



## Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Pembelian Rumah Secara Kredit Atas Penerapan Klausula Baku Oleh Developer

Grace Natali Mamuaya<sup>1</sup>, Wenly Ronald Jefferson Lolong<sup>2</sup>, Engeli Yuliana Lumaing<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Universitas Negeri Manado, Manado, Indonesia, [21602061@unima.ac.id](mailto:21602061@unima.ac.id)

<sup>2</sup>Universitas Negeri Manado, Manado, Indonesia, [wenly.lolong@unima.ac.id](mailto:wenly.lolong@unima.ac.id)

<sup>3</sup>Universitas Negeri Manado, Manado, Indonesia, [enjelilumaing@gmail.com](mailto:enjelilumaing@gmail.com)

Corresponding Author: [21602061@unima.ac.id](mailto:21602061@unima.ac.id)<sup>1</sup>

**Abstract:** Home purchase agreements on credit between consumers and developers commonly include standard clauses unilaterally drafted by the developer. This creates an imbalance, as consumers are often placed in a weaker position and at risk of being disadvantaged. This study aims to examine the implementation of standard clauses based on Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, as well as to analyze the legal remedies available to consumers in the event of a loss. This research employs a normative juridical method with a statutory approach supported by qualitative analysis. The findings indicate that many clauses violate Article 18 of the Consumer Protection Law, such as provisions regarding non-refundable down payments and unilateral transfers of liability. Consumers have the right to seek dispute resolution through the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK) or through litigation. Therefore, the imposition of sanctions on developers is expected to strengthen consumer legal protection.

**Keywords:** Consumer Protection, Standard Clauses, Developer, Home Kredit, Legal Remedies

**Abstrak:** Perjanjian kredit rumah antara konsumen dan developer umumnya menggunakan klausula baku yang disusun sepihak oleh developer. Hal ini menimbulkan ketimpangan, karena konsumen sering kali berada dalam posisi yang lemah dan berisiko dirugikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji penerapan klausula baku berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta menganalisis upaya hukum yang dapat ditempuh konsumen saat terjadi kerugian. Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan didukung oleh analisis kualitatif. Berdasarkan hasil kajian, ditemukan bahwa banyak klausula yang melanggar Pasal 18 UUPK, seperti ketentuan hangusnya uang muka dan pengalihan tanggung jawab sepihak. Konsumen memiliki hak menempuh jalur penyelesaian melalui BPSK maupun pengadilan. Oleh karena itu, diharapkan penerapan sanksi terhadap developer dapat memperkuat perlindungan hukum konsumen.

**Kata Kunci:** Perlindungan Konsumen, Klausula Baku, Developer, Kredit Rumah, Upaya Hukum

---

## PENDAHULUAN

Perlindungan konsumen merupakan bagian penting dari sistem hukum modern yang bertujuan menjaga keseimbangan antara kepentingan konsumen dan pelaku usaha. Dalam praktiknya, posisi konsumen sering kali berada dalam kondisi yang lemah, terutama ketika berhadapan dengan perjanjian-perjanjian yang telah disusun sepihak oleh pelaku usaha. Keberadaan hukum yang melindungi hak-hak konsumen menjadi sangat krusial untuk menciptakan keadilan dan kepastian hukum dalam transaksi barang dan/atau jasa.(Eli Wuria, 2015)

Perlindungan konsumen merupakan bagian penting dari kegiatan bisnis yang sehat, di mana harus terdapat keseimbangan antara kepentingan konsumen dan produsen. Ketidakseimbangan perlindungan hukum dapat menempatkan konsumen pada posisi yang lemah. Sebagai unsur penting dalam negara hukum, perlindungan hukum merupakan hak setiap warga negara.(Wayacita Wuisang, Engeli Lumaing, & Reynold Simanjuntak, 2021) Oleh karena itu, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen hadir sebagai landasan hukum yang melindungi hak-hak konsumen sekaligus mengatur kewajiban pelaku usaha.

