



PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PEMBELIAN RUMAH SUBSIDI DI PT. PUTRA UTAMA MANDIRI KABUPATEN SUKOHARJO

Abubakar Ghifari Bana'mah¹, Asri Agustiwi², Desi Syamsiyah³

^{1,2,3}Universitas Surakarta, Indonesia

E-mail: abubakarghifario5@gmail.com¹, tiwiasri26@gmail.com², desisyamsiah759@gmail.com³

Received 23-05-2025 | Revised form 25-06-2025 | Accepted 31-07-2025

Abstract

The purpose of this study is to determine the legal protection provided by PT. Putra Utama Mandiri to buyers of subsidized housing. In this study, the type of research used by the author is empirical legal research. The approach used is a legislative approach. In this study, the data used are primary data, which consist of interviews with PT. Putra Utama Mandiri. In addition to primary data, secondary data are also used, which include primary legal materials, secondary legal materials, and tertiary legal materials. The data collection techniques used are observation, interviews, and literature review. The data analysis uses an interactive analysis model. Based on the research results, it can be concluded that legal protection for buyers of subsidized housing has been regulated in various regulations such as Law No. 8 of 1999, Ministry of Public Works and Housing Regulation No. 11/2019, and the Civil Code, but its implementation remains weak. Many developers fail to consistently fulfill their obligations, particularly regarding PPJBs that are unilaterally drafted and lack transparency. Additionally, the available dispute resolution mechanisms are not optimal due to limitations in legal literacy, costs, and accessibility, which hinder consumers from asserting their rights.

Keywords: Legal Protection, Consumers, Subsidized Housing.

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pemberian perlindungan hukum yang diberikan oleh PT. Putra Utama Mandiri kepada pembeli perumahan subsidi. Dalam penelitian ini, jenis penelitian yang akan digunakan oleh penulis yaitu penelitian hukum empiris. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan perundang-undangan. Dalam penelitian ini, data yang digunakan adalah data primer, yang berupa wawancara dengan pihak PT. Putra Utama Mandiri, selain data primer juga digunakan data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier. Sedangkan tehnik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan studi kepustakaan. Adapun analisis data menggunakan model analisis interaktif. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum terhadap pembeli rumah subsidi telah diatur dalam berbagai regulasi seperti Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999, Permen PUPR No. 11/2019, dan KUHPerdara, namun implementasinya masih lemah. Banyak pengembang tidak menjalankan kewajiban secara konsisten, terutama terkait PPJB yang disusun sepihak dan tidak transparan. Selain itu, mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia belum optimal, karena keterbatasan literasi hukum, biaya, dan aksesibilitas, yang menghambat konsumen dalam memperjuangkan hak-haknya.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Konsumen, Rumah Subsidi.

This is an open access article under the [CC BY-NC-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/) license.



PENDAHULUAN

Perumahan serta pemukiman ialah kebutuhan dasar manusia, yang berfungsi sebagai tempat tinggal atau hunian yang digunakan manusia untuk berlindung dari gangguan iklim dan makhluk hidup lainnya. Selain itu rumah juga merupakan tempat awal pengembangan kehidupan serta penghidupan keluarga, pada lingkungan yang sehat, aman, serasi dan teratur. Rumah juga berfungsi sebagai lingkungan di mana individu atau keluarga dapat mengembangkan kehidupan mereka, serta berinteraksi dengan masyarakat dalam lingkungan terbatas.¹

Dengan tingginya kebutuhan untuk memiliki rumah mengakibatkan semakin tingginya harga tanah. Harga tanah yang tinggi mengakibatkan masyarakat sulit untuk memiliki rumah yang layak, khususnya bagi Masyarakat Berpenghasilan Rendah.² Dengan kondisi yang demikian maka pendanaan perumahan menjadi kendala utama yang dihadapi oleh masyarakat berpenghasilan rendah dalam usaha memiliki tempat tinggal. Hal tersebut juga didukung oleh rendahnya daya beli dan/atau terbatasnya akses ke sistem pembiayaan rumah.³

Salah satu upaya yang dilakukan oleh Pemerintah dibuatlah Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2011 Tentang Perumahan dan Kawasan Permukiman (selanjutnya disingkat Undang-undang Nomor 1 Tahun 2011) untuk menggantikan Undang-undang Nomor 4 tahun 1992 yang tidak sesuai lagi dengan perkembangan dan kebutuhan perumahan, permukiman yang layak dan terjangkau dalam lingkungan yang sehat, aman, serasi dan teratur dalam pemenuhan kebutuhan rumah bagi masyarakat berpenghasilan rendah dengan penyediaan perumahan oleh pemerintah maupun swasta.

Guna meringankan masyarakat dari keharusan memenuhi kebutuhan rumah dengan syarat yang harus dipenuhi oleh pembeli sebelum habis masa berlakunya, pemerintah menawarkan perumahan bersubsidi sebagai upaya untuk menciptakan kesejahteraan bagi mereka yang berada dalam posisi rentan dalam memenuhi kebutuhan perumahannya.⁴ Perumahan tersebut diklasifikasikan berdasarkan tipe dari rumah dengan memerhatikan tingkat keterjangkauan daya beli oleh masyarakat. Untuk mendapatkan sebuah rumah, pemerintah memberikan subsidi kepada masyarakat berpenghasilan rendah. Pemberian subsidi Kredit Pemilikan Rumah (selanjutnya disingkat KPR) oleh pemerintah merupakan upaya untuk membantu proses kepemilikan rumah terhadap masyarakat berpenghasilan rendah.

¹ Khairunnisa, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Jual Beli Perumahan Subsidi Secara Kredit*, Al'Adl Jurnal Hukum, Vol. 16, No. 2, Juni 2024, hlm. 199.

² Berdasarkan Pasal 1 ayat (3) Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 35 Tahun 2021 tentang Kemudahan Bantuan Pembiayaan Perumahan Bagi Masyarakat Berpenghasilan Rendah, yang dimaksud dengan masyarakat berpenghasilan rendah adalah masyarakat yang mempunyai keterbatasan daya beli sehingga perlu mendapatkan dukungan pemerintah untuk memperoleh rumah.

³ Zainuddin Hasibuan dan Tetty Marlina Tarigan, *Perlindungan Hukum Terhadap Pembeli Rumah Bersubsidi Perspektif Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah di Kecamatan Percut Tei Tuan Kabupaten Deli Serdang*, Unnes Law Review, Vol. 6, No. 1, September 2023, Hlm. 1.638

⁴ Laure Halilintar, dkk, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Rumah KPR bersubsidi*, Jurnal Karimah Tauhid, Vol. 3, No. 4, 2024, hlm. 4.886.

