satu pihak atas pihak yang lainnya. Kedua, mengalah yaitu menurunkan aspirasi sendiri dan bersedia menerima kekurangan dari yang sebetulnya diinginkan. Ketiga, pemecahan masalah yaitu mencari alternative yang memuaskan dari kedua belah pihak. Keempat, menarik diri yaitu memilih meninggalkan situasi sengketa, baik secara fisik maupun psikologis. Kelima diam yaitu tidak melakukan apa-apa.⁴⁹ Para ahli antropologi hukum mengemukakan pendapatnya tentang cara-cara penyelesaian sengketa yang terjadi dalam masyarakat, baik dalam masyarakat tradisional maupun modern. Frans Winarta dalam bukunya menguraikan pengertian masing-masing lembaga penyelesaian sengketa sebagai berikut:⁵⁰

- a. Konsultasi adalah suatu tindakan yang bersifat “personal” antara suatu pihak tertentu (klien) dengan pihak lain yang merupakan pihak konsultan, dimana pihak konsultan memberikan pendapatnya kepada klien sesuai dengan keperluan dan kebutuhan kliennya.
- b. Negosiasi adalah negosiasi ialah proses tawar-menawar untuk mencapai kesepakatan dengan pihak lain melalui proses interaksi, komunikasi yang dinamis

⁴⁸ Hadimulyo, 1997, Mempertimbangkan ADR Kajian Alternatif Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan, ELSAM

⁴⁹ Dean G Pruitt & Z. Rubin, Konflik Sosial, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004, h. 4-6.

⁵⁰ Frans Hendra Winata, 2012, Hukum Penyelesaian Sengketa, Sinar Grafika, Jakarta, hal. 7-8

dengan tujuan untuk mendapatkan penyelesaian atau jalan keluar dari permasalahan yang sedang dihadapi oleh kedua belah pihak.⁵¹

- c. Mediasi adalah cara penyelesaian sengketa melalui proses perundingan untuk memperoleh kesepakatan para pihak dengan dibantu oleh mediator.
- d. Konsiliasi merupakan Konsiliasi merupakan lanjutan dari mediasi. Mediator berubah fungsi menjadi konsiliator. Dalam hal ini konsiliator menjalankan fungsi yang lebih aktif dalam mencari bentuk-bentuk penyelesaian sengketa dan menawarkannya kepada para pihak. Jika para pihak dapat menyetujui, solusi yang dibuat konsiliator akan menjadi resolution.⁵²
- e. Penilaian ahli yaitu merupakan pendapat para ahli untuk suatu hal yang bersifat teknis dan sesuai dengan bidang keahliannya atau Penilaian ahli merupakan cara penyelesaian sengketa oleh para pihak dengan meminta pendapat atau penilaian ahli terhadap perselisihan yang sedang terjadi.⁵³
- f. Arbitrase menurut Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang No 30 Tahun 1999 menjelaskan bahwa, “Arbitrase adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar pengadilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa”. Atau suatu kesepakatan berupa klausula arbitrase yang tercantum dalam suatu perjanjian tertulis yang dibuat para pihak sebelum timbul sengketa, atau suatu.

6. Teori Perlindungan Konsumen

Prinsip-prinsip mengenai kedudukan konsumen dalam hubungan dengan pelaku usaha berdasarkan doktrin atau teori yang dikenal dalam perkembangan sejarah hukum perlindungan konsumen, antara lain :

- a. *Let the buyer beware (caveatemptor)*

Merupakan dasar dari lahirnya sengketa dibidang transaksi konsumen. Asas ini berasumsi bahwa pelaku usaha dan konsumen adalah dua pihak yang sangat

⁵¹ Susanti Adi Nugroho, Hukum Persaingan Usaha Di Indonesia, Prenada Media, Jakarta, 2009, hlm. 21.

⁵² Yahya Harahap, Hukum Acara Perdata Tentang Gugatan, Persidangan, Penyitaan, Pembuktian, dan Putusan Pengadilan, Sinar Grafika, Jakarta, 2009, hlm. 233.

⁵³ Takdir Rahmadi, Mediasi Penyelesaian Sengketa Melalui Pendekatan Mufakat, Rajawali Pers, Jakarta, 2011, hlm.

seimbang, sehingga konsumen tidak memerlukan perlindungan. Prinsip ini mengandung kelemahan, bahwa dalam perkembangan konsumen tidak mendapat informasi yang memadai untuk menentukan pilihan terhadap barang dan atau jasa yang dikonsumsinya. Hal tersebut dapat disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan konsumen atau ketidak terbukaannya pelaku usaha terhadap produk yang di tawarkannya. Dengan demikian, apabila konsumen mengalami kerugian, maka pelaku usaha dapat berdalih bahwa kerugian tersebut akibat dari kelalaian konsumen sendiri.

b. *The due care theory*

Doktrin ini menyatakan bahwa pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk berhati-hati dalam memasarkan produk, baik barang maupun jasa. Selama pelaku usaha berhati-hati dengan produknya, maka ia tidak dapat dipersalahkan. Pada prinsip ini berlaku pembuktian siapa mendalihkan maka dialah yang membuktikan. Hal ini sesuai dengan jiwa pembuktian pada hukum privat di Indonesia yaitu pembuktian ada pada penggugat, sesuai dengan pasal 1865 BW yang secara tegas menyatakan bahwa barang siapa yang mendalihkan mempunyai suatu hak atau untuk meneguhkan haknya atau membantah hak orang lain, atau menunjuk pada suatu peristiwa, maka diwajibkan membuktikan adanya hak atau peristiwa tersebut.

c. *The privity of contract*

Doktrin ini menyatakan pelakusaha mempunyai kewajiban untuk melindungi konsumen, tetapi hal itu baru dapat dilakukan jika diantara mereka telah terjalin suatu hubungan kontraktual. Pelaku usaha tidak dapat disalahkan diluar hal-hal yang diperjanjikan. Dengan demikian konsumen dapat menggugat berdasarkan wanprestasi. Hal ini sesuai dengan ketentuan dalam pasal 1340 BW yang menyatakan tentang ruang lingkup berlakunya perjanjian hanyalah antara pihak-pihak yang membuat perjanjian saja.⁵⁴

⁵⁴ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT Grasindo, Jakarta, 2006, hlm.61

BAB III

LP2K DAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DALAM JUAL BELI RUMAH DI LP2K KOTA SEMARANG

A. Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K)

1. Sekilas tentang LP2K

Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) adalah lembaga swadaya masyarakat (LSM) yang bergerak dibidang pembinaan, perlindungan dan pemberdayaan konsumen di Indonesia. Lembaga ini berbentuk yasanan dan berbadan hukum berdasarkan Akte Notaris RM. Soetomo Soeprapto, SH. No : 63/1988/H, tanggal 8 Februari 1988, kemudian berdasarkan`kepengurusan Yayasan LP2K sesuai dengan Undang-undang No. 28 Tahun 2004 tentang Perubahan atas Undang-undang no.16 Tahun 2001 tentang Yayasan maka Akte Notaris RM. Soetomo Soeprapto, SH. No : 63/1988/H tersebut dirubah menjadi Akte Notaris Sasmito Raharjo, SH no.3 tanggal 05 April 2012 dan dikuatkan oleh keputusan Kementerian Hukum dan Ham Republik Indonesia No. AHU-5804.AH.01.04 tahun 2012, maka lembaga ini ada penambahan nama yaitu menjadi **Yayasan Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) Jawa Tengah**. Lembaga ini tumbuh secara swadaya atas kehendak sendiri yang didirikan oleh para aktifis organisasi sosial maupun profesi di Semarang sebagai lembaga independen non politik dan non profit.

Dalam menjalankan programnya, yayasan ini berlandaskan asas pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 serta AD/ART yang sudah disepakati oleh para pendiri yayasan. Didalam gerak langkahnya lembaga mempunyai hubungan kemitraan dengan organisasi konsumen lainnya, baik di Indonesia maupun di luar negeri. Saat ini LP2K Jawa Tengah adalah anggota **CI (Consumeer International)** yang berkantor pusat di London. Dalam menjalankan program kerjanya LP2K beraskan pada Pancasila dan berdasarkan UUD 1945 serta berpegang teguh pada prinsip kemandirian, semangat kerjasama tanpa ikatan dan bekerja secara nyata

untuk menangani permasalahan yang berkaitan dengan pembinaan, perlindungan dan pemberdayaan konsumen.⁵⁵

2. Struktur Organisasi

Berikut adalah struktur organisasi yang ada di Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) :⁵⁶

1. Pembina

Tabel 3.1

NO	NAMA	TEMPAT, TGL LAHIR	ALAMAT	PEKERJA AN	JABA TAN
1.	Ir.H.Muhamma d Saleh, Msi	Klaten, 10- 01-1949	Jl. Stonen Timur Gang III/10, RT.03 RW.04, Kel. Bendan Ngisor, Kec. Gajah Mungkur, Kota Semarang	Pensiunan PNS	Ketua
2.	Ir.Endang Soelistyowati	Magelang, 30-10-1948	Halmahera I No.22, RT.07 RW.05, Kel. Karangtempel, Kec. Semarang Timur Kota Semarang	Pensiunan PNS	Anggo ta

⁵⁵ Wawancara dengan Sekretaris LP2K bagian pengurus Bapak Abdun Mufid, di LP2K Semarang, Tanggal 6 Januari 2020

⁵⁶ Arsip data yang diberika oleh Bapak Abdun Mufid.

NO	NAMA	TEMPAT, TGL LAHIR	ALAMAT	PEKERJA AN	JABA TAN
3.	Ponco Priyoatmojo, SH	Kendal, 08-11-1957	Jl. Wonodri Sendang RT.01 RW.05 Kel. Wonodri Kec.Semarang Selatan. Kota Semarang	PNS	Anggo ta
4.	Ir. Diah Hetty Sitomurti	Magelang, 19 -02- 1955	Jl. Sanggung Barat I/155, RT.02 RW. 06 Kel. Jatingaleh Kec. Candisari Kota Semarang	Pensiunan PNS	Anggo ta
5.	Drs. Sigit Kartasanjaya	Semarang, 10-10-1949	Jl. Bima II No.23, RT.02 .RW.01 Kel. Pendrikan Kidul Kec. Semarang Tengah Kota Semarang	PNS	Anggo ta

NO	NAMA	TEMPAT, TGL LAHIR	ALAMAT	PEKERJA AN	JABA TAN
6.	Drs. H. Bambang Pramudyanto, Msi	Semarang, 31-07-1958	Jl. ROS Merah II BLK L No.32, RT.02 RW.16 Kel. Cipinang Muara Kec. Jatinegara Kota Jakarta Timur	PNS	Anggo ta
7.	Ir. A. Boediono	Grobogan, 11-11-1950	Jl. Nangka Barat No. 28, RT.01 RW.02 Kel. Lamper Kidul Kec. Semarang Selatan Kota Semarang	Swasta	Anggo ta
8.	Rani Ratnanindyah, SH	Maluku Utara, 15- 09-1960	Jl. Papandayan No.1-A RT.07 RW. 02. Kel. Bendan Ngisor Kec. Gajah Mungkur Kota Semarang	PNS	Anggo ta

2. Pengawas

Tabel 3.2

NO	NAMA	TEMPAT, TGL LAHIR	ALAMAT	PEKERJAA N	JAB ATA N
1	Drs. H. Novel Ali	Surakarta, 05-07-1947	Jl. Mangga Raya No.51, RT.03 RW.04 Kel. Lamper Kidul Kec. Semarang Selatan Kota Semarang	PNS	Ketua
2	Ir. Hj. Farida Evilia Nurhayati, Msi	Salatiga, 19- 06-1955	Jl. Stonen Timur Gang III/10, RT.03 RW.04, Kel. Bendan Ngisor, Kec. Gajah Mungkur, Kota Semarang	Pensiunan PNS	Angg ota
3	Drs. Petrus Canisius Prastawa, Apt	Surakarta, 02-08-1941	Jl. Tambak Mas XIII/240, RT.06 RW.05 Kel. Panggung Lor Kec. Semarang	Apotaker	Angg ota

			Utara Kota Semarang		
4	Dra.Sri Soemarjati	Pati, 29 -08- 1930	Jl. Tri Lomba Juang No.8, RT.01.RW.01 Kel. Mugasari Kec. Semarang Selatan Kota Semarang	Pensiunan PNS	Angg ota
5	Drs. Gunarto, MM	Pati, 15-02- 1961	Bumi Wana Mukti A4/27, RT09.RW.04 Kel. Sambiroto Kec. Tembalang Kota Semarang	Swasta	Angg ota

3. Pengurus

Tabel 3.3

NO	NAMA	TEMPAT, TGL LAHIR	ALAMAT	PEKERJA AN	JAB ATA N
1	Ngargono	Pati, 25-05- 1969	Jl. Jogoprono II/4, RT.04 RW.06	Swasta	Ketua

			Kel. Sadeng Kec. Gunungpati Kota Semarang		
2	Abdun Mufid	Brebes, 16 - 08-1976	Jl. Karangrejo Slt RT.03 RW.07, Kel. Tinjomoyo Kec. Banyumanik Kota Semarang	Swasta	Sekre taris
3	Ismono. SKom	Demak, 14- 02-1975	Dongko RT.07 RW.02, Desa Kebonbatur, Kec. Mranggen, Kab. Demak	Swasta	Bend ahara
4	Nurul Jannah				Umu m
5	Muh. Munawir				Umu m

3. Tugas dan Wewenang LP2K

LP2K adalah Lembaga yang bertujuan 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. Tugas LP2K terdiri dari beberapa bidang antara lain 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

1. Pengabdian dan Pelayanan Masyarakat.

Melakukan dan mengembangkan fungsi pelayanan dan pengabdian kepada masyarakat, meliputi :

a. Penerimaan pengaduan (komplain) konsumen.