Salah satu isu penting yang menjadi sorotan dalam praktik perlindungan konsumen adalah penggunaan klausula baku dalam perjanjian antara pelaku usaha dan konsumen. Klausula baku, sebagaimana diatur dalam Pasal 1 angka 10 UUPK, merupakan ketentuan yang disusun sepihak oleh pelaku usaha dan mengikat konsumen tanpa adanya kesempatan untuk bernegosiasi. Ketentuan ini dalam banyak kasus justru menimbulkan ketimpangan dalam perjanjian antara pelaku usaha dan konsumen karena mencerminkan dominasi pelaku usaha dan melemahkan posisi konsumen.(Edi Wahjuni, 2022)

Klausula baku ini banyak ditemukan dalam transaksi jual beli rumah secara kredit antara konsumen dengan *developer*. *Developer* sering mencantumkan klausula baku yang membebaskan mereka dari tanggung jawab, menolak pengembalian uang muka, atau melakukan perubahan sepihak terhadap isi perjanjian. Padahal, ketentuan seperti ini bertentangan dengan Pasal 18 UUPK yang secara tegas melarang isi perjanjian yang membebaskan pelaku usaha dari tanggung jawab hukum atau yang menetapkan ketentuan tidak seimbang.

*Developer* berasal dari bahasa Inggris yang artinya adalah pengembang atau pembangun perumahan. Menurut Pasal 5 ayat (1) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 5 tahun 1974, *developer* adalah suatu perusahaan yang berusaha dalam bidang pembangunan perumahan dari berbagai jenis dalam jumlah yang besar di atas suatu areal tanah yang merupakan suatu kesatuan lingkungan. Pemukiman yang dilengkapi dengan prasarana-prasarana lingkungan dan fasilitas-fasilitas sosial yang diperlukan oleh masyarakat penghuninya.(Maria Ulfah & Adwin Tista, 2020)

Kerugian yang dialami konsumen dalam perjanjian jual beli rumah secara kredit menunjukkan pentingnya peran hukum dalam memberikan perlindungan yang adil dan efektif. Konsumen tidak hanya mengalami kerugian finansial, tetapi juga ketidakpastian hukum dan pelanggaran atas hak-haknya, termasuk hak atas informasi yang benar, jujur, dan transparan sebagaimana dijamin dalam Pasal 4 UUPK. Upaya penyelesaian sengketa yang dihadapi konsumen pun kerap menemui kendala, baik karena panjangnya proses pembuktian maupun karena dominasi developer yang berpegang pada klausula baku sebagai tameng hukum.

Meskipun hukum telah memberikan perlindungan terhadap konsumen melalui UUPK,

kenyataannya masih banyak konsumen yang dirugikan akibat penyalahgunaan klausula baku.

Oleh karena itu, penting untuk mengkaji lebih lanjut bagaimana keberlakuan dan dampak klausula baku diterapkan dalam perjanjian jual beli rumah terhadap perlindungan hukum konsumen, serta bagaimana seharusnya hukum berperan untuk melindungi konsumen dari praktik sepihak yang merugikan.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk : (1) Menganalisis bagaimana bentuk penerapan klausula baku dalam perjanjian antara *developer* dan konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (2) Mengkaji bagaimana bentuk upaya hukum yang dapat ditempuh konsumen terhadap penerapan klausula baku yang merugikan oleh developer.

## METODE

Penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif, penelitian hukum normatif atau penelitian perpustakaan merupakan penelitian yang mengkaji studi dokumen dengan menggunakan berbagai data sekunder seperti peraturan perundang-undangan, teori hukum, dan pendapat para ahli. Penelitian yang berfokus menelaah hukum dalam konteks konsep maupun implementasinya ini menggunakan metode penelitian hukum normatif.(Wenly R.J Lolong, 2017)

Dengan menggunakan penelitian normatif, pendekatan yang digunakan dalam membahas permasalahan ini adalah dengan menggunakan pendekatan perundang-undangan (Statute Approach). Yaitu dilakukan dengan cara menelaah Undang-Undang yang berhubungan dengan isu hukum yang di angkat. Pendekatan kasus pencantuman klausula baku oleh developer dalam perjanjian pembelian rumah secara kredit. Pelaku usaha yang mencantumkan klausula baku dalam perjanjian yang hanya menguntungkan dirinya sendiri sehingga mengakibatkan kerugian bagi konsumen.

