**BAB IV**

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

1. **Paparan Data Penelitian**
2. **Deskripsi Obyek Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Kota Kediri, yang merupakan salah satu Kota yang ada di wilayah Provinsi Jawa Timur. Secara geografis, Kota Kediri terletak pada posisi 111̊ 15’-112̊ 03’ Bujur Timur dan 7̊ 45’-7̊ 55’ Lintang Selatan.[[1]](#footnote-1) Sedangkan Lokasi penelitian di Perum Taman Nirwana Kediri, Desa Putih RT. 04/RW 01, Kecamatan Gampengrejo, Kabupaten Kediri.

Perum Taman Nirwana berdiri sejak tahun 2011. Pelaku usaha memilih lokasi tersebut karena letaknya yang strategis dan udara di sekitar lokasi yang sejuk. Hal ini sebagaimana yang dituturkan Bapak Hasan Siswanto selaku marketing pemasaran Perum Taman Nirwana Kediri: “Pemelihan lokasi ini karena lokasinya yang strategis, udara di wilayah ini juga masih sejuk karena dekat area pesawahan, selain itu wilayah perumahan ini dekat dengan jalan raya.”[[2]](#footnote-2)

Secara garis besar alasan pelaku usaha memilih lokasi di desa Mutih karena pelaku usaha melihat tata ruang lokasi yang strategis dekat dengan akses jalan raya, wilayah perumahan juga nyaman dan sejuk karena dekat area pesawahan yang hijau, serta di sekitar wilayah tersebut belum terdapat area perumahan. Selain hal tersebut, pelaku juga melihat dari segi perekonomian, dimana lokasi tersebut dekat dengan perusahaan, swalayan dan tempat wisata, sehingga pelaku usaha melihat peluang bahwa dengan tersedianya perumahan di dekat wilayah perusahaan akan menarik perhatian dari para karyawan/karyawati yang bekerja di perusahaan tersebut.

Pembangunan perumahan sempat mengalami kendala karena warga sekitar area pembangunan perumahan tidak mengizinkan truk yang mengangkut bahan material masuk ke wilayah pembangunan rumah tersebut. Sebagaimana yang dituturkan oleh bapak Ferry Irawan (Ketua RT 04):

Pembangunan rumah di sini dulu juga sempat terhenti karena ditentang warga sekitar perumahan meskipun telah mendapat izin dari kepala desa. Alasan warga menentang pembangunan perumahan karena belum ada pemberitahuan dari kepala desa sehingga warga merasa kesal dan marah sebab truk-truk yang masuk wilayah pembangunan perumahan mengangkut muatan yang berat akibatnya jalan menjadi rusak, maka dari itu warga sekitar perumahan menghalangi truk-truk yang mengangkut bahan material masuk ke wilayah perumahan. Kemudian pelaku usaha (pengembang) melakukan musyawarah dengan perwakilan warga sekitar wilayah perumahan dan hasil dari musyawarah tersebut adalah warga meminta jalan area menuju perumahan di paving terlebih dahulu baru pelaku usaha dapat melanjutkan pembangunan rumah di wilayah tersebut, pelaku usaha menerima permintaan dari warga sekitar perumahan dan pembangunan dilanjutkan.[[3]](#footnote-3)

Tujuan pembangunan perumahan oleh para pengembang adalah memberikan pelayanan, mutu, dan kepuasan yang terbaik kepada pelanggan dalam mewujudkan impian atau keinginan pelanggan dalam bidang jasa konstruksi, baik perencanaan dan pelaksanaannya serta turut berpartisipasi dalam pembangunan Negara Republik Indonesia.

Dalam mengenalkan produk rumah di Perum Taman Nirwana, pelaku usaha menginformasikan melalui brosur/iklan. Informasi yang diberikan oleh pelaku usaha dalam penawaran Perum Taman Nirwana kepada masyarakat menyebutkan faslitas-fasilitas yang diberikan pelaku usaha. Berikut contoh iklan yang dilakukan oleh pelaku usaha di Perum Taman Nirwana Kediri.