Menerima menampung menyalurkan dan menyelesaikan berbagai keluhan dan pengaduan konsumen.

b. 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.

c. Informasi di media cetak dan elektronik.

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

d. Advokasi.

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

e. Pelayanan perpustakaan dan kliping

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

2. Penelitian dan Pengembangan Program

a. Penelitian.

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

b. Pengembangan Program

Memberikan rekomendasi kepada lembaga tentang arah pengembangan program yang harus dilakukan sesuai dengan hasil penelitian atas program yang dilakukan dan kecenderungan (isu) yang terjadi di masyarakat.

c. Kerjasama

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

d. Peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM)

Melakukan berbagai kegiatan pelatihan, training dan workshop dalam rangka meningkatkan kualitas SDM.

Hal tersebut juga di tegaskan dari hasil wawancara yang dilakukan oleh penyusun dengan Bapak Abdun Mufid. Selaku Sekretaris Pengawas di LP2K Semarang mengatakan bahwa:

“Peran dari LP2K sebagai mediator, yaitu memanggil konsumen dan pelaku usaha, saksi bila diperlukan, menyediakan tempat bertemu untuk para pihak yang bersengketa, serta menjawab pertanyaan konsumen dan produsen atau pelaku usaha mengenai perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen.”⁵⁷

Dari wawancara tersebut dapat kita lihat hal yang dikatakan oleh Bapak Abdun Mufid tentang peran dari mediator atau perantara dalam menyelesaikan sengketa antara pihak konsumen dan pelaku usaha,

Pada hakekatnya ruang lingkup tugas dari LP2K sangatlah luas, yaitu semua hal yang berkaitan dengan usaha untuk membina dan melindungi konsumen dalam memperoleh dan menggunakan barang dan jasa dalam kehidupan sehari-hari. Akan tetapi untuk lebih memfokuskan gerak langkah, LP2K menentukan berbagai isu yang menjadi prioritas dalam penyusunan program yaitu :⁵⁸

1. Pemberdayaan Konsumen Pendidikan

⁵⁷ Wawancara dengan Sekretaris LP2K bagian pengurus Bapak Abdun Mufid, di LP2K Semarang, Tanggal 2 Desember 2019

⁵⁸ Arsip Data Kantor LP2K Semarang yang dibrikan Oleh Bapak Abdun Mufid

Pendidikan adalah hak setiap warga negara hal ini sesuai dengan UUD 1945 pasal 31. Tetapi realitas dilapangan masih banyak anak usia sekolah yang tidak dapat mengikuti pendidikan. Padahal pemerintah menjamin pendidikan bermutu bagi setiap warga dengan menganggarkan minimal 20% dalam APBN/APBD. Dalam rangka mengatasi banyaknya anak usia sekolah putus sekolah maka pemerintah menggulirkan rencana strategis (renstra) pembangunan pendidikan yang bertumpu pada tiga pilar utama yaitu peningkatan dan penguatan akses pendidikan, peningkatan relevansi dan daya saing mutu pendidikan, serta peningkatan tata kelola dan citra publik pengelola pendidikan. Salah satu implementasi pembangunan sektor pendidikan yang bertumpu pada tiga pilar itu adalah pengguliran dana Bantuan Operasional Sekolah (BOS), Bantuan Khusus Murid (BKM) dan sebagainya. Dana bantuan tersebut diharapkan bisa memperluas akses pendidikan sekaligus memperbaiki mutu pendidikan. Namun ternyata masyarakat tetap harus membayar mahal biaya pendidikan.

2. Pengawasan Peredaran Makanan dan Minuman.

Permasalahan ini selalu menjadi isu dalam kehidupan masyarakat kerana bagaimanapun juga permasalahan ini selalu muncul. 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 :

- a. Pemasaran makanan dan minuman yang tidak memenuhi syarat mutu.
- b. Pemasaran makanan dan minuman yang membahayakan.
- c. Pemakaian bahan-bahan tambahan makanan (food additive) yang berbahaya.
- d. Pemasara makanan dan minuman yang kadaluwarsa.

3. Advokasi Untuk Peningkatan Pelayanan Publik.

Pelayanan publik yang menjadi concern program LP2K meliputi :

- 1) Kelompok pelayanan publik administrative, 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 dan.
- 3) Kelompok pelayanan publik jasa: yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik seperti; pendidikan, transportasi, pemeliharaan kesehatan, pos dsb.

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 adalah dengan melakukan penelitian dan advokasi untuk peningkatan pelayanan publik kepada konsumen.

4. 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. Disisi 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.

5. 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.

6. 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 negative praktek periklanan. Usaha yang dilakukan oleh LP2K 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 alternative jalan keluar. Usaha pembinaan terhadap masyarakat yang dilakukan dengan berbagai cara seperti : memberikan informasi kepada masyarakat, baik melalui media massa, cetak maupun elektronik ataupun penyuluhanm disetiap kesempatan yang ada.

7. 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.

8. 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.

9. 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 kesadaran mereka terhadap diskriminasi yang sering terjadi seperti misalnya adanya pola konsumsi yang dipaksakan kepada perempuan. Langkah langkah nyata yang selama ini dilakukan LP2K adalah mendidik dan membina kader konsumen perempuan melalui organisasi konsumen yang telah ada seperti PKK, Dharma Wanita dsb.

10. Pengembangan Masyarakat.

Kemiskinan dan urbainisasi merupakan masalah yang dihadapi Negara berkembang seperti Indonesia. Masalah ini juga akan menjadi sumber masalah lain seperti kekurangan gizi, ketidak pedulian 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. Penyelesaian Sengketa Wanprestasi

Timbulnya sengketa tentunya terjadi kepada dua belah pihak atau lebih dimana salah satu pihak tersebut merasa dirugikan. Dalam kasus sengketa konsumen jual beli rumah para pihak yang bersengketa dapat memilih apakah permasalahan tersebut akan diselesaikan diluar pengadilan atau secara litigasi. Jika diselesaikan melalui jalur litigasi maka, akan dibutuhkan biaya yang banyak, waktu yang lama, dan prosedur yang rumit. Sedangkan jika diselesaikan secara jalur non litigasi atau diluar pengadilan maka lebih bersifat kekeluargaan untuk mencapai solusi yang diputuskan bersama. Dalam menjalankan program kerjanya LP2K berasaskan pada Pancasila dan berdasarkan UUD 1945 serta berpegang teguh pada prinsip kemandirian, semangat kerjasama tanpa ikatan dan bekerja secara nyata

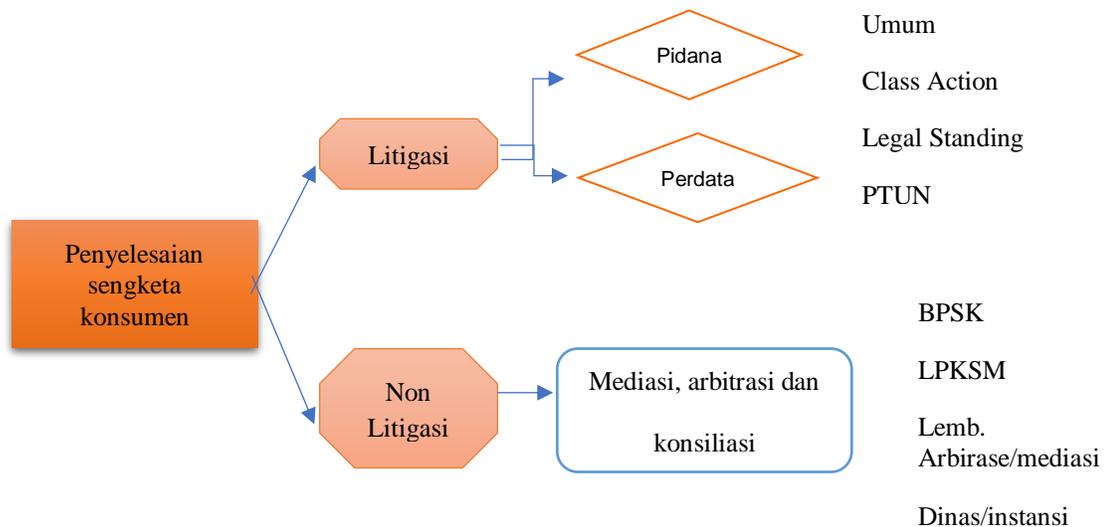
untuk menangani permasalahan yang berkaitan dengan pembinaan, perlindungan dan pemberdayaan konsumen.⁵⁹ Menurut Bapak Abdun Mufid pula

“Menyelesaikan sengketa di LP2K secara mediasi tidak dipungut biaya alias gratis mengenai prosesnya pengaduan konsumen ke LP2K itu tergantung kasusnya bagaimana, ada yang bisa selesai cuma satu hari bahkan ada yang sampai satu bulan”

Sedangkan mediasi adalah sebagai penyelesaiannya di LP2K, mediasi merupakan proses negosiasi pada suatu penyelesaian sengketa dimana pihak ketiga sebagai penengah atau pihak yang netral dan tidak memihak siapapun untuk mendapatkan keputusan perdamaian yang sesuai untuk para pihak. Seperti yang penulis tanyakan pada responden Ibu Maulianingsih mengenai apakah pada proses pengaduan sengketa ke LP2K mengalami kesulitan?

“Menurut beliau, sudah sesuai dengan peraturan. Dan keputusan yang dikeluarkan LP2K sudah memuaskan rasa keadilan konsumen walaupun tuntutan yang dikabulkan hanya sebagian. Beliau menyampaikan bahwa yang menjadi kekurangan adalah masalah ruang sidang yang belum memadai dan masalah kehadiran pihak pelaku usaha.”⁶⁰

Jalur penyelesaian konsumen :



⁵⁹ Wawancara dengan Sekretaris LP2K bagian pengurus Bapak Abdun Mufid, di LP2K Semarang, Tanggal 6 Januari 2020

⁶⁰ Wawancara dengan Ibu Maulianingsih selaku konsumen yang megadukan masalahnya di LP2K dilakukan via whatsapp pada 18 Juni 2021

Adapun proses penyelesaian sengketa melalui LP2K :

1. Pihak LP2K menerima adanya aduan dari masyarakat atau konsumen yang merasa dirugikan, biasanya permasalahan konsumen meliputi, pengalihan tanggung jawab pelaku usaha, barang yang sudah dibeli konsumen tidak boleh dikembalikan, konsumen tunduk pada aturan sepihak pelaku usaha.
2. Lalu LP2K membuat berkas terkait pegaduan konsumen tersebut dan pihak konsumen harus melengkapi berkas-berkas atau syarat yang dibutuhkan oleh LP2K untuk segera memproses kasusnya
3. Setelah berkas audan konsumen tersebut selesai LP2K menganalisis permasalahan yang terjadi kemudain memanggil kedua belah pihak untuk menanyakan atau mengkonfirmasi apakah benar adanya permasalahan tersebut terjadi dan mencari informasi serta duduk permasalahannya, lalu pihak LP2K membuat surat pemanggilan untuk pihak pihak yang bersengketa
4. Setelah pihak LP2K membuat surat pemanggilan, kemudiam melakukan pemanggilan kedua belah pihak baik pelaku usaha dan konsumen yang merasa dirugikan tersebut untuk bertemu dan menyelesaikan permasalahan tersebut, dan LP2K menunggu adanya konfirmasi kedua belah pihak yang bersengketa untuk ketersediaanya menyelesaikan permasalahannya tersebut.
5. Setelah adanya konfirmasi kedua belah pihak dari konsumen dan pelaku usaha LP2K melakukan penyelesaian sengketa tersebut dengan mediasi menengahi permasalahan yang terjadi antara apa yang diinginkan konsumen yang merasa dirugikan dan pelaku usaha yang telah merugikan. Jika mediasi tersebut berhasil maka kasus dinyatakan selesai di LP2K namun jika salah satu pihak menolak melakukan mediasi atau tidak sepakat dan ingin melanjutkan kasusnya ke jalur hokum LP2K lepas tangan dan dilimpahkan ke BPSK atau pihak konsumen maupun pelaku usaha ada jalur alternative lain kaus ini dinyatakan tidak selesai oleh LP2K.

