



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 5 Nomor 2 Tahun 2025 Page 223-237

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Perlindungan Hukum Konsumen Atas Kepemilikan Sertifikat dalam Pembiayaan Pemilikan Rumah di BJB Syariah

Ayu Sekarrini^{1✉}, A.M Tri Anggraini², Retno Kus Setyowati³

Universitas Krisnadwipayana

Email: asekarrinii01@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Sebagai salah satu sektor industri jasa keuangan, bank berperan penting dalam memastikan hak kepemilikan rumah masyarakat terpenuhi. Salah satu jenis kredit yang diberikan oleh lembaga perbankan ialah kredit pemilikan rumah maupun dalam perbankan syariah dikenal dengan pembiayaan pemilikan rumah. Tujuan penelitian ini ialah menganalisis tentang: (1) Perlindungan hukum konsumen atas kepemilikan sertifikat yang proses penyelesaiannya tidak sejalan dengan jangka waktu yang diperjanjikan para pihak di BJB Syariah. (2) Upaya hukum konsumen yang dirugikan akibat proses penyelesaian sertifikat yang tidak sejalan dengan jangka waktu yang diperjanjikan para pihak di BJB Syariah. Penelitian ini menggunakan penelitian normatif yang berfokus pada perlindungan hukum bagi konsumen dalam pembiayaan pemilikan rumah di bank. Pendekatannya menggunakan pendekatan Undang-Undang dan pendekatan konseptual. Analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen sudah diatur dalam UUPK yakni developer dan Notaris dikenakan sanksi karena sudah melanggar hak konsumen dalam hal kepemilikan sertifikat. Upaya hukum konsumen bisa diselesaikan melalui 2 jalur penyelesaian sengketa yakni jalur pengadilan/litigasi dan jalur diluar pengadilan/non litigasi. Mekanisme penyelesaian sengketa diluar pengadilan mencakup penyelesaian secara damai, penyelesaian melalui BPSK, dan layanan pengaduan melalui LAPS SJK. Pilihan hukum yg disepakati oleh konsumen, developer dan bank ialah rekonsiliasi antar para pihak.

Kata Kunci: *BJB Syariah, Kepemilikan Sertifikat, Pembiayaan Pemilikan Rumah, Perlindungan Hukum Konsumen*

Abstract

As one of the sectors of the financial services industry, banks play an important role in ensuring that people's home ownership rights are fulfilled. One type of credit provided by banking institutions is home ownership loans and in Islamic banking is known as home ownership financing. The purpose of this study is to analyze about: (1) Consumer legal protection of certificate ownership whose settlement process is not in line with the period agreed by the parties in BJB Syariah. (2) Legal remedies of consumers who are harmed due to the process of completing the certificate that is not in line with the time period agreed by the parties in BJB Syariah. This study uses normative research that focuses on legal protection for consumers in financing home ownership in banks. The approach uses a legal approach and a conceptual approach. The data analysis used is qualitative analysis. The results of the study show that the form of legal protection provided to consumers has been regulated in the UUPK, namely developers and notaries are sanctioned for violating consumer rights in terms of certificate ownership. Consumer legal remedies can be resolved through 2 dispute resolution channels, namely the court/litigation route and the out-of-court/non-litigation route. The mechanism for resolving disputes outside the court includes peaceful settlement, settlement through BPSK, and complaint services through LAPS SJK. The legal choice agreed upon by consumers, developers and banks is reconciliation between the parties.

Keywords: BJB Sharia, Certificate Ownership, Home Ownership Financing, Consumer Legal Protection

PENDAHULUAN

Sesuai dengan Pasal 28 H ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, setiap orang mempunyai hak yang sama guna memperoleh tempat tinggal yang baik sejalan dengan amanat konstitusi dimana " Setiap orang berhak atas lingkungan hidup yang menyenangkan dan sehat, tempat tinggal, dan perawatan kesehatan. Mereka juga berhak untuk hidup sejahtera secara fisik dan spiritual". Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2011 tentang Perumahan dan Kawasan Permukiman juga secara tegas menjamin penyelesaian pembangunan perumahan. Rumah didefinisikan oleh undang-undang sebagai bangunan dimana berfungsi sebagai tempat tinggal yang terhormat, alat guna mengarahkan keluarga, representasi martabat penghuninya, dan sumber daya bagi pemiliknya. Selain berfungsi sebagai lokasi pengembangan sumber daya manusia dan perwujudan lingkungan yang tertata secara sosial, perumahan dan permukiman juga memberikan kontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi dengan menciptakan lapangan kerja dan mendorong terciptanya modal yang signifikan.