Rumah nyaman tipe 72 Kabupaten Kediri, ID iklan 77653015. Rumah di Perum Taman Nirwana Jongbiru dekat PT Gudang Garam, jarak ke kota 10 menit, dengan 2 kamar tidur, 1 ruang tamu, dapur dan garasi lengkap, lingkungan asri dan nyaman dekat persawahan.Taman Nirwana 10D dari perempatan jongbiru 100m.[[4]](#footnote-4)

Kediri Property Perum Taman Nirwana:[[5]](#footnote-5)

1. Lokasi strategis dan dekat jalur bis.
2. Dekat fasilitas umum dan pusat perbelanjaan.
3. Sistem keamanan 24 jam.
4. Desain minimalis dan Cuma 300rb sebagai tanda jadi.
5. Cuma uang muka 15 juta dapatkan 1 dari 20 stock yang belum terjual.
6. Harga jual cuma 105 juta dengan angsuran selama 15 tahun berkisar 750rb.
7. **Mekanisme Jual-beli Perumahan di Perum Taman Nirwana Kediri**
8. **Pelaksanaan Jual Beli Rumah di Perum Taman Nirwana Kediri Kediri**

Pelaksanaan transaksi jual-beli rumah di Perum Taman Nirwana Kediri memiliki tiga macam cara untuk pembelian, sebagaimana penjelasan dari Bapak Hasan Siswanto:

Pelaksanaan jual-beli di sini sama seperti jual-beli pada umumnya mbak, pembeli/konsumen kami jelaskan apa saja fasilitas yang ada di perumahan serta desain bangunan rumah. Pembelian rumah di perumahan ini bisa dilakukan dengan cara tunai atau kredit. Pembelian tunai itu bisa dilakukan dengan dua cara, tunai dengan pembayaran langsung sepenuhnya harga jual atau pembayarannya bertahap sesuai kesepakatan antara pengembang sama pembeli. Kemudian untuk pembelian rumah secara kredit bisa dilakukan melalui lembaga keuangan kalau di sini bekerjasama dengan Bank BTN.[[6]](#footnote-6)

Pemilihan sistem jual-beli dengan cara tunai, tunai bertahap atau kredit ini dilakukan Bapak Hasan selaku marketing pemasaran Perum Taman Nirwana Kediri untuk memfasilitasi setiap pembeli rumah dalam memenuhi kebutuhan hidupnya yaitu tempat tinggal mengingat ekonomi setiap pembeli tidak sama. Bapak Hasan juga menjelaskan bahwa harga pembelian rumah itu tergantung dari obyek yang diminta pembeli, namun fasilitas yang diberikan kepada setiap konsumen tetap sama. Alasan Bapak Hasan memberikan harga yang berbeda berdasarkan obyek yang diminta konsumen.

Pembeli rumah di sini, kan dari berbagai kalangan jadi kita memberi kebebasan kepada pembeli, ingin membeli tunai atau kredit, hal ini kita lakukan karena setiap pembeli keadaan perekonomiannya juga berbeda, selain itu pembeli bisa memilih obyek yang dibeli tetapi juga harganya beda seperti rumah yang sudah selesai dibangun sehingga bisa langsung ditempati atau yang masih belum ada bangunan (lahan kosong) sehingga menunggu proses pembangunan rumah selesai tetapi fasilitas yang kami berikan sama.[[7]](#footnote-7)

Bapak Ferry Irawan juga menuturkan bahwa dalam pelaksanaan jual-beli perumahan di Perum Taman Nirwana, pelaku usaha menawarkan harga yang beragam. Berikut penuturan Bapak Ferry:

Jual-beli di perumahan ini harganya macam-macam mbak, tergantung pembelinya minta rumah yang sudah jadi atau masih lahan kosong. Kalau rumah yang sudah jadi itu lebih mahal tetapi kalau masih proses bangun atau masih lahan saja itu lebih murah. Kemudian untuk pembayarannya bisa *cash* atau kredit tetapi juga bisa bertahap. Jadi kalau pembeli ingin beli *cash* tapi uangnya kurang bisa minta waktu untuk menyelesaikan pembayaran tapi kalau kredit kita pakai jasa Bank BTN.[[8]](#footnote-8)

Perbedaan harga jual rumah yang ditetapkan oleh pelaku usaha ini juga dipengaruhi oleh kenaikan harga tanah setiap waktu selain itu adanya tingkat kerugian yang akan diterima oleh pelaku usaha. Alasan perbedaan harga ini sebagaimana informasi dari Bapak Ferry:

Harga tanah itu setiap waktu kan berubah mbak sebagaimana orang jawa bilang tanah itu ibarat emas tapi kalau harga emas bisa turun sementara harga tanah terus naik. Selain itu kenapa rumah yang sudah jadi mahal karena pembeli bisa langsung menempati dan pengembang sudah mengeluarkan biaya untuk pembagunan rumah, kalau yang masih lahan kita harus menunggu pembangunan rumah selesai baru bisa menempati.[[9]](#footnote-9)

Informasi terkait pelaksanaan jual-beli di Perum Taman Nirwana Kediri juga disampaikan oleh Bapak Mohammad Ariyanto Berikut penuturan Bapak Ariyanto: “Jual-beli di sini, pembeli bisa beli dengan tunai atau kredit, kalau kredit kita menggunakan jasa Bank BTN tapi kalau tunai kita lansung dengan pengembang”.[[10]](#footnote-10)

Selain menjelaskan proses pembayaran, Bapak Ariyanto juga menjelaskan perbedaan harga beli rumah di Perum Taman Nirwana Kediri, sebagai berikut:

Memang harga beli di sini berbeda tergantung permintaan pembeli, pembeli ingin rumah yang sudah siap huni atau menunggu proses bangun rumah, kalau rumah yang siap huni harganya itu tinggi makanya saya memilih yang masih berbentuk lahan karena lebih murah.[[11]](#footnote-11)

Ibu Naning Sriwahyuni juga memberikan penjelasan terkait jual-beli di Perumahan Taman Nirwana Kediri yang memberikan kebebasan dalam pemilihan proses pembelian rumah.

Untuk beli rumah di sini kita bisa memilih rumah yang sudah jadi atau rumah yang belum dibangun/masih berupa lahan, harganya kalau yang lahan masih lebih murah dari yang udah jadi karena kalau masih lahan kan penjual tidak rugi. Kalau untuk pembayaran bisa *cash* atau kredit tapi biasanya kalau kredit kita disuruh beli melalui Bank BTN jadi kita harus bayar angsurannya ke Bank.[[12]](#footnote-12)

Pelaku usaha atau pengembang dalam memasarkan produknya tentu saja menawarkan produksinya dalam kemasan yang bagus, mereka juga memberikan kemudahan untuk konsumennya dalam proses pembayaran, hal ini sebagaimana penuturan Ibu Herlina:

Kalau saya dulu beli rumah di sini kredit, kalau beli tunai belum cukup walaupun bertahap mbak. Jadi setelah diskusi, dari pihak pengembang memberikan penjelasan bahwa kalau kredit kita harus melewati Bank BTN, jadi kita ke Bank BTN untuk penandatangan surat jual-belinya, disitu juga ada Notarisnya.[[13]](#footnote-13)

Konsumen lain yang membeli rumah di Perum Taman Nirwana Kediri juga memberikan informasi terkait jual-beli rumah di Perum Taman Nirwana. Informasi tersebut disampaikan oleh Bapak Dedy Kusuma:

