



**TANGGUNG JAWAB DEVELOPER TERHADAP KONSUMEN
PEMBELI CONDOTEL DALAM HAL PENGGANTIAN OPERATOR
HOTEL**

Puspa Anindita, Hendro Saptono, R. Suharto
Program Studi S1 Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro
E-mail : puspa.anindita.gunawan@gmail.com

Abstrak

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui tanggung jawab developer terhadap konsumen pembeli condotel dalam hal penggantian operator hotel. Tanggung Jawab Developer terhadap Konsumen Pembeli Condotel dalam Hal Penggantian Operator Hotel, dalam penulisan hukum ini ditinjau berdasarkan Perjanjian Pengikatan Jual Beli Unit Condotel Tamansari La Grande Merdeka di Bandung Nomor: 145/PPJB-Condotel/WR-TLGM/IX/2015 . Hasil Penelitian menyimpulkan bahwa timbulnya perlindungan hukum terhadap pembeli condotel baik sebagai konsumen maupun sebagai investor, didahului dengan adanya hubungan antara developer dengan konsumen. Perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Apabila terdapat kesalahan dari tindakan yang dilakukan oleh pihak developer, dalam hal ini konsumen menderita kerugian dapat menuntut ganti kerugian sebagai bentuk tanggung jawab hukumnya sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2011 tentang Rumah Susun.

Kata Kunci : Condotel, Tanggung Jawab, Perlindungan Hukum

Abstract

Goals to be achieved in this research is to determine the responsibility of the developer to the consumer in terms of replacement buyers condotel hotel operator. Developer Responsibility towards Consumers Buyers Condotel in Case Replacement Operator Hotel, in the writing of this law to be reviewed by the Sale and Purchase Agreement Condotel Unit Tamansari La Grande Merdeka in Bandung Number: 145 / PPJB-Condotel / WR-TLGM / IX / 2015. Results concluded that the incidence of legal protection against condotel buyer both as consumers and as investors, preceded by the relationship between the developer and consumer. Consumer protection is any measure that guarantees the legal certainty to provide protection to the consumer. If there is an error on the action taken by the developer, in which case consumers are suffering losses can sue for damages as a form of liability law in accordance with Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection and Law No. 20 of 2011 on the Flats.

Keywords: Condotel, Responsibility, Law Protection



I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah memandang perlu untuk mengembangkan konsep pembangunan perumahan yang dapat dihuni bersama di dalam suatu gedung bertingkat, yang dibangun dalam suatu lingkungan yang terbagi dalam bagian-bagian yang distrukturkan secara fungsional, baik dalam arah horizontal maupun vertikal dan merupakan satuan-satuan yang masing-masing dapat dimiliki dan digunakan secara terpisah, terutama untuk tempat hunian yang dilengkapi dengan bagian bersama, benda bersama, dan tanah bersama. Hal tersebut sesuai dengan pengertian rumah susun menurut pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2011 tentang Rumah Susun.

Condominium menurut arti kata berasal dari bahasa Latin yang terdiri dari dua kata, yaitu : 'con' yang berarti bersama-sama dan 'dominium' yang berarti pemilikan. Dalam perkembangan selanjutnya, condominium mempunyai arti sebagai suatu pemilikan bangunan yang terdiri atas bagian-bagian yang masing-masing merupakan suatu kesatuan yang dapat digunakan dan dihuni secara terpisah, serta dimiliki secara individual berikut bagian-bagian lain dari bangunan itu dan tanah di atas mana bangunan itu berdiri karena fungsinya digunakan bersama, dimiliki secara bersama-sama oleh pemilik bagian yang dimiliki secara individual tersebut di atas.¹

Pihak konsumen atau pembeli condotel tentunya akan memilih untuk membeli condotel yang memiliki prospek pengembangan investasi yang baik, biasanya hal ini diukur dengan indikasi *return of investment* (RoI) yang tinggi; yaitu di atas tingkat bunga simpanan bank.² Karena pada dasarnya konsumen sendiri memutuskan untuk membeli condotel dengan harapan mendapatkan hasil pengembangan investasi (*return of investment*) dari pembelian condotel yang tinggi sesuai yang dijanjikan Developer.

