



Tanggung Jawab Developer Sebagai Upaya Perlindungan Konsumen Dalam Bidang Perumahan di Kota Makassar

INFO PENULIS

Suhartati
Universitas Indonesia Timur
suhartatusaja12@gmail.com

Mira Nila Kususma Dewi
Universitas Indonesia Timur
miranila@gmail.com

INFO ARTIKEL

ISSN: 2808-1307
Vol. 6, No. 2, Agustus 2026
<https://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh>

© 2026 Arden Jaya Publisher All rights reserved

Saran Penulisan Referensi

Suhartati & Dewi, M. N. K. (2026). Tanggung Jawab Developer Sebagai Upaya Perlindungan Konsumen Dalam Bidang Perumahan di Kota Makassar. *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora*, 6 (2), 1985-1989.

Abstrak

Rumah merupakan salah satu kebutuhan dasar manusia, tempat manusia melakukan aktivitas hidup dan berfungsi untuk melindungi manusia dari gangguan eksternal. Di Indonesia kebutuhan masyarakat akan rumah semakin meningkat, terutama pada masyarakat perkotaan. Namun, memiliki sebuah rumah membutuhkan dana yang besar akibat terbatasnya lahan dan mahalnnya harga tanah. Untuk mengatasi hal tersebut, pemerintah membuat program perumahan yang segmen pasarnya lebih diperuntukkan bagi masyarakat golongan ekonomi menengah ke bawah, sekaligus menghimbau para pengusaha properti agar turut membangun perumahan bagi segmen pasar tersebut. Menjanjikannya usaha di bidang properti membuat persaingan bisnis semakin ketat, sehingga para pengembang berlomba menarik konsumen dengan berbagai janji, seperti kualitas bangunan yang baik, fasilitas lengkap, uang muka dan cicilan yang ringan, serta kemudahan legalitas. Dalam pelaksanaannya, tidak semua janji tersebut terealisasi sehingga banyak konsumen merasa dirugikan. Untuk merespons persoalan tersebut, pemerintah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, namun penerapannya di lapangan masih menghadapi kendala, salah satunya rendahnya kesadaran konsumen akan hak-haknya. Penelitian ini dilakukan di tiga lokasi, yaitu PT. Griya Kusuma Mukti, PT. Wahyu Multi Prakosa, dan CV. Bima Abadi, yang dipilih melalui teknik non-probability sampling dengan jenis purposive sampling. Data yang diperoleh dianalisis secara kualitatif untuk mengetahui permasalahan yang terjadi di lapangan terkait pelaksanaan perjanjian jual beli rumah antara developer dan konsumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan perjanjian tidak selalu sesuai dengan isi perjanjian. Dalam praktiknya, apabila konsumen membatalkan pesanan, uang muka yang telah disetorkan sering kali tidak dikembalikan oleh developer dengan alasan barang yang dipesan tidak dapat dibatalkan. Persoalan lain muncul pada saat penyerahan objek jual beli, di mana kualitas rumah yang dijanjikan tidak terpenuhi, seperti tembok retak, plafon lepas, dan rembesan air hujan. Untuk menampung keluhan konsumen, developer menyediakan kotak komplain dan menindaklanjutinya sepanjang masih dalam masa garansi pemeliharaan, yang besarnya berbeda-beda antar developer, yaitu 100 hari, 150 hari, dan 200 hari. Menurut para developer, hal tersebut telah memenuhi ketentuan tanggung jawab sebagaimana diatur dalam Pasal 27 huruf e Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Kata kunci: Perlindungan Konsumen, Tanggung Jawab Developer, Perjanjian Jual Beli Rumah