Telah diatur di dalam Pasal 54 ayat (1) Undang-undang Nomor 1 Tahun 2011 bahwa Pemerintah wajib memenuhi kebutuhan rumah bagi masyarakat berpenghasilan rendah dan ayat (2) mengatur bahwa untuk memenuhi kebutuhan rumah bagi masyarakat berpenghasilan rendah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Pemerintah daerah wajib memenuhi kebutuhan rumah bagi masyarakat berpenghasilan rendah dengan memberikan kemudahan pembangunan dan perolehan rumah melalui program perencanaan pembangunan perumahan secara bertahap dan berkelanjutan. Kemudahan bagi masyarakat berpenghasilan rendah meliputi pembiayaan, pembangunan prasarana, sarana, utilitas umum, keringanan biaya, perizinan bantuan stimulant, dan insentif fiskal.

Bisnis perumahan merupakan kegiatan pertukaran barang dan/atau jasa dengan sejumlah uang yang berkaitan dengan lahan dan bangunan hunian. Secara umum, jenis investasi dibidang properti dapat dikategorikan dalam beberapa jenis, antara lain lahan (tanah), hunian (residensial), serta jenis bangunan untuk perdagangan (komersial). Jenis investasi hunian (residensial) terkait dengan jual beli hunian atau rumah yang sudah terbangun. Berdasarkan Pasal 3 Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) Nomor 11/PRT/M/2019 mengatur mengenai pelaku pembangunan dapat melakukan pemasaran rumah tunggal atau rumah deret pada saat dalam tahap proses pembangunan atau sebelum penandatanganan perjanjian pengikatan jual beli.

Rumah subsidi merupakan salah satu program pemerintah yang berasal dari Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat. Rumah subsidi ini merupakan rumah yang dikembangkan oleh pemerintah baik itu BUMN maupun Pihak Swasta yang mengelolanya, yang ditujukan kepada Masyarakat Berpenghasilan Rendah.⁵ Program ini dilakukan untuk memenuhi kebutuhan hunian yang layak bagi warga Indonesia. Perumahan subsidi menjadi salah satu program dan fasilitas yang disediakan oleh pemerintah untuk orang-orang yang sedang mencari hunian idaman yang terjangkau. Sebagai salah satu bagian dari kebutuhan hidup, rumah atau tempat tinggal menjadi prioritas untuk dimiliki.

Direktorat Jenderal Pembiayaan Infrastruktur Kementerian PUPR menjelaskan bahwa rumah subsidi adalah rumah yang dibangun dengan harga terjangkau yang diperoleh melalui skema Kredit Pemilikan Rumah (KPR), baik secara konvensional maupun dengan skema syariah. Tujuan utamanya adalah untuk memastikan siapa saja bisa memiliki hunian sendiri, khususnya masyarakat berpenghasilan rendah.

Dimana Rumah Subsidi ini, pembiayaanya disubsidi oleh pemerintah secara kredit. Kredit Pemilikan Rumah atau biasa disebut dengan KPR adalah program atau fasilitas pinjam dari bank untuk membeli rumah secara kredit. Kredit Perumahan Rakyat dianggap sebagai salah satu solusi untuk pembelian rumah dengan cara mencicil, dan program ini membantu masyarakat untuk memiliki rumah idaman sendiri bilamana tidak tersedia uang

⁵ Ipak Ayu H.N. dan Maria Elena, *Kenapa Bank Lebih Memilih FLPP Dibanding KPR Non Subsidi*, <https://bisnis.com/finansial/read/20191023/90/1162134/kenapa-bank-lebih-memilih-flpp-dibanding-kpr-nonsubsidi> diakses pada tanggal 23 Maret 2025.

tunai.

Pelaku pembangunan memiliki tanggungjawab atas segala informasi dan penjelasan kepada calon pembeli yang disampaikan oleh agen pemasaran atau penjualan. Transaksi jual beli sebelum pembangunan selesai dilaksanakan dengan penandatanganan PPJB, hal yang biasa diperjanjikan antara lain kondisi rumah, sarana prasarana, utilitas umum, status tanah dan/atau bangunan. Perjanjian pengikatan jual beli merupakan kesepakatan antara pelaku pembangunan dengan calon pembeli yang akan menimbulkan hak dan kewajiban bagi para pihak.

Banyak bank yang memberikan penawaran kemudahan dari keuntungan pembiayaan kredit pemilikan rumah didalamnya menawarkan banyak keunggulan. Di samping itu, bank perlu melakukan analisis yang mendalam agar bank terhindar dari masalah kredit yang timbul dikemudian hari. Bank juga harus memiliki prinsip dasar yang perlu dilakukan sebelum memutuskan permohonan calon debitur.⁶ Dengan pertimbangan tersebut maka, tidak sedikit calon debitur di PT. Putra Utama Mandiri Kabupaten Sukoharjo yang mengajukan kredit pemilikan rumah ditolak oleh pihak bank.⁷

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian rumusan masalah bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen perumahan bersubsidi di PT. Putra Utama Mandiri Kabupaten Sukoharjo?

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, jenis penelitian yang akan digunakan oleh penulis yaitu penelitian hukum empiris. Penelitian hukum empiris berfokus pada perilaku (*behavior*) yang berkembang dalam masyarakat, atau bekerjanya hukum dalam masyarakat.⁸ Pendekatan masalah yang digunakan adalah pendekatan Undang-Undang. Menurut Johnny Ibrahim, penggunaan pendekatan undang-undang dikarenakan yang akan diteliti adalah berbagai aturan hukum yang menjadi focus sekaligus tema sentral suatu penelitian.⁹

Dalam penelitian ini sumber data yang akan digunakan oleh penulis adalah data primer yaitu data yang diperoleh sumbernya langsung dari lapangan.¹⁰ Dan data sekunder yaitu data yang diperoleh dari dokumen-dokumen resmi, buku-buku yang berhubungan dengan objek penelitian, hasil penelitian dalam bentuk laporan, skripsi, tesis, disertasi, dan peraturan perundang-undangan.¹¹ Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini

⁶ Ismail, *Manajemen Perbankan dan Teori Menuju Aplikasi*, Jakarta, Kencana Prenada Media Grup, 2010, hlm. 111.

⁷ Hasil wawancara dengan ibu Sri Palupi selaku kepala divisi marketing PT. Putra Utama Mandiri pada tanggal 12 Maret 2025.