Bahan hukum berfungsi sebagai sumber penelitian hukum untuk memecahkan permasalahan hukum yang dihadapi. Bahan hukum yang digunakan peneliti dalam penelitian hukum normatif ini berdasar pada bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang telah ada dan yang berhubungan dengan peraturan perundang-undangan. Bahan hukum sekunder, adalah bahan yang diperoleh untuk mendukung dan berkaitan dengan bahan hukum primer yang terdiri dari buku-buku hukum jurnal-jurnal, artikel-artikel, pendapat para ahli dan sarjana terkait karya-karya ilmiah yang membahas tentang perlindungan hukum terhadap konsumen. Bahan hukum tersier, adalah bahan-bahan hukum yang memberikan petunjuk-petunjuk atau penjelasan bermakna terhadap bahan-bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder seperti Kamus Besar Bahasa Indonesia dan Kamus Besar Bahasa Inggris-Indonesia.

Analisis bahan hukum adalah bagaimana memanfaatkan sumber-sumber bahan hukum yang telah terkumpul untuk digunakan dalam memecahkan permasalahan dalam penelitian ini. Dasar dari penggunaan analisis secara normatif, dikarenakan bahan-bahan hukum dalam penelitian ini mengarah pada kajian-kajian yang bersifat teoritis dalam bentuk asas-asas hukum, konsep-konsep hukum, serta kaidah-kaidah hukum. Dalam penelitian ini, analisis bahan hukum yang digunakan adalah metode analisa data kualitatif, yaitu proses yang digunakan untuk mengolah, memahami, dan menginterpretasikan data yang bersifat preskriptif dengan tujuan untuk menggali makna, pola, tema dan hubungan dalam data, sehingga dapat menghasilkan pemahaman mendalam mengenai suatu fenomena.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A) Penerapan Klausula baku dalam perjanjian antara *developer* dan konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

### 1) Klausula Baku dalam Perjanjian Jual Beli Rumah oleh *Developer*

Klausula baku merupakan ketentuan atau syarat yang telah disiapkan sepihak oleh pelaku usaha. Dalam hal ini, *developer* menerapkan klausula baku ke dalam perjanjian jual beli rumah secara kredit. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan klausula baku dalam perjanjian tersebut sangat lazim dan hampir selalu hadir sebagai bagian standar kontrak yang harus diterima konsumen tanpa ada ruang tawar-menawar. Klausula-klausula ini biasanya disusun untuk mengamankan kepentingan *developer*, namun seringkali mengabaikan perlindungan terhadap konsumen.

Menurut Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan yang telah ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha dan mengikat konsumen. Ketentuan ini memperbolehkan penggunaan klausula baku selama tidak melanggar prinsip-prinsip keadilan dan perlindungan terhadap hak-hak konsumen. Namun dalam kenyataannya, banyak klausula baku yang justru bertentangan dengan ketentuan hukum, khususnya Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Klausula yang sering digunakan antara lain ketentuan bahwa uang muka yang sudah dibayarkan tidak bisa dikembalikan dalam kondisi apapun atau uang hangus, pembebasan tanggung jawab oleh developer, larangan bagi konsumen untuk mengajukan keberatan atau pembatalan perjanjian. Jenis klausula seperti ini bertentangan dengan Pasal 18 ayat (1) huruf a, c, dan d UUPK, karena memuat ketentuan yang mengalihkan tanggung jawab sepenuhnya kepada konsumen, membatasi hak konsumen untuk menuntut pengembalian dana, serta memberikan kekuasaan sepihak kepada pelaku usaha.

