



## **PERLINDUNGAN HUKUM PT. RAFFA KARYA UTAMA TERHADAP KONSUMEN DALAM JUAL BELI PERUMAHAN SECARA KREDIT DI KOTA BENGKULU**

**Reka Tara Dipa**

Universitas Muhammadiyah Bengkulu, email: reka.taradipa@gmail.com

### **ABSTRAK**

Perlindungan hukum PT. Raffa Karya Utama terhadap konsumen yaitu pemberian garansi terhadap rumah yang dikreditkan. Tujuan penelitian ini adalah: (1). Mengetahui Perlindungan hukum PT. Raffa Karya Utama terhadap Konsumen dalam Jual beli perumahan secara kredit, (2). Mengetahui Faktor penghambat PT. Raffa Karya Utama dalam pelaksanaan Perlindungan hukum terhadap Konsumen dalam Jual beli perumahan secara kredit. Jenis penelitian ini adalah yuridis empiris dan bersifat deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini adalah: (1). Perlindungan hukum PT. Raffa Karya Utama terhadap Konsumen dalam Jual beli perumahan secara kredit adalah pemberian garansi 3 bulan sejak rumah tersebut ditempati dan fasilitas-fasilitas berupa akses jalan cor beton, fasilitas parkir disetiap rumah, fasilitas taman bermain anak, dan fasilitas pembuangan air atau siring. (2). Faktor penghambat PT. Raffa Karya Utama pada pelaksanaan Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam jual beli perumahan secara kredit adalah jika biaya perbaikan sedikit besar dan diluar pembangunan awal maka pihak developer akan kesulitan dalam melakukan perbaikan yang membuat terhambatnya perbaikan perumahan.

**Kata kunci:** perlindungan hukum; jual beli perumahan secara kredit; konsumen

### **ABSTRACT**

*Legal protection of PT. Raffa Karya Utama towards consumers, namely providing guarantees to the credited house. The objectives of this study are: (1). Knowing the legal protection of PT. Raffa Karya Utama on the Consumer in the sale and purchase of housing on credit, (2). Knowing the inhibiting factors of PT. Raffa Karya Utama in implementing legal protection for consumers in buying and selling housing on credit. This type of research is juridical empirical and descriptive. Data collection is done by interviews and documentation. The results of this study are: (1). Legal protection of PT. Raffa Karya Utama on the Consumer in the sale and purchase of housing on credit is the provision of a 3-month guarantee since the house is occupied and facilities in the form of concrete cast road access, parking facilities in every house, children's playground facilities, and drainage or siring facilities. (2). Inhibiting factors PT. Raffa Karya Utama on the implementation of legal protection for consumers in buying and selling housing on credit is that if the repair costs are a bit large and outside the initial development, the developer will have difficulty in making repairs that hamper housing repairs. Because of that before housing is completed, housing must be surveyed by the bank if there are consumers who are credit related. And before the house is occupied by consumers, the developer must also check the feasibility and readiness of the house immediately.*

**Keywords:** legal protection; housing sale by credit; consumer

## PENDAHULUAN

Setiap manusia dihadapkan pada 3 (tiga) kebutuhan dasar yaitu pangan (makanan), sandang (pakaian), dan papan (rumah). Kebutuhan akan perumahan sebagai tempat tinggal atau hunian, baik di perkotaan maupun di pedesaan terus meningkat seiring dengan bertambahnya jumlah penduduk.<sup>1</sup>

Perumahan merupakan kebutuhan dasar manusia dan mempunyai peranan yang sangat strategis dalam pembentukan watak dan kepribadian bangsa, perlu dibina dan dikembangkan demi kelangsungan dan peningkatan kehidupan dan penghidupan manusia.<sup>2</sup>

Rumah yang dibangun oleh penyelenggara pembangunan perumahan dapat dijual kepada konsumen dengan sistem pembayaran lunas. Namun tidak setiap orang mempunyai kemampuan untuk membeli rumah yang dibangun oleh penyelenggara pembangunan perumahan dengan sistem pembayaran lunas disebabkan oleh keterbatasan kemampuan ekonomi.<sup>3</sup>

Kredit Pemilikan Rumah yang ditawarkan pihak perusahaan pengembang dengan didukung pendanaannya oleh pihak bank merupakan salah satu solusi bagi

calon konsumen perumahan untuk dapat segera memiliki perumahan.