⁸ H. Ishaq, *Metode Penelitian Hukum dan Penulisan Skripsi, Tesis, serta Disertasi*, Bandung. Alfabeta, 2017, hlm. 71.

⁹ Johnny Ibrahim, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, Bayumedia Publishing, Malang, 2010, hlm. 302.

¹⁰ *Ibid.*

¹¹ Zainudin, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta, Sinar Grafika, 2016, hlm. 106.

menggunakan tehnik observasi, wawancara dan studi kepustakaan. Sedangkan teknik analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif.¹²

PEMBAHASAN

1. Tinjauan Tentang Perlindungan Konsumen

Hukum Perlindungan konsumen pada saat ini memberikan perhatian yang cukup karena berkaitan dengan aturan untuk mensejahterakan masyarakat.¹³ Perlindungan konsumen yang sesungguhnya berfungsi untuk menyeimbangkan kedudukan konsumen dan pelaku usaha, dengan siapa mereka saling berhubungan dan saling membutuhkan. Keadaan yang seimbang tersebut akan menertibkan dan mensejahterakan keselarasan materiil, tidak sekedar formil, dalam kehidupan manusia Indonesia seutuhnya sebagaimana dikendaki oleh falsafah bangsa dan negara Indonesia.¹⁴

Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas meliputi perlindungan konsumen dalam memperoleh barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga akibat-akibat dari pemakaian barang dan jasa itu.¹⁵ Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Kepastian hukum itu meliputi segala upaya untuk memberdayakan konsumen memperoleh atau menentukan pilihannya atas barang dan/atau jasa kebutuhannya serta mempertahankan atau membela hak-haknya apabila dirugikan oleh perilaku pelaku usaha penyedia kebutuhan konsumen tersebut.¹⁶

Guna melindungi konsumen diperlukan seperangkat aturan hukum dengan suatu campur tangan negara melalui penetapan sistem perlindungan hukum terhadap konsumen. Campur tangan yang dilakukan negara dalam menjamin suatu penyelenggaraan perlindungan konsumen adalah menuangkan perlindungan konsumen ke dalam suatu produk hukum yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pengertian perlindungan konsumen tertuang dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Hukum perlindungan konsumen merupakan keseluruhan peraturan perundang-undangan, baik undang-undang maupun peraturan perundang-undangan lainnya

¹² Sirajuddin Saleh, *Analisis Data Kualitatif*, Bandung: Pustaka Ramadhan, 2017, hlm. 75

¹³ Sidney Reviano Ramadhani, *Perlindungan Hukum Pembeli Perumahan Subsidi*, *Proceeding of Seminar International Legal Development in Twenty First Century Era*, Vol. 17, 2024, hlm. 425

¹⁴ A.Z Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen (Suatu Pengantar)*, Dana Widya, Jakarta, 1999, hlm. 16

¹⁵ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2014, hlm. 7

¹⁶ A.Z Nasution, *Aspek Hukum Perlindungan Konsumen*, Masyarakat Pemantau Peradilan Indonesia, Jurnal Teropong, 2003, hal. 6-7

serta putusan-putusan hakim yang substansinya mengatur mengenai kepentingan konsumen.¹⁷ A.Z Nasution berpendapat bahwa hukum perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen, sedangkan hukum konsumen adalah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup.¹⁸

Tujuan diadakannya perlindungan konsumen adalah untuk memberikan kedudukan yang sama antara pelaku usaha dan konsumen, serta memperhatikan hak-hak konsumen. Dalam Pasal 3 Menurut pengertian Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa tujuan perlindungan konsumen adalah:

- a. meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- f. meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Tujuan hukum ini baru dapat berjalan sebagaimana yang dicita-citakan apabila diperkuat oleh kesatuan dari keseluruhan subsistem yang terkandung dalam undang-undang dengan didukung oleh sarana dan fasilitas yang menunjang. Selain itu suatu tujuan hukum walaupun telah diatur secara sistematis dalam peraturan perundang-undangan atau ketentuan lainnya akan menjadi mati apabila penerapannya tidak mampu memenuhi tuntutan rasa keadilan atau memberi manfaat lain kepada masyarakat umum.

2. Tinjauan Tentang Perumahan Subsidi.

Rumah subsidi merupakan salah satu program pemerintah yang berasal dari Kementerian Umum Perumahan Rakyat (PUPR). Program ini dilakukan untuk

¹⁷ Abdul R. Saliman, *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan Teori dan Contoh Kasus*, Kencana, Jakarta, 2005, hal. 213

¹⁸ Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, 2004, hal. 9-

memenuhi kebutuhan hunian yang layak bagi warga Indonesia. Perumahan subsidi menjadi salah satu program dan fasilitas yang disediakan oleh pemerintah untuk orang-orang yang sedang mencari hunian idaman yang terjangkau. Sebagai salah satu bagian dari kebutuhan hidup, rumah atau tempat tinggal menjadi prioritas untuk dimiliki. Direktorat Jenderal Pembiayaan Infrastruktur Kementerian PUPR menjelaskan bahwa rumah subsidi adalah rumah yang dibangun dengan harga terjangkau yang diperoleh melalui skema Kredit Pemilikan Rumah (KPR), baik secara konvensional maupun dengan skema syariah. Tujuan utamanya adalah untuk memastikan siapa saja bisa memiliki hunian sendiri, khususnya masyarakat berpenghasilan rendah.

Secara umum, peraturan tentang perumahan subsidi tertuang dalam Keputusan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 242/KPTS/M/2020 tentang Batasan Penghasilan Kelompok Sasaran Kredit/Pembiayaan Pemilikan Rumah Bersubsidi, Besaran Suku Bunga/Margin Pembiayaan Bersubsidi, Lama Masa Subsidi dan Jangka Waktu Kredit/Pembiayaan Pemilikan Rumah, Batasan Harga Jual Rumah Umum Tapak dan Satuan Rumah Susun Umum, Batasan Luas Tanah dan Luas Lantai Rumah Umum Tapak, Luas Lantai Satuan Rumah Susun Umum serta Besaran Subsidi Bantuan Uang Muka Perumahan.

Pasal 4 ayat (2) Peraturan Menteri Keuangan Nomor 60 Tahun 2023 menyebutkan bahwa program kepemilikan rumah umum dari pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan pemberian bantuan dan kemudahan pemerintah untuk kepemilikan rumah umum berupa subsidi bunga, subsidi uang muka, atau pembiayaan tabungan perumahan rakyat.