Sebagai salah satu sektor industri jasa keuangan, bank berperan penting dalam memastikan hak kepemilikan rumah masyarakat terpenuhi. Secara umum, bank ialah

perusahaan yang meningkatkan taraf hidup masyarakat dengan mengambil uang dari masyarakat dalam bentuk tabungan dan menyalurkannya dalam bentuk kredit dan/atau bentuk lainnya. Bank kemudian mengumpulkan dan mengawasi dana masyarakat yang disimpan dalam rekening giro, deposito, dan/atau tabungan. Tabungan masyarakat kemudian dicairkan oleh bank kepada mereka yang membutuhkan uang dalam bentuk pembiayaan (Wangsawidjajaja, 2012). Salah satu jenis kredit yang diberikan oleh lembaga perbankan ialah kredit pemilikan rumah maupun dalam perbankan syariah dikenal dengan pembiayaan pemilikan rumah.

Pembiayaan pemilikan rumah, selanjutnya disebut PPR ialah pembiayaan Konsumer yang ditunjukkan bagi nasabah perorangan untuk tujuan konsumtif meliputi pembelian rumah, ruko/rukan, apartemen, tanah kavling siap bangun, pembangunan rumah, renovasi rumah dan refinancing termasuk *Take over*. PPR merupakan fasilitas yang bisa dijadikan alternatif dan solusi guna memenuhi kebutuhan masyarakat dalam memiliki rumah.

Akad murabahah, yakni transaksi jual beli suatu barang dengan harga beli barang tersebut ditambah margin yang disepakati kedua belah pihak, merupakan dasar teori pembiayaan kepemilikan rumah di BJB Syariah. Bank memberitahukan terlebih dahulu harga beli kepada konsumen.

Pemberian kredit berarti pemberian kepercayaan. Kepercayaan dari pihak pemberi yang mengandung arti penerima akan mempergunakan prestasi yang diterimanya sejalan dengan tujuan yang sudah disepakati dan mempunyai kemampuan maupun kesanggupan guna mengembalikan prestasi tersebut pada suatu waktu tertentu dimasa yang akan datang. Kredit baru diluncurkan setelah ada suatu kesepakatan tertulis, walaupun mungkin dalam bentuk yang sangat sederhana antara pihak kreditur sebagai pemberi kredit dengan pihak debitur sebagai penerima kredit. Kesepakatan tertulis ini sering disebut dengan perjanjian kredit (*credit agreement, loan agreement*) (Fuady, 2002).

Dalam implementasinya, setiap ketentuan keuangan terkait erat dengan risiko wanprestasi. Wanprestasi ialah kegagalan guna melaksanakan maupun memenuhi tugas yang ditetapkan dalam kontrak antara debitur dan kreditur (Salim, 2008). Ada empat hal yang termasuk wanprestasi, yakni: pertama, tidak memenuhi janji; kedua, memenuhi janji namun tidak sejalan dengan yang dijanjikan; ketiga, memenuhi janji namun melewati batas waktu; dan keempat, melaksanakan perbuatan yang dilarang dalam perjanjian (Subekti, 2005).

Tidak sedikit debitur dalam hal ini konsumen bank tidak melaksanakan apa yang dijanjikan maupun melanggar perjanjian yang sudah dibuat serta debitur melaksanakan

maupun berbuat sesuatu yang tidak diperbolehkan dalam perjanjian. Selain debitur yang bisa melaksanakan wanprestasi, pihak kreditur (bank) juga bisa saja melaksanakan wanprestasi. Di mana pihak bank biasanya tidak melaksanakan kewajibannya sebagai pihak kreditur.

Seperti kasus yang terjadi dalam pembiayaan pemilikan rumah antara konsumen dengan BJB Syariah. Diawali dengan pembelian rumah oleh konsumen di cluster x cikarang melalui program PPR di BJB Syariah. Pada saat proses penandatanganan akad pembiayaan di hadapan notaris rekanan bank, konsumen sudah mengetahui rumah yang dibeli masih berupa sertifikat induk dan belum dilaksanakan pemecahan. Proses pemecahan sertifikat akan diselesaikan dalam waktu paling lama satu tahun dan tercantum pada *covernote* yang dikeluarkan oleh notaris. *Covernote* merupakan surat keterangan atas kepengurusan sertifikat ataupun dokumen yang menjelaskan mengenai akta yang sedang dibuat oleh notaris dan bisa diselesaikan dalam jangka waktu yang sudah ditentukan dalam isi *covernote* tersebut. *Covernote* pada umumnya dipergunakan dalam proses permohonan kredit pada lembaga perbankan (Widiantara, 2019). Namun seiring berjalannya waktu pembayaran angsuran sudah lunas tapi nasabah tak kunjung memperoleh sertifikat yang menjadi haknya. Berlandaskan keterangan dari notaris dan *developer* sertifikat tersebut belum dilaksanakan pemecahan sedangkan pembiayaan sudah berlangsung selama 7 tahun. Oleh karena itu, konsumen meminta pertanggung jawaban kepada pihak bank, notaris dan pengembang perumahan (*developer*) guna menyelesaikan pengurusan sertifikat sampai selesai.