Mengingat tentang pengembangan investasi (*return of investment*), pada dasarnya kelebihan condotel adalah adanya jaminan kualitas hidup yang lebih baik. Oleh karena itu, saat ini banyak Developer yang menawarkan jenis condominium yang dioperasikan sebagai hotel, atau biasa disebut Condotel. Condotel dioperasikan sebagai hotel, maka tamu diberi kebebasan untuk menginap ataupun menetap selama beberapa malam ataupun beberapa jam saja. Condominium ini dikelola oleh pihak ketiga (yang disebut Operator), mulai dari desain interior condominium hingga operasionalnya. Demi menarik minat pembelinya untuk menanamkan modalnya di condotel, seringkali Developer maupun Operator condotel menawarkan janji-janji yang menarik perhatian konsumen untuk membelinya. Tujuannya untuk

¹ Arie S. Hutagalung. 2002. *Condominium dan Permasalahannya*. Badan Penerbit

Fakultas Hukum Universitas Indonesia, Jakarta, hlm 1.

² Hasil pra-wawancara dengan PT. Wijaya Karya Realty, Jakarta.



memenuhi kualifikasi yang telah ditentukan oleh Operator dan berlaku di seluruh dunia.³

Dan salah satu faktor yang dilihat oleh para konsumen atau pembeli condotel tersebut yang menentukan tingginya hasil pengembangan investasi (*return of investment*) adalah pemilihan Operator hotel yang dilakukan oleh Developer. Operator hotel yang memiliki jaringan yang luas, jam terbang yang banyak, dan manajemen yang bagus akan menjamin hasil pengembangan investasi (*return of investment*) yang tinggi.

Salah satu hal yang berpotensi menimbulkan kerugian bagi konsumen yakni penggantian Operator hotel yang dilakukan secara sepihak. Penggantian Operator hotel yang dilakukan secara sepihak dapat dikategorikan sebagai bentuk wanprestasi dari pengembang maupun pengelola yang merugikan pihak konsumen, baik itu pemilik ataupun penghuni condotel tersebut.

Dalam hal itu, konsumen yang sudah membeli condotel berpikir bahwa RoI yang didapat akan tinggi dengan latar belakang Operator yang *qualified*. Sementara, di pertengahan Operator hotel ganti. Hal ini potensial mengakibatkan tingkat hunian hotel rendah sehingga RoI yang dijanjikan tidak tercapai.

Di Indonesia sendiri telah diberlakukan peraturan perundang-undangan yang akan memberikan perlindungan terhadap konsumen dalam memanfaatkan atau memakai produk dari produsen. Peraturan

perundang-undangan yang dimaksud adalah Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya di singkat dengan UU No. 8 Tahun 1999).

Untuk menjawab ataupun menyikapi permasalahan tersebut di atas maka penulis melakukan penelitian yang kemudian disusun dalam bentuk skripsi dan diberi judul:

“TANGGUNG JAWAB DEVELOPER TERHADAP KONSUMEN PEMBELI CONDOTEL DALAM HAL PENGGANTIAN OPERATOR HOTEL”.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang tersebut di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana tanggung jawab Developer terhadap konsumen apabila terjadi perubahan Operator hotel yang mengoperasikan condotel yang telah dibeli oleh Investor (konsumen)?
2. Upaya hukum apa yang dapat dilakukan oleh Konsumen untuk menuntut pertanggung jawaban pengembang (Developer) dalam hal terjadi perubahan Operator Hotel yang menimbulkan kerugian?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan utama yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah pergantian operator hotel yang mengoperasikan Condotel dapat menimbulkan kerugian bagi Investor (konsumen) yang telah

³ Hasil pra-wawancara dengan PT. Wijaya Karya Realty, Jakarta



- membeli Condotel tersebut.
2. Untuk mengetahui tanggung jawab Developer sebagai pelaku usaha terhadap konsumen, apabila terjadi perubahan Operator hotel yang mengoperasikan Condotel yang telah dibeli oleh konsumen.

II. METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan yuridis empiris, yaitu penelitian berupa studi empiris untuk menemukan teori-teori mengenai proses terjadinya dan mengenai proses bekerjanya hukum di dalam masyarakat.⁴

Spesifikasi penelitian yang digunakan adalah deskriptif. Dalam penelitian ini, analisis data tidak keluar dari lingkup sample. Bersifat deduktif, berdasarkan teori atau konsep yang bersifat umum diaplikasikan untuk menjelaskan tentang seperangkat data, atau menunjukkan komparasi atau hubungan seperangkat data yang lain.⁵

Pengumpulan data merupakan hal yang sangat erat hubungannya dengan sumber data, karena melalui pengumpulan data ini akan diperoleh data yang diperlukan untuk selanjutnya dianalisa sesuai yang diharapkan. Berkaitan dengan hal tersebut, maka dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis dan sumber data sebagai berikut :

1. Data Primer

⁴ Bambang Sunggono, 2015, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta : Rajawali Pers, Halaman 42.

⁵ Bambang Sunggono, Op.Cit, Halaman 37-38.