Hasil musyawarah yang merupakan kesepakatan antara konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa, selanjutnya dibuat dalam bentuk perjanjian tertulis, yang ditandatangani oleh para pihak yang bersengketa. Keputusan tersebut mengikat kedua belah pihak. Penyelesaian sengketa konsumen dilakukan dalam bentuk kesepakatan yang dibuat dalam perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh para pihak yang bersengketa, yang dikuatkan dalam bentuk keputusan LP2K dapat berupa perdamaian yang telah ditanda tangani di atas materai.

Jumlah kasus yang didaftarkan di LP2K Berdasarkan bahan yang diperoleh dari Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen di Kota Semarang, jumlah kasus yang ditangani oleh LP2K Kota Semarang dari tahun 2015 sampai dengan 2019 berjumlah 43 kasus. Jumlah kasus yang didaftarkan pada LP2K Semarang dalam tabel sebagai berikut :⁶¹

Tabel 3.4
Jumlah Seluruh Kasus di LP2K Semarang

Tahun	2015	2016	2017	2018	2019	Jumlah
Kasus Selesai	5	5	4	1	3	18
Kasus Ditutup	2	1	1	-	1	5
Konsumen/Pelaku usaha tidak dapat dihubungi	2	2	1	-	1	6
Kasus diselesaikan diluar LP2K (melalui instansi)	1	-	1	-	-	2
Damai diluar LP2K	3	3	2	-	1	9
Masih Proses	-	-	-	1	1	2
Jumlah Kasus	13	11	9	2	6	42

Sumber : Data di Kantor LP2K Semarang

⁶¹ Tabulasi data tahunan LP2K oleh Bapak Abdun Mufid

Data Tahun 2015 sampai 2019 jumlah kasus yang ditangani oleh LP2K Kota Semarang adalah 42 kasus yang diselesaikan 19 kasus yang ditutup 5 kasus. Untuk tahun 2015 paling banyak menerima kasus dan di tahun 2018 paling sedikit yaitu cuma 2 kasus

Adapun untuk tahun 2015 sebagai berikut. Jumlah kasus 5 kasus yang selesai, Kasus ditutup 2 kasus dengan rincian sebagai berikut kasus yang ditutup terdapat 1 kasus belum ada transaksi bahwa konsumen dan pelaku usaha tidak memiliki hubungan sengketa yang langsung, yang dimana 1 kasus konsumen dan pelaku usaha tidak dapat dihubungi setelah LP2K mencoba menghubungi pelaku usaha dan konsumen sehingga kasus dinyatakan ditutup. 1 kasus dalam penanganan polisi dikarenakan bukan ruang lingkup LP2K karena ada unsur pidana di dalam kasus tersebut. Dan 3 kasus yang diselesaikan secara damai sendiri oleh kedua belah pihak tanpa campur tangan LP2K.

Tahun 2016 berjumlah 11 kasus, dengan Selesai diproses 5 kasus, Kasus ditutup 1 kasus dengan rincian kasus pelaku usaha tidak ada kejelasan meski sudah ada surat pemanggilan LP2K, 2 kasus pelaku maupun konsumen tidak dapat dihubungi, 3 kasus konsumen dan pelaku usaha melakukan damai sendiri.

Tahun 2017 berjumlah 9 kasus, dengan 4 kasus selesai, 1 kasus ditutup karena kedua belah pihak tidak ada kejelasan, 1 kasus pelaku usaha tidak dapat dihubungi, 1 kasus diselesaikan di ranah pengadilan karena sepakat untuk diselesaikan di Pengadilan, dan 2 kasus diselesaikan sendiri secara damai antara kedua belah pihak.

Tahun 2018 ini merupakan tahun yang paling sedikit menerima kasus pengaduan konsumen. Pada tahun 2018 ini hanya ada 2 kasus yaitu 1 kasus yang selesai dan 1 kasus masih dalam proses karena masih ditindak lanjuti proses batas pematokan tanah SHM tersebut.

Tahun 2019 berjumlah 6 kasus, dengan 3 kasus selesai, 1 kasus ditutup, 1 kasus pelaku usaha tidak menanggapi, 1 kasus telah diselesaikan secara damai diluar LP2K maupun Pengadilan, dan 1 kasus masih dalam proses, karena pihak

pengembang belum juga menanggapi surat yang telah dikirimkan LP2K dan sudah dilakukan 2 kali pemanggilan namun belum ada balasan dari pihak pengembang.

C. Data Kasus yang berhasil diselesaikan ataupun tidak berhasil diselesaikan Oleh LP2K

Setiap orang pernah menjadi konsumen untuk memenuhi kebutuhan hidupnya baik kebutuhan primer maupun kebutuhan sekunder dalam rangka memperoleh barang dan jasa, walaupun tidak semua orang menjadi pelaku usaha, oleh karena itu sebagai konsumen tidak luput dari berbagai macam permasalahan yang mungkin terjadi seperti kecurangan pelaku usaha, penipuan dan sebagainya. Tidak sedikit pula masyarakat atau konsumen yang lebih memilih menyelesaikan keluhan mereka ke LP2K karena biaya murah, prosedurnya yang sederhana, pembuktian sederhana, komprehensif, mudah diakses semua lapisan konsumen, serta tersosialisasikan kepada masyarakat.

Data yang diperoleh penulis selama melakukan penelitian di Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K), dengan melihat tabel di bahasan sebelumnya maka dapat dilihat bahwa tingkat penyelesaian sengketa konsumen dari tahun ke tahun tidak selalu meningkat. Jalan penyelesaian suatu masalah tersebut juga ada yang tidak diselesaikan di LP2K dengan cara kedua belah pihak berdamai sendiri ada juga yang diselesaikan melalui instansi atau badan yang berwenang, karena itu bukan wewenang LP2K ataupun kemauan kedua belah pihak yang ingin diselesaikan secara litigasi. Dilihat dari data table diatas juga bisa kita lihat lebih banyak kasus yang diselesaikan secara mediasi oleh LP2K, ini membuktikan bahwa LP2K telah melaksanakan tugasnya sesuai dengan tugas dan wewenangnya. Sementara itu, tingkat kesadaran konsumen dalam menjalankan kewajibannya dapat dilihat dari tingkat kepedulian konsumen dalam melakukan pengecekan terhadap kualitas produk, dan lain sebagainya. Berdasarkan hal tersebut, penulis juga memiliki data dari konsumen dan pelaku usaha yang berhubungan dengan sengketa perumahan sebagai berikut :

Tabel 3.5

Data Pengaduan Konsumen dan Pelaku Usaha terkait Sengketa Perumahan

NO	TANGGAL	KONSUMEN	PELAKU USAHA
1.	16 Oktober 2017	Sri Hartono Jl. Pucang asri III No.12 RT:01 RW:12 Kelurahan Batusari Kec. Mranggen Demak 081325024979	Perumnas Pucang Gading, Kelurahan Batusari, Kec. Mranggen, Demak
2.	28 November 2018	Budi Sopannata Atmodirono 16, RT 002 RW 010 Kelurahan Wonodri Kec. Semarang Selatan. 08122910080	Kepala Apartemen Marquise De Lafayette Jln. Pemuda No. 49 Semarang
3.	13 Mei 2019	Riyandika Andhi Saputra Pondok Asri 2, RT: 02 RW: 14 Payamanan Secang Magelang 085727 645117	Rumah dan Tanah.Com, Pengembang Kluster Amsterdam Ruko Amsterdam Klipang Raya, Blok Z Semarang
4.	17 Desember 2019	Maulianingsih Perum BPI Blok I-14	PT. Makmur Sejati Abadi Semarang Jln. Muara Mas X/38 Semarang

		Ngaliyan Semarang Barat 081381468573	Telp: 024 3513181
5.	22 Februari 2021	Hartinah Dewi Daryati Komplek Suroyodan No.67 RT:08 RW:02 Kelurahan Bangunharjo, Kec. Semarang Tengah 081326346857	PT. Simpang Lima Diraja (City Land Kios & Apartement) Jln. Jangli No.8 B Semarang

Sumber : Data di Kantor LP2K Semarang

Data pengaduan konsumen jual beli rumah perumahan tercatat masuk pada tahun 2017 atas nama pelapor Sri Hartono dengan pelaku usaha pengembang perumahan Pucang Gading, pada tahun 2018 atas nama pelapor Budi Sopanata dengan pelaku usaha Kepala Apartemen Marquise De Lafayette, pada tahun 2019 ada dua kasus yang masuk yang pertama atas nama Riyandika Saputra dengan pelaku usaha Rumah dan Tanah.Com (Pengembang Kluster Amsterdam), dan yang ke dua atas nama pelapor Maulianingsih dengan pelaku usaha PT. Makmur Sejati Abadi Semarang, yang terakhir pada tahun 2021 ini atas nama pelapor yaitu Hartinah Dewi Daryati dengan pelaku usaha PT. Simpang Lima Diraja (City Land Kios & Apartemen).

Hal ini tentu menunjukkan bahwa masyarakat (konsumen) paham akan Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) sebagai lembaga yang bisa menangani sengketa konsumen. Namun tidak banyak juga yang mengetahui keberadaan LP2K itu sendiri sebagai Lembaga penyelesaian sengketa di Semarang, Kepada konsumen dan pelaku usaha bahwa Perlindungan kepada konsumen tidak harus berpihak pada kepentingan konsumen dan merugikan kepentingan pelaku usaha, namun harus ada keseimbangan antara kedua pihak. Bagi pelaku usaha,

mereka perlu menyadari bahwa kelangsungan akan usahanya sangat tergantung kepada konsumen maka mereka mempunyai kewajiban untuk memproduksi barang sebaik dan seaman mungkin dan berusaha untuk memberikan kepuasan kepada konsumen. Pemberian informasi yang benar tentang barang yang ditawarkan menjadi arti yang sangat penting untuk konsumen, hal ini berhubungan dengan keamanan, kenyamanan, dan keselamatan konsumen saat menggunakan dan memanfaatkan barang atau produk tersebut.

Melalui cara mediasi penyelesaian sengketa dengan cara musyawarah, penyelesaian sengketa melalui mediasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi oleh mediator. Mediator menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada para pihak, baik mengenai bentuk maupun besarnya ganti kerugian atau tindakan tertentu untuk menjamin tidak terulangnya kembali kerugian konsumen. Namun dari sisi konsumen atau menurut pandangan konsumen ada plus minusnya tersendiri dengan menyelesaikan sengketa melalui LP2K. Berikut penjelasan menurut Bapak Budi Sopanata selaku konsumen :

“Kelebihan dalam mengadukan sengketa konsumen melalui LP2K yaitu biaya murah bahkan bisa disebut tanpa biaya, karena hanya dibutuhkan fotokopi KTP, mengisi formulir pengaduan dan dokumen pendukung. Kalau pihak LP2K sendiri dalam melaksanakan dan menyelesaikan mediasi cukup baik,”⁶²

Mediasi telah menjadi salah satu alternatif penyelesaian sengketa di Indonesia. Penggunaannya sudah diintegrasikan ke dalam sistem peradilan kita dan juga di berbagai undang-undang sebagai alternatif menyelesaikan sengketa terutama yang terjadi antara warga dengan negara, diantaranya Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Lingkungan Hidup, Undang-Undang Pelayanan Publik, Undang-Undang Ketenagakerjaan, dan sebagainya. Secara umum mediasi berarti proses penyelesaian sengketa antara dua pihak atau lebih melalui perundingan atau cara mufakat dengan bantuan pihak netral yang tidak memiliki kewenangan memutuskan.⁶³ Mediasi menganut prinsip yang berlaku umum dalam pelaksanaan mediasi, yaitu bersifat sukarela. Keputusan untuk memilih

⁶² Hasil wawancara dengan konsumen Bapak Santoso di Rumah Bapak Santoso, tanggal 26 Januari 2020

⁶³ Takdir Rahmadi, Mediasi: Penyelesaian Sengketa Melalui Pendekatan Mufakat, Rajawali Pers, Jakarta, 2010, hal. 12

mediasi merupakan pilihan para pihak dan atas keinginan sendiri tanpa paksaan dari pihak manapun, sukarela merupakan jaminan bahwa para pihak bersedia dan bersungguh-sungguh untuk menyelesaikan sengketa informasi yang terjadi sehingga para pihak secara bersama-sama akan mencari solusi untuk mengakhiri sengketa. Disini penulis juga telah mewawancarai responden yaitu Bapak Budi Sopanata mengenai bagaimana pelaksanaan mediasi di LP2K apakah berjalan sesuai keinginan?