Namun yang lebih penting berkaitan dengan belum optimalnya perlindungan konsumen adalah bahwa konsumen perlu mendapatkan perlindungan secara hukum, artinya perlindungan yang diberikan hukum terhadap hak-hak konsumen.<sup>4</sup> Menurut Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.<sup>5</sup> Secara garis besar, pengaduan jual beli perumahan mencakup tiga hal besar yaitu :

1. Permasalahan yang muncul pra transaksi. Permasalahan ini mencakup informasi yang tidak jujur dari pengembang (developer), informasi tidak lengkap atau iming-iming iklan yang menyesatkan.
2. Transaksi. Tak jarang ketika dalam proses transaksi, konsumen dibebani biaya tambahan yang sebelumnya tidak muncul dalam pra transaksi.
3. Permasalahan yang muncul setelah terjadinya transaksi (pasca transaksi). Permasalahan di fase ini biasanya paling banyak. Mulai dari pembangunan tak

---

<sup>1</sup> Urip santoso, *Hukum Perumahan*, Kencana, Jakarta, 2014, hlm 2.

<sup>2</sup> *Ibid.*, hlm 2.

<sup>3</sup> *Ibid.*, hlm 229.

---

<sup>4</sup> Firman Turmantara Endiprja, 2016, *Filosofi Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Politik Hukum Negara Kesejahteraan*, Jatim, Setara Press, hlm 25.

<sup>5</sup> Pasal 1 Angka (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

berijin, sertifikat bermasalah, tak ada fasos-fasum (fasilitas sosial dan fasilitas umum), sampai pembangunan rumah tidak terealisasi oleh developer.<sup>6</sup>

PT. Raffa Karya Utama merupakan salah satu pengembang yang menyediakan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) di kota Bengkulu. PT. Raffa Karya Utama memiliki konsumen KPR yang berjumlah 45 orang. Sejak awal tahun 2016, perusahaan ini sedang melaksanakan proyek pertamanya yaitu Pembangunan Perumahan.<sup>7</sup>

Komplain yang sering disampaikan oleh konsumen yaitu berupa perbaikan dinding yang retak, rembesan-rembesan air yang melewati dinding, kesalahan instalasi listrik dan cat yang berjamur, konsumen yang menyampaikan komplain yaitu :<sup>8</sup>

1. konsumen yang bernama Ricky Faradina Sandi yang bekerja sebagai karyawan BUMN , beralamat di Jalan Medan Baru Dalam Kelurahan Kandang Limun. Beliau mengambil rumah type 38 di PT. Raffa Karya Utama pada januari 2017 dan menyampaikan keluhan pada mei 2017. Keluhannya yaitu berupa rembesan-rembesan air yang melewati dinding, penyebabnya yaitu kesalahan penyambungan atap yang kurang rapat

sehingga menyebabkan air masuk ke dinding dalam.

2. Konsumen yang bernama Benny Wahyudi yang bekerja sebagai karyawan swasta, beralamat di Jalan Gading Cempaka 10 Kelurahan Kebun Beler. Beliau mengambil rumah type 38 di PT. Raffa Karya Utama pada maret 2017 dan menyampaikan keluhan pada Juni 2017. Keluhannya yaitu perbaikan dinding yang retak penyebabnya pengerjaan dinding yang kurang bagus dan perbaikan cat yang berjamur yang disebabkan oleh rembesan air yang masuk ke dinding.

3. Konsumen yang bernama Heru Fajar Kurniawan yang bekerja sebagai karyawan BUMN, beralamat di jalan Medan Baru Dalam Kelurahan Kandang Limun. Beliau mengambil rumah type 45 di PT. Raffa Karya Utama pada april 2017 dan menyampaikan keluhan pada agustus 2017. Keluhannya yaitu rembesan air didinding atas teras yang disebabkan karena kontruksi yang kurang bagus dan kesalahan instalasi listrik.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat diketahui bahwa permasalahan tentang pemberian kredit guna membeli rumah perlu adanya perlindungan hukum bagi konsumen. Oleh sebab itu dalam penelitian ini dipilih judul "PERLINDUNGAN HUKUM

---

<sup>6</sup> www.masalah.konsumen.com diakses pada tanggal 10 maret 2018, pukul 10.00.

<sup>7</sup> Wawancara dengan developer Bapak Kurnia Ari Sandi pada tanggal 15 maret 2018.

<sup>8</sup> Wawancara dengan konsumen pada tanggal 17 maret 2018.

PT. RAFFA KARYA UTAMA terhadap KONSUMEN dalam JUAL BELI PERUMAHAN SECARA KREDIT di KOTA BENGKULU”.