Adapun Responden dalam penelitian ini adalah Direktur PT. Wijaya Karya Realty dan Pembeli (Konsumen/Investor) Condotel Tamansari La Grande Merdeka

2. Data Sekunder
 - a. Bahan Hukum Primer, yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat.⁶ Bahan Hukum Primer dalam penelitian ini adalah : Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang No 20 Tahun 2011 tentang Rumah Susun, Peraturan Pemerintah No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Peraturan Pemerintah No 4 Tahun 1988 tentang Rumah Susun
 - b. Bahan Hukum Sekunder yakni Buku mengenai Metodologi Penelitian Hukum, Buku mengenai Hukum Perjanjian, Buku mengenai Perlindungan Konsumen, Buku mengenai Condominium dan Permasalahannya
 - c. Bahan Hukum Tersier, contohnya: kamus, ensiklopedia, dan seterusnya.⁷

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Analisa Tentang Tanggung Jawab Developer PT. Wika Realty dalam Hal Terjadi Perubahan Operator Hotel di

⁶ Soerjono Soekanto, Op.Cit, Halaman 52

⁷ Loc.Cit



Condotel Tamansari La Grande Merdeka Bandung

Menurut penulis berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, di dalam kasus penggantian operator hotel yang dilakukan oleh Developer dapat dikategorikan ke dalam ‘tanggung jawab ganti kerugian atas kerugian konsumen’. Yang mana dapat dijelaskan bahwa kerugian yang diderita oleh konsumen yakni:

1. Mengenai benefit of RoI⁸

Konsumen tertarik untuk menanamkan modalnya di Tamansari La Grande Merdeka atas dasar nama besar Operator Hotel Best Western, yang mana mengindikasikan RoI yang menguntungkan atau menimbulkan laba atas investasi. Namun RoI yang menimbulkan laba atas investasi bisa tidak tercapai apabila penggantian operator hotel dilakukan oleh pihak Developer, meskipun dalam pasal 6 ayat 4 PPJB Tamansari La Grande Merdeka telah disebutkan bahwa

‘dengan tegas Pihak Kedua memberikan persetujuan atas hal menunjuk Operator Hotel yang dilakukan oleh Pihak Pertama’.

2. Hak menginap⁹

Konsumen yang sudah melakukan jual beli Condotel secara sah, diketahui memiliki hak untuk menginap dalam jangka waktu tertentu di semua tempat (Hotel) yang dioperasikan oleh Operator Hotel yang sama dengan Condotel yang dibelinya.

Permasalahan muncul ketika Pihak Pertama disinyalir akan mengganti Best Western yang dikenal sebagai International Brand Operator menjadi operator hotel lain dengan spesifikasi Local Brand Operator. Hak menginap yang dimiliki konsumen dalam kasus ini tentunya tidak lagi seluas pada saat Best Western masih mengelola Tamansari La Grande Merdeka. Hak menginap yang dimiliki oleh konsumen tentunya hanya terbatas wilayah Indonesia saja, mengingat apabila Local Brand Operator yang bekerjasama dengan Pihak Pertama belum memiliki

⁸Hasil wawancara dengan PT Wika Realty, pada tanggal 4 Februari 2016 di Gedung Menara Bidakara I Lantai 18, Jl Gatot Subroto Kav. 71-73 Jakarta pukul 14.00

⁹ Hasil wawancara dengan PT Wika Realty, pada tanggal 4 Februari 2016 di Gedung Menara Bidakara I Lantai 18, Jl Gatot Subroto Kav. 71-73 Jakarta pukul 14.00



jaringan hotel hingga kancah internasional.

Di luar itu semua, penggantian Operator Hotel yang dilakukan oleh Pihak Pertama sebagai developer juga melenceng dari promosi yang sudah dilakukan sebelumnya. Pada Pasal 6 ayat (3) PPJB Tamansari La Grande Merdeka juga telah disebutkan *'Dalam rangka pengelolaan Condotel dan Unit-Unit Condotel berikut dengan seluruh fasilitasnya, untuk jangka waktu 10 (sepuluh) tahun pertama Pihak Pertama bekerjasama dengan Best Western sebagai Operator Hotel yang akan mengoperasikan / mengelola Condotel sebagai Hotel'*.¹⁰

Selain itu, hal tersebut juga diatur dalam Pasal 98 Bab XV huruf (a) UURS Nomor 20 Tahun 2011 yakni: *'Pelaku pembangunan dilarang membuat PPJB yang tidak sesuai dengan yang dipasarkan'*.¹¹ Yang mana pada Pasal 110 Bab XVIII UURS Nomor 20 Tahun 2011 juga sudah dijelaskan tentang sanksi apabila melakukan pelanggaran pada Pasal 98 UURS, yakni

'Sebagaimana dimaksud dalam Pasal 98, dipidana dengan pidana penjara paling lama 4 (empat) tahun atau denda paling banyak Rp 4.000.000.000,00 (empat miliar rupiah)'.¹²

Sehingga dalam kasus ini, perbuatan penggantian Operator Hotel yang dilakukan oleh pihak developer di bawah jangka waktu yang telah ditentukan dalam perjanjian dapat dikategorikan sebagai wanprestasi.