Dari permasalahan diatas yang perlu menjadi perhatian ialah perlindungan bagi konsumen di sektor jasa keuangan sebagai pengguna jasa perbankan yakni menyangkut pemenuhan hak-hak konsumen oleh pihak bank seperti hak konsumen sebelum bertransaksi dengan bank, hak konsumen pada saat transaksi dan hak konsumen setelah bertransaksi. Demi terciptanya perlindungan konsumen diperlukan suatu peraturan perundang-undangan, yang lebih lanjut diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pembahasan mengenai perlindungan konsumen menimbulkan keraguan terhadap terjaminnya terwujudnya hak-hak konsumen (Sidabalok, 2013). Selain itu, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (selanjutnya disebut POJK) Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan, yang mengatur

tanggung jawab pelaku industri jasa keuangan, juga memuat ketentuan mengenai perlindungan konsumen.

Tidak terpenuhinya hak-hak konsumen merupakan tanggung jawab bank sebagai penyedia produk. Bank merupakan pelaku usaha jasa keuangan yang menyediakan produk PPR dan sudah seharusnya bertanggung jawab atas produk yang disediakan, namun bank memiliki batasannya sendiri terkait tanggung jawabnya sebagai penyelenggara produk. Berarti dalam permasalahan ini tanggung jawab tidak hanya dibebankan kepada bank tetapi juga kepada beberapa pihak yang terlibat dalam melaksanakan kegiatan penyaluran pembiayaan pemilikan rumah yakni *developer* dan notaris. *Developer* ikut bertanggung jawab dalam proses pemecahan sertifikat dan wajib menyertakan bukti-bukti yang menunjukkan sertifikat sedang dalam proses pemecahan di Badan Pertanahan Nasional. Bukti ini penting guna menghindari kejadian seperti contoh kasus diatas.

Sementara itu Notaris dan Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) merupakan pejabat negara yang diberikan sebagian kewenangan oleh negara dalam pelayanan jasa kepada masyarakat pada bidang hukum keperdataan, khususnya dalam hal kepengurusan sertifikat tanah, melaksanakan perjanjian, dan hal-hal dimana berkaitan dengan penerbitan akta notaris yang merupakan akta otentik (Tobing, 2001). Dalam menjalankan tugas membuat akta otentik, tentunya Notaris tidak luput dari kekeliruan maupun kekhilafan baik yang disengaja maupun tidak disengaja (Adjie, 2009). Hal ini memerlukan pertanggungjawaban hukum atas perbuatan tersebut yang menimbulkan kerugian bagi masyarakat (konsumen). Kerugian yang dialami tersebut bisa mengakibatkan terjadinya tuntutan pidana maupun gugatan perdata kepada Notaris.

Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen, konsumen berhak mendapatkan hak yang seharusnya diterima dan melindungi kepentingan konsumen dalam kasus ini, yakni mendapatkan sertifikat kepemilikan atas rumah tersebut. Pihak konsumen tidak mendapat kepastian atas rumah mereka padahal konsumen sudah membayar lunas rumah tersebut dan konsumen pun tidak mendapatkan hak – hak nya sejalan perjanjian yang sudah disepakati. Berlandaskan kenyataan dalam praktek tersebut, penulis tertarik melaksanakan penelitian dalam Tesis dengan Judul "Perlindungan Hukum Konsumen Atas Kepemilikan Sertifikat Dalam Pembiayaan Pemilikan Rumah di BJB Syariah".

METODE PENELITIAN

Penulis penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian normatif dengan penekanan utama studi ini pada bagaimana ketentuan hukum positif benar-benar diterapkan dalam setiap peristiwa hukum yang terjadi di masyarakat guna mencapai tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya (Muhammad, 2004). Perlindungan hukum bagi konsumen dalam pembiayaan pemilikan rumah di bank menjadi subjek studi ini. Pendekatan perundang-undangan ini memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menyelidiki apakah undang-undang tersebut konsisten dan sejalan satu sama lain, dengan hukum dasar, maupun dengan peraturan dan undang-undang untuk melaksanakan penelitian dalam rangka kegiatan praktis. Hal ini sejalan dengan pendapat Mochtar Kusumaatmadja (1986) yang menyatakan bahwa hukum merupakan sistem norma yang saling terkait dan harus memenuhi prinsip keadilan. Sedangkan pendekatan konseptual ini mempelajari dokumen hukum terkini guna menentukan makna terminologi hukum. Menurut Karel V. L. (2002), pendekatan konseptual penting dalam penelitian hukum karena dapat memberikan gambaran yang jelas tentang substansi hukum yang berlaku di masyarakat, khususnya yang berkaitan dengan perlindungan konsumen.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi wawancara (interview) dan studi dokumentasi. Wawancara dilakukan melalui percakapan dengan tujuan tertentu yang dilaksanakan oleh dua orang, di mana penulis mengajukan pertanyaan dan pihak BJB Syariah memberikan tanggapan. Hal ini sesuai dengan pandangan Nazir (2014), yang mengemukakan bahwa wawancara adalah teknik pengumpulan data yang efektif dalam memahami persepsi dan pengalaman subjek terkait dengan topik penelitian. Sementara itu, studi dokumentasi dilakukan dengan mempelajari dokumen-dokumen maupun arsip-arsip yang berkaitan dengan perlindungan konsumen. Dikenal pula oleh Sugiyono (2016), studi dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang memanfaatkan berbagai sumber tertulis, seperti buku, laporan, atau dokumen lainnya, yang dapat memberikan informasi yang diperlukan dalam penelitian.