### 2) Ketentuan klausula baku dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Perlindungan Konsumen secara tegas mengatur larangan pencantuman klausula baku yang bersifat merugikan konsumen. Pasal 18 ayat (1) memuat sejumlah larangan, seperti pelimpahan tanggung jawab, penolakan pengembalian barang atau uang, pemberian kuasa sepihak kepada pelaku usaha, hingga klausula yang menyulitkan proses pembuktian kerugian oleh konsumen.

Selanjutnya, Pasal 18 ayat (2) mengatur bahwa pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula yang secara fisik sulit dilihat, dibaca, atau dipahami. Ini termasuk penggunaan font yang terlalu kecil, letak tersembunyi di lampiran belakang kontrak, atau menggunakan bahasa hukum teknis yang tidak dimengerti oleh orang awam. Klausula yang demikian dianggap tidak sah dan batal demi hukum,

Lebih lanjut, Pasal 18 ayat (4) menyatakan bahwa pelaku usaha wajib menyesuaikan isi klausula jika terbukti bertentangan dengan UUPK. Ketentuan ini menegaskan tanggung jawab aktif pelaku usaha dalam menyusun kontrak yang adil dan proporsional.

Namun implementasi dari ketentuan ini masih lemah, hal ini disebabkan oleh beberapa faktor:

- 1) Minimnya pengawasan dari pemerintah terhadap praktik bisnis developer.
- 2) Rendahnya literasi hukum konsumen, yang menyebabkan mereka tidak menyadari bahwa isi kontrak dapat bertentangan dengan hukum.
- 3) Belum adanya regulasi teknis yang mengatur secara spesifik bentuk dan isi klausula baku yang diperbolehkan.
- 4) Sanksi administratif yang tidak efektif, sehingga tidak memberikan efek jera bagi pelaku usaha.

### 3) Adanya klausula Eksonerasi (klausula tambahan) dalam Perjanjian

Klausula baku kerap memuat klausula eksonerasi, yaitu klausula tambahan yang bertujuan membebaskan pelaku usaha dari tanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan. Klausula ini biasanya tersembunyi dalam kontrak, dan konsumen tidak menyadari risiko yang akan ditanggungnya. Misalnya, tanggung jawab atas kerusakan bangunan dialihkan sepenuhnya kepada konsumen, padahal kesalahan terletak pada mutu bangunan yang disediakan developer.(Zulham, 2013)

Keberadaan klausula eksonerasi ini mencerminkan penyalahgunaan posisi dominan oleh pelaku usaha. Konsumen, yang berada dalam kondisi mendesak untuk mendapatkan rumah dan tidak memiliki pilihan lain, akhirnya terpaksa menandatangani kontrak dengan prinsip “take it or leave it”. Artinya, konsumen hanya diberi dua pilihan yaitu: menyetujui seluruh isi perjanjian atau tidak mendapatkan rumah yang diinginkannya.

Pencantuman klausula eksonerasi yang berisi pengalihan tanggung jawab dimungkinkan karena adanya pemberian kebebasan kepada para pihak untuk menentukan apa saja yang akan mereka sepakati. Klausula eksonerasi yang memberatkan konsumen dapat dikatakan merupakan pembatasan terhadap asas kebebasan berkontrak karena hanya dikuasai oleh salah satu pihak yang dominan, sehingga memungkinkan pelaku usaha menyalahgunakan kekuasaan ini.(Zakiyah 2017) Kondisi seperti ini juga bertentangan dengan prinsip keadilan dan asas itikad baik (*good faith*) dalam perjanjian.

Padahal telah diatur menurut Pasal 7 UUPK, pelaku usaha memiliki kewajiban untuk:

- 1) Beritikad baik dalam menjalankan usaha.
- 2) Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur.
- 3) Melayani konsumen secara adil.
- 4) Menjamin mutu barang dan/atau jasa.
- 5) Memberikan kompensasi atau ganti rugi atas kerugian konsumen.