Abstract

A house is one of the basic human needs, a place for people to carry out their daily activities and a means of protection from external disturbances. In Indonesia, the demand for housing continues to increase, particularly among urban communities, while land availability is limited and land prices are high. To address this, the government established a housing program aimed at the lower-middle economic segment and encouraged property developers to build housing for that segment. As the property business became increasingly promising, competition among developers intensified, leading many of them to attract consumers through promises of good building quality, complete facilities, low down payments and installments, and easy legal processes. In practice, however, not all of these promises were fulfilled, causing many consumers to feel disadvantaged. In response, the Indonesian government issued Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, although its implementation still faces obstacles, particularly the low level of consumer awareness of their legal rights. This research was conducted at three locations, namely PT. Griya Kusuma Mukti, PT. Wahyu Multi Prakosa, and CV. Bima Abadi, selected through non-probability purposive sampling. The data obtained were analyzed qualitatively to identify the problems occurring in the field concerning the implementation of house sale and purchase agreements between developers and consumers. The results show that the implementation of the agreements does not always correspond to their actual content. When consumers cancel their orders, the down payment already paid is often not refunded by the developer on the grounds that ordered goods cannot be cancelled. Another common issue arises upon the handover of the house, where the promised quality is not met, such as cracked walls, detached ceilings, and water seepage during rain. To handle complaints, developers provide complaint boxes and follow up as long as the maintenance warranty period is still valid, which varies among developers, namely 100, 150, and 200 days. According to the developers, this practice already fulfills the responsibility requirements set out in Article 27 letter e of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection.

Keywords: Consumer Protection, Developer Responsibility, Sale and Purchase Agreement

A. Pendahuluan

Sejalan dengan jumlah penduduk yang makin pesat, tuntutan akan tersedianya berbagai fasilitas yang mendukung kehidupan masyarakat juga mengalami peningkatan. Hal tersebut mendorong pihak pemerintah maupun swasta untuk melaksanakan pembangunan, terutama di bidang perumahan.

Perumahan merupakan salah satu kebutuhan dasar manusia (basic need) yang telah ada seiring dengan keberadaan manusia itu sendiri. Media perumahan menjadi sarana bagi manusia guna melakukan berbagai macam aktivitas hidup dan sarana untuk memberikan perlindungan utama terhadap adanya gangguan-gangguan eksternal, baik terhadap kondisi iklim maupun terhadap gangguan lainnya.

Saat ini konsep perumahan telah mengalami penggeseran, tidak hanya sebagai kebutuhan dasar saja ataupun sebagai media yang memberikan perlindungan, namun perumahan telah menjadi gaya hidup (life style), memberikan kenyamanan dan menunjukkan karakteristik atau jati diri, yang merupakan salah satu pola pengembangan diri serta sarana private, sebagaimana dibutuhkan pada masyarakat global.

Pembangunan perekonomian nasional pada era globalisasi harus dapat mendukung tumbuhnya dunia usaha, sehingga mampu menghasilkan beraneka barang/jasa yang memiliki kandungan teknologi dan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat, sekaligus memberikan kepastian atas barang dan/atau jasa yang diperoleh di pasar.

Di Indonesia, kebutuhan terhadap perumahan juga telah mengalami peningkatan, sebagaimana yang terjadi pada masyarakat dunia, terutama pada masyarakat perkotaan yang populasi penduduknya sangat besar, sehingga memaksa pemerintah untuk berupaya memenuhi kebutuhan akan perumahan di tengah berbagai kendala seperti keterbatasan lahan perumahan.

Permasalahan lain yang kerap muncul dalam pemenuhan kebutuhan terhadap perumahan adalah aspek-aspek mengenai konsumen, di mana konsumen berada pada posisi yang dirugikan. Permasalahan tersebut merupakan persoalan klasik dalam suatu sistem ekonomi, terutama pada negara-negara berkembang, karena perlindungan terhadap konsumen belum menjadi prioritas utama dalam dunia bisnis dibandingkan keuntungan yang hendak diperoleh pelaku usaha, tidak terkecuali dalam bidang perumahan.

Pada beberapa kasus yang terjadi, umumnya pihak konsumen tidak berdaya mempertahankan hak-haknya karena tingkat kesadaran konsumen terhadap hak-haknya masih rendah. Hal tersebut disebabkan minimnya tingkat pengetahuan konsumen, baik terhadap aspek hukum yang berlaku, sehingga belum mampu secara optimal mengatasi permasalahan dalam perlindungan konsumen.