Adapun metode analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif, yang fokusnya adalah pada perlindungan hukum bagi konsumen ketika mereka memiliki pembiayaan pemilikan rumah di bank. Penelitian ini bersifat deskriptif analitis dengan melakukan kajian dokumen yang kemudian bisa dijadikan dasar guna mengurai, menggambarkan, dan mendeskripsikan fenomena-fenomena yang menjadi objek penelitian. Dalam hal ini, analisis kualitatif dianggap paling sesuai karena memungkinkan peneliti untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai konteks hukum yang berlaku. Menurut Bogdan dan

Taylor (1975), analisis kualitatif bertujuan untuk memahami makna dari fenomena yang ada dalam masyarakat dan tidak hanya berfokus pada angka atau statistik.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi penting dalam memahami penerapan hukum perlindungan konsumen dalam pembiayaan pemilikan rumah di bank, serta menganalisis efektivitas ketentuan hukum yang ada dalam melindungi konsumen dari berbagai potensi kerugian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perlindungan Hukum Konsumen Atas Kepemilikan Sertifikat Yang Proses Penyelesaiannya Tidak Sejalan Dengan Jangka Waktu Yang Diperjanjikan Para Pihak Di BJB Syariah

Terdapat 21 bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen, antara lain sebagai berikut:

1. Perlindungan Hukum Preventif

Perlindungan hukum melalui pendekatan preventif yakni seperangkat cara/usaha yang dilaksanakan guna mencapai pencegahan terhadap suatu tindakan yang mempunyai akibat hukum. Sebagai bentuk upaya pemerintah dalam penerapan perlindungan hukum secara preventif ialah dengan dibentuknya UUPK. Diharapkan melalui penerapan undang-undang ini akan tercipta suasana yang kondusif bagi dunia usaha, serta terbentuknya perusahaan-perusahaan tangguh yang mampu bersaing secara efektif di pasar dengan menyediakan barang dan jasa berkualitas tinggi.

Perlindungan hukum terhadap konsumen juga diatur dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2011 tentang Perumahan dan Permukiman yakni Pasal 129 dan 130 yang mengatur tentang hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan perumahan dan kawasan permukiman.

2. Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum melalui pendekatan represif yakni seperangkat cara/usaha yang dilaksanakan setelah dilaksanakannya suatu perbuatan yang mempunyai akibat hukum. Tujuan dari perlindungan hukum yang represif ialah menyelesaikan konflik maupun perselisihan, baik dengan cara litigasi maupun non-litigasi. UUPK sudah mengakomodir beberapa organisasi sebagai wadah guna menyelesaikan sengketa konsumen secara non litigasi antara lain Badan Perlindungan Konsumen Nasional, Lembaga Perlindungan Konsumen Non-Pemerintah, dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Selain pengaturan organisasi guna menyelesaikan sengketa konsumen sebagaimana diatur dalam UUPK, di dalam POJK Nomor 22 Tahun 2023 juga mengatur fungsi maupun unit perlindungan konsumen sebagai bentuk perlindungan hukum represif. Sebagai bentuk perlindungan hukum represif dalam kasus di BJB Syariah, sanksi yang diberikan kepada *Developer* ialah terdapat 2 rumah yang dilaksanakan *buyback* (pembelian kembali) rumah konsumen karena kerugian yang sudah dialami konsumen akibat proses penyelesaian sertifikat yang tidak sejalan dengan jangka waktu yang diperjanjikan. Sementara Notaris dikenakan sanksi berupa pembekuan (*freeze*) yakni Notaris tidak diperkenankan memperoleh pekerjaan dari BJB Syariah sampai seluruh tunggakan pekerjaan selesai dan diserahkan kembali ke Bank.