Apabila kewajiban ini tidak dipenuhi, maka setiap klausula yang menyimpang dari prinsip perlindungan konsumen harus dinyatakan tidak sah dan tidak memiliki keuatan mengikat.

## B) Bentuk Upaya Hukum Konsumen Terhadap Penerapan Klausula Baku Yang Merugikan Oleh Developer

### 1) Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Perjanjian Pembelian Rumah Secara Kredit

Perlindungan hukum terhadap konsumen diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Pasal 3 ayat (4) dan Pasal 4 mengakui hak-hak konsumen, termasuk hak untuk memilih barang dan/atau jasa, serta memperoleh kompensasi atas kerugian yang ditimbulkan oleh produk atau jasa yang tidak sesuai perjanjian.

Dalam hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha, khususnya dalam transaksi jual beli rumah secara kredit melalui developer, konsumen umumnya berada dalam posisi yang lemah. Hal ini terjadi karena beberapa faktor, seperti rendahnya tingkat pendidikan hukum konsumen, keterbatasan akses terhadap informasi, keterbatasan waktu dalam menelaah isi perjanjian, serta lemahnya posisi tawar konsumen terhadap pelaku usaha.

Pasal 3 UUPK menegaskan bahwa salah satu tujuan dari undang-undang ini adalah menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum, keterbukaan informasi, dan akses untuk mendapatkan informasi. Tujuan ini menegaskan bahwa konsumen berhak untuk dilindungi dalam seluruh tahapan transaksi, mulai dari penawaran, pembuatan perjanjian, hingga

pelaksanaan dan penyelesaian sengketa.

Perjanjian jual beli rumah biasanya dituangkan dalam bentuk Perjanjian Pengikatan Jual Beli (PPJB) dan Perjanjian Kredit Pemilikan Rumah (KPR) yang bersifat baku. Dalam praktiknya, dokumen perjanjian ini telah disusun sepihak oleh *developer* dan/atau pihak bank pembiayaan, sehingga konsumen tidak memiliki ruang negosiasi terhadap isi perjanjian. Perjanjian tersebut umumnya hanya menyediakan dua pilihan bagi konsumen, yaitu menyetujui seluruh isi perjanjian atau membatalkan transaksi. Hal ini menyebabkan adanya klausula baku yang seringkali berat sebelah dan cenderung merugikan konsumen.

Perlindungan konsumen yang berkaitan dengan PPJB pada perbuatan wanprestasi oleh developer dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen diatur beberapa hal diantaranya yaitu:

- a) Kewajiban developer selaku pelaku usaha dalam Pasal 7 Undang Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berkaitan dengan perjanjian adalah:
  - 1) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
  - 2) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian
- b) Pihak pembeli rumah tersebut dapat menempuh upaya hukum apabila terjadi suatu hal yang tidak diinginkan.
- c) Pasal 16 UUPK menetapkan bahwa pengembang sebagai pelaku usaha dalam menawarkan barang atau jasa melalui pesanan dilarang untuk tidak menepati pesanan dan atau kesepakatan waktu penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan, dan larangan tidak menepati janji atas suatu pelayanan atau dan atau prestasi.
- d) Perlindungan konsumen atas larangan pencantuman klausula baku tertentu dalam perjanjian baku diatur di dalam Pasal 18 UUPK

Berdasarkan ketentuan-ketentuan tersebut, Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur dengan jelas mengenai perlindungan konsumen atas Perjanjian Pengikatan Jual Beli sebagaimana diatur dalam pasal tersebut. Sehingga kedudukan konsumen sebagai pihak yang lemah dalam permasalahan perjanjian baku, mendapatkan jaminan atas haknya oleh negara melalui ketentuan yang ada.(Sheila Lizty et al., 2025)