“Saya mengetahui tentang LP2K dari media massa dan saat mengadukan sengketa ke LP2K tidak mengalami kesulitan proses penyelesaiannya memuaskan.”⁶⁴

Mudahnya jalur mediasi dalam penyelesaian sengketa konsumen ini bagi penulis dirasa sangat efektif bagi para pelaku usaha yang menginginkan penyelesaian sengketa yang mudah, efisien, dan murah. Jalur mediasi sangat fleksibel dan tidak berbelit-belit, ketika para pihak yang bersengketa sudah mencapai suatu kesepakatan, maka masalah diantara kedua belah pihak pun sudah mulai mencair. Bagi pelaku usaha, hal ini tentu akan sangat menguntungkan, karena kedua belah pihak yang saling bersengketa akan tetap memiliki hubungan bisnis kedepannya. Tidak seperti penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi yang mana para pihak dihadapkan *head to head* di muka pengadilan, sehingga setelah selesai perkara para pihak sudah kehilangan rasa kepercayaan diantara mereka.

D. Kasus Sengketa Konsumen

Akan tetapi, ada beberapa kasus sengketa rumah perumahan yang terdaftar di Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) Kota Semarang salah satunya yaitu :

1. Konsumen atau Penggugat

Nama : Riyandika Andhi Saputra

Alamat : Pondok Asri 2 , RT 2 RW 14 Payaman Secang Magelang

No. HP : 085727645117

⁶⁴ Hasil wawancara dengan konsumen Bapak Budi Sopanata lewat media chatting whatsapp pada 18 Juni 2021

Pelaku Usaha / Tergugat :

Nama : Pimpinan Rumah danTanah.Com
Alamat : Ruko Amsterdam Klipang No L.4 Jl Klipang Raya Blok Z
Semarang
Produk : Tanah Kavling dan Bangunan
Saat kejadian : 29 Januari 2018
Bukti : Kwitansi
Barang Bukti : Bangunan yang tidak kumjung selesai

Kronologis Kejadian :

1. Konsumen adalah pembeli perumahan kluster Amsterdam yang melakukan pembelian kavling sekaligus bangunan yang dibangun secara bertahap dengan sistem termin dengan harga Rp. 285.000.000,-, yang kemudian direvisi karena selisih luas tanah menjadi Rp 279.000.000,-. Pembelian dilakukan pada tanggal 29 Januari 2018, dan sesuai perjanjian pembayaran dilakukan secara bertahap yaitu 70 % tahap pertama, 15 % untuk proses finishing dan sisanya 15 % setelah rumah jadi. Konsumen sudah melakukan pembayaran awal sebanyak 70 % yaitu sebesar Rp. 199.500.000,-.
2. Berdasarkan surat pernyataan dari pengembang, tanggal 24 Februari 2018, proses pembangunan akan diselesaikan 5 bulan sejak surat pernyataan tersebut ditanda tangani, namun sampai dengan bulan Maret 2019 pembangunan baru mencapai 70 %. Konsumen sudah melakukan pembayaran tahap kedua (15 %) yaitu sebesar Rp 39.750.000,- pada tanggal 23 Maret 2019 . Pengembang kembali membuat surat pernyataan tertanggal 22 Maret 2019, bahwa rumah akan siap ditempati maksimal tanggal 30 April 2019. Namun sampai dengan saat ini pembangunan belum selesai;
3. Konsumen merasa sangat dirugikan akibat wan prestasi dari pengembang yang molor dalam menyelesaikan proses pembangunan, padahal konsumen sudah menyelesaikan kewajiban sebagaimana perjanjiannya.

Penyelesaian sengketa :

1. Mula-mula pihak LP2K menerima berkas pengaduan dari Konsumen, setelah itu pihak LP2K memeriksa berkas;
2. Setelah itu konsumen menceritakan kronologis kejadian;
3. Kemudian pihak LP2K memverifikasi pelaku usaha atau tergugat;
4. Setelah memang benar-benar ada kasus, pihak LP2K mengirim surat panggilan kepada pelaku usaha atau tergugat;
5. Apabila panggilan pertama tergugat tidak bisa memenuhi panggilan maka pihak LP2K akan memanggil kembali pelaku usaha
6. Pihak LP2K menunggu sampai kedua belah pihak memenuhi panggilan;
7. Setelah kedua belah pihak bertemu, proses mediasi akan dilaksanakan.

Sengketa rumah perumahan dapat dikategorikan sebagai kelompok publik *administrative*, karena dalam kasus tersebut sertifikat tanah dan bangunanlah yang menjadi problem permasalahannya. Menurut Abdun Mufid ketika diwawancarai oleh penulis dikantor LP2K menuturkan bahwa:⁶⁵

Sengketa rumah perumahan yang terselesaikan di LP2K Kota Semarang pada Tahun 2019 tidak terlalu banyak, kasus terbanyak di dominasi oleh kasus pengaduan *E-Commerce* dan pengaduan ringan-ringan berupa pengaduan Pengaduan PLN dan PDAM.” Dari hasil wawancara penulis dengan salah satu pihak LP2K Bapak Abdun Mufid, mnerangkan bahwa:⁶⁶

“Salah satu faktor terbesar penghambat dalam penyelesaian kasus, (tidak hanya kasus sengketa perumahan) adalah faktor dari pihak pelaku usaha atau dari tergugat yang seringkali tidak memenuhi panggilan dari LP2K. Kehadiran kedua pihak saat proses mediasi sangatlah penting, apabila salah satu pihak ada yang tidak hadir, maka proses mediasi tidak dapat dilaksanakan.”

Dari beberapa kasus yang ada di LP2K dan kasus diatas tertuang prinsip-prinsip mengenai kedudukan konsumen dalam hubungan dengan pelaku usaha

⁶⁵ Wawancara dengan Sekretaris LP2K bagian pengurus Bapak Abdun Mufid, di LP2K Semarang, Tanggal 2 Desember 2019.

⁶⁶ Wawancara dengan Sekretaris LP2K bagian pengurus Bapak Abdun Mufid, di LP2K Semarang, Tanggal 2 Desember 2019.

berdasarkan doktrin atau teori yang dikenal dalam perkembangan sejarah hukum perlindungan konsumen, antara lain *Let the buyer beware (caveatemptor)* yang merupakan dasar dari lahirnya sengketa dibidang transaksi konsumen. Asas ini berasumsi bahwa pelaku usaha dan konsumen adalah dua pihak yang sangat seimbang, ke dua *The due care theory* pada prinsip ini berlaku pembuktian siapa mendalilkan maka dialah yang membuktikan. Hal ini sesuai dengan jiwa pembuktian pada hukum privat di Indonesia yaitu pembuktian ada pada penggugat, sesuai dengan pasal 1865 BW yang secara tegas menyatakan bahwa barang siapa yang mendalilkan mempunyai suatu hak atau untuk meneguhkan haknya atau membantah hak orang lain, atau menunjuk pada suatu peristiwa, maka diwajibkan mebuktkan adanya hak atau peristiwa tersebut. *Ke tiga The privity of contract* yang menyatakan pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk melindungi konsumen, tetapi hal itu baru dapat dilakukan jika diantara mereka telah terjalin suatu hubungan kontraktual. Pelaku usaha tidak dapat disalahkan diluar hal-hal yang diperjanjikan. Dengan demikian konsumen dapat menggugat berdasarkan wanprestasi.

BAB IV

ANALISIS PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DALAM JUAL BELI RUMAH PERUMAHAN DI LEMBAGA PEMBINAAN DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN (LP2K) KOTA SEMARANG

A. Penyelesaian Sengketa Konsumen Jual Beli Rumah Perumahan

Secara teknis penyelesaian sengketa konsumen melalui Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen sangat membantu memudahkan para pelaku konsumen untuk menyelesaikan beberapa permasalahan sengketa konsumen yang mengakibatkan kerugian oleh konsumen terhadap suatu produk berupa barang atau jasa yang dikeluarkan oleh para produsen barang atau jasa tersebut. Tidak bisa dipungkiri bahwa saat ini sesuai dengan perkembangan zaman yang begitu pesat, semua orang harus menjadi pengkonsumsi barang atau jasa dengan jumlah tertinggi. Dalam mengonsumsi suatu barang atau jasa terjadilah sebuah transaksi jual beli antara penjual dan pembeli suatu barang atau jasa tersebut. Peluang terjadi sengketa konsumen di masyarakat menjadi semakin tinggi dengan bertambah luasnya jangkauan jual beli melalui media online, yang pada hakikatnya para konsumen atau pembeli tidak bertemu secara langsung dengan penjual. Tidak menjadi permasalahan yang besar jika transaksi tersebut menguntungkan kedua belah pihak, namun pada dasarnya jika tidak menguntungkan konsumenlah yang dirugikan, dan sangat sulit untuk diproses dalam jalur hukum, karena pada realitanya kebanyakan dari penjual adalah konsumen antara bukan produsen dari produk dan barang atau jasa tersebut. Maka dari itu pengkonsumsi berhak perlindungan serta kekuatan dari pihak pemerintah ataupun diatur dalam undang-undang agar tidak terjadi suatu ketimpangan yang dirasakan oleh masyarakat atau konsumen dari pelayanan para penjual yang tidak memuaskan. Ketidaktaatan pada isi transaksi konsumen, kewajiban serta larangan bagaimana diatur dalam UUPK dapat melahirkan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Sengketa itu dapat berupa salah satu pihak tidak mendapatkan atau

menikmati apa yang seharusnya menjadi haknya karena pihak lawan tidak memenuhi kewajibannya. Misalnya pembeli tidak memperoleh keadaan sesuai dengan kesepakatan, atau pembeli tidak mendapat pelayanan sebagaimana telah disepakati, atau penjual tidak mendapatkan pembayaran sesuai dengan haknya. Sengketa yang timbul antara pelaku usaha dan konsumen berawal dari transaksi konsumen disebut sengketa konsumen.⁶⁷

Pasal 23 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen merupakan salah satu pasal yang tampaknya diselipkan secara spesifik, khusus mengatur hak konsumen untuk menggugat pelaku usaha yang menolak, dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, baik melalui badan penyelesaian sengketa konsumen maupun dengan mengajukannya ke badan peradilan ditempat kedudukan konsumen. Sengketa yang dimaksud adalah sengketa antara pelaku usaha (publik atau privat) tentang produk konsumen, barang dan/jasa konsumen tertentu.⁶⁸ Hasil akhir dari penyelesaian sengketa yang diperoleh dari pengadilan adalah keluarnya putusan hakim. Putusan hakim sejatinya mencerminkan kemanfaatan, manakala hakim tidak saja menerapkan hukum secara tekstual belaka dan/atau hanya mengejar keadilan semata, akan tetapi juga mengarahkan pada kemanfaatan dan kepentingan pihak-pihak yang berperkara, bahkan bagi kepentingan masyarakat pada umumnya. Penyelesaian sengketa konsumen oleh LP2K diselesaikan melalui cara mediasi, Mediasi adalah perluasan dari proses negosiasi. Proses mediasi dipandang sebagai proses yang lebih sederhana dari segi prosedur dan relatif lebih murah dibandingkan dengan pemecahan masalah *adversarial*. Proses mediasi ini akan memungkinkan pihak-pihak untuk menentukan apa yang memuaskan bagi mereka dengan mengarahkan masalah-masalah sempit dalam konflik untuk berfokus kepada situasi dan kondisi mendasar yang turut memberikan kontribusi terhadap konflik yang dilakukan atas dasar pilihan dan persetujuan para pihak yang

⁶⁷ Jarius Sidabolok. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia* (Bandung:PT. Citra Aditya Bakti, 2010), hlm. 143.

⁶⁸ Nasution, *Metode Research* (Jakarta :PT Bumi Aksara,2002), hlm. 221.

bersangkutan, dan bukan merupakan proses penyelesaian sengketa secara berjenjang.

Prosedurnya cukup sederhana, konsumen yang bersengketa dengan pelaku usaha bisa langsung datang ke LP2K Provinsi dimana mereka berada dengan membawa persyaratan atau berkas-berkas yang dibutuhkan oleh LP2K. Pihak-pihak yang menyelesaikan sengketanya di LP2K tidak dikenai biaya perkara alias gratis. Selain bebas biaya, prosedur pengaduan konsumen sangat efektif. Dengan ini berarti bahwa sengketa konsumen diselesaikan terlebih dahulu dengan pertemuan langsung antara konsumen dan pelaku usaha, atau melalui bantuan pihak ketiga. Dengan konsultasi atau negosiasi, terjadi proses tawar-menawar untuk mencapai kesepakatan terhadap penyelesaian sengketa konsumen yang terjadi antara pelaku usaha dan konsumen.⁶⁹ Dengan cara mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli, ada pihak ketiga yang ikut membantu pihak yang bersengketa menemukan jalan penyelesaian antara mereka. Pihak ketiga yang dimaksud disini adalah yang netral, tidak memihak kepada salah satu pihak yang bersengketa. Dimana hal ini dipertegas dalam Pasal 45 Ayat (2) UUPK yang menyatakan bahwa: “Penyelesaian Sengketa Konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.”