Berbicara mengenai tanggung jawab, maka tidak lepas dari prinsip-prinsip sebuah tanggung jawab, karena prinsip tentang tanggung jawab merupakan perihal yang sangat penting dalam perlindungan konsumen. Secara umum prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan, yaitu¹³ :

- a. Prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan (*liability based on fault*), yaitu prinsip yang menyatakan bahwa seseorang baru dapat diminta pertanggungjawabannya

¹⁰ Hasil wawancara dengan PT Wika Realty, pada tanggal 4 Februari 2016 di Gedung Menara Bidakara I Lantai 18, Jl Gatot Subroto Kav. 71-73 Jakarta pukul 14.00

¹¹ Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2011 tentang Rumah Susun

¹² *Ibid*

¹³ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta: PT. Grasindo,2006)

hal.58



secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya;

- b. Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab (*Presumption of liability*), yaitu prinsip yang menyatakan tergugat selalu dianggap bertanggung jawab sampai ia dapat membuktikan, bahwa ia tidak bersalah, jadi beban pembuktian ada pada tergugat.
- c. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggungjawab (*Presumption of nonliability*), yaitu prinsip ini merupakan kebalikan dari prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab, dimana tergugat selalu dianggap tidak bertanggung jawab sampai dibuktikan, bahwa ia bersalah.
- d. Prinsip tanggung jawab mutlak (*Strict liability*), dalam prinsip ini menetapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan, namun ada pengecualian- pengecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung jawab, misalnya keadaan *force majeure*.
- e. Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (*limitation of liability*),

dengan adanya prinsip tanggung jawab ini, pelaku usaha tidak boleh secara sepihak menentukan klausula yang merugikan konsumen, termasuk membatasi maksimal tanggung jawabnya. Jika ada pembatasan, maka harus berdasarkan pada perundang-undangan yang berlaku.

Menurut penulis, sesuai pada prinsip tanggung jawab pelaku usaha yang berlaku di Indonesia, tanggung jawab developer terhadap hak konsumen atas penggantian operator hotel Tamansari La Grande Merdeka dapat berpegang pada 2 (dua) prinsip, yakni:¹⁴

1. Prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan (*liability based on fault*), yaitu prinsip yang menyatakan bahwa seseorang baru dapat diminta pertanggungjawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya

Unsur kesalahan yang dilakukan disini sudah dapat dibuktikan secara tegas yaitu Pihak Pertama sebagai Developer melakukan penggantian operator hotel yang mana tidak sesuai yang

¹⁴ *Ibid*



diperjanjikan pada saat melakukan promosi dan melenceng pada Pasal 6 PPJB Tamansari La Grande Merdeka, sehingga menimbulkan kerugian pada konsumen.

2. Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (*limitation of liability*), dengan adanya prinsip tanggung jawab ini, pelaku usaha tidak boleh secara sepihak menentukan klausula yang merugikan konsumen, termasuk membatasi maksimal tanggung jawabnya. Jika ada pembatasan, maka harus berdasarkan pada perundang-undangan yang berlaku.

Secara umum, tuntutan ganti kerugian atas kerugian yang dialami oleh konsumen dapat didasarkan pada beberapa ketentuan yang telah disebutkan, yang secara garis besarnya hanya ada 2 (dua) kategori, yaitu:

1. Tuntutan berdasarkan Wanprestasi

Apabila tuntutan ganti kerugian didasarkan pada wanprestasi, maka terlebih dahulu tergugat dengan penggugat (produsen dengan konsumen) terikat suatu perjanjian. Dengan demikian, pihak ketiga (bukan sebagai pihak

dalam perjanjian) yang dirugikan dengan alasan *wanprestasi*.

2. Tuntutan berdasarkan Perbuatan Melanggar Hukum

Berbeda dengan tuntutan ganti kerugian yang didasarkan pada perikatan yang lahir dari perjanjian (karena terjadinya wanprestasi), tuntutan ganti kerugian yang didasarkan pada perbuatan melanggar hukum tidak perlu didahului dengan perjanjian antara produsen dengan konsumen, sehingga tuntutan ganti kerugian dapat dilakukan oleh setiap pihak yang dirugikan, walaupun tidak pernah terdapat hubungan perjanjian antara produsen dengan konsumen.