Perlindungan konsumen tidak hanya berarti memberikan jaminan keamanan dan kenyamanan kepada konsumen dalam bertransaksi komersial, tetapi juga berarti menjaga keseimbangan dan keadilan dalam hubungan antara konsumen dan pelaku ekonomi. Perlindungan konsumen harus dicapai secara efektif dan komprehensif melalui upaya pencegahan dan pengendalian yang terkoordinasi dengan baik.(Devy Widya Arum & Hudi Yusuf, 2024)

## 2) Penerapan Klausula Baku dalam Perjanjian Pembelian Rumah Kredit

Perjanjian pembelian rumah secara kredit tidak secara eksplisit diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer), namun tetap harus tunduk pada aturan umum perjanjian berdasarkan Pasal 1319 KUHPer. Pasal ini memberikan dasar hukum atas keberlakuan atas kebebasan berkontrak, yaitu bahwa pihak-pihak bebas membuat perjanjian selama tidak bertentangan dengan hukum, kesusilaan, dan ketertiban umum.

Ketidakseimbangan hubungan hukum antara *developer* dan konsumen dalam pelaksanaan Perjanjian Pengikatan Jual Beli (PPJB), biasanya dilakukan sebelum akad jual beli resmi dilakukan. Dalam praktiknya, banyak developer yang

menyerahkan formulir PPJB kepada konsumen untuk ditandatangani tanpa menjelaskan secara rinci isi perjanjian tersebut.

Bahkan, janji-janji yang disampaikan secara lisan tidak dicantumkan dalam kontrak, yang berisiko menghilangkan hak-hak konsumen. Padahal, ketentuan mengenai PPJB dalam Pasal 42 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2011 tentang Perumahan dan Kawasan Permukiman menyebutkan bahwa pemasaran rumah melalui PPJB hanya dapat dilakukan jika telah memenuhi sejumlah persyaratan, seperti kepastian kepemilikan tanah, izin mendirikan bangunan, dan pembangunan fisik minimal 20 persen.

Dengan melihat ketentuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa bentuk perjanjian baku yang digunakan dalam pembelian rumah secara kredit sering kali tidak memberikan perlindungan yang adil bagi konsumen. Konsumen sering berada pada posisi yang lemah dan tidak memiliki pilihan lain selain menyetujui semua klausula yang ditetapkan oleh developer. Oleh karena itu, penting bagi konsumen untuk meningkatkan kesadaran hukum, memahami isi kontrak secara menyeluruh sebelum menandatangannya, dan menuntut agar janji-janji developer dituangkan secara tertulis.(Oddy Prasetya et al., 2022)

Di sisi lain, pelaku usaha juga berkewajiban untuk menyusun perjanjian yang transparan, adil, dan tidak mencantumkan klausula yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

### **3) Upaya Hukum yang dapat ditempuh oleh Konsumen dalam Menghadapi Klausula Baku Kredit Rumah**

Konsumen umumnya berada dalam posisi yang lemah ketika menandatangani perjanjian kredit rumah yang mengandung klausula baku. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) memberikan perlindungan melalui berbagai upaya hukum, baik non-litigasi maupun litigasi.

#### **1) Upaya Non-Litigasi**

Upaya non-litigasi merupakan alternatif yang ditempuh konsumen untuk menyelesaikan permasalahan dengan developer tanpa harus melalui proses peradilan. Cara ini dinilai lebih cepat, murah, dan efisien. Salah satu mekanismenya adalah melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagaimana diatur dalam Pasal 49 Undang- Undang Perlindungan Konsumen. BPSK memiliki kewenangan untuk menangani sengketa melalui jalur mediasi, konsiliasi, maupun arbitrase, dengan keputusan yang bersifat final dan mengikat, meskipun masih terbuka kesempatan untuk mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri.