Dalam penerapan secara utuh tidak dimungkinkan untuk para konsumen hanya mendapat perlindungan dengan berbentuk Undang-Undang saja karena masih belum sangat efektif untuk mengontrol permasalahan konsumen itu sendiri, setidaknya dari pemerintah juga harus memberikan penawaran atau sebuah solusi dari peliknya permasalahan sengketa konsumen yang dihadapi oleh masyarakat Indonesia yang sebagian besar adalah masyarakat yang pada akhirnya mau tidak mau mengonsumsi barang atau jasa. Dalam Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pada Pasal 47 menyatakan: “Penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan

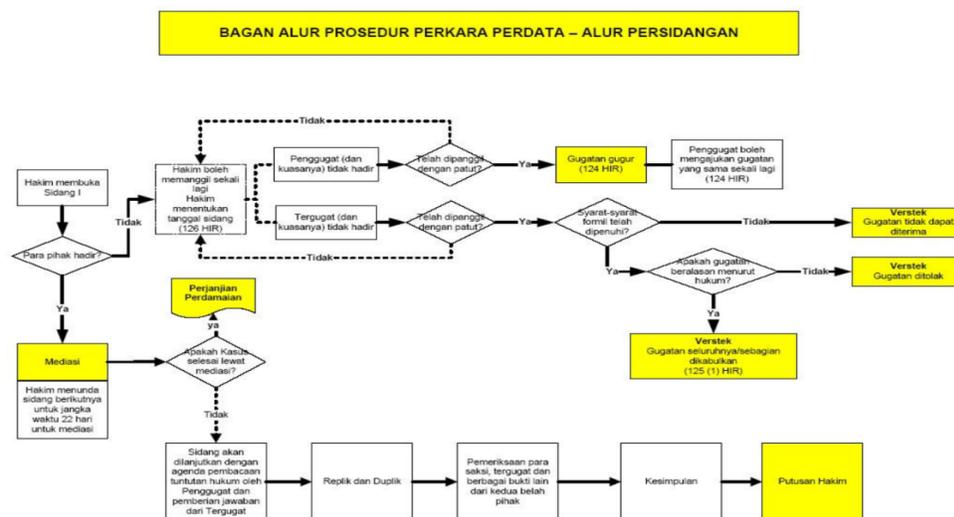
⁶⁹ Jadius Sidabolok. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia* (Bandung:PT. Citra Aditya Bakti, 2010), hlm. 146.

tertentu untuk “menjamin” tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen”. Disini pihak ketiga tidak memberi putusan atas sengketa, tetapi membantu para pihak menemukan penyelesaiannya. Sudah jelas bahwa selain dari pengadilan atau sistem pemerintahan yang resmi serta rumit dan memakan waktu lama, ada lembaga yang mengurus permasalahan sengketa konsumen. Berdasarkan pasal ini, bisa dikatakan bahwa ada dua penyelesaian sengketa konsumen, yaitu :⁷⁰

1. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan/litigasi

Litigasi sendiri merupakan suatu istilah dalam hukum mengenai penyelesaian suatu sengketa yang dihadapi melalui jalur pengadilan. Proses tersebut melibatkan pembeberan informasi dan bukti terkait atas sengketa yang dipersidangkan. Gunanya untuk menghindari permasalahan yang tak terduga di kemudian hari. Masalah sengketa tersebut diselesaikan di bawah naungan kehakiman. Dalam UUD 1945 pasal 22 disebutkan bahwa sistem kehakiman di bawah kekuasaan Mahkamah Agung dan badan peradilan di bawahnya. Badan-badan peradilan tersebut antara lain peradilan umum, peradilan agama, peradilan tata usaha negara, peradilan militer dan mahkamah konstitusi. Berikut adalah skema penyelesaian sengketa di Pengadilan⁷¹

Gambar 4.1



⁷⁰ Susanti Adi Nugroho, “Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa”, Telaga Ilmu Indonesia, (Tangerang: 2011), hlm.98.

⁷¹ <https://images.app.goo.gl/4jo3K3EUBGXbVQVv9> dikases pada tanggal 3 Januari 2021 pukul 13.55 WIB

Litigasi merupakan proses penyelesaian sengketa di pengadilan, di mana semua pihak yang bersengketa saling berhadapan satu sama lain untuk mempertahankan hak-haknya di muka pengadilan. Hasil akhir dari suatu penyelesaian sengketa melalui litigasi adalah putusan yang menyatakan win-lose solution.⁷² Belum lagi proses penyelesaian sengketa yang lambat, waktu yang lama, dan biaya yang relatif lebih mahal. Pasal 6 ayat (1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa berbunyi: “Sengketa atau beda pendapat perdata dapat diselesaikan oleh para pihak melalui alternatif penyelesaian sengketa yang didasarkan pada itikad baik dengan mengesampingkan penyelesaian secara litigasi di Pengadilan Negeri”. Proses penyelesaian sengketa melalui jalur peradilan atau litigasi seringkali disebut dengan *ultimum remedium*. Jadi maksudnya, litigasi adalah sarana akhir dari penyelesaian sengketa. Hasil akhir dari litigasi mempunyai kekuatan hukum mengikat terhadap pihak-pihak yang terkait di dalam sengketa tersebut.

2. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan

Penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan dengan menempuh salah satu dari ketiga penyelesaian yang ditawarkan dalam Pasal 45 ayat (2). Penyelesaian sengketa diluar Peradilan umum terdapat dalam Pasal 45 ayat (4) UUPK yang menyebutkan, “apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.” Pasal 47 UUPK menyebutkan Penyelesaian sengketa diluar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi jasa mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita konsumen. Salah satu Penyelesaian sengketa diluar pengadilan dapat ditempuh melalui proses mediasi.⁷³ Mediasi di luar pengadilan adalah mediasi yang dilakukan oleh mediator, baik perorangan maupun oleh lembaga atau institusi di luar pengadilan, salah satu

⁷² Nurnaningsih Amriani, *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa di Pengadilan*, Grafindo Persada, Jakarta, 2012, hlm. 16.

⁷³ Ahmadi Miru dan Sutraman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada, 2004, hal. 234

di antaranya adalah mediasi yang dilaksanakan oleh lembaga seperti Pusat Mediasi Nasional. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, mediasi adalah sebagai salah satu bentuk alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan, selain arbitrase atau cara lainnya. Mediasi dapat juga dimaksudkan sebagai proses kegiatan lanjutan akibat dari gagalnya negosiasi yang sebelumnya dilakukan oleh para pihak. Hal tersebut sesuai dengan apa yang dimaksud dalam Pasal 6 ayat (3) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999, yakni: “Dalam hal sengketa atau beda pendapat sebagaimana dimaksud dalam ayat 2 tidak dapat diselesaikan, maka atas kesepakatan tertulis para pihak, sengketa atau beda pendapat diselesaikan melalui bantuan seorang atau lebih penasihat ahli maupun melalui seorang mediator.” Sedangkan Pasal 60 menentukan bahwa:

“a. Alternatif penyelesaian sengketa merupakan lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi atau penilaian ahli. b. Penyelesaian sengketa melalui alternatif penyelesaian sengketa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) hasilnya dituangkan dalam kesepakatan tertulis. c. Kesepakatan secara tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (2) bersifat final dan mengikat para pihak untuk dilaksanakan dengan itikad baik.”

Mediasi sebagai suatu cara dari sistem *alternative disputes resolution* (ADR) di Indonesia, tidak hanya diterapkan dalam penyelesaian sengketa perdata saja, namun juga diterapkan dalam penyelesaian sengketa lingkungan hidup, paten, merek, jasa konstruksi, kesehatan, perselisihan perburuhan, ketenagakerjaan atau perselisihan hubungan industrial, dan lain-lain yang ditentukan dalam undang-undang tersendiri. Sesuai dengan penjelasan Pasal 6 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999, sengketa atau adanya beda pendapat dalam bidang perdata dapat diselesaikan para pihak melalui alternatif penyelesaian sengketa dengan didasarkan pada adanya itikad baik dan mengenyampingkan penyelesaian secara litigasi. Sebelum pada prosesnya, tahapan mediasi di luar pengadilan harus dilakukan pendaftaran kasus kepada lembaga mediasi, salah satunya dapat didaftarkan melalui Pusat Mediasi Nasional, dalam hal mendaftarkan dapat dilakukan oleh satu pihak (pemohon) secara langsung atau bisa dengan pihak terkait lainnya yang

memang ada hubungan hukum dengan para pihak yang akan dimediasi. Hal ini dilakukan untuk memberikan gambaran secara jelas mengenai permasalahan atau latar belakang dari para pihak. Apabila dalam hal ini termohon merespon, dan ada itikad baik untuk menyelesaikan sengketa dengan mediasi, para pihak sendiri dapat memilih mediator secara langsung. Mediator yang terpilih akan membuat kesepakatan untuk melakukan mediasi. Kesepakatan tersebut berisi tentang aturan-aturan dalam proses mediasi, penjelasan tentang mediasi, kode etik mediator, tugas mediator sampai dengan biaya jasa mediator dan anggaran untuk tempat melakukan mediasi. Pasal 45 Ayat (4) UUPK menentukan apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa. Untuk mempermudah pemahaman, maka penjelasan ini akan dibagi dalam beberapa tahap yang dimulai dari tahap pengajuan gugatan, tahap persidangan sampai pada tahap keputusan dan atau eksekusi putusan.

a. Penyelesaian sengketa secara damai oleh para pihak sendiri

Merupakan penyelesaian sengketa antar pihak dengan atau tanpa pendamping atau kuasa hukum bagi masing-masing pihak, melalui cara-cara damai. Perundingan dilakukan secara musyawarah atau mufakat. Penyelesaian dengan cara ini disebut pula “penyelesaian secara kekeluargaan”. Karena dengan cara penyelesaian sengketa secara damai ini, sesungguhnya ingin diusahakan bentuk penyelesaian yang “mudah, murah dan lebih cepat”. Dasar hukum penyelesaian tersebut terdapat dalam KUHPerdara Indonesia yaitu buku ke-III, Bab 18, pasal-pasal 1851-1854 tentang perdamaian/dading dan didalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 tahun 1999, Pasal 45 ayat (2) jo. Pasal 47. Penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud pada Pasal 45 ayat (2) UUPK, tidak menutup kemungkinan dilakukannya penyelesaian secara damai oleh para pihak yang bersengketa, yaitu pelaku usaha dan konsumen, tanpa melalui pengadilan atau badan penyelesaian sengketa konsumen, dan sepanjang tidak bertentangan dengan UUPK. Bahkan

dalam penjelasan pasal tersebut dikemukakan bahwa pada setiap tahap diusahakan untuk menggunakan penyelesaian damai oleh kedua belah pihak yang bersengketa. Dari penjelasan Pasal 45 ayat (2) UUPK dapat diketahui bahwa UUPK menghendaki agar penyelesaian damai merupakan upaya hukum yang justru harus terlebih dahulu diusahakan oleh para pihak yang bersengketa, sebelum para pihak memilih untuk menyelesaikan sengketa mereka melalui Lembaga Perlindungan Konsumen atau badan peradilan untuk menyelesaikan sengketa.

b. Penyelesaian sengketa melalui lembaga yang berwenang,

Penyelesaian sengketa yang timbul dalam dunia bisnis, merupakan masalah tersendiri, karena apabila pelaku bisnis mengalami suatu sengketa, maka mereka (Pelaku Usaha) akan berhadapan dengan proses peradilan yang berlangsung lama dan membutuhkan biaya yang tidak murah, sedangkan dalam dunia bisnis penyelesaian sengketa yang dikehendaki adalah yang dapat berlangsung cepat dan dengan biaya yang murah. Disamping itu, penyelesaian sengketa dalam dunia bisnis diharapkan tidak merusak hubungan bisnis selanjutnya dengan siapa dia pernah terlibat suatu sengketa. Hal ini tentunya akan sangat sulit tercapai apabila para pihak yang bersangkutan membawa dan menyelesaikan perselisihan yang terjadi melalui jalur pengadilan, karena proses penyelesaian sengketa melalui pengadilan (litigasi) akan berakhir dengan kekalahan salah satu pihak dan kemenangan bagi pihak lainnya.⁷⁴

Dalam menjalankan program kerjanya LP2K berasaskan pada Pancasila dan berdasarkan UUD 1945 serta berpegang teguh pada prinsip kemandirian, semangat kerjasama tanpa ikatan dan bekerja secara nyata untuk menangani permasalahan yang berkaitan dengan pembinaan, perlindungan dan pemberdayaan konsumen.⁷⁵ LP2K adalah Lembaga yang bertujuan meningkatkan pengetahuan dan kesadaran masyarakat dalam melihat mutu

⁷⁴ Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT Raja Grafindo Persada. Jakarta: 2004. hlm 234.