Apabila tuntutan ganti kerugian didasarkan pada wanprestasi, maka terlebih dahulu tergugat dengan penggugat (produsen dengan konsumen) terikat suatu perjanjian. Dengan demikian, pihak ketiga (bukan sebagai pihak dalam perjanjian) yang dirugikan dengan alasan *wanprestasi*.

Menurut penulis, jika dikaitkan dengan lingkup tanggung jawab pembayaran ganti kerugian, maka



tanggung jawab pembayaran ganti kerugian atas perubahan operator hotel Tamansari La Grande Merdeka yang dilakukan oleh pihak Developer, dapat mengacu pada '*tuntutan berdasarkan wanprestasi*' yang mana terlebih dahulu sudah terikat suatu perjanjian antara Gunawan, sebagai Pembeli / Konsumen dengan PT. Wika Realty sebagai Developer yang tertuang dalam Perjanjian Pengikatan Jual Beli Unit Condotel Tamansari La Grande Merdeka Nomor 145/PPJB-Condotel/WR-TLGM/IX/2015.

Dalam hal ini Developer *tidak berpretasi sebagaimana mestinya* yakni melakukan penggantian Operator Hotel di bawah jangka waktu yang ditentukan dalam perjanjian. Oleh karena itu pihak Developer harus:

- a. mengganti kerugian yang diderita oleh Konsumen;
- b. benda yang menjadi objek perikatan yakni Condotel Tamansari La Grande Merdeka, sejak terjadinya *wanprestasi* menjadi tanggung gugat PT Wika Realty sebagai Developer;
- c. PPJB TLGM Nomor 145/PPJB-Condotel/WR-

TLGM/IX/2015 adalah perikatan yang timbul dari perikatan timbal balik, maka Konsumen dapat meminta pembatalan (pemutusan) perjanjian.

Sedangkan untuk menghindari terjadinya kerugian bagi Pembeli karena terjadinya *wanprestasi*, maka Pembeli dapat menuntut salah satu dari 5 (lima) kemungkinan:¹⁵

- a. pembatalan (pemutusan) perjanjian;
- b. pemenuhan perjanjian;
- c. pembayaran ganti kerugian;
- d. pembatalan perjanjian disertai ganti kerugian;
- e. pemenuhan perjanjian disertai ganti kerugian.

Berdasarkan hasil wawancara penulis terhadap PT Wika Realty, diatur pada Pasal 14 PPJB Tamansari La Grande Merdeka Nomor 145/PPJB-Condotel/WR-TLGM/IX/2015, apabila Pembeli menuntut adanya pembatalan/pengakhiran perjanjian maka kemungkinan yang terjadi

¹⁵ Purwahud Patrik, *Dasar-dasar Hukum Perikatan (Perikatan yang lahir dari perjanjian dan dari undang-undang)*, Mandar Maju, Bandung, 1994, hlm 11.



yakni:¹⁶

1. Apabila Pihak Kedua membatalkan / mengakhiri Perjanjian ini dengan alasan apapun, maka seluruh uang telah disetor tidak dapat ditarik kembali dan menjadi hak sepenuhnya Pihak Pertama;
2. Apabila Perjanjian ini dibatalkan / diakhiri dengan alasan apapun, maka segala hak Pihak Kedua yang timbul atas Unit Condotel berdasarkan Perjanjian ini, beralih kembali kepada Pihak Pertama dan Pihak Kedua tidak lagi mempunyai hak apapun atas Unit Condotel;
3. Apabila Perjanjian ini dibatalkan / diakhiri, maka pembatalan / pengakhiran Perjanjian tersebut sekaligus membatalkan / mengakhiri Perjanjian Pengelolaan Unit Condotel;
4. Apabila terjadi pembatalan / pengakhiran Perjanjian ini dengan alasan apapun, Pihak Pertama

dan Pihak Kedua saling sepakat untuk melepaskan / mengesampingkan ketentuan Pasal 1266 dan 1267 KUHPerdara.