Subjek perlindungan dalam UUPK ialah konsumen. Objek perlindungannya, yakni hak-hak konsumen. Kalau hak-hak konsumen dilanggar, berarti konsumen tersebut berhak mendapatkan perlindungan. Dalam hal kasus di BJB Syariah, *developer* sebagai pelaku usaha sudah melanggar hak-hak konsumen yang sudah diatur dalam Pasal 4 UUPK. *Developer* telah berbuat wanprestasi yang maksudnya tidak memenuhi perjanjian yang sudah di sepakati antara konsumen dan *developer*.

Hak konsumen ialah memperoleh barang dalam hal ini rumah serta Sertifikat yang menjadi bukti kepemilikan sejalan dengan yang dijanjikan oleh *developer* sebagaimana tertuang dalam PPJB yang dibuat antara konsumen dengan *developer*. Kewajiban konsumen ialah melunasi pembayaran atas rumah yang dibeli melalui fasilitas pembiayaan kepemilikan rumah di BJB Syariah. Hak *developer* ialah menerima pelunasan atas pembayaran rumah yang sudah dibeli oleh konsumen dari BJB Syariah. Kewajiban *developer* ialah menyelesaikan pembangunan Perumahan dan melaksanakan penyerahan secara fisik pada tanggal yang sudah di sepakati serta menyerahkan sertifikat kepemilikan rumah kepada bank BJB Syariah yang memberikan PPR kepada konsumen. Hak Bank ialah menerima pembayaran angsuran sampai dengan lunas atas pembelian rumah dari konsumen. Kewajiban Bank ialah menyerahkan/mengembalikan agunan berupa sertifikat kepada konsumen dalam hal pembayaran angsuran sudah lunas.

Konsumen sudah melaksanakan kewajibannya dan beritikad baik dalam menjalankan transaksi jual beli rumah serta membayar lunas sejalan dengan harga yang sudah di sepakati para pihak. Sedangkan *developer* dan Bank tidak melaksanakan kewajibannya dengan baik karena sertifikat kepemilikan yang menjadi hak konsumen tidak diserahkan saat pelunasan. Hal ini menunjukkan itikad buruk dari *developer* dan kurangnya kehati-hatian dari Bank dalam memberikan pembiayaan kepada konsumen.

Terdapat 2 (dua) prinsip penting dalam UUPK sebagai bentuk perlindungan hukum kepada konsumen ialah tanggung jawab produk dan tanggung jawab profesional. Tanggung jawab produk (*product liability*) mengacu sebagai tanggung jawab produsen yang artinya tanggung jawab para produsen untuk produk yang dibawanya ke dalam penjualan, yang menimbulkan maupun menyebabkan kerugian karena cacat yang melekat pada produk tersebut. Sedangkan, tanggung jawab profesional ialah tanggung jawab hukum (*legal liability*) dalam hubungan dengan jasa profesional yang diberikan kepada pengguna jasa. Dalam kasus di BJB Syariah, developer sebagai penyedia jasa pembangunan perumahan tidak melaksanakan tanggung jawab yang seharusnya diselesaikan sepenuhnya kepada konsumen. Developer wajib menyelesaikan kelengkapan berkas-berkas sertifikat kepemilikan sebagai bukti kepemilikan para konsumen.

Dalam kasus di BJB Syariah, notaris tidak bisa memenuhi kewajibannya guna menyerahkan sertifikat sejalan jangka waktu yang tertera di dalam *Covernote*. Tentu saja disini yang dirugikan ialah pihak Bank dan konsumen. Notaris dituntut untuk senantiasa bertanggung jawab jika ternyata gagal dalam menjalankan isi *Covernote*. Notaris bisa dikenakan wanprestasi, yakni timbul akibat pelaksanaan kewajiban yang tidak tepat waktu dan tidak sejalan dengan janji-janji yang dibuat Notaris dalam *Covernote*.

Dalam kasus di BJB Syariah, Notaris dimintai pertanggung jawaban berupa penyelesaian sertifikat sejalan dengan jangka waktu yang diberikan dalam Rekonsiliasi antara BJB Syariah, *developer* dan konsumen. Jika dalam jangka waktu yang sudah ditentukan Notaris belum menyerahkan kewajibannya berupa sertifikat yang sudah di balik nama ke masing-masing konsumen, berarti Notaris wajib memberikan penggantian biaya kepada Bank untuk dialihkan ke Notaris lain.

Upaya Hukum Konsumen Yang dirugikan Akibat Proses Penyelesaian Sertifikat Yang Tidak sejalan Dengan Jangka Waktu Yang diperjanjikan Para Pihak Di BJB Syariah

Dalam hal ini konsumen seringkali berada dalam posisi yang lemah, sehingga apabila terjadi kerugian pada konsumen, pelaku usaha bisa dengan mudah lepas dari tuntutan konsumen. Konsumen sebagai pihak yang dirugikan akan melaksanakan suatu usaha guna mendapatkan haknya kembali yang dikenal dengan sebutan upaya hukum. Mekanisme penyelesaian sengketa konsumen sendiri merujuk UUPK Pasal 45 ayat (2) diberikan melalui 2 (dua) jalur penyelesaian, yakni konsumen bisa menyelesaikan sengketa melalui pengadilan (litigasi) maupun konsumen bisa menyelesaikan sengketa di luar pengadilan (non litigasi).