⁷⁵ Wawancara dengan Sekretaris LP2K bagian pengurus Bapak Abdun Mufid, di LP2K Semarang, Tanggal 6 Januari 2020

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. Tugas LP2K terdiri dari beberapa bidang antara lain bidang kegiatan LP2K Jawa Tengah salah satunya meliputi bidang Pengabdian dan Pelayanan Masyarakat serta Penelitian dan Pengembangan Program. Pada hakekatnya ruang lingkup tugas dari LP2K sangatlah luas, yaitu semua hal yang berkaitan dengan usaha untuk membina dan melindungi konsumen dalam memperoleh dan menggunakan barang dan jasa dalam kehidupan sehari-hari. Akan tetapi untuk lebih memfokuskan gerak langkah, LP2K menentukan berbagai isu yang menjadi prioritas dalam penyusunan program salah satunya yaitu 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. Tahap-tahap dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui LP2K ini terdiri dari tiga tahapan. Pertama, tahap pengaduan atau adanya aduan dari masyarakat mengenai permasalahan yang merugikan konsumen yang kemudian dilakukan pendataan oleh LP2K, yang kedua tahap pertemuan antara konsumen dengan pelaku usaha yang bersengketa yang dapat dilaksanakan dengan cara mediasi, dan ketiga tahap akhir hasil dari keputusan antara kedua belah pihak yang bersengketa.

Mediasi di luar pengadilan mempunyai 2 (dua) proses, yaitu: a. Proses definisi, yaitu di mana mediator memberikan kesempatan para pihak untuk menyampaikan permasalahan apa yang sedang dihadapi dan apa harapan dalam penyelesaian sengketa. Di sini mediator dapat mendefinisikan permasalahan yang dihadapi para pihak. b. Proses penyelesaian masalah, dalam proses ini, setelah para pihak menjelaskan apa permasalahannya dengan dipandu mediator, para pihak dapat melakukan tawar-menawar apa saja yang disepakati dari definisi masalah tersebut. Hal ini dilakukan sampai seluruh butir masalah dibahas dan mencapai kesepakatan. Apabila dalam proses mediasi ini

mencapai kesepakatan, maka mediator dapat membuat draf kesepakatan. Draft kesepakatan yang telah diterima oleh masing-masing pihak dan tidak ada perubahan, maka akan dibuat kesepakatan perdamaian secara tertulis dan ditandatangani semua pihak. Jika para pihak menginginkan kesepakatan perdamaian itu dinaikan menjadi akta perdamaian, maka mediator pun wajib menandatangani kesepakatan perdamaian, untuk kemudian dituangkan dengan dibuatnya akta perdamaian secara notarial (otentik).

Meski tidak memiliki kewenangan dalam memutuskan sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha, tetapi tidak banyak konsumen yang mau mempercayakan penyelesaian sengketa kepada LP2K. Hal ini disebabkan substansi pengaturan, prosedur, dan mekanisme penyelesaian sengketa banyak mengandung kelemahan dan saling bertentangan sehingga LP2K tidak dapat berperan banyak dalam penyelesaian sengketa konsumen. Menurut S. Sothi Rachagan di dalam Al Wisnubroto ada beberapa prinsip yang musti harus dipenuhi dalam pengelolaan lembaga penyelesaian sengketa konsumen⁷⁶ :

1. Aksesibilitas yakni bagaimana mengupayakan agar Lembaga penyelesaian sengketa konsumen dapat diakses seluas-luasnya oleh masyarakat. Prinsip ini meliputi elemen-elemen seperti : biaya murah, prosedur yang sederhana dan mudah, pembuktian yang fleksibel, bersifat komprehensif, mudah diakses langsung, dan tersosialisasi serta tersedia di berbagai tempat .
2. Fairness dalam arti keadilan lebih diutamakan daripada kepastian hukum sehingga sebuah lembaga penyelesaian sengketa konsumen setidaknya harus bersifat mandiri (independent) dan dapat dipertanggungjawabkan pada masyarakat.
3. Efektif, lembaga penyelesaian sengketa harus dibatasi cakupan perkaranya (kompleksitas dan nilai klaim) dan setiap perkara yang

⁷⁶ Al.Wisnubroto, Alternatif Penyelesaian Sengketa Konsumen Butuh Progresivitas, Hukum Online.Com, 9 Mei 2009.

masuk harus diproses secepat mungkin tanpa mengabaikan kualitas penanganan perkara.

Dalam hubungan tersebut diatas, agar LP2K sebagai lembaga yang juga diberi wewenang untuk menyelesaikan sengketa konsumen dapat berperan aktif, perlu penguatan peran pembaga penyelesaian sengketa dimasa akan datang, yaitu pertama dengan perubahan terhadap prosedur dan ketegasan LP2K, kedua dengan membuat penyelesaian sengketa model ADR secara mediasi yang “khas” Indonesia maksudnya dengan sistem kekeluargaan. Hal ini Nampak misalnya dari konsep dalam menjalankan programnya, dalam menjalankan program kerjanya LP2K beraskan pada Pancasila dan berdasarkan UUD 1945 serta berpegang teguh pada prinsip kemandirian, semangat kerjasama tanpa ikatan dan bekerja secara nyata untuk menangani permasalahan yang berkaitan dengan pembinaan, perlindungan dan pemberdayaan konsumen yang sudah disepakati oleh para pendiri lembaga. Sasaran LP2K adalah terwujudnya kesejahteraan hidup konsumen sebagai pribadi, anggota keluarga maupun anggota masyarakat.

B. Hambatan-hambatan dalam menangani kasus sengketa rumah perumahan di Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K)

Mediasi sebagai Alternatif Penyelesaian sengketa konsumen dilakukan dengan berpedoman kepada hukum perlindungan konsumen. Hukum Perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen. Pengertian konsumen sendiri terdiri dari 3 (tiga) pengertian yaitu konsumen, konsumen antara dan konsumen akhir⁷⁷ : 1. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan atau jasa yang digunakan untuk tujuan tertentu; 2. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan atau jasa yang digunakan untuk diperdagangkan atau komersial. 3. Konsumen akhir adalah setiap orang alami (*natuurlijke persoon*) yang mendapatkan barang dan atau jasa, yang digunakan untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidup pribadinya, keluarga dan atau rumah tangganya dan tidak untuk diperdagangkan kembali. Penyelesaian sengketa konsumen menurut UU No. 8

⁷⁷ Susanti Adi Nugroho, “Penyelesaian Sengketa. Arbitrase dan Penerapan Hukumnya”, Prenada, (Jakarta: 2015), hlm.57

Tahun 1999 dapat ditempuh melalui jalur litigasi ke pengadilan dalam lingkungan peradilan umum dan melalui jalur non litigasi diluar pengadilan diantaranya dapat diajukan ke LP2K, dengan mediasi.

Berhubung masih banyaknya persoalan yang dihadapi masyarakat atas tindakan pelaku usaha baik yang kecil maupun yang besar maka penelitian ini mempunyai alasan ataupun sebab-sebab ingin menelaah masalah penyelesaian sengketa konsumen, adalah sebagai berikut: Masyarakat sering dirugikan dan tidak mengetahui cara untuk melindungi dirinya. Setelah lahirnya Undang-undang perlindungan konsumen peraturan perundang-undangan belum memadai untuk menyelesaikan masalah konsumen. Penerapan dalam menjatuhkan sanksi belum berjalan sesuai dengan undang-undang perlindungan konsumen, baik sanksi administratif maupun sanksi pidana, serta pemberian ganti kerugian dalam penyelesaian secara pidana maupun perdata. Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang diharapkan dapat menjadi senjata bagi konsumen pencari keadilan, dalam implementasinya ternyata masih sulit dilakukan. Hal ini disebabkan ketentuan hukumnya tidak sesuai sebagaimana diharapkan, yaitu untuk menyelesaikan sengketa konsumen secara cepat, sederhana dan murah. Disamping itu tidak adanya konsistensi pada pasal-pasal dalam UUPK, adanya pertentangan antara pasal yang satu dengan pasal yang lainnya, maupun adanya konflik horizontal dengan produk perundang-undangan yang lainnya. Sebagai ilustrasi akan disampaikan beberapa kendala-kendala dan permasalahan yang timbul, yang membingungkan dalam implementasinya. Dari penelitian ini, perlu dilakukan analisis, terhadap kasus-kasus perlindungan konsumen, untuk mencapai penyebab atau hambatan-hambatan yang menyebabkan belum efektifnya penyelesaian sengketa konsumen terhadap tindakan-tindakan oknum pelaku usaha yang melakukan kecurangan dan pelanggaran undang-undang konsumen dan undang-undang terkait dengan perlindungan konsumen, akhirnya penelitian ini diharapkan bisa menjadi masukan baik kepada konsumen, pelaku usaha maupun kepada pemerintah dan penegak hukum itu tersendiri. Kelebihan yang dimiliki jalur mediasi dari jalur litigasi tidak membuat mediasi efektif dalam penyelesaian sengketa.

Ada beberapa faktor penghambat dalam menyukkseskan mediasi dalam penyelesaian sengketa bisnis. Jika faktor-faktor ini tidak dapat dikelola dengan baik, mediasi yang tujuan awalnya mulia, justru dapat berujung pada konflik yang lebih besar.

1. Hambatan-hambatan dalam penyelesaian sengketa

Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konmsumen atau sering disebut dengan istilah LP2K adalah lembaga swadaya masyarakat (LSM) yang bergerak dibidang pembinaan, perlindungan dan pemberdayaan konsumen di Indonesia, LP2K juga mempunyai tujuan yaitu untuk meningkatkan pengetahuan dan kesadaran masyarakat dalam melihat mutu suatu barang dan jasa, sehingga dapat membentuk sikap dan perilaku masyarakat konsumen yang sadar dan mengerti tantang bagaimana mengkonsumsi barang dan jasa secara baik benar, tepat dan sehat serta dapat bertindak sebagai konsumen yang berwawasan lingkungan.

Pada hakekatnya ruang lingkup tugas dari LP2K sangatlah luas, yaitu semua hal yang berkaitan dengan usaha untuk membina dan melindungi konsumen dalam memperoleh dan menggunakan barang dan jasa dalam kehidupan sehari-hari. Akan tetapi LP2K juga salah satu Lembaga yang menangani “Advokasi Untuk Peningkatan Pelayanan Publik”. Pelayanan publik yang menjadi *concern* program LP2K meliputi :

- 1) Kelompok pelayanan publik *administrative*, 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 menghasilkam berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telpon, listrik, air bersih dan;
- 3) Kelompok pelayanan publik jasa: yatu pelayanan yang menghasikan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik seperti ; pendidikan, transportasi, pemeliharaan kesehatan, pos dsb.