Menurut penulis, tanggung jawab developer dalam PPJB Tamansari La Grande Merdeka tidak dijelaskan secara rinci, sehingga dapat menimbulkan kerugian pada konsumen mengingat juga sudah diatur tentang Hak Konsumen pada Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

B. Analisa Upaya Hukum yang Dapat Dilakukan oleh Konsumen untuk Menuntut Pertanggung Jawaban Pengembang (Developer) dalam Hal Terjadi Perubahan Operator Hotel di Condotel Tamansari La Grande Merdeka Bandung

Analisa Penyelesaian Sengketa melalui Peradilan Umum

Penyelesaian sengketa melalui pengadilan diatur lebih lanjut di Pasal 48 UUPK yang mana ketentuan tersebut mengacu pada Pasal 45 ayat (4) UUPK, yang artinya penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan hanya dimungkinkan apabila:

- a. para pihak belum memilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, atau

¹⁶ Hasil wawancara dengan PT Wika Realty, pada tanggal 4 Februari 2016 di Gedung Menara Bidakara I Lantai 18, Jl Gatot Subroto Kav. 71-73 Jakarta pukul 14.00



- b. upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Sesuai Pasal 105 ayat (2) Undang-Undang 20 Tahun 2011 tentang Rumah Susun juga sudah diatur, bahwa:

‘Dalam hal penyelesaian sengketa melalui musyawarah untuk mufakat tidak tercapai, pihak yang dirugikan dapat menggugat melalui pengadilan yang berada di lingkungan pengadilan umum atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan yang disepakati para pihak yang bersengketa melalui alternative penyelesaian sengketa’

Dari hasil wawancara terhadap PT Wika Realty, Pasal 105 (2) UURS direalisasikan dalam Pasal 22 ayat (2) PPJB Tamansari La Grande Merdeka Nomor 145/PPJB-Condotel/WR-TLGM/IX/2015, jika terjadi perselisihan yang mana penyelesaiannya ditempuh melalui pengadilan maka kedua belah pihak sepakat memilih domisili / kedudukan hukum yang tetap dan tidak berubah di **Kepaniteraan Pengadilan Negeri Jakarta Timur**¹⁷

Namun, ada beberapa faktor yang menyebabkan sikap

konsumen Indonesia yang enggan berperkara di pengadilan, yakni:¹⁸

1. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan sangat lambat;
2. Biaya perkara mahal;
3. Pengadilan pada umumnya tidak responsif;
4. Putusan pengadilan tidak menyelesaikan masalah
5. Kemampuan para hakim yang bersifat generalis

Analisa Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan

Pada Pasal 105 Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2011 tentang Rumah Susun, tertulis:

‘Penyelesaian sengketa di bidang rumah susun terlebih dahulu diupayakan berdasarkan musyawarah untuk mufakat’.

Yang mana Pasal 105 UURS tersebut jika dikaitkan dengan hasil wawancara kepada pihak PT. Wika Realty juga telah disepakati dalam Pasal 22 PPJB Nomor 145/PPJB-Condotel/WR-TLGM/IX/2015, yakni:¹⁹

¹⁷ Hasil wawancara dengan PT Wika Realty, pada tanggal 4 Februari 2016 2016 di Gedung Menara Bidakara I Lantai 18, Jl Gatot Subroto Kav. 71-73 Jakarta pukul 14.00

¹⁸ Yahya Harahap, *Beberapa Tinjauan Mengenai Sistem Peradilan dan Penyelesaian Sengketa*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1997, hlm 186-169

¹⁹ Hasil wawancara dengan PT Wika Realty, pada tanggal 4 Februari 2016 2016 di



'Apabila terjadi perselisihan antara Para Pihak dalam melaksanakan Perjanjian ini, maka Para Pihak sepakat untuk terlebih dahulu menyelesaikannya dengan musyawarah untuk mencapai mufakat'.²⁰

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau yang lebih dikenal dengan *Alternative Dispute Resolution* (ADR) diatur di Pasal 47 UUPK, yang berbunyi:²¹

“ Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk ‘menjamin’ tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen ”.

Di Indonesia, ADR mempunyai daya tarik khusus karena keserasiannya dengan

sistem social budaya tradisional berdasarkan musyawarah mufakat. Beberapa hal di bawah ini merupakan keuntungan yang sering muncul dalam ADR, yaitu:²²

1. sifat kesukarelaan dalam proses;
2. prosedur yang cepat;

Ketentuan Pasal 47 UUPK ini tidak jelas, apabila penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan (*agreement*), maka logika hukum akan menunjuk bentuk penyelesaian sengketa secara mediasi atau konsiliasi oleh BPSK, dan bukan secara arbitrase oleh karena hasil akhir penyelesaian melalui arbitrase adalah putusan.²³

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau ADR dapat ditempuh dengan berbagai cara berupa arbitrase, mediasi, konsiliasi, minitrial, summary jury trial, *settlement conference* serta bentuk lainnya. Sedangkan dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, arbitrase dibedakan dari alternatif penyelesaian sengketa, karena yang

Gedung Menara Bidakara I Lantai 18, Jl Gatot Subroto Kav. 71-73 Jakarta pukul 14.00