Proses penyelesaian sengketa konsumen meliputi:

1. Penyelesaian sengketa konsumen yang dilaksanakan oleh konsumen dan pelaku usaha sendiri (Penyelesaian Secara Damai)

Penyelesaian sengketa secara damai yakni penyelesaian yang dilaksanakan oleh kedua belah pihak meliputi pelaku usaha dan konsumen tanpa melalui Pengadilan maupun IBPSK, dan tidak bertentangan dengan IUUPK. Penyelesaian dengan cara ini bisa dikatakan dengan penyelesaian secara kekeluargaan dengan mempertemukan para pihak bersengketa guna menentukan besaran ganti rugi dan cara penyelesaian secara musyawarah. Kemauan dan kemampuan berunding sangat diperlukan disamping waktu, tenaga dan kesabaran dalam menemukan perdamaian.

2. Penyelesaian Sengketa Melalui BPSK

Berlandaskan ketentuan Pasal 23 IUUPK, penyelesaian sengketa melalui BPSK bisa ditempuh jika penyelesaian secara damai tidak berhasil baik karena pelaku usaha menolak, tidak memberi tanggapan maupun tidak terdapat kesepakatan.

BPSK melaksanakan penyelesaian sengketa konsumen dengan 3 cara yakni melalui Mediasi, Konsiliasi dan Arbitrase yang bisa dipilih dan ditentukan oleh para pihak bersengketa. Dalam menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen tersebut, BPSK membentuk majelis dengan jumlah anggota wajib ganjil, minimal 3 orang yang mewakili semua unsur dan dibantu oleh seorang panitera.

Adapun 3 cara penyelesaian sengketa yang dimaksud memiliki cara dan karakteristiknya masing-masing yakni sebagai berikut:

- a. Mediasi

Mediasi mempertemukan para pihak bersengketa dalam hal ini konsumen pembeli unit rumah tapak dan pengembang selaku pelaku usaha. Penyelesaian dengan mediasi didampingi oleh majelis yang bersifat aktif. Jika terjadi kesepakatan para pihak, majelis kemudian membentuk perjanjian tertulis sebagaimana ditandatangani oleh masing-masing pihak yang selanjutnya dibentuk dalam Keputusan BPSK.

- b. Konsiliasi

Penyelesaian dengan cara konsiliasi memiliki karakteristik dalam tahapannya, yakni :

- 1) Keputusan maupun solusi sengketa yang diserahkan secara penuh kepada para pihak oleh majelis;

- 2) Konsiliator merupakan dasar majelis dalam bertindak; dan
- 3) Para pihak kemudian memberikan hasil musyawarah kepada majelis.

Terdapat Konsiliator yang bersifat netral. Sebagaimana sifat pasifnya majelis, majelis tidak bisa melaksanakan intervensi maupun menerima intervensi dari para pihak. Hasil konsiliasi berbentuk kesepakatan bersama yang ditandatangani oleh para pihak. BPSK kemudian menuangkannya dalam bentuk Keputusan BPSK setelah penandatanganan para pihak.

c. Arbitrase

Sebagaimana Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, merupakan metode penyelesaian sengketa non litigasi berlandaskan perjanjian arbitrase secara tertulis dibentuk oleh para pihak. Jika tidak tercapai kesepakatan para pihak, majelis bisa bertindak secara aktif selama pemeriksaan sengketa demi mewujudkan perdamaian.

Hasil penyelesaian dengan cara arbitrase dibentuk dalam Putusan BPSK yang ditandatangani oleh ketua dan anggota majelis. Putusan BPSK yang didasarkan pada arbitrase bisa terdiri dari Perdamaian, Gugatan Ditolak, maupun Gugatan Dikabulkan, dan dengan tambahan sanksi ganti rugi maupun sanksi administratif.

3. Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan

Konsumen guna memperjuangkan haknya bisa menempuh jalur hukum dengan jalan mengajukan gugatan ke pengadilan berwenang. Penyelesaian sengketa ditempuh melalui jalur pengadilan karena:

- a. Sengaja dipilih oleh para pihak (Pasal 45 ayat (2) UUUPK)
- b. Upaya penyelesaian sengketa diluar pengadilan melalui BPSK dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak dimana bersengketa (Pasal 45 ayat (4) UUUPK)
- c. Antara konsumen dan pelaku usaha ada yang merasa keberatan dengan Keputusan Majelis BPSK (Pasal 56 ayat (2) UUUPK)

4. Layanan Pengaduan

Pasal 93 POJK No 22 Tahun 2023 juga mengatur kebijakan terkait penyelenggaraan layanan pengaduan bagi konsumen di sektor jasa keuangan. Pasal 74 POJK No 22 Tahun 2023 pelaku usaha jasa keuangan wajib melakukan tindak lanjut dan menyelesaikan pengaduan yang diajukan secara lisan oleh konsumen dalam waktu 5 hari kerja sejak pengaduan diterima. Sementara jika pengaduan diajukan secara tertulis oleh

konsumen, berarti pelaku usaha jasa keuangan wajib melaksanakan tindak lanjut dan menyelesaikan pengaduan dalam waktu 10 hari kerja.