### **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini adalah yuridis empiris. Yuridis empiris atau sosiologi hukum yaitu pendekatan dengan melihat sesuatu kenyataan hukum didalam masyarakat.<sup>9</sup> Penelitian ini bersifat deskriptif yaitu menjelaskan atau menerangkan mengapa peristiwa itu terjadi dan bermaksud mengetahui keadaan sesuatu mengenai apa dan bagaimana, berapa banyak, sejauh mana dan sebagaimana.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **Perlindungan Hukum PT. Raffa Karya Utama terhadap Konsumen dalam Jual Beli Perumahan Secara Kredit**

Kebutuhan akan perumahan sangat tinggi di Kota Bengkulu, sehingga menjadi suatu bentuk usaha yang sangat menjanjikan bagi developer. Dalam bidang perumahan terdapat 2 (dua) sifat developer yaitu developer yang benar menjaga nama baik perusahaan dan sangat bertanggung jawab atas perumahan yang dibangun, baik dari sisi kualitas maupun jaminan yang ditawarkan pada konsumen atau developer yang hanya memikirkan keuntungan saja,

tanpa memikirkan kualitas bangunan yang tidak menjadi prioritas utama karena konsumen selalu menerima apa adanya karena ingin segera menempati perumahan tersebut.

Biasanya kerugian-kerugian yang sering dialami konsumen yaitu: rembesan-rembesan air yang melewati dinding, cat yang berjamur, perbaikan dinding yang retak, rembesan air didinding atas teras, dan kesalahan instalasi listrik. Kebanyakan dari konsumen yang belum mengerti hukum mereka memperbaiki sendiri perumahannya tanpa komplain atau pengaduan kepada pihak developer, tetapi ada juga konsumen yang menyampaikan keluhannya kepada developer. Namun, tidak semua developer sama dalam menanggapi keluhan yang konsumen sampaikan. Ada developer yang acuh dan ada yang beritikad baik. Salah satunya adalah PT Raffa Karya Utama yang merupakan Perusahaan Pembangunan Perumahan di kota Bengkulu. PT. Raffa Utama berhak memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen kredit pemilikan rumah (KPR). Konsumen berhak menerima hak-haknya jika merasa dirugikan termasuk perbaikan rumah yang rusak akibat kelalaian developer. Terdapat 3 orang konsumen yang memiliki komplain terhadap PT. Raffa Karya Utama.

---

<sup>9</sup> Zainudin Ali, 2014, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta, Sinar Grafika, hlm 105.

Ketiga konsumen tersebut mengadakan keluhannya secara lisan ke kantor PT. Raffa Karya Utama pada bulan Mei, Maret, dan Agustus 2017. Saat mendatangi kantor ketiga konsumen diberikan penjelasan dan pihak developer mengajak konsumen untuk membicarakan perihal kerusakan rumah dan meminta konsumen bersabar karena pihak developer akan mengkaji terlebih dahulu laporan konsumen. Saat mendapatkan komplain akan keluhan konsumen hal yang dilakukan developer yaitu:<sup>10</sup>

1. Mengkaji dan meneliti laporan konsumen apakah benar terjadi kerusakan terhadap rumah tersebut, proses ini dilakukan dalam jangka 2 (dua) hari.
2. Survei ke lokasi langsung untuk melihat kerusakan yang terjadi terhadap rumah tersebut, survey dilakukan dalam jangka waktu 1 (satu) hari.
3. Apabila kerusakan tersebut benar terjadi dan memang disebabkan kelalaian developer maka developer langsung menegur pihak kontraktor dan memintanya untuk langsung memperbaikinya.
4. Pihak kontraktor langsung mendatangi rumah tersebut dan melakukan perbaikan terhadap kerusakan yang

diderita konsumen, tahap ini dilakukan lebih kurang seminggu tergantung kerusakan yang terjadi sampai perbaikan selesai dilakukan.

5. Setelah rumah konsumen diperbaiki, pihak kontraktor memberikan laporan kepada pihak developer.

Developer PT. Raffa Karya Utama memberikan perlindungan hukum kepada konsumen yaitu garansi 3 bulan terhadap perumahan yang dikreditkan kepada konsumen sejak hari pertama ditempati hal ini diinformasikan sejak konsumen akan kredit pembelian rumah (KPR) di PT. Raffa Karya Utama.<sup>11</sup> Fasilitas yang diberikan pihak developer terhadap konsumen kredit pembelian rumah yaitu akses jalan untuk masuk ke perumahan yang berupa cor beton sekitar 6 meter, fasilitas taman bermain anak, tempat parkir mobil di setiap rumah dan pembuangan air *drainase* atau siring.