Pemerintah akhirnya menerbitkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 60 Tahun 2023 tentang Batasan Rumah Umum, Pondok Boro, Asrama Mahasiswa dan Pelajar, serta Pekerja yang Dibebeaskan dari Pengenaan Pajak Pertambahan Nilai. Yang dimaksud dengan rumah umum disini adalah rumah yang diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan rumah bagi orang pribadi Warga Negara Indonesia yang termasuk dalam kriteria masyarakat berpenghasilan rendah sebagaimana diatur dalam undang-undang mengenai perumahan dan kawasan permukiman.¹⁹

Berdasarkan Pasal 2 ayat (5) Peraturan Menteri Keuangan Nomor 60 Tahun 2023 disebutkan bahwa rumah umum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) atau rumah pekerja sebagaimana dimaksud pada ayat (2) harus memenuhi ketentuan sebagai berikut:

- a. luas bangunan minimal 21 m² (dua puluh satu meter persegi) sampai dengan 36 m² (tiga puluh enam meter persegi);

¹⁹. Pasal 2 ayat (1) Peraturan Menteri Keuangan Nomor 60 Tahun 2023 tentang Batasan Rumah Umum, Pondok Boro, Asrama Mahasiswa dan Pelajar, serta Rumah Pekerja yang Dibebeaskan dari Pengenaan Pajak Pertambahan Nilai.

- b. luas tanah minimal 60 m² (enam puluh meter persegi) sampai dengan 200 m² (dua ratus meter persegi);
 - c. harga jual tidak melebihi batasan harga jual, sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini; dan
 - d. merupakan rumah pertama yang dimiliki oleh orang pribadi yang termasuk dalam kriteria masyarakat berpenghasilan rendah, digunakan sendiri sebagai tempat tinggal, dan tidak dipindahtangankan dalam jangka waktu 4 (empat) tahun sejak dimiliki.
3. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Rumah Subsidi di PT. Putra Utama Mandiri Kabupaten Sukoharjo.

Perlindungan hukum adalah jaminan keadilan yang diberikan oleh hukum untuk melindungi hak-hak individu atau kelompok dari tindakan yang melawan hukum. Dalam konteks ini, perlindungan hukum terhadap konsumen pembeli rumah subsidi bertujuan untuk menjamin terpenuhinya hak-hak mereka sebagai pembeli atas rumah layak huni, terjangkau, dan memiliki kejelasan status hukum. Sebagai pengembang yang membangun rumah subsidi, PT. Putra Utama Mandiri bertanggung jawab memberikan perlindungan hukum melalui perlindungan preventif dan represif. Perlindungan preventif merupakan perlindungan hukum sebelum adanya sengketa dalam perlindungan konsumen. Sedangkan perlindungan hukum represif merupakan perlindungan hukum yang diberikan setelah adanya sengketa dibidang perlindungan konsumen. Adapun perlindungan hukum tersebut adalah:

- a. Perjanjian Pengikatan Jual Beli yang Transparan sebagai Instrumen Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Rumah Subsidi oleh PT. Putra Utama Mandiri.

Perjanjian Pengikatan Jual Beli (PPJB) merupakan bentuk perikatan pendahuluan antara pengembang dan calon pembeli sebelum dilaksanakannya jual beli sah secara yuridis melalui akta jual beli di hadapan Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) Monique Sri Utari. Dalam konteks pembangunan dan penjualan rumah subsidi oleh pengembang seperti PT. Putra Utama Mandiri, penyusunan PPJB menjadi instrumental dalam menjamin perlindungan hukum konsumen.²⁰

Transparansi dalam penyusunan PPJB menjadi bagian dari prinsip umum *fair contract* dalam hukum privat, yang mengedepankan keseimbangan hak dan kewajiban antara para pihak, khususnya dalam hubungan konsumen-pelaku usaha. Konsumen pembeli rumah subsidi pada umumnya merupakan

²⁰ Hasil wawancara dengan ibu Sri Palupi selaku Kepala Divisi Marketing PT. Putra Utama Mandiri pada tanggal 24 Juni 2025.

masyarakat berpenghasilan rendah (MBR) dengan keterbatasan informasi hukum, sehingga PT. Putra Utama Mandiri berkewajiban mengedepankan kejelasan dan keterbukaan dalam setiap klausul kontrak.²¹

Menurut Shidarta, transparansi tidak hanya menyangkut isi kontrak, tetapi juga prosedur pembuatan dan penyampaian, di mana konsumen harus diberi kesempatan memahami isi perjanjian tanpa paksaan atau tekanan.²² Oleh karena itu, PPJB tidak boleh mengandung klausul yang merugikan konsumen (misleading clause) seperti pengalihan risiko sepihak, ketentuan pembatalan sepihak, atau penghapusan hak untuk menuntut.

Berdasarkan Permen PUPR No. 11/PRT/M/2019 menegaskan bahwa PPJB wajib dibuat secara tertulis dan paling sedikit memuat:

- 1) Spesifikasi Teknis Bangunan. PPJB harus mencantumkan uraian teknis mengenai:
 - a) Luas tanah dan bangunan;
 - b) Jenis bahan bangunan (pondasi, dinding, atap, lantai);
 - c) Sarana dan prasarana dasar (jalan, drainase, air bersih).²³

Tujuannya adalah memberikan kepastian mutu dan bentuk fisik objek perjanjian sesuai dengan SNI dan ketentuan rumah subsidi. Hal ini mencegah terjadinya penurunan mutu bangunan yang sering terjadi pada proyek subsidi, sebagaimana disorot dalam wawancara dengan Ibu Mahmudah seorang pembeli perumahan subsidi PT. Putra Utama Mandiri: "Setelah menempati rumah baru, saya baru tahu kalau dindingnya mudah retak dan air sering tergenang. Tapi di brosurnya semua terlihat rapi, tidak ada penjelasan rinci di awal."²⁴

Hal yang hampir senada juga dikemukakan oleh bapak Sarwana, yang mengatakan bahwa:

Pemasangan plafon di rumah yang ditempati kurang rapat dan mengakibatkan rembes pada saat hujan.²⁵

- 2) Jadwal Pembangunan dan Serah Terima.

Salah satu unsur pokok dalam Perjanjian Pengikatan Jual Beli (PPJB) rumah subsidi yang wajib dicantumkan oleh PT. Putra Utama Mandiri selaku pengembang adalah jadwal pembangunan dan serah terima rumah. Unsur ini merupakan bagian integral dari perlindungan hukum terhadap

²¹ Hasil wawancara dengan ibu Sri Palupi selaku Kepala Divisi Marketing PT. Putra Utama Mandiri pada tanggal 24 Juni 2025.

²² Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: Grasindo, 2006, hlm. 231–235.

²³ Permen PUPR No. 11/PRT/M/2019 tentang Sistem PPJB Rumah Subsidi, Pasal 3 huruf a.

²⁴ Hasil wawancara dengan ibu Mahmudah Konsumen Kavling B. 17 Graha Sejahtera Tempel 3 Gatak pada tanggal 4 Juni 2025.

²⁵ Hasil Wawancara dengan bapak Sarwana Konsumen Kavling D.34 Graha Sejahtera Tempel 3 Gatak pada tanggal 7 Juni 2025.

konsumen, karena menyangkut kepastian waktu pelaksanaan kontrak, serta merupakan tolok ukur terpenuhinya kewajiban pengembang secara tepat waktu.²⁶

Dalam Pasal 3 huruf b Peraturan Menteri PUPR Nomor 11/PRT/M/2019, disebutkan secara tegas bahwa pengembang wajib mencantumkan jadwal pelaksanaan pembangunan rumah dan waktu serah terima rumah kepada pembeli. Kewajiban ini tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga memiliki dimensi hukum, sosial, dan ekonomi yang signifikan, khususnya bagi pembeli dari kalangan masyarakat berpenghasilan rendah (MBR).

Terkait mulai dan estimasi penyelesaian PT. Putra Utama Mandiri selaku Pengembang berkewajiban menyampaikan secara jelas kepada konsumen:

- a) Tanggal dimulainya pembangunan fisik;
- b) Estimasi waktu penyelesaian konstruksi.²⁷

Ketentuan ini bertujuan untuk memberikan kepastian hukum atas proses pembangunan, menghindari praktik manipulasi waktu, dan memperkuat posisi konsumen dalam mengawasi progres realisasi fisik bangunan.²⁸ Dalam praktiknya, estimasi ini juga digunakan oleh bank penyalur Kredit Pemilikan Rumah (KPR) sebagai acuan pencairan bertahap dana kredit konstruksi kepada pengembang.

Menurut hasil penelitian oleh Arifin dan Rachman (2020) dalam *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, keterbukaan pengembang terhadap jadwal pembangunan terbukti mengurangi potensi perselisihan dan meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap proyek rumah subsidi.²⁹

3) Batas Waktu Maksimal Serah Terima

Setiap PPJB wajib memuat informasi tentang batas akhir serah terima rumah kepada pembeli, dihitung sejak tanggal penandatanganan atau sejak akad kredit. Ketentuan ini penting agar konsumen dapat mempersiapkan diri, termasuk:

- a) Penghentian kontrak sewa tempat tinggal sebelumnya;
- b) Perpindahan dokumen kependudukan;
- c) Pengalihan KTP atau domisili untuk keperluan pekerjaan atau sekolah anak.³⁰

²⁶ Nur Wakano, Yuniar Rahmatiar, Muhamad Abas, *Kepastian Hukum Terhadap Kepemilikan Rumah KPR Bagi Pembeli Yang Beritikad Baik*, Collegium Studiosum Journal, Vol. 6. No. 2, Desember 2023, hlm. 425.

²⁷ Hasil wawancara dengan ibu Sri Palupi selaku Kepala Divisi Marketing PT. Putra Utama Mandiri pada tanggal 24 Juni 2025

²⁸ Shidarta, *Op. Cit*, Jakarta: Grasindo, 2006, hlm. 240.

²⁹ Ahmad Arifin & Budi Rachman, "Kepastian Hukum dalam PPJB Perumahan Subsidi", *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, Vol. 50, No. 3 (2020), hlm. 416.

³⁰ Hasil wawancara dengan ibu Sri Palupi selaku Kepala Divisi Marketing PT. Putra Utama Mandiri pada tanggal 24 Juni 2025

Batas waktu serah terima umumnya ditentukan antara 6 hingga 12 bulan, tergantung pada progres pembangunan dan kebijakan pemerintah dalam proyek subsidi. Pengaturan waktu ini sejalan dengan asas *pacta sunt servanda* dalam hukum perdata, yaitu bahwa setiap perjanjian berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak.³¹

4) Sanksi atas Keterlambatan.

PPJB wajib mengatur sanksi atau penalti terhadap pengembang jika terjadi keterlambatan pembangunan atau serah terima rumah. Sanksi ini umumnya berbentuk:

- a) Kompensasi denda kepada pembeli per hari keterlambatan (misalnya Rp5.000–Rp10.000 per hari);
- b) Pemberian diskon atau potongan harga; atau
- c) Pengembalian uang (refund) dalam hal keterlambatan melebihi batas waktu yang disepakati.

Dalam praktiknya, PT. Putra Utama Mandiri pengembang mencantumkan ketentuan ini secara eksplisit. Menurut hasil wawancara dengan seorang pihak PT. Putra Utama Mandiri, dikatakan bahwa “waktu serah terima bersifat estimasi” dengan mencantumkan jaminan sanksi, hal tersebut dilakukan agar menghindari potensi pelanggaran prinsip perlindungan konsumen.³² Keberadaan sanksi atas keterlambatan mencerminkan prinsip *deterrence* dalam kontrak—bahwa suatu wanprestasi harus menimbulkan konsekuensi yang mendorong pelaku usaha untuk bertindak dengan itikad baik.³³ Penalti keterlambatan pembangunan oleh pengembang. Ketentuan ini memperjelas konsekuensi hukum atas wanprestasi, sehingga memberikan jaminan keadilan bagi kedua pihak.

5) Waktu Penandatanganan PPJB

PPJB ditandatangani oleh kedua belah pihak sebelum akad kredit dilakukan di bank. Hal ini ditegaskan dalam Pasal 2 Permen PUPR No. 11/PRT/M/2019, yang bertujuan untuk memastikan bahwa konsumen telah memahami dan menyetujui isi kontrak secara sadar sebelum terikat secara hukum melalui pembiayaan perbankan. Namun, berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Monique terkadang PT. Putra Utama Mandiri selaku pengembang yang menyerahkan PPJB setelah akad kredit:

"Seringkali kami menemukan konsumen sudah akad kredit tanpa tahu detail

³¹ R. Subekti, *Hukum Perjanjian*, Jakarta: Intermasa, 2015, hlm. 17.