Jual beli di perumahan ini sebernernya sama kayak jual-beli motor kita pilih barangnya dulu terus baru nentukan cara bayarnya mau kredit apa tunai, bedanya kalau beli rumah itu kalau kredit harus nunggu rumah jadi soalnya kita pakek jasa Bank. Pihak Bank hanya bersedia memberikan kredit setelah melihat rumah dan jelasnya Bank juga nggak mau rugi jadi semakin lama anggsuran yang kita minta Bank semakin untung sebenarnya tapi ya bagaimana lagi kalau beli tunai uangnya belum ada.[[14]](#footnote-14)

Tidak hanya Bapak Dedy yang memberikan informasi terkait jual-beli di Perum Taman Nirwana tetapi juga ada Bapak Ahmad Bashori. Bapak Bashori memberikan informasi berikut:

Pelaksanaan jual beli di perumahan ini untuk pembeliannya bisa tunai dam kredit hanya saja kalau kredit kita kontraknya sama Bank soalnya kan kita pakek sistem anggsuran bulanan.[[15]](#footnote-15)

Bapak Ahmad Fatoni yang juga merupakan salah satu pembeli rumah di Perum Taman Nirwana memberikan informasi terkait pelaksanaan jual-beli di Perum Taman Nirwana Kediri. Berikut informasi yang disampaikan oleh Bapak Toni:

Pembelian rumah di sini bisa tunai sama kredit tapi kalau kredit kita pakai Bank BTN. Ketika beli rumah di sini, kan belum semua rumah selesai dibangun, soalnya pengembang itu biasanya melakukan pembangunan rumah hanya 1 atau 2 yang digunakan sebagai contoh baru ketika ada pembeli rumah itu dibangun, yang namanya jualan kan tidak ingin rugi jadi ketika ada yang beli rumah ditawari rumah jadi apa lahan kalau rumah yang udah jadi itu lebih mahal kalau lahan lebih murah meskipun kita belinya tetap dengan hitungan harga bangunan soalnya kalau lahan kita harus menunggu rumah itu jadi kalau saya dulu nunggu rumah jadi hampir 1 tahun padahal kita sepakat 6 bulan.[[16]](#footnote-16)

Konsumen lain yang melakukan transaksi jual-beli rumah di Perum Taman Nirwana adalah Ibu Sriningrum. Ibu Sri ialah seorang ibu rumah tangga, beliau memberikan keterangan berikut ini: “Jual-beli rumah di sini pembelinya bisa beli kontan dan juga bisa kredit tinggal mintanya yang mana, kalau rumah bisa lihat contoh bangunan rumah yang sudah jadi”.[[17]](#footnote-17)

Selanjutnya konsumen di Perum Taman Nirwana yang memberikan informasi terkait jual-beli rumah di Perum Taman Nirwana adalah Bapak Agus Santoso. Berikut ini penjelasan Bapak Agus:

Pelaksanaan jual-beli di sini ya petamanya kita lihat bangunan rumah yang ada sambil nanti dijelaskan pengembangnya setelah itu kita bisa pilih obyek yang dibeli rumah yang udah jadi atau yang masih lahan, kebetulan saya dulu ketepatan pas ada proses bangun rumah dan belum ada yang pesan karena saya juga butuh tempat tinggal segera jadi saya ambil yang sudah proses bangun itu.[[18]](#footnote-18)

Pada dasarnya pelaku usaha dalam melakukan jual-beli di Perum Taman Nirwana memberikan kebebasan kepada pembeli/konsumennya untuk memilih obyek yang diinginkan dan memilih cara pembayarannya. Hal ini dilakukan pelaku usaha untuk mempermudah pelaksanaan jual-beli di Perum Taman Nirwana Kediri.