Secara umum, posisi konsumen perumahan lemah dibandingkan pihak pelaku usaha, baik dari segi sosial ekonomi, pengetahuan teknis, maupun dalam mengambil upaya hukum melalui institusi pengadilan, sehingga konsumen sering tidak menyadari haknya telah dilanggar oleh pelaku usaha. Apabila konsumen mengetahui hal tersebut sekalipun, konsumen cenderung enggan untuk melakukan upaya hukum.

Merebaknya kasus dalam bisnis properti atau perumahan pada dasarnya diawali dengan adanya ketidaksesuaian antara apa yang tercantum dalam brosur atau iklan berupa informasi produk dengan apa yang termuat dalam perjanjian jual beli yang ditandatangani konsumen.

Berbagai persoalan yang terjadi di Indonesia mendorong pemerintah untuk mengeluarkan berbagai kebijakan di bidang hukum guna mengatur hal-hal yang berhubungan dengan perumahan dan penyediaannya, sebagaimana diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Dalam KUHPerdata telah diatur mengenai hak konsumen untuk melakukan upaya hukum apabila dilanggar oleh pelaku usaha, baik menuntut ganti kerugian berdasarkan perbuatan melawan hukum (*onrechtmatige daad*) sebagaimana diatur dalam Pasal 1365-1367 dan 1369 KUHPerdata, maupun terhadap adanya cacat tersembunyi sebagaimana diatur dalam Pasal 1504 dan 1506 KUHPerdata.

Secara lebih spesifik mengenai perlindungan konsumen, pemerintah juga telah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, guna menjembatani kebutuhan akan perlindungan hukum bagi konsumen dengan mewujudkan keseimbangan perlindungan kepentingan konsumen dan pelaku usaha, sehingga tercipta perekonomian yang sehat, termasuk dalam aspek perumahan. Namun demikian, berbagai peraturan tersebut tidak akan berjalan efektif apabila tidak dilaksanakan secara optimal, di samping masih minimnya kesadaran konsumen terhadap hak-haknya dalam hukum.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) dimaksudkan menjadi landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan lembaga perlindungan swadaya masyarakat untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen, melalui pembinaan dan pendidikan konsumen. Upaya pemberdayaan tersebut penting karena tidak mudah mengharapkan kesadaran pelaku usaha yang, pada dasarnya, secara prinsip ekonomi lebih mengutamakan keuntungan yang semaksimal mungkin dengan modal seminim mungkin. Prinsip ini sangat potensial merugikan kepentingan konsumen, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Mengingat adanya berbagai kasus yang merugikan konsumen, terutama dalam bidang perumahan, maka penting untuk mengetahui aspek-aspek pertanggungjawaban developer sebagai upaya perlindungan konsumen dalam bidang perumahan, khususnya di Kota Makassar.

B. Metodologi

Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari responden melalui penelitian lapangan, sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen-dokumen atau arsip resmi, literatur seperti buku, artikel, hasil pertemuan ilmiah, maupun hasil penelitian lain yang berhubungan dengan materi penelitian ini.

Data primer diperoleh melalui penelitian lapangan pada tiga lokasi penelitian, yaitu PT. Griya Kusuma Mukti, PT. Wahyu Multi Prakosa, dan CV. Bima Abadi. Pemilihan ketiga lokasi tersebut didasarkan pada teknik *non-probability sampling* dengan jenis *purposive sampling*, dengan tujuan untuk memperoleh informasi berupa pendapat dan penilaian dari responden mengenai pelaksanaan perjanjian jual beli rumah antara developer dan konsumen. Adapun data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan yang bertujuan memperoleh data-data teoretis, seperti pandangan dan pendapat para pakar hukum yang berkaitan dengan topik penelitian. Untuk memperoleh data tersebut digunakan referensi yang bersifat umum, seperti buku teks, kamus, dan ensiklopedia, serta referensi yang bersifat khusus, seperti jurnal, review, majalah, dan dokumen resmi seperti putusan-putusan pengadilan (*yurisprudensi*).

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan dua instrumen. Pertama, wawancara berstruktur dengan menggunakan pedoman wawancara untuk memperoleh data mengenai penyediaan fasilitas dan pelaksanaan perjanjian bagi konsumen. Kedua, studi

dokumentasi yang digunakan untuk mengumpulkan data sekunder melalui pedoman dokumentasi.