#### **2) Upaya Litigasi**

Apabila jalur non-litigasi tidak berhasil, konsumen dapat menempuh penyelesaian melalui pengadilan. Berdasarkan Pasal 45 UUPK, konsumen berhak menggugat pelaku usaha melalui Pengadilan Negeri atas kerugian yang ditimbulkan. Bentuk gugatan dapat berupa permohonan pembatalan klausula baku yang bertentangan dengan hukum, tuntutan ganti rugi, serta pemulihan hak konsumen. Konsumen juga dapat menggunakan mekanisme gugatan perwakilan kelompok (class action) jika klausula baku merugikan banyak orang dalam kasus serupa, sesuai Perma No. 1 Tahun 2002. Selain itu, LPKSM juga diberi kewenangan untuk menggugat pelaku usaha ke pengadilan demi kepentingan umum atau mewakili konsumen secara kolektif.

#### **3) Sanksi terhadap Pelaku Usaha**

Apabila pelaku usaha mencantumkan klausula baku yang merugikan,

maka pelaku usaha dapat dikenakan sanksi berupa:

- a) Sanksi Administratif:
  - 1) Peringatan tertulis,
  - 2) Denda hingga Rp200 juta,
  - 3) Penarikan produk dari pasar,
  - 4) Pencabutan izin usaha.
- b) Sanksi Perdata:
  - 1) Ganti rugi,
  - 2) Pembatalan kontrak,
  - 3) Pengembalian barang atau uang,
  - 4) Prestasi berupa penggantian barang, perawatan kesehatan, santunan, dll.
- c) Sanksi Pidana:

Diatur dalam Pasal 61–63 UUPK. Ancaman pidana penjara maksimal 5 tahun atau denda hingga Rp 2 miliar jika melanggar Pasal 18 UUPK. Tambahan sanksi termasuk perampasan barang, penghentian usaha, atau penarikan produk dari pasar.

Jika pelaku usaha gagal membuktikan tidak adanya unsur kesalahan, maka gugatan ganti rugi penggugat akan dikabulkan dalam hal memiliki alasan yang sah menurut hukum. Dalam hal yang demikian, selama pelaku usaha tidak dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut bukan merupakan kesalahan yang terletak pada pihaknya, maka demi hukum pelaku usaha bertanggung jawab dan wajib mengganti kerugian yang diderita tersebut.(Gunawan Wijaya & Ahmad Yani, 2010)

Penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK dinilai cukup efektif karena menawarkan proses yang cepat, biaya ringan, dan prosedur yang sederhana dibandingkan jalur peradilan. BPSK memberikan alternatif penyelesaian melalui mediasi, konsiliasi, dan arbitrase yang menguntungkan konsumen. Namun, efektivitas ini masih terkendala oleh kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, minimnya sarana dan prasarana, ketidakpatuhan pelaku usaha terhadap putusan BPSK, serta lemahnya dukungan dari pemerintah daerah.

## **KESIMPULAN.**

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan Perlindungan hukum terhadap konsumen yang bertujuan untuk memberikan rasa aman serta menjamin hak-hak konsumen agar tidak dirugikan oleh praktik sepihak yang dilakukan oleh pelaku usaha. Akan tetapi, meskipun hak konsumen telah dilindungi, masih sering menimbulkan kerugian terhadap konsumen khususnya dalam hal penerapan klausula baku.

Penerapan klausula baku oleh developer dalam perjanjian jual beli rumah secara kredit seringkali dilakukan tanpa memberikan ruang bagi konsumen untuk bernegosiasi terhadap isi perjanjian. Klausula baku sering kali berisi ketentuan yang merugikan konsumen, seperti membatasi hak, mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha, atau bahkan membebaskan pelaku usaha dari tanggung jawab hukum. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, khususnya Pasal 18, klausula baku yang bertentangan dengan pasal 18 ini dan merugikan konsumen dinyatakan batal demi hukum.

Konsumen yang dirugikan akibat penerapan klausula baku dalam perjanjian kredit rumah oleh developer dapat menempuh upaya hukum dengan dua jalur, yaitu non-litigasi dan litigasi. Jalur non-litigasi dilakukan melalui BPSK dengan mekanisme mediasi, konsiliasi, atau arbitrase. Jika tidak berhasil, konsumen dapat menggugat ke pengadilan untuk menuntut pembatalan klausula, ganti rugi, atau pemulihan hak. Gugatan juga dapat diajukan secara kolektif (class action) atau melalui LPKSM.