Selain faktor dari pelaku usaha atau Tergugat, ada beberapa faktor yang menjadi penghambat dalam menyelesaikan kasus di Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) Kota Semarang sebagai ilustrasi akan disampaikan beberapa kendala-kendala dan permasalahan yang timbul, yang membingungkan dalam implementasinya, yaitu antara lain:

1. Kurangnya kesadaran hukum dari semua pihak yang terkait dengan penyelenggaraan perlindungan konsumen. Para pihak yang dimaksud disini adalah pemerintah, pelaku usaha dan konsumen. Kesadaran para pihak dalam menerapkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen akan sangat menentukan terlaksananya perlindungan konsumen dengan baik. Artinya, pemerintah menyadari tanggung jawabnya untuk menyelenggarakan perlindungan hukum bagi warganya. Pelaku usaha perlu menyadari juga bahwa dalam menjalankan suatu bisnis harus memperhatikan kepentingan yang lebih luas, yaitu faktor kesehatan, keselamatan dan keamanan. Untuk itu, pelaku usaha perlu menjalankan usahanya secara etis dan tidak merugikan pihak lain, sehingga produk yang dihasilkan benar-benar bermutu dan aman untuk dikonsumsi. Kesadaran konsumen akan hak-haknya juga menjadi faktor penting dalam menerapkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, sebab jika konsumen tidak ada yang sadar bahwa hak-haknya dilanggar, maka tidak akan ada gerakan konsumen yang menuntut supaya hak-haknya dilindungi. Sehingga perlindungan yang diberikan pemerintah tidak akan menjadi efektif. Sifat konsumen yang keras mempertahankan haknya tanpa memperhatikan kewajibannya juga akan membuat proses pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen tersendat-sendat;
2. Ketidaktahuan konsumen akan keberadaan Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) Kota Semarang, konsumen tidak akan pernah mengadakan pelanggaran atas hak-haknya pada tempat yang tepat. Kebanyakan mereka hanya melakukan klaim terhadap pelaku usaha yang akan berakhir dengan pernyataan-pernyataan serta klausa baku yang telah diterapkan oleh pelaku usaha yang menjadikan posisi konsumen lemah;

3. Sulitnya mengubah pola pikir dan budaya masyarakat. Unsur lain yang juga menjadi kendala dalam penerapan pelaksanaan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah bahwa untuk menerapkan perlindungan konsumen dibutuhkan suatu perubahan budaya. Artinya, masyarakat harus mengubah tata nilai yang selama ini dihayati sebagai misal budaya "*nrimo*" dan "*ewoh pakewoh*" menjadi budaya kritis untuk memperjuangkan nilai-nilai keadilan. Fenomena tersebut seperti yang dijelaskan oleh Abdun Mufid selaku staf sekretariat LP2K kota Semarang bahwa:

"Masyarakat masih jarang yang mahu mengadukan pelaku usaha ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) kota Semarang karena merasa sungkan dengan pelaku usaha. Penyebabnya biasanya karena konsumen telah mengenal pelaku usaha, tidak nyaman jika kasusnya diketahui orang lain, atau lebih memilih pasrah atas kasus yang menimpanya, sehingga lebih memilih menyelesaikan sengketa secara damai".

4. Iktikad baik para pihak. Tercapai atau tidaknya kesepakatan sangat tergantung dari itikad baik para pihak untuk menyelesaikan sengketa dalam proses mediasi. Jika tidak ada itikad baik dalam proses mediasi dari kedua belah pihak, kesepakatan tidak akan pernah tercapai dan konflik pun tidak dapat terselesaikan. Sehingga, mediator tidak selalu berhasil mencapai titik temu sehingga kompromi tidak tercapai. Dengan demikian para pihak kemudian menempuh cara penyelesaian lainnya, seperti melalui pengadilan. Disamping itu, kepatuhan para pihak dalam menaati kesepakatan yang dibuat dan pengaruh mediator dalam proses mediasi sangat mempengaruhi kesepakatan yang akan dicapai oleh pihak-pihak yang bersengketa. Seperti yang dijelaskan juga oleh Abdun Mufid bahwa :

"Pada saat mediasi terkadang konsumen dan pelaku usaha mengedepankan sikap ego masing-masing, apabila ada pihak yang tidak ingin mengalah maka sulit bagi mediator dalam mendamaikan pihak tersebut karena mereka menganggap upaya damai sudah maksimal dijalankan dikampung kemudian para pihak lebih mengedepankan egonya. Maka dari itu para pihak yang

berperka saling mempertahankan argument mereka masing-masing.” Tujuan dari proses mediasi adalah dapat tercapainya kesepakatan diantara para pihak yang berkonflik atau paling tidak dapat terjalin *k*omunikasi diantara para pihak yang berkonflik mengenai permasalahan yang sedang mereka hadapi. Sedangkan fungsi mediasi adalah untuk merencanakan suatu penyelesaian yang dapat memuaskan para pihak.

5. Faktor Sosial dan Psikologis para pihak. Kondisi sosial dan psikologis para pihak menentukan akan keberhasilan mediasi. Kemampuan mediator yang baik jika tidak didorong dengan kondisi sosial dan psikologis para pihak yang kondusif, tetap bisa melahirkan hasil mediasi yang buruk, atau bahkan memunculkan konflik yang lebih besar. Para pihak yang saling bersengketa harus menahan diri dalam situasi subjektif dalam melalui jalur mediasi, agar hasil mediasi dapat bermanfaat bagi kedua belah pihak.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

1. Berdasarkan penelitian penulis, Penyelesaian sengketa adalah suatu penyelesaian perkara yang dilakukan antara salah satu pihak dengan pihak yang lainnya. Timbulnya sengketa dapat diselesaikan melalui dua mekanisme, yaitu dengan litigasi (Pengadilan) maupun non litigasi atau penyelesaian sengketa di luar pengadilan (melalui Alternatif Penyelesaian Sengketa). Adapun proses penyelesaian sengketa melalui LP2K :
 - 1) Pihak LP2K menerima aduan dari konsumen yang merasa dirugikan
 - 2) LP2K membuat berkas terkait pegaduan konsumen tersebut dan pihak konsumen harus melengkapi berkas-berkas yang dibutuhkan oleh LP2K untuk segera memproses kasusnya
 - 3) Setelah berkas tersebut selesai, LP2K menganalisis permasalahan yang terjadi kemudian memanggil kedua belah pihak untuk menanyakan atau mengkonfirmasi apakah benar adanya permasalahan tersebut terjadi, lalu pihak LP2K membuat surat pemanggilan untuk pihak-pihak yang bersengketa
 - 4) Setelah itu melakukan pemanggilan kedua belah pihak baik pelaku usaha dan konsumen yang merasa dirugikan tersebut untuk bertemu dan menyelesaikan permasalahan tersebut, dan LP2K menunggu adanya konfirmasi kedua belah pihak yang bersengketa untuk ketersediaannya menyelesaikan permasalahannya tersebut.
 - 5) Setelah adanya konfirmasi kedua belah pihak LP2K melakukan penyelesaian sengketa tersebut dengan mediasi, jika mediasi tersebut berhasil maka kasus dinyatakan selesai di LP2K namun jika salah satu pihak menolak melakukan mediasi atau tidak sepakat dan ingin melanjutkan kasusnya ke jalur hukum LP2K lepas tangan dan dilimpahkan ke BPSK atau jalur alternative lain dan kasus ini dinyatakan tidak selesai oleh LP2K.

- 6) Penyelesaian sengketa konsumen dilakukan dalam bentuk kesepakatan yang dibuat dalam perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh para pihak yang bersengketa, yang dikuatkan dalam bentuk keputusan LP2K dapat berupa perdamaian yang telah ditanda tangani di atas materai.
2. Selain faktor dari pelaku usaha atau Tergugat, ada beberapa faktor yang menjadi penghambat dalam menyelesaikan kasus di Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) Kota Semarang sebagai berikut :
 - 1) Kurangnya kesadaran hukum dari semua pihak yang terkait dengan penyelenggaraan perlindungan konsumen
 - 2) Ketidaktahuan konsumen akan keberadaan Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) Kota Semarang, konsumen tidak akan pernah mengadakan pelanggaran atas hak-haknya pada tempat yang tepat.
 - 3) Sulitnya mengubah pola pikir dan budaya masyarakat.
 - 4) Kurangnya kesadaran akan Iktikad baik para pihak.
 - 5) Faktor Sosial dan Psikologis para pihak.

B. SARAN

Adapun saran yang dapat disajikan dalam penelitian ini adalah hendaknya,

1. Para pihak (konsumen dan pelaku usaha) diwajibkan untuk menghadiri atau perlunya kesadaran sendiri dan para pihak yang bersengketa harus memiliki itikat baik jika sudah menyetujui dilakukannya mediasi agar tidak melakukan pemanggilan untuk beberapa kali dan selesainya kasus dengan cepat, yang ke dua pada saat mediasi para pihak agar bersikap lemah lembut dalam mengambil tindakan dengan tidak egois dan tidak mementingkan diri sendiri untuk menyelesaikan sengketa yang terjadi agar tercapai kesepakatan damai melalui proses mediasi.
2. Karena konsiliator hanya menerima apa yang telah disepakati oleh para pihak yang bersengketa maka, sudah seharusnya para pihak memenuhi atau mematuhi apa yang sudah menjadi kesepakatan agar tidak timbul lagi sengketa setelah dibuatnya akta perdamaian di LP2K Semarang.

3. Semoga skripsi ini dapat memberikan *mashlahah* atau kemanfaatan bagi penulis khususnya dan para pembaca di semua kalangan pada umumnya mengenai bagaimana penyelesaian sengketa baik secara umum maupun seperti yang dilakukan di LP2K.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Hendra, “*Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Makasar dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen Melalui Proses Konsultasi Pendekatan Kasus Tahun 2010--2015*”
- Elizabeth Denisa, “*Perlindungan Hukum bagi Konsumen Perumahan Griya Kurnia Indah atas Informasi Kualitas Bangunan oleh Pengembang PT. Putra Pratama*”. Skripsi Fakultas Hukum Sebelas Maret Surakarta.
- Marwan, “*Perlindungan Konsumen dalam Kontrak Jual Beli Rumah di Perumahan Harapan Indah Bekasi*”. Skripsi Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2015.
- Nanang Andreyanto, “*Perlindungan Hukum terhadap Proses Jual Beli Perumahan Secara Kredit*”. Skripsi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2009.
- Hj Muskibah S.H,M.H, “*Aanalisis Mengenai Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen*”. Jurnal Fakultas Hukum Universitas Jambi, 2010.
- Bahan-bahan kuliah Politik Hukum Pidana Fakultas Hukum USU tahun 2011
- Abdulkadir Muhammad. 2004. *Hukum dan Penelitian Hukum*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti
- Asro, Muhammad dan Muhammad Kholid. 2011. *Fiqh Perbankan*, Bandung: CV Pustaka Setia
- Abdul Halim Barkatullah, 2010, *Hak-hak Konsumen* (bandung: nusa media,) cet. 1
- Abdulkadir Muhammad, 1982, “*Hukum Perikatan*”, Alumni, Bandung.
- Amriani, Nurnaningsih. 2012. *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa di Pengadilan, Grafindo Persada, Jakarta*
- Adi Nugroho, Susanti. 2011, “*Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa*”, Telaga Ilmu Indonesia, Tangerang

- Adi Nugroho, Susanti. “*Penyelesaian Sengketa. Arbitrase dan Penerapan Hukumnya*”, Prenada, (Jakarta: 2015)
- Departemen Agama RI, Al Qur’an dan terjemahnya, hlm. 44.
- Departemen Agama Republik Indonesia, “Al-Qur’an dan Terjemahan”
- Al Hafizh bin Hajar Al Asqalani, Bulughul Maram, (Indonesia: Darul ahya Al Kitab Al Arab iyah)
- Dean G Pruitt & Z. Rubin, *Konflik Sosial*, Yogyakarta: PustakaPelajar, 2004
- Frans Hendra Winata, 2012, *Hukum Penyelesaian Sengketa*, Sinar Grafika, Jakarta,
- Hadimulyo, 1997, *Mempertimbangkan ADR Kajian Alternatif Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan*, ELSAM
- Harahap, Yahya. 2009. *Hukum Acara Perdata Tentang Gugatan, Persidangan, Penyitaan, Pembuktian, dan Putusan Pengadilan*, Sinar Grafika, Jakarta
- Harahap, Yahya. 1986. *Segi-segi Hukum Perjanjian, Cetakan kedua*, Sinar Grafika, Bandung
- Ibrahim, Johannes. 2004, *Cross Default & Cross Collateral Sebagai Upaya Penyelesaian Kredit Bermasalah*, Cetakan ke-1, Penerbit Refika Aditama, Bandung.
- Janus Sidabalok, 2010, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bhakti, Bandung.
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi. 2011. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Sinar Grafika: Jakarta.
- Khuzafah Dimiyati dan Kelik Wardiyono, 2004, *Metode Penelitian Hukum*. Surakarta: FH UMS.
- M. Marwan dan Jimmy P., 2009. *Kamus Hukum*, Reality Publisher, Surabaya.
- M. Sadar, Moh. Taufik Makarao, Habloel Mawadi, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*(Jakarta: Akademia, 2012)
- Mertokusumo, Sudikno. 2005. *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*. Liberty Yogyakarta: Yogyakarta.
- Miru, Ahmadi. 2011. *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*. Rajawali Pers: Jakarta.
- Miru, Ahmadi. 2008. *Hukum Perikatan*. Rajawali Pers: Jakarta.