1. **Syarat-syarat Jual beli Rumah di Perum Taman Nirwana Kediri**

Setelah pembeli sepakat dengan penjual, pembeli/konsumen rumah harus melengkapi persyaratan yang diajukan penjual atau pelaku usaha. Persyaratan yang harus dilengkapi pembeli rumah di Perum Taman Nirwana Kediri, sebagaimana penuturan Bapak Hasan:

Ketika konsumen sudah paham dan sudah berniat membeli, kami selanjutnya menjelaskan apa saja persyaratan yang harus dipenuhi seperti foto copy KTP, foto copy kartu keluarga (KK), slip gaji dan dapat juga disertakan foto copy buku nikah tetapi dari semua persyaratan yang wajib dipenuhi adalah foto copy KTP dan slip gaji.[[19]](#footnote-19)

Ibu Herlina, selaku pembeli rumah di Perum Taman Nirwana juga memberikan informasi terkait syarat-syarat yang harus dipenuhi pada saat jual-beli.

Kalau kita beli rumah di sini persyaratan yang harus dipenuhi ya foto copy KTP dan slip gaji. Slip gaji ini biasanya digunakan pengembang untuk melihat penghasilan dari seorang pembeli. Tapi kalau yang sudah nikah harus menyerahkan foto copy kartu keluarga (KK) dan foto copy buku nikah dan biasanya juga harus menyerahkan foto copy buku rekening yang digunakan untuk pembayaran.[[20]](#footnote-20)

Sebagaimana seorang pembeli Bapak Dedy juga harus melengkapi syarat-syarat jual-beli. Syarat-syarat yang harus diserahkan Bapak Dedy yaitu: “Foto copy KTP, slip gaji, buku pembukaan rekening tabungan dan kalau udah nikah harus ada foto copy kartu keluarga”.[[21]](#footnote-21)

Selain Bapak Dedy, konsumen lain yang memberikan informasi jual-beli rumah di Perum Taman Nirwana ialah Bapak Ahmad Bashori. Bapak Bashori menuturkan bahwa syarat jual-beli di Perumahan ini yang harus dipenuhi ada beberapa macam di antarannya:

Foto copy KTP, foto copy KK, slip gaji dan dapat juga disertakan foto copy buku nikah tetapi dari semua persyaratan yang wajib dipenuhi adalah foto copy KTP dan slip gaji tetapi biasanya kalau kita kredit akta tanah kita harus di pegang Bank soalnya digunakan sebagai jaminan baru kalau angsurannya selesai diserahkan.[[22]](#footnote-22)

Bapak Ahmad Fatoni memberikan keterangan bahwa ketika melakukan jual-beli setiap pembeli diharuskan melengkapi persyaratan yang diajukan oleh pengembang karena ketika suatu persyaratan tidak terpenuhi maka penandatanganan surat perjanjian belum bisa dilaksanakan. Hal ini sebagaimana yang telah disampaikan Bapak Fatoni:

Syarat yang harus diserahkan itu meliputi: foto copy KTP, foto copy kartu keluarga (KK), slip gaji dan dapat juga disertakan foto copy buku nikah selain itu juga harus ada buku pembukaan rekening.[[23]](#footnote-23)

Pembeli rumah lainnya yang memberikan informasi ialah Ibu Sriningrum. Ibu Sri mengungkapkan bahwa ketika membeli rumah di Perum Taman Nirwana Kediri, Ibu Sriningrum menyerahkan beberapa syarat-syarat meliputi: “Foto copy KTP suami istri, KK, sama slip gaji”.[[24]](#footnote-24)

Selanjutnya informasi terkait pelaksanaan jual-beli di Perum Taman Nirwana disampaikan oleh Bapak Agus Santoso. Bapak Agus memberitahukan bahwa melengkapi persyaratan dalam jual-beli merupakan suatu kewajiban bagi pembeli: “Syaratnya itu harus ada ini: foto copy KTP, foto copy kartu keluarga, slip gaji dan sama foto copy buku nikah kalau sudah menikah”.[[25]](#footnote-25)