³² Hasil wawancara dengan ibu Sri Palupi selaku Kepala Divisi Marketing PT. Putra Utama Mandiri pada tanggal 24 Juni 2025

³³ Sutan Remy Sjahdeini, *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan yang Seimbang bagi Para Pihak dalam Perjanjian Kredit Bank di Indonesia*, Jakarta: Institut Bankir Indonesia, 1993, hlm. 89.

perjanjiannya. Mereka pikir semua sudah diurus developer, padahal belum ada dasar hukum kuat antara kedua pihak.³⁴

Dalam konteks transaksi jual beli rumah subsidi, penyusunan Perjanjian Pengikatan Jual Beli (PPJB) oleh PT. Putra Utama Mandiri selaku pengembang memiliki peran sentral dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen. Hal ini dikarenakan PPJB merupakan dokumen hukum awal yang mengikat para pihak sebelum dilaksanakannya akad kredit dan akta jual beli di hadapan Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT). Oleh karena itu, PPJB harus disusun secara transparan, adil, dan akuntabel, demi menjaga keseimbangan antara kepentingan pengembang dan hak-hak pembeli rumah sebagai konsumen.

Transparansi dalam penyusunan perjanjian merupakan salah satu prinsip utama dalam hukum perlindungan konsumen, yang bertujuan untuk menciptakan keadilan kontraktual serta mencegah terjadinya praktik bisnis yang eksploitatif terhadap konsumen. Dalam praktik hukum kontrak modern, khususnya kontrak baku seperti PPJB, konsumen berada dalam posisi yang inferior secara informasi (*information asymmetry*) maupun kekuatan tawar (*bargaining power*), sehingga dibutuhkan campur tangan hukum untuk menjamin bahwa isi perjanjian tidak menyalahi prinsip *fairness* dan *good faith*.³⁵

Menurut Shidarta, transparansi dalam perjanjian konsumen bukan hanya mencakup keterbukaan informasi mengenai objek perjanjian, melainkan juga meliputi:

- a) Keterbukaan mengenai hak dan kewajiban masing-masing pihak;
- b) Pemahaman yang memadai oleh konsumen terhadap klausul-klausul perjanjian; dan
- c) Tidak adanya penyelundupan klausul baku yang memberatkan atau menyesatkan.³⁶

Dalam hal PPJB rumah subsidi, Permen PUPR Nomor 11/PRT/M/2019 secara eksplisit mengatur bahwa pengembang wajib menyusun PPJB yang memuat informasi minimum tentang spesifikasi bangunan, harga jual, cara pembayaran, denda keterlambatan, jadwal serah terima, dan mekanisme penyelesaian sengketa. PPJB tersebut wajib diserahkan kepada konsumen sebelum dilakukan akad kredit di bank penyalur KPR bersubsidi. Hal ini dimaksudkan agar konsumen memiliki waktu yang cukup untuk mempelajari perjanjian dan memahami konsekuensi hukum dari perjanjian

³⁴ Hasil wawancara dengan ibu Sri Palupi selaku Kepala Divisi Marketing PT. Putra Utama Mandiri pada tanggal 24 Juni 2025

³⁵ Kotler, Philip & Armstrong, Gary, *Principles of Marketing*, 13th ed., Pearson Education, 2010, hlm. 232; lihat juga Tatik Suryani, "Asimetri Informasi dalam Kontrak Konsumen", *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 19 No. 3 (2012), hlm. 427.

³⁶ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: Grasindo, 2006, hlm. 230-234.

tersebut.³⁷

Lebih lanjut, berdasarkan hasil penelitian oleh Syafrida dan Syahriza dalam *Jurnal Hukum Responsif* (2021), praktik di lapangan menunjukkan bahwa masih banyak PPJB yang disusun secara sepihak oleh pengembang, menggunakan format baku tanpa partisipasi atau pengetahuan cukup dari konsumen. Dalam beberapa kasus, hal ini menimbulkan sengketa konsumen, khususnya terkait dengan keterlambatan pembangunan, kualitas bangunan di bawah standar, hingga pengalihan hak tanpa persetujuan konsumen.³⁸ Oleh karena itu, penyusunan PPJB yang transparan bukan sekadar kewajiban administratif, tetapi merupakan bagian dari hak konstitusional konsumen atas perlindungan hukum.

Berdasarkan perspektif yuridis, keberadaan PPJB yang tidak transparan dapat melahirkan konsekuensi hukum berupa wanprestasi, serta menimbulkan potensi gugatan ke Pengadilan Negeri atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Hal ini sejalan dengan ketentuan Pasal 1320 dan 1321 KUH Perdata mengenai syarat sahnya perjanjian dan larangan adanya paksaan atau kekhilafan dalam kontrak.³⁹

Dengan demikian, dalam konteks perlindungan hukum terhadap konsumen pembeli rumah subsidi, pengembang seperti PT. Putra Utama Mandiri memiliki kewajiban hukum dan moral untuk:

- a) Menyusun PPJB dengan klausul yang berimbang,
 - b) Memberikan waktu dan ruang bagi konsumen untuk memahami isi perjanjian, dan
 - c) Menghindari praktik klausula eksonerasi (penghilangan tanggung jawab sepihak).
 - d) Upaya tersebut tidak hanya memperkuat kepercayaan konsumen, tetapi juga menciptakan iklim usaha perumahan subsidi yang adil dan berkelanjutan.
- b. Penyelesaian sengketa

Salah satu unsur krusial dalam substansi Perjanjian Pengikatan Jual Beli (PPJB) pada transaksi rumah subsidi adalah pengaturan mekanisme penyelesaian sengketa secara jelas, eksplisit, dan mengikat. Sengketa yang timbul dalam transaksi jual beli rumah subsidi kerap berkaitan dengan keterlambatan pembangunan, ketidaksesuaian spesifikasi teknis bangunan, kelalaian dalam serah terima unit rumah, serta adanya klausul perjanjian yang

³⁷ Permen PUPR No. 11/PRT/M/2019, Pasal 2 dan Pasal 3.

³⁸ Syafrida, A. & Syahriza, M., "Analisis Yuridis terhadap PPJB Perumahan Subsidi dalam Perspektif Perlindungan Konsumen", *Jurnal Hukum Responsif*, Vol. 9 No. 2 (2021), hlm. 188–200.

³⁹ R. Subekti, *Hukum Perjanjian*, Jakarta: Intermasa, 2015, hlm. 15–17.

tidak transparan atau sepihak.⁴⁰ Dalam konteks tersebut, prosedur penyelesaian sengketa dalam PPJB berfungsi sebagai jaminan akses terhadap keadilan hukum bagi pihak pembeli sebagai konsumen.⁴¹

Dalam sistem hukum Indonesia, asas kejelasan dan keadilan kontraktual merupakan prinsip dasar dalam hukum perdata dan hukum perlindungan konsumen. Konsumen, dalam posisi struktural yang lemah baik dari sisi informasi maupun posisi tawar (*bargaining position*), sering kali tidak memiliki ruang untuk merundingkan isi perjanjian, sehingga pengaturan jalur penyelesaian sengketa menjadi instrumen perlindungan hukum yang sangat penting.