Oleh karena itu, penerapan klausula baku oleh developer harus diawasi secara ketat

dan disesuaikan dengan ketentuan hukum yang berlaku agar tidak menimbulkan ketimpangan dalam hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha, serta upaya perlindungan hukum perlu ditingkatkan, baik melalui penegakan hukum oleh lembaga terkait seperti BPSK, maupun edukasi hukum kepada masyarakat agar konsumen lebih cermat dan kritis dalam memahami dan menyetujui isi perjanjian.

## REFERENSI

- Arum, Devy Widya & Hudi Yusuf. (2024). Analisis Perlindungan Konsumen Terhadap Dicantumkannya Klausula Baku Dalam Perjanjian. *Jurnal Intelek dan Cendikiawan Nusantara*, 1 (2), 1405-1413.
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, KUHPer, Pasal 1319
- Lizty Sheilla, Kurnia Warman & Anton Rosari. (2024). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jual Beli Perumahan dengan Perjanjian Pengikatan Jual Beli dalam Proses Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan di Kota Medan. *Jurnal Unes Law Review*, 6 (3), 8781-8795.
- Lolong. Wenly R.J, 2017, Penegasan Konstruksi Hukum Sebagai Fakta Sosial: Telaah Relasional Dalam Mengoptimalkan Kerja Penegakan Hukum, Seminar Nasional "Meneguhkan Ilmu-Ilmu Sosial Keindonesiaan" FIS UNY. ISBN: 978-602-60578-1-5.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 5 tahun 1974, Pasal 5 Peraturan Mahkamah Agung, No. 1 Tahun 2002
- Prasetya Oddy, Salim HS & Muhammin. (2022). Analisis Klausula Eksonerasi dalam Perjanjian Baku Pembelian Rumah Melalui Fasilitas Kredit Pemilikan Rumah di Kota Mataram. *Jurnal Education and development*, 10 (1), 637-648.
- Ulfah, Maria & Adwin Tista. (2020). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Perumahan Kredit Yang Tenggelam di Lahan Rawa Handil Bakti. *Jurnal Prosiding Universitas Islam Kalimantan*, 83.
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2011 tentang Perumahan dan Kawasan Permukiman, UU No. 1 Tahun 2011, Pasal 42
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, UU No. 8 Tahun 1999, Pasal 1
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, UU No. 8 Tahun 1999, Pasal 3
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, UU No. 8 Tahun 1999, Pasal 4
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, UU No. 8 Tahun 1999, Pasal 7
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, UU No. 8 Tahun 1999, Pasal 16
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, UU No. 8 Tahun 1999, Pasal 18
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, UU No. 8 Tahun 1999, Pasal 45
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, UU No. 8 Tahun 1999, Pasal 49
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, UU No. 8 Tahun 1999, Pasal 61
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, UU No. 8 Tahun 1999, Pasal 62
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, UU No. 8 Tahun

1999, Pasal 63

- Wahjuni, Edi, (2022). Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Konsumen Akibat Kosmetik Besteroid. *Jurnal Rechtens*, 11 (1), 67-82.
- Wijaya, Gunawan & Ahmad Yani. 2010. *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Wuisang, Joan Wayacita, Engeli Juliana Lumaing, dan Reynold Simanjuntak. 2021. “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Jasa Penerbangan Dalam Kepailitan Perusahaan” dalam *Jurnal Constituendum* Vol. 1, No. 1, hal. 66-77.
- Wuria, Eli. (2015). *Hukum Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Zakiyah, “Klausula Eksonerasi Dalam Perspektif Perlindungan Konsumen”, *Jurnal Al'Adl Jurnal Hukum* 9, No. 3 (2017): 435-451
- Zulham. (2013). *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Prenada Media Grup.