Data yang telah terkumpul kemudian dianalisis secara kualitatif untuk mengetahui permasalahan yang terjadi di lapangan, sehingga diperoleh gambaran secara pasti mengenai pelaksanaan perjanjian jual beli rumah antara developer dengan konsumen di Kota Makassar.

C. Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada tiga lokasi tersebut, bentuk perjanjian jual beli rumah yang dibuat dan lazim dipergunakan dalam dunia bisnis properti adalah perjanjian baku. Perjanjian tersebut dibuat semata-mata untuk memudahkan transaksi perdagangan, sehingga pelaku usaha tidak perlu setiap kali melakukan perjanjian harus terlebih dahulu menyusun surat perjanjian secara khusus. Demikian pula halnya dengan konsumen, yang pada umumnya tidak memiliki waktu luang untuk turut merancang draf perjanjian secara bersama-sama dengan developer. Oleh karena itu, penggunaan perjanjian baku bukanlah sesuatu yang buruk, melainkan justru mempermudah kedua belah pihak dalam melakukan perjanjian, sepanjang isinya tidak merugikan salah satu pihak.

Ditinjau dari aspek hukum perjanjian, perjanjian baku yang dibuat oleh developer tetap dianggap sah selama telah memenuhi syarat sahnya perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata). Dengan ditandatanganinya perjanjian jual beli rumah antara developer dan konsumen, maka timbul hubungan hukum di antara keduanya, yang melahirkan hak dan kewajiban yang harus dipenuhi oleh masing-masing pihak dalam pelaksanaan perjanjian tersebut.

Dalam praktiknya di lapangan, pelaksanaan perjanjian jual beli rumah antara developer dengan konsumen tidak selalu berjalan sesuai dengan apa yang telah disepakati dalam perjanjian. Hal ini dapat dilihat dari kasus pada ketiga developer yang diteliti. Dalam perjanjian telah disepakati bahwa apabila konsumen membatalkan pesanan, padahal konsumen telah membayar uang muka, maka konsumen berhak mendapatkan pengembalian uang muka dengan dikenakan penalti oleh developer. Namun pada kenyataannya, apabila konsumen membatalkan pesanan, uang muka yang telah disetorkan tidak dikembalikan oleh developer dengan alasan bahwa barang yang telah dipesan tidak dapat dibatalkan.

Persoalan lain yang sering muncul adalah pada saat penyerahan objek perjanjian jual beli rumah, di mana konsumen harus menghadapi kekecewaan karena kualitas rumah yang dijanjikan tidak terpenuhi. Baru ditempati beberapa minggu, konsumen telah menghadapi berbagai masalah, seperti tembok yang retak dan plafon yang mulai lepas, yang dikhawatirkan dapat membahayakan keselamatan penghuninya. Pada saat hujan, air hujan merembes ke dalam tembok sehingga tembok mudah berlumut, yang tentunya mengganggu kenyamanan hidup konsumen.

Dalam praktiknya, untuk menampung keluhan dari konsumen, developer menyediakan kotak komplain, dan pihak developer akan menindaklanjuti komplain tersebut dengan penanganan sesegera mungkin, dengan syarat masih berada dalam masa garansi pemeliharaan. Apabila masa garansi telah habis, developer tidak lagi bertanggung jawab atas kerusakan yang terjadi. Masa garansi pada ketiga developer yang diteliti juga berbeda-beda, yaitu 100 hari, 150 hari, dan 200 hari. Menurut para developer, hal tersebut merupakan realisasi tanggung jawab mereka terhadap konsumen dan telah memenuhi ketentuan sebagaimana diatur dalam Pasal 27 huruf e Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pelaksanaan perjanjian pengikatan jual beli rumah antara developer dengan konsumen sebagai upaya perlindungan konsumen dalam bidang perumahan di Kota Makassar, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan perjanjian jual beli rumah antara developer dengan konsumen dalam bidang perumahan di Kota Makassar tidak seluruhnya berjalan dengan baik. Hal tersebut disebabkan kurang jelinya konsumen dalam memahami isi perjanjian yang disodorkan oleh developer.