Menurut penulis, setelah mengadakan penelitian yaitu perlindungan yang diberikan kepada konsumen sebenarnya bukanlah yang tercantum didalam perjanjian antara konsumen dan developer tetapi merupakan adanya tanggung jawab dari pihak developer atas upaya pengaduan yang dilakukan konsumen. Namun fasilitas yang diberikan

---

<sup>10</sup>Wawancara dengan Developer Bapak Kurnia Ari Sandi Pada 14 Juli 2018.

---

<sup>11</sup>Wawancara dengan Developer Bapak Kurnia Ari Sandi Pada 14 Juli 2018.

pihak developer hanya akses jalan berupa cor beton sekitar 6 meter, tempat bermain anak, tempat parkir mobil, dan pembuangan air *drainase* atau siring. Sedangkan untuk fasilitas tempat ibadah atau masjid dan jalan aspal diberikan apabila pembangunan perumahan minimal sebanyak 30 (tiga puluh) atau sampai 50 (lima puluh) rumah, hal ini berarti konsumen kredit pemilikan rumah (KPR) kurang mendapatkan hak yang seharusnya diterima karena kurangnya fasilitas sosial dan fasilitas umum yang diberikan. Akan tetapi konsumen tidak bisa menuntut pihak developer karena sejak awal rumah tersebut di tawarkan ke pihak konsumen pihak developer telah memberikan informasi mengenai fasilitas apa saja yang diberikan, dan ini merupakan pilihan konsumen sendiri.

Dari keterangan diatas disimpulkan bahwa konsumen merupakan pihak yang lemah dimana kurangnya informasi yang kurang memihak kepada konsumen dan keterbatasan kemampuan konsumen mengenai cara-cara mengatasi masalah dalam jual beli perumahan secara kredit. Namun PT. Raffa Karya Utama telah memberikan perlindungan hukum sesuai dengan apa yang dijanjikan meskipun tidak ada bukti tertulis antara pihak developer dan pihak konsumen.

### **Faktor Penghambat PT. Raffa Karya Utama Pada Pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Jual Beli Perumahan Secara Kredit**

Pelaksanaan perllindungan hukum terhadap konsumen juga memiliki hambatan. Hambatan adalah halangan atau rintangan. Hambatan merupakan keadaan yang dapat membuat pelaksanaan terganggu dan tidak terlaksana dengan baik. Dengan adanya hambatan, maka perlindungan hukum terhadap konsumen tidak dapat terlaksana. Dengan adanya faktor penghambat ini, maka membuat kurang optimalnya perlindungan hukum terhadap konsumen. Faktor penghambat PT. Raffa Karya Utama pada pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam jual beli perumahan secara kredit adalah jika biaya perbaikan sedikit besar dan diluar pembangunan awal maka pihak developer akan kesulitan dalam melakukan perbaikan yang membuat terhambatnya perbaikan perumahan. Karena dari itu sebelum perumahan diselesaikan, perumahan harus di survei oleh pihak bank jika ada konsumen yang keterkaitan kredit. Dan sebelum rumah tersebut ditempati oleh konsumen maka pihak developer juga

harus mengecek segera kelayakan dan kesiapan rumah tersebut.<sup>12</sup>

Di PT. Raffa Karya Utama, komplain dari konsumen yang dapat diterima oleh pihak developer adalah suatu komplain yang benar-benar murni disebabkan oleh pihak developer, misalnya kesalahan dalam pembangunan atau kerusakan yang disebabkan kelalaian developer itu sendiri selama masih dalam garansi yang diberikan yaitu dalam waktu 3 bulan. Komplain yang tidak dapat diterima dalam hal bangunan misalnya, dinding perumahan ditabrak mobil atau jika ada penambahan bangunan setelah pembelian yang dilakukan oleh konsumen sendiri kemudian ada kesalahan pada penambahan bangunan itu, maka pihak developer tidak dapat menerima komplain tersebut. Dikarenakan perubahan yang dilakukan konsumen diluar tanggung jawab pihak developer. Kecuali jika pihak developer yang menambah bangunan tersebut dan terjadi kesalahan pada bangunannya maka pihak developer akan memperbaikinya.<sup>13</sup>