Konsumen yang merasa tidak puas atas layanan pengaduan bisa melaksanakan Penyelesaian Sengketa di sektor jasa keuangan di luar pengadilan untuk seluruh PUJK yang dilaksanakan oleh 11 (satu) LAPSI Sektor Jasa Keuangan.

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPSI ISJK) ialah lembaga yang melaksanakan penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan di luar pengadilan.

Salah satu Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) di sektor jasa keuangan yang memperoleh izin operasional dari IOJK. Layanan penyelesaian sengketa di LAPSI SJK terdiri dari: (1) Mediasi, (2) Arbitrase (3) Pendapat Mengikat

Dalam kasus yang terjadi antara *developer* di cluster X, BJB Syariah dengan konsumen yang merasa dirugikan karena konsumen sudah membayar sampai lunas cicilan atas pembelian rumah di BJB Syariah namun sertifikat belum pecah dan belum di balik nama ke masing-masing konsumen. Pihak bersengketa tidak membawa permasalahan ini ke jalur hukum, BPSK maupun LAPSI SJK dikarenakan sudah ada pilihan hukum yang sudah disepakati oleh konsumen, *developer* dan BJB Syariah guna menyelesaikan masalahnya sendiri yakni dengan diadakannya rekonsiliasi antar para pihak.

Dari berbagai upaya yang sudah dilaksanakan konsumen, terdapat musyawarah mufakat bahwa sertifikat akan diselesaikan oleh *developer* bersama dengan notaris rekanan yang ditunjuk pada saat akad pembiayaan dalam jangka waktu 6 bulan setelah diadakannya pertemuan. Lalu terdapat 2 blok di cluster X yang dilaksanakan *buyback* (pembelian kembali) oleh *developer*.

Dalam kasus di atas, *developer* jelas sudah berbuat wanprestasi, yakni tidak bisa memenuhi prestasinya yang menyebabkan sertifikat tidak diselesaikan dalam jangka waktu yang ditentukan para pihak. Oleh karena itu, *developer* wajib memberikan ganti kerugian kepada konsumen sebagai pihak yang dirugikan. Adapun Notaris tidak melaksanakan pekerjaannya sejalan dengan *Covernote* dan kepada Notaris tersebut telah dilakukan pembekuan (freeze) yakni tidak diberikan pekerjaan dari BJB Syariah sampai Notaris menyelesaikan seluruh tunggakan pekerjaan.

SIMPULAN

Bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen sudah diatur dalam UUPK yakni perlindungan hukum preventif ialah seperangkat cara/usaha yang

dilaksanakan guna mencapai pencegahan terhadap suatu tindakan yang mempunyai akibat hukum. Dibentuknya UUPK merupakan penerapan perlindungan hukum secara preventif. Sedangkan perlindungan hukum represif ialah perlindungan akhir berupa sanksi seperti denda, penjara, dan hukuman tambahan yang diberikan apabila sudah terjadi sengketa maupun sudah dilaksanakan suatu pelanggaran. *Developer* dan Notaris dikenakan sanksi karena sudah melanggar hak konsumen dalam hal kepemilikan sertifikat. Sanksi yang diberikan kepada *Developer* ialah terdapat 2 rumah yang dilaksanakan *buyback* (pembelian kembali) rumah konsumen. Sementara Notaris dikenakan sanksi berupa pembekuan (*freeze*) yakni Notaris tidak diperkenankan memperoleh pekerjaan dari BJB Syariah sampai seluruh tunggakan pekerjaan selesai dan diserahkan kembali ke Bank. Terdapat 2 (dua) prinsip penting dalam UUPK sebagai bentuk perlindungan hukum kepada konsumen ialah tanggung jawab produk dan tanggung jawab profesional. Dalam kasus, *developer* bisa dibebankan tanggung jawab profesional dimana *developer* wajib menyelesaikan kelengkapan berkas-berkas sertifikat kepemilikan sebagai bukti kepemilikan para konsumen. Notaris ikut berperan dalam menyelesaikan tanggung jawabnya berlandaskan *covernote* yang sudah dibuat. Karena notaris gagal dalam melaksanakan isi *Covernote* yang menyebabkan kerugian bagi konsumen, *developer* dan bank. Notaris bisa dimintai pertanggungjawaban baik berupa penyelesaian pekerjaan sampai dengan selesai, penggantian biaya yang disertai ganti rugi sampai dengan gugatan wanprestasi.