Dalam praktiknya, perjanjian jual beli rumah berbentuk perjanjian baku yang berisi klausula-klausula baku yang dibuat sepihak oleh developer, sehingga isi perjanjian tersebut cenderung hanya menguntungkan pihak developer dan kurang mengindahkan hak-hak konsumen. Akibatnya, apabila developer melakukan wanprestasi, konsumen tidak dapat berbuat banyak untuk mempertahankan haknya.

Di sisi lain, konsumen sendiri, karena sudah tertarik dengan berbagai janji dari developer melalui brosur, sering kali langsung menandatangani perjanjian jual beli rumah tanpa mempelajarinya terlebih dahulu. Bahkan, ada konsumen yang memberikan uang tanda jadi kepada developer sebelum menandatangani perjanjian jual beli rumah. Kondisi tersebut terjadi karena masih rendahnya kesadaran konsumen akan hak-haknya dalam hukum perlindungan konsumen.

E. Referensi

- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo. 2004. Hukum Perlindungan Konsumen. Jakarta: Raja Grafindo.
- Anna Ningsih. 2003. Pemukiman Kembali Alternatif Ganti Kerugian bagi Masyarakat Korban Penggusuran. Jurnal Hukum Vol. XXXII No. 3. Semarang: UNDIP.
- Ashshofa, Burhan. 2000. Metodologi Penelitian Hukum. Jakarta: Rineka Cipta.
- B. Resti Nurhayati. 2001. Perlindungan Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Kisi Hukum Majalah Ilmiah FH Unika Soegijapranata Semarang, Edisi IX.
- Endang Sri Wahyuni. 2003. Aspek Hukum Sertipikat dan Keterkaitannya dengan Perlindungan Konsumen. Bandung: Citra Aditya.
- Gunawan Widjaja dan Achmad Yani. 2001. Hukum tentang Perlindungan Konsumen. Jakarta: Gramedia Pustakatama.
- Herowati Poesoko. 2007. Parate Execute Obyek Hak Tanggungan (Inkonsistensi, Konflik, Norma dan Kesesatan Penalaran dalam UUHT). Yogyakarta: Laksbang.
- J Satrio. 2001. Hukum Perikatan yang Lahir dari Perjanjian. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Munir Fuady. 2001. Hukum Kontrak (dari Sudut Pandang Hukum Bisnis), Buku Kedua. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Nasution, AZ. 1995. Konsumen dan Hukum, Tinjauan Sosial Ekonomi dan Hukum Pada Perlindungan Konsumen Indonesia. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Nasution, AZ. 2001. Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar. Jakarta: Diadit Media.
- Rachmadi Usman. 2000. Aspek-Aspek Hukum Perbankan di Indonesia. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Rachmadi Usman. 2004. Hukum Ekonomi dalam Dinamika. Jakarta: Djambatan.
- Ronny Hanitijo Soemitro. 1990. Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- S. Margono. 2003. Metodologi Penelitian Pendidikan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Shidarta. 2000. Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia. Jakarta: Gramedia.
- Soerjono Soekanto. 2002. Pengantar Penelitian Hukum. Jakarta: UI Press.
- Subekti. 1984. Hukum Perjanjian. Jakarta: Internusa.
- Sudaryatmo. 2000. Hukum dan Advokasi Konsumen. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Sudaryatmo. 2001. Masalah Perlindungan Konsumen di Indonesia. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Sukardi. 2004. Metode Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Prakteknya. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sutarno. 2004. Aspek-Aspek Hukum Perkreditan pada Bank. Jakarta: Alfabeta.
- SW Annaningsih. 2003. Pemukiman Kembali, Alternatif Ganti Kerugian bagi Masyarakat Korban Penggusuran. Volume XXXII No. 3, Juli-September. Semarang: UNDIP.
- Wirjono Prodjodikoro. 1981. Hukum Perdata tentang Persetujuan-Persetujuan Tertentu. Bandung: Eresco.
- Yusuf Shofie. 2003. Pelaku Usaha, Konsumen, dan Tindak Pidana Korporasi. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Yusuf Shofie. 2003. Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Bandung: Citra Aditya.