²⁰ Hasil wawancara dengan PT Wika Realty, pada tanggal 4 Februari 2016 di Gedung Menara Bidakara I Lantai 18, Jl Gatot Subroto Kav. 71-73 Jakarta pukul 14.00

²¹ Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2011 tentang Rumah Susun

²² Celina Tri Siwi K, Hukum Perlindungan Konsumen, Sinar Grafika, Jakarta, 2008, hlm. 184

²³ Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, Hukum Perlindungan Konsumen, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004, hlm. 232-233.



termasuk dalam alternative penyelesaian sengketa hanya konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi dan penilaian ahli.²⁴

Dari sekian banyak cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan, UUPK hanya memperkenalkan 3 (tiga) macam yaitu: arbitrase, konsiliasi, dan mediasi yang merupakan bentuk atau cara penyelesaian sengketa yang dibebankan menjadi tugas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.²⁵

Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) mempunyai kewajiban menjaga ketertiban jalannya persidangan (Pasal 27 SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001). Terdapat 3 (tiga) tata cara persidangan di BPSK (Pasal 54 ayat (4) jo. Pasal 26 sampai dengan Pasal 36 Surat Keputusan Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, yaitu:²⁶

1. Persidangan dengan cara Konsiliasi
Inisiatif salah satu pihak atau para pihak membawa sengketa konsumen BPSK ditangani Majelis Badan Penyelesaian

Sengketa Konsumen yang bersikap pasif dalam persidangan dengan cara konsiliasi. Sebagai perantara antara para pihak yang bersengketa, Majelis BPSK bertugas (Pasal 28 SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001)

:
Prinsip tata cara Penyelesaian Sengketa Konsumen (PSK) dengan cara konsiliasi ada 2 (dua) (Pasal 29 SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001)

. *Pertama*, proses penyelesaian sengketa konsumen menyangkut bentuk maupun jumlah ganti rugi diserahkan sepenuhnya kepada para pihak, sedangkan Majelis BPSK bertindak pasif sebagai konsiliator. *Kedua*, hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dikeluarkan dalam bentuk keputusan BPSK.

2. Persidangan dengan cara Mediasi

Cara mediasi ditempuh atas inisiatif salah satu pihak atau para pihak, sama halnya dengan cara konsiliasi. Keaktifan Majelis BPSK sebagai perantara dan penasihat Penyelesaian Sengketa Konsumen (PSK) dengan

²⁴ *Ibid.*

²⁵ *Ibid.*

²⁶ Yusuf Shofie, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut UUPK Teori dan Praktik Penegakan Hukum*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2003), hlm. 34-38



cara mediasi terlihat dari tugas Majelis BPSK, yaitu:

Prinsip tata cara Penyelesaian Sengketa Konsumen (PSK) dengan cara mediasi ada 2 (dua) (Pasal 31 SK Menperindang Nomor 350/MPP/Kep/12/2001).

Pertama, proses penyelesaian sengketa konsumen menyangkut bentuk maupun jumlah ganti rugi diserahkan sepenuhnya kepada para pihak, sedangkan Majelis BPSK bertindak aktif sebagai mediator dengan memberi nasihat, petunjuk, saran dan upaya-upaya lain dalam menyelesaikan sengketa. *Kedua*, hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dikeluarkan dalam bentuk keputusan BPSK.

3. Persidangan dengan cara Arbitrase

Pada persidangan dengan cara ini para pihak menyerahkan sepenuhnya kepada Majelis BPSK untuk memutuskan dan menyelesaikan sengketa konsumen yang terjadi. Proses pemilihan Majelis BPSK dengan cara arbitrase ditempuh melalui 2 (dua) tahap (Pasal 32 SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001).

Pertama, para pihak memilih arbitor dari anggota BPSK yang

berasal dari unsur pelaku usaha dan konsumen sebagai anggota Majelis BPSK. *Kedua*, arbitor yang dipilih para pihak tersebut kemudian memilih arbitor ketiga dari anggota BPSK dari unsur pemerintah sebagai Ketua Majelis BPSK. Jadi, unsur pemerintah selalu dipilih untuk menjadi Ketua Majelis.

IV. PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari permasalahan yang ada dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara hukum normatif tanggung jawab pelaku usaha diatur dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, terdapat 2 (dua) lingkup tanggung jawab pembayaran ganti kerugian oleh pelaku usaha, yakni:

- a. tuntutan berdasarkan *wanprestasi*; dan
- b. tuntutan berdasarkan perbuatan melawan hukum

Jika dikaitkan dengan lingkup tanggung jawab pembayaran ganti kerugian, maka penggantian operator hotel Tamansari La Grande Merdeka oleh PT. Wika Realty dapat dikategorikan dalam lingkup tanggung



jawab pembayaran ganti kerugian yang didasarkan pada tuntutan berdasarkan *wanprestasi*, karena terlebih dahulu kedua belah pihak terikat suatu perjanjian yakni Perjanjian Pengikatan Jual Beli (PPJB) Unit Condotel Tamansari La Grande Merdeka Nomor 145/PPJB-Condotel/WR-TLGM/IX/2015.