Hak konsumen sudah diatur dalam UUPK, namun dalam prakteknya sering terjadi pelanggaran terhadap hak-hak konsumen tersebut, yang kemudian berujung pada lahirnya sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen. Konsumen sebagai pihak yang dirugikan akan melaksanakan suatu usaha guna mendapatkan haknya kembali. Usaha tersebut dikenal dengan sebutan upaya hukum. Upaya hukum konsumen bisa diselesaikan melalui 2 jalur penyelesaian sengketa yakni jalur pengadilan/litigasi dan jalur diluar pengadilan/non litigasi. Mekanisme penyelesaian sengketa diluar pengadilan terdiri dari penyelesaian secara damai/kekeluargaan antara konsumen dan pelaku usaha serta penyelesaian melalui BPSK yang terdiri dari mediasi, konsiliasi dan arbitrase. Selain itu dalam POJK Nomor 22 Tahun 2023, konsumen bisa memanfaatkan layanan pengaduan yang sudah disediakan oleh masing-masing PUJK. Konsumen yang merasa tidak puas atas layanan pengaduan bisa melaksanakan Penyelesaian Sengketa dil sektor jasa keuangan dil luar pengadilan untuk seluruh PUJK yang dilaksanakan oleh 11 (satu) LAPSI Sektor Jasa Keuangan yang diatur dalam UU P2SKI dan POJKI Nomor

161/POJK.07/2020. Dalam kasus, konsumen tidak membawa permasalahan ini ke jalur hukum, BPSKI maupun LAPIS SJK dikarenakan sudah ada pilihan hukum yang disepakati oleh konsumen, *developer* dan bank guna menyelesaikan masalahnya sendiri yakni dengan diadakannya rekonsiliasi yang menghasilkan musyawarah mufakat bahwa sertifikat akan diselesaikan oleh *developer* bersama dengan notaris dalam jangka waktu 6 bulan sejak rekonsiliasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdulkadir Muhammad. (2004). Hukum dan Penelitian Hukum. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Adjie, H. (2009). Sanksi Perdata dan Administratif Terhadap Notaris Sebagai Pejabat Publik. Bandung: Refika Aditama.
- Aufara Indriana Dewi Yuniar. (2023). Perlindungan Hukum Bagi Para Pihak Dalam Perjanjian Jual Beli Rumah di PT. Bintang Jaya Suksesindo Salatiga (Skripsi Sarjana Hukum, Fakultas Hukum Universitas Semarang), 39.
- Bab II Angka 2.23, Surat Keputusan Direksi PT Bank Jabar Banten Syariah Nomor 366/SK/DIR-DPD/2021 Tentang Manual Produk Pembiayaan Pemilikan Rumah iB Masalah.
- Bab II Angka 2.37, Surat Keputusan Direksi PT Bank Jabar Banten Syariah Nomor 366/SK/DIR-DPD/2021 Tentang Manual Produk Pembiayaan Pemilikan Rumah iB Masalah.
- Bogdan, R., & Taylor, S. J. (1975). Introduction to Qualitative Research Methods: A Phenomenological Approach to the Social Sciences. John Wiley & Sons.
- G.H.S. Lumban Tobing. (2001). Peraturan Jabatan Notaris. Jakarta: Erlangga.
- Jannus Sidabalok. (2013). Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia. Jakarta: Prenada Media Grup.
- Karel, V. L. (2002). Pengantar Ilmu Hukum. Citra Aditya Bakti.
- Kusumaatmadja, M. (1986). Pengantar Hukum Indonesia. Binacipta.
- Munir Fuady. (2002). Hukum Perkreditan Kontemporer. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Nazir, M. (2014). Metode Penelitian. Ghalia Indonesia.
- Pande Nyoman Putra Widiantara, & A.A. Sagung Wiratni Darmadi. (2019). Akibat Hukum Covernote Yang Dibuat Oleh Notaris dan PPAT (Jurnal Universitas Udayana), 3.
- Pasal 1 Angka 2, Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah.
- Pasal 28 H, Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Pasal 11 Angka 1, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan.

Penjelasan Umum, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2011 Tentang Perumahan dan Kawasan Permukiman.

Rahardjo, S. (2000). Hukum dan Masyarakat: Pengantar Sosiologi Hukum. Citra Aditya Bakti.

Salim HS. (2008). Pengantar Hukum Perdata Tertulis (BW). Jakarta: Sinar Grafika.

Subekti. (2005). Hukum Perjanjian. Jakarta: Intermasa.

Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Alfabeta.

Wangsawidjajaja. (2012). Pembiayaan Bank Syariah. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.