- Milles dan Huberman. 2002, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Tarsito
- Nasution, saddat. 2003. *Metode Research (Penelitian Alamiah)*. Penerbit Bumi Aksara- Jakarta, 2003
- Nasution, Az. 1999. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Daya Widya: Jakarta.
- Nugroho, Susanti Adi, 2014, *Hukum Persaingan Usaha DI Indonesia Dalam Teori dan Praktik Serta Penerapan Hukumnya*, Kencana Prenamedia Group, Jakarta
- Nazir, M. 2003. *Metode penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Philipus M. Hadjon, 1987, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia*, Surabaya: PT. Bina Ilmu.
- Sidharta. 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Grasindo: Jakarta.
- Soekanto Soerjono, 1986, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: UI Press,.
- Soekanto Soerjono dan Sri Pamuji, 1986, *Penelitian Hukum Normatif*, Jakarta: CV Rajawali.
- Subekti, R. 2007. *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*. Jakarta: PT. Arga Printing.
- Subekti, R. dan R.Tjitrosudibio. 2001. *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*. Jakarta: Pradnya Paramita.
- Syafei, Rachmat. 2004. *Penimbunan dan Monopoli Dagang Dalam Kajian Fiqih Islam*, Jakarta: Departemen Agama- Mimbar Hukum
- Sutarno. 2009. *Aspek-aspek Hukum Perkreditan pada Bank*. Bandung: Alfabeta.
- Takdir Rahmadi, *Mediasi Penyelesaian Sengketa Melalui Pendekatan Mufakat*, Rajawali Pers, Jakarta, 2011
- Wahbah az Zuhaili, *Fiqh Islam wa Adillatuhu*, Abdul Hayyie al Kattani, dkk, terj. Fiqh Islam, (Depok: Gema Insani, 2007)

INTERNET

<https://images.app.goo.gl/4jo3K3EUBGXByQVv9> dikases pada tanggal 3 Januari 2021 pukul 13.55WIB

<https://www.hukumonline.com/klinik/detail/ulasan/lt52897351a003f/litigasi-dan-alternatif-penyelesaian-sengketa-di-luar-pengadilan/>
https://id.wikipedia.org/wiki/Penyelesaian_sengketa
<https://eprints.uny.ac.id/22029/4/4.BAB%20II.pdf>
<https://paralegal.id/pengertian/alternatif-penyelesaian-sengketa/>
<https://www.andrianfebrianto.com/2019/10/sengketa-hukum-dan-penyelesaian.html>
<https://bpkn.go.id/uploads/document/41b64ac58b0ad0d025f7911dc4d1839d6492214a.pdf>
<http://repository.untag-sby.ac.id/413/3/BAB%20II.pdf>
<https://butew.com/2018/08/19/pengertian-konsumenhak-dan-kewajiban-konsumen-dan-pelaku-usaha-dan-asas-asas-perlindungan-konsumen/>

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-Undang Dasar 1945

UU No. 11 Tahun 2011 tentang Perumahan dan Kawasan Pemukiman

UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

UU No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa

UU No. 14 Tahun 1980 tentang Mahkamah Agung

UU No. 5 Tahun 2005 tentang Pembentukan Pengadilan Tinggi Agama Kepulauan Bangka Belitung

UU No. 5 Tahun 1999 TLN tentang Perlindungan Konsumen Nomor 3821 Pasal 7

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

WAWANCARA

Wawancara dengan Sekretaris LP2K bagian pengurus Bapak Abdun Mufid, di LP2K Semarang, Tanggal 2 Desember 2019 dan pada tanggal 6 Januari 2020

Wawancara dengan konsumen Bapak Budi Sopanata via whatsapp pada tanggal 18 Juni 2021

Wawancara dengan konsumen Ibu Maulianingsih di kediamannya pada 26 Januari 2020 dan melalui via whatsapp pada 18 Juni 2021

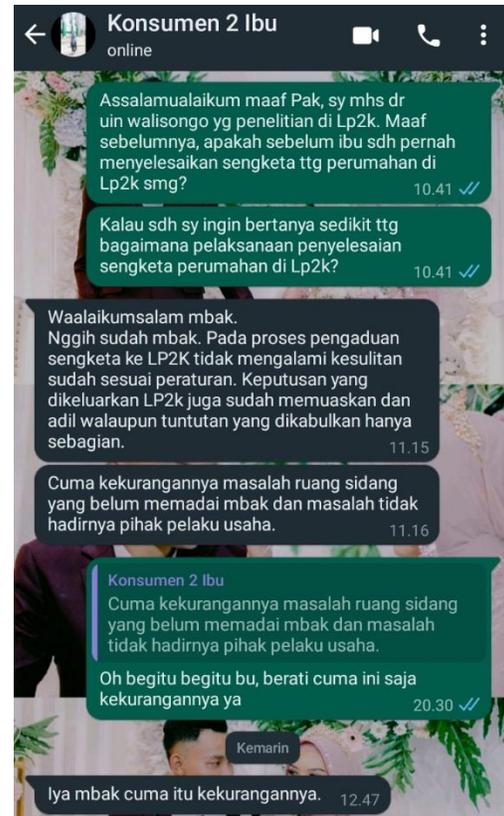
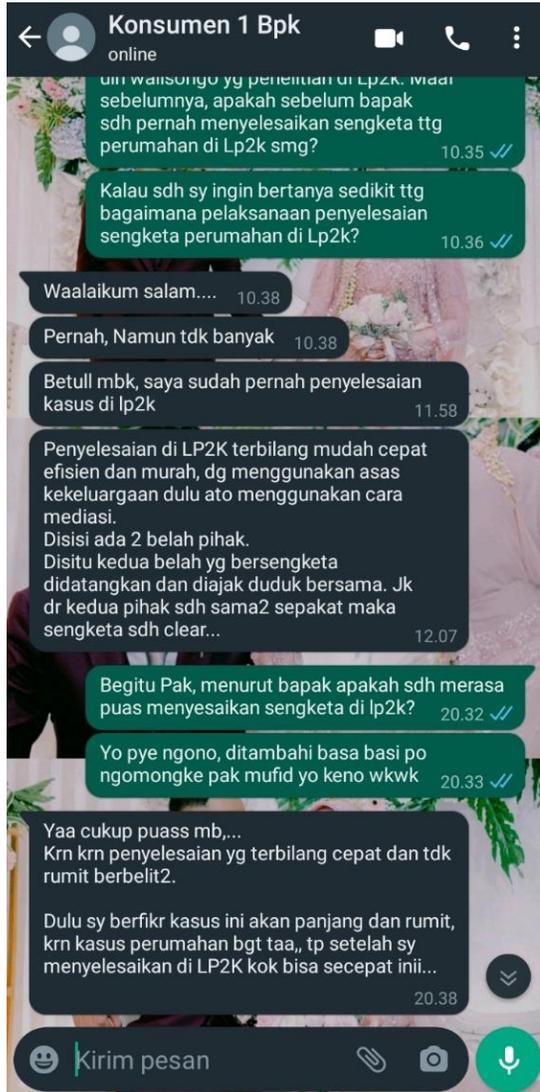
Lampiran 1



Foto saat melakukan riset di kantor LP2K Manyaran Semarang Bersama Bapak Abdun Mufid (baju biru)

Wawancara dengan beberapa konsumen LP2K melalui via chat whatsapp

Lampiran 2





LP2K

LEMBAGA PEMBINAAN DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN
Institute For Consumer Development and Protection

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

Semarang, 13 Mei 2019

Nomor : 07/LP2K/PPM/V/2019

Hal : Pengaduan Konsumen

Lamp : 1 berkas

Kepada Yth.

Pimpinan Rumah danTanah.Com, Pengembang Kluster Amsterdam

Ruko Amsterdam Kilang No L4, Jl. Kilang Raya, Blok Z

Semarang

Dengan hormat,

Menindaklanjuti pengaduan konsumen atas nama Riyandika Andhi Saputra beralamat di Pondok Asri 2 , RT 2 RW 14 Payaman Secang Magelang Telp 085727645117, dengan permasalahan sebagai berikut :

1. Konsumen adalah pembeli perumahan kluster Amsterdam yang melakukan pembelian kavling sekaligus bangunan yang dibangun secara bertahap dengan sistem termin dengan harga Rp. 285.000.000,-, yang kemudian direvisi karena selisih luas tanah menjadi Rp 279.000.000,-. Pembelian dilakukan pada tanggal 29 Januari 2018, dan sesuai perjanjian pembayaran dilakukan secara bertahap yaitu 70 % tahap pertama, 15 % untuk proses finishing dan sisanya 15 % setelah rumah jadi. Konsumen sudah melakukan pembayaran awal sebanyak 70 % yaitu sebesar Rp. 199.500.000,-.
2. Berdasarkan surat pernyataan dari pengembang, tanggal 24 Februari 2018, proses pembangunan akan diselesaikan 5 bulan sejak surat pernyataan tersebut ditanda tangani, namun sampai dengan bulan Maret 2019 pembangunan baru mencapai 70 %. Konsumen sudah melakukan pembayaran tahap kedua (15 %) yaitu sebesar Rp 39.750.000,- pada tanggal 23 Maret 2019 . Pengembang kembali membuat surat pernyataan tertanggal 22 Maret 2019, bahwa rumah akan siap ditempati maksimal tanggal 30 April 2019. Namun sampai dengan saat ini pembangunan belum selesai .
3. Konsumen merasa sangat dirugikan akibat wan prestasi dari pengembang yang molor dalam menyelesaikan proses pembangunan, padahal konsumen sudah menyelesaikan kewajiban sebagaimana perjanjiannya.

Berkaitan dengan hal tersebut kami mohon RumahdanTanah.Com selaku Pengembang Kluster Amsterdam secepatnya menyelesaikan pembangunan rumah sesuai dengan pernyataan yang telah dibuat.

Demikian atas perhatiannya disampaikan terima kasih.

Hormat kami,



Tembusan

1. Konsumen
2. Arsip

Rubiyanto
Warga Bortobudur
Konsumen



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 | www.yayasanlp2kjateng.com

Semarang, 17 Desember 2019

Nomor : 13/LP2K/PPM/XII/2019
Hal : Pengaduan Konsumen
Lamp : 1 berkas

Kepada Yth.
Pimpinan PT. Makmur Sejati Abadi
Jl. Muara Mas X/38
Semarang

Dengan Hormat,

Menindaklanjuti pengaduan konsumen atas nama Ibu Maulianingsih yang beralamat di Perum BPI Blok I-14 telp nomor 081381468573, 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 disertifikat 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.

Berdasarkan 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
Yayasan LP2K Jawa Tengah



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

PT. MAKMUR SEJATI ABADI SEMARANG
• DEVELOPER • KONTRAKTOR
• KONSULTAN • SUPPLIER
• PERDAGANGAN UMUM
Jl. Muara Mas X / 308 Semarang
Telp. (024) 3513181

No.

Telah terima dari Ibu Maulianingsih.

Yang Sejumlah — Sepuluh juta rupiah —

Guna Membayar Uang muka BPI pembelian rumah
di perumahan Griya Siranda Asri Mijen
Blok. F.9.

Semarang 13 - 01 - 2019

Rp. 10.000.000,-

PT. MAKMUR SEJATI ABADI
BETERA TEMPEL
6000
ENAM RIBU RUPIAH



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

SURAT KETERANGAN

Nomor : 17/PH.Yay.LP2K Jtg/IV/2021

Yang bertanda tangan di bawah ini :

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

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : YUSINDA EKA SIWI
NIM : 1502056062
Fakultas : Syari'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 : *"Perlindungan Hukum Konsumen dan Upaya Mediasi Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) Dalam Menangani Kasus Jual Beli Rumah Perumahan di Kota Semarang"*.

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

Dikeluarkan di : Semarang
Pada Tanggal : 01 April 2021

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 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

Daftar Riwayat Hidup Penulis

Nama Yusinda Eka Siwi lahir di Kendal pada 16 April 1997, tinggal di Desa Karang Sari Rt:05 Rw:03 Kecamatan Kota Kendal merupakan anak pertama dan satu-satunya dari Ibu Endah Saparni dan Bapak Yusuf Basuki (Alm) dan Bapak H. Soekar.

Pada tahun 2003 saya sekolah di TK Wali Joko Kendal, kemudian SD N Pekauman Kendal Lulus pada tahun 2009, dan melanjutkan sekolah di SMP N 1 Brangsong Kendal lulus pada tahun 2012 dan pada tahun itu pula melanjutkan sekolah di SMA N 1 Kendal masuk program IPS lulus pada tahun 2015 dan melanjutkan di Perguruan Tinggi UIN Walisongo Semarang Jurusan Ilmu Hukum dan menyelesaikan strata satu (S1) pada tahun 2021.

Pengalaman Organisasi saya pada waktu di perguruan Tinggi UIN Walisongo Semarang baik Ekstra maupun Intra kampus yaitu IMAKEN (IKATAN MAHASISWA KENDAL), HMJ (Himpunan Mahasiswa Jurusan).

Motto Hidup "Dan ketahuilah, sesungguhnya kemenangan itu beriringan dengan kesabaran. Jalan keluar beriringan dengan kesukaran. Dan sesudah kesulitan pasti akan datang kemudahan." (HR. Tirmidzi)

Semarang, 20 April 2021
Penulis

Yusinda Eka Siwi

NIM 1502056062