Selain itu, ada beberapa prinsip tanggung jawab yang harus diperhatikan oleh Developer yaitu :

- a. Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan
- b. Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab
- c. Prinsip untuk tidak selalu bertanggung jawab
- d. Prinsip tanggung jawab mutlak
- e. Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan

Berdasarkan prinsip-prinsip tanggung jawab tersebut maka dalam hal ini tanggung jawab developer PT. Wika Realty termasuk tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan dan tanggung jawab dengan pembatasan dalam perjanjian pengikatan jual beli apartemen (PPJB) antara developer dengan konsumen.

2. Bentuk upaya hukum konsumen jika terjadi perselisihan antara konsumen dengan pihak pengembang selaku pelaku usaha, dapat ditempuh cara

penyelesaian melalui jalur peradilan maupun di luar peradilan, sebagaimana di tentukan oleh pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Selain itu penyelesaian sengketa antara Developer dengan Konsumen juga diatur pada Pasal 105-106, Bab XVI, Undang-Undang 20 Tahun 2011 tentang Rumah Susun. Konsumen dilindungi oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen khususnya mengenai hak dan kewajiban baik konsumen maupun pelaku usaha, perbuatan yang dilarang, tanggung jawab pelaku usaha, mekanisme penyelesaian sengketa, ketentuan lainnya mengenai Developer sebagai pelaku usaha dan Konsumen dari Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen serta ketentuan untuk kasus yang diselesaikan melalui jalur peradilan dan sengketa dapat diselesaikan diluar jalur peradilan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

V. DAFTAR PUSTAKA

- Andasasmita, Komar,
Hukum Apartemen,
(Bandung : Ikatan
Notaris Indonesia
Komisariat Jabar, 1983
A.Z. Nasution, *Hukum
Perlindungan*



- Konsumen Suatu Pengantar*; Jakarta : Diadit Media, 2007
- Badruzaman, Mariam Darus, “*Aneka Hukum Bisnis*”, Bandung : PT.Alumni, 2005
- Hamzah, Andi, *Dasar-Dasar Hukum Perumahan*, Jakarta: Rineka Cipta, 1990
- Hutagalung, Arie S, *Condominium dan Permasalahannya*, Jakarta: Badan Penerbit Fakultas Hukum Universitas Indonesia. 2002
- Muhammad, Abdul Kadir, *Perjanjian Baku Dalam Praktek Perusahaan Perdagangan*, Citra Aditya Bakti,Bandung,1992
- , *Hukum dan Penelitian Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2004
- Miru, Ahmadi, Sutarman, Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Raja Grafindo, 2000
- Purwaningsih Endang, *Hukum Bisnis*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2010.
- Ronny Hanitijio Soemitro, *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1990
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: PT. Grasindo, 2006
- Soekanto, Soerjono, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta, 1986
- , Sri Marmudji, *Penelitian Hukum Normatif*, Rajawali, Jakarta, 1985
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuntitatif Kualitatif*, Alfabeta, Bandung, 2009
- Sukardi, *Metodologi Pendidikan Kompetensi dan Praktiknya*, Yogyakarta: Bumi Aksara, 2003
- Tjitrosudibyo, Subekti, *Kamus Hukum*, PT.Pradnya Paramita, Jakarta, 1999
- , “*Hukum Perjanjian*”, Jakarta: PT Intermedia, 1987
- Tri Siwi Kristiyanti, Celina, “*Hukum Perlindungan Konsumen*”, Jakarta: Sinar Grafika, 2008
- Wirjono Prodjodikoro, *Asas-Asas Hukum Perjanjian*, Bandung : CV. Mandar Maju, 2000
- Yohanes Sogar, Simamora, *Hukum Perjanjian*, (Yogyakarta : Laksbang Press Indo, 2009)
- Peraturan Perundang-Undangan
Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1985 tentang Rumah Susun



Undang-Undang Nomor 8 Tahun
1999 tentang Perlindungan
Konsumen

Undang-Undang Nomor 20 Tahun
2011 tentang Rumah Susun

Lampiran :

Perjanjian Pengikatan Jual Beli
Unit Condotel Tamansari La
Grande Merdeka di Bandung
Nomor: 145/PPJB-
Condotel/WR-
TLGM/IX/2015