Dalam mengajukan komplain kepada developer konsumen memiliki hambatan yaitu kurangnya respon dari pihak developer jika konsumen menyampaikan komplain lewat telepon seluler. Hal ini

membuat terhambatnya perbaikan atas komplain yang konsumen ajukan. Biasanya konsumen harus menunggu 2 sampai 3 hari respon dari pihak developer. Tetapi jika konsumen langsung mendatangi kantor developer dan menyampaikan komplain maka konsumen bisa langsung membahasnya dengan pihak developer. Hal ini juga membuat tertundanya waktu perbaikan karena konsumen harus mendatangi kantor langsung dan membawa berkas perumahannya. Selain itu konsumen juga harus menunggu pihak developer mengkaji dan meneliti laporan dari konsumen serta melakukan survei kerumah konsumen.<sup>14</sup>

Menurut penulis, setelah mengadakan penelitian kredit pemilikan rumah (KPR) sangat membantu konsumen yang ingin segera menempati perumahan tetapi belum memiliki dana yang cukup. Akan tetapi, dengan adanya faktor penghambat pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen membuat timbulnya masalah baru antara konsumen dan developer . Faktor penghambat terjadi karena kurangnya kontrol antara konsumen, dan developer. Untuk itu sebelum membeli rumah konsumen harus mengetahui segala hal tentang kredit pemilikan rumah (KPR). Karena dalam

---

<sup>12</sup>Wawancara dengan Developer pada 14 Juli 2018.

<sup>13</sup>Wawancara dengan Developer pada 14 Juli 2018.

---

<sup>14</sup>Wawancara dengan Konsumen Pada 16 Juli 2018.

kredit kepemilikan rumah (KPR), konsumen merupakan pihak yang terkadang sering dirugikan dan kurang mendapatkan perlindungan hukum.

Dari keterangan diatas disimpulkan bahwa faktor penghambat tersebut tidak membuat sepenuhnya pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen tidak dapat terlaksana. Karena konsumen dan developer dapat menegosiasikan dengan baik untuk mencari solusinya atau dengan membuat suatu perjanjian untuk semua pihak maka pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen dapat dilakukan secara optimal.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian tentang "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Jual Beli Perumahan Secara Kredit di PT. Raffa Karya Utama di Kota Bengkulu dapat ditarik kesimpulan yaitu sebagai berikut:

1. Setiap developer perumahan kredit selalu memberikan garansi terhadap perumahan yang dikreditkan kepada konsumen. Namun dalam memberikan bentuk pertanggung jawaban kepada konsumen tergantung kebijakan yang diberikan developer dengan membuktikan bahwa konsumen telah dirugikan.

2. Untuk memperjuangkan hak-hak nya konsumen dapat menyampaikan keluhannya kepada developer secara lisan maupun tertulis. Jika tidak ada tanggapan atau itikad baik dari developer maka konsumen dapat menempuh jalur pengadilan maupun diluar pengadilan.
3. Biasanya komplain-komplain konsumen disampaikan secara langsung kepada developer tanpa melibatkan pihak ketiga yakni lembaga-lembaga yang dibentuk oleh pemerintah atau swadaya masyarakat yang dibentuk untuk melindungi konsumen
4. Apabila terjadi kerusakan terhadap bangunan rumah sebenarnya bukan sepenuhnya akibat kelalaian developer, namun bisa karena pengaruh cuaca yang buruk maupun pengerjaan yang kurang bagus dari kontraktor. Tetapi karena developer merupakan pemilik usaha maka developer harus memberikan pertanggung jawaban kepada konsumen.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **BUKU**

- Amirudi & Zainal Asikin, 2004, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Buku Panduan Skripsi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Bengkulu

Firman Turmantara Endipradja, 2016, *Filosofi Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Politik Hukum Negara Kesejahteraan*, Setara Press, Malang, Jatim.

Mahmud Marzuki Peter, 2005, *Penelitian Hukum*, Jakarta Kencana, Jakarta.

Mukhtar, 2013, *Metodologi Penelitian Deskriptif Kualitatif*, GP Press Group, Jakarta.

Sudarto, 2002, *Metodologi Penelitian Filsafat*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.

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

Zainudin Ali, 2014, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta.

**Peraturan Perundang-Undangan**

Undang-Undang No. 1 Tahun 2011 tentang Perumahan dan Kawasan Pemukiman  
Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

**Sumber Lainnya**

[www.masalah.konsumen.com](http://www.masalah.konsumen.com)

[www.rumah.com](http://www.rumah.com)

.