Ketentuan mengenai kewajiban pengembang untuk mencantumkan mekanisme penyelesaian sengketa secara tegas diatur dalam Pasal 3 huruf d Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) Nomor 11/PRT/M/2019 tentang Sistem PPJB Rumah Subsidi. Regulasi ini menetapkan bahwa setiap PPJB yang dibuat antara pengembang dan pembeli rumah subsidi wajib mencantumkan prosedur penyelesaian perselisihan atau sengketa yang mungkin timbul di kemudian hari, baik yang bersifat administratif, teknis, maupun hukum.

Dengan dicantumkannya prosedur penyelesaian sengketa dalam PPJB, maka:

- a) Konsumen tidak kehilangan akses terhadap keadilan (*access to justice*),
- b) Terdapat kepastian hukum mengenai forum dan jalur penyelesaian,
- c) Mencegah praktik sepihak dari pengembang yang menolak bertanggung jawab atas wanprestasi.

Menurut Shidarta, akses terhadap penyelesaian sengketa adalah bagian integral dari perlindungan konsumen, dan kontrak yang tidak menyediakan mekanisme tersebut dapat dikualifikasikan sebagai kontrak yang tidak sah secara etika dan berpotensi batal demi hukum.⁴² Lebih lanjut Shidarta mengatakan bahwa Kehadiran klausul penyelesaian sengketa dalam PPJB dimaksudkan untuk:

- 1) Memberikan kerangka hukum yang jelas bagi para pihak dalam menghadapi konflik,
- 2) Mendorong penyelesaian yang lebih cepat dan efisien,
- 3) Menghindari dominasi sepihak oleh pengembang dalam penafsiran atau pelaksanaan kontrak.

Sejalan dengan prinsip *freedom of contract*, setiap pihak harus diberi ruang

⁴⁰ Hasil wawancara dengan ibu Sri Palupi selaku Kepala Divisi Marketing PT. Putra Utama Mandiri pada tanggal 24 Juni 2025.

⁴¹

⁴² Sidharta, Op. Cit, hlm. 83

untuk menyelesaikan perselisihan secara adil melalui forum yang dapat diakses oleh kedua belah pihak secara setara. Dalam praktik, bentuk-bentuk penyelesaian sengketa yang lazim dicantumkan dalam PPJB rumah subsidi mencakup:

a) Musyawarah dan Mediasi

Tahapan awal penyelesaian dilakukan melalui musyawarah mufakat antara pengembang dan pembeli. Penyelesaian melalui musyawarah merupakan bentuk asli dari penyelesaian sengketa dalam kultur hukum Indonesia yang berakar pada asas kekeluargaan. Dalam konteks PPJB, musyawarah berarti adanya komunikasi langsung antara pengembang dan pembeli untuk mencari jalan keluar atas sengketa yang terjadi, seperti keterlambatan pembangunan, perbedaan spesifikasi bangunan, atau pelanggaran terhadap isi perjanjian.

Menurut M. Yahya Harahap, musyawarah sebagai tahapan awal penyelesaian sengketa menunjukkan pendekatan preventif dan restoratif, di mana para pihak masih memiliki itikad baik untuk mempertahankan hubungan hukum yang sehat tanpa harus melibatkan pihak ketiga.⁴³

Musyawarah tidak memerlukan prosedur formal, namun perlu dituangkan dalam berita acara atau notulensi, sebagai bukti bahwa para pihak telah menempuh jalur penyelesaian damai sebelum melanjutkan ke tahap selanjutnya. Kegagalan dalam tahap ini dapat menjadi dasar legitimasi untuk membawa perkara ke forum yang lebih formal, seperti mediasi atau ajudikasi. Apabila musyawarah tidak menghasilkan kesepakatan, maka para pihak dapat menempuh mediasi, yaitu proses penyelesaian sengketa yang difasilitasi oleh pihak ketiga yang netral, independen, dan tidak berpihak (mediator).

Mediasi dapat dilakukan secara internal, misalnya oleh unit pengaduan konsumen dari pihak pengembang, maupun eksternal, seperti melalui lembaga mediasi sengketa konsumen, atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Menurut Peraturan Mahkamah Agung No. 1 Tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan, mediasi merupakan proses perundingan para pihak dengan bantuan mediator untuk mencapai kesepakatan damai, dan hasil mediasi yang berhasil dapat dituangkan dalam akta perdamaian (akta van dading) yang berkekuatan hukum mengikat layaknya putusan pengadilan.⁴⁴

Dari perspektif hukum perlindungan konsumen, mediasi adalah pilihan paling efisien dan berbiaya ringan, karena tidak memerlukan formalitas

⁴³ Yahya Harahap, *Hukum Acara Perdata*, Jakarta: Sinar Grafika, 2015, hlm. 115

⁴⁴ Pasal 1 ayat (2) Peraturan Mahkamah Agung No. 1 Tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan.

pengadilan dan memberikan ruang partisipasi aktif bagi konsumen dalam merumuskan solusi yang paling menguntungkan.⁴⁵ Hal ini penting terutama dalam konteks transaksi rumah subsidi, di mana konsumen adalah pihak yang secara ekonomi dan hukum sering kali lebih lemah dibandingkan pengembang.

Musyawarah dan mediasi bukan hanya bentuk alternatif penyelesaian sengketa (*Alternative Dispute Resolution/ADR*), tetapi juga implementasi dari asas keadilan substansial, yang memfokuskan pada kepentingan bersama dan penyelesaian yang saling menguntungkan. Berbeda dari jalur litigasi yang bersifat kompetitif (menang-kalah), penyelesaian melalui musyawarah dan mediasi mengarah pada solusi kolaboratif, yang menjaga hubungan baik antar pihak untuk jangka panjang. Dalam hal ini, musyawarah dan mediasi memberikan:

- a) Kepastian hukum prosedural, karena terdapat tahapan yang jelas dan terdokumentasi,
- b) Efisiensi waktu dan biaya, terutama bagi konsumen rumah subsidi yang memiliki keterbatasan sumber daya,
- c) Keberlanjutan hubungan hukum, karena konflik diselesaikan dengan kesepakatan, bukan dengan pemaksaan.

Menurut Shidarta, dalam hubungan konsumen-pelaku usaha, mediasi menjadi pilihan utama karena mempertemukan etika bisnis dan tanggung jawab sosial dengan prinsip keadilan kontraktual.⁴⁶

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak PT. Putra Utama Mandiri, penyelesaian melalui musyawarah dan mediasi sering berhasil diterapkan dalam kasus-kasus ringan seperti keterlambatan minor serah terima atau permintaan perbaikan bangunan (retensi):

*"Kami selalu mengutamakan komunikasi langsung dengan pembeli. Jika ada keluhan, kami jadwalkan mediasi internal terlebih dahulu sebelum pihak konsumen merasa perlu membawa ke jalur hukum."*⁴⁷

- b) BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen)

Jika mediasi gagal, pembeli dapat membawa perkara ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagaimana diatur dalam Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. BPSK memberikan forum yang cepat, murah, dan tidak terlalu formal dalam menyelesaikan konflik, terutama bagi konsumen dari kalangan

⁴⁵ Pasal 3 huruf d Peraturan Menteri PUPR No. 11/PRT/M/2019

⁴⁶ Shidarta, Op. Cit., hlm. 70

⁴⁷ Hasil wawancara dengan ibu Sri Palupi selaku Kepala Divisi Marketing PT. Putra Utama Mandiri pada tanggal 24 Juni 2025

masyarakat berpenghasilan rendah (MBR).⁴⁸

c) Pengadilan Negeri

Sebagai jalur hukum terakhir (*ultimum remedium*), konsumen dapat mengajukan gugatan ke Pengadilan Negeri apabila upaya non-litigasi tidak membuahkan hasil. Pengadilan berwenang memutus sengketa perdata berdasarkan perjanjian atau wanprestasi berdasarkan ketentuan KUHPperdata.⁴⁹

PENUTUP

Perlindungan hukum terhadap pembeli perumahan bersubsidi secara normatif telah diatur melalui berbagai instrumen hukum seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Peraturan Menteri PUPR Nomor 11/PRT/M/2019, dan ketentuan dalam KUHPperdata. Instrumen tersebut mewajibkan pengembang menyediakan dokumen Perjanjian Pengikatan Jual Beli (PPJB) yang adil, transparan, dan akuntabel, serta menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa bagi konsumen. Dalam praktiknya, banyak pengembang tidak menjalankan ketentuan tersebut secara konsisten. Ditemukan bahwa PPJB kerap kali disusun secara sepihak, tidak memuat informasi penting seperti spesifikasi teknis bangunan, jadwal pembangunan, dan ketentuan denda keterlambatan. Kondisi ini menimbulkan kerugian dan ketidakpastian hukum bagi konsumen. Mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia, seperti musyawarah, mediasi, BPSK, dan pengadilan, belum berjalan optimal. Banyak konsumen tidak memahami prosedur yang harus ditempuh, atau tidak memiliki kemampuan untuk mengakses forum-forum tersebut, terutama karena keterbatasan literasi hukum, biaya, dan kendala administratif.

DAFTAR PUSTAKA

- A.Z Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen (Suatu Pengantar)*, Dana Widya, Jakarta, 1999.
- Abdul R. Saliman, *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan Teori dan Contoh Kasus*, Kencana, Jakarta, 2005.
- Ahmad Arifin & Budi Rachman, "Kepastian Hukum dalam PPJB Perumahan Subsidi", *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, Vol. 50, No. 3, 2020.
- H. Ishaq, *Metode Penelitian Hukum dan Penulisan Skripsi, Tesis, serta Disertasi*, Bandung. Alfabeta, 2017.

⁴⁸ Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

⁴⁹ Pasal 1243 dan 1338 KUH Perdata.

Ipak Ayu H.N. dan Maria Elena, *Kenapa Bank Lebih Memilih FLPP Dibanding KPR Non Subsidi*, <https://bisnis.com/finansial/read/20191023/90/1162134/kenapa-bank-lebih-memilih-flpp-dibanding-kpr-nonsubsidi> diakses pada tanggal 23 Maret 2025.

Ismail, *Manajemen Perbankan dan Teori Menuju Aplikasi*, Jakarta, Kencana Prenada Media Grup, 2010.

Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2014.

Johnny Ibrahim, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, Bayumedia Publishing, Malang, 2010.

Khairunnisa, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Jual Beli Perumahan Subsidi Secara Kredit*, Al'Adl Jurnal Hukum, Vol. 16, No. 2, Juni 2024.

Kotler, Philip & Armstrong, Gary, *Principles of Marketing*, 13th ed., Pearson Education, 2010, hlm. 232; lihat juga Tatik Suryani, "Asimetri Informasi dalam Kontrak Konsumen", *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 19 No. 3, 2012.

Laure Halilintar, dkk, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Rumah KPR bersubsidi*, *Jurnal Karimah Tauhid*, Vol. 3, No. 4, 2024.

Nur Wakano, Yuniar Rahmatiar, Muhamad Abas, *Kepastian Hukum Terhadap Kepemilikan Rumah KPR Bagi Pembeli Yang Beritikad Baik*, *Collegium Studiosum Journal*, Vol. 6. No. 2, Desember 2023.

R. Subekti, *Hukum Perjanjian*, Jakarta: Intermasa, 2015.

Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: Grasindo, 2006.

Sidney Reviano Ramadhani, *Perlindungan Hukum Pembeli Perumahan Subsidi*, *Proceeding of Seminar International Legal Development in Twenty First Century Era*, Vol. 17, 2024.

Sirajuddin Saleh, *Analisis Data Kualitatif*, Bandung: Pustaka Ramadhan, 2017.

Sutan Remy Sjahdeini, *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan yang Seimbang bagi Para Pihak dalam Perjanjian Kredit Bank di Indonesia*, Jakarta: Institut Bankir Indonesia, 1993.

Syafrida, A. & Syahriza, M., "Analisis Yuridis terhadap PPJB Perumahan Subsidi dalam Perspektif Perlindungan Konsumen", *Jurnal Hukum Responsif*, Vol. 9 No. 2, 2021.

Yahya Harahap, *Hukum Acara Perdata*, Jakarta: Sinar Grafika, 2015.

Zainuddin Hasibuan dan Tetty Marlina Tarigan, *Perlindungan Hukum Terhadap Pembeli Rumah Bersubsidi Perspektif Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah di Kecamatan Percut Tei Tuan Kabupaten Deli Serdang*, *Unnes Law Review*, Vol. 6, No. 1, September 2023.

Zainudin, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta, Sinar Grafika, 2016.