Kewajiban seorang pembeli selain harus melakukan pembayaran terhadap pembelian rumah juga harus melengkapi semua persyaratan yang diajukan oleh pelaku usaha. Hal yang demikian ini juga disampaikan oleh Ibu Naning, berikut penuturannya: “Syarat-syaratnya saya dulu foto copy KTP, KK, buku nikah sama pembukaan buku tabungan di Bank BTN dan slip gaji juga”.[[26]](#footnote-26)

Bapak Ferry Irawan, selain sebagai pembeli juga bertanggungjawab di wilayah Perum Taman Nirwana Kediri karena beliau memiliki kewenangan sebagai ketua RT. 14. Bapak ferry menjelaskan syarat apa saja yang harus dilengkapi, berikut penjelasannya:

Kalau syarat-syaratnya seperti biasannya foto copy KTP, foto copy kartu keluarga (KK), slip gaji dan juga disertakan foto copy buku nikah, terus itu juga mbak foto copy buku pembukaan rekening, tapi gini mbak kalau kita kredit kan lewat Bank jadi sertifikat rumah di pegang Bank sebagai jaminan.[[27]](#footnote-27)

Informasi selanjutnya disampaikan oleh Bapak Ariyanto. Bapak Ariyanto menginformasikan bahwa ketika pembeli ingin membeli rumah di Perum Taman Nirwa harus membawa beberapa syarat, diantaranya: “Untuk syaratnya ada foto copy KTP, foto copy KK, slip gaji dan buku nikah”.[[28]](#footnote-28)

Pada intinya pelaku usaha dalam melaksanakan jual-beli rumah di Perum Taman Nirwana memberikan kewajiban kepada pembeli untuk melengkapi syarat-syarat dalam jual-beli tersebut. Syarat-syarat yang diminta pelaku usaha ialah foto copy KTP, foto copy kartu keluarga (KK), slip gaji, foto copy buku pembukaan rekening dan dapat juga disertakan foto copy buku nikah tetapi dari semua persyaratan yang wajib dipenuhi lebih awal adalah foto copy KTP dan slip gaji.

1. **Fasiltas yang Diberikan Pelaku Usaha di Perum Taman Nirwana Kediri**

Sarana prasarana yang diberikan pelaku usaha adalah sebuah hunian yang telah dirancang secara sistematis dengan mempertimbangkan segala aspek yang ada terkait dengan arsitektur/desain rumah, tata ruang, keamanan lokasi perumahan yang jauh dari lokasi banjir serta dekat dengan akses jalan raya.

Secara lebih rinci informasi terkait dengan fasilitas yang diberikan pelaku usaha di Perum Taman Nirwana disampaikan oleh Ibu Herlina:

Fasilitas di sini ya sama seperti informasi yang diberikan pengembang, sesuai desain rumah yaitu 2 kamar tidur, ruang tamu, dan ruang dapur. Fasilitas umumnya dari pengembang memberitahu bahwa akan dibangun mushola, taman dan akan dibuatkan lahan yang dapat digunakan untuk olahraga.[[29]](#footnote-29)

Fasilitas yang diberikan pelaku usaha juga merupakan suatu daya tarik bagi konsumen untuk memilih produksinya. Bapak Dedy Kusuma mengungkapkan bahwa fasilitas yang diberikan pengembang di Perum Taman Nirwana ada dua macam yaitu fasilitas pribadi dan fasilitas umum. Berikut penjelasan Bapak Dedy:

Fasilitasnya rumah dengan kententuan 2 ruang kamar, ruang tamu, dapur sama kamar mamdi, sedangkan untuk fasilitas umum dijanjikan ada mushola sama taman, selain itu dari pengembang juga menyediakan petugas keamanan yang jaga di pos setelah para warga di sini minta.[[30]](#footnote-30)

Bapak Ahmad Bashori juga menuturkan bahwa fasilitas yang disediakan pelaku usaha di Perum Taman Nirwana merupakan fasilitas yang wajib dipenuhi oleh pelaku usaha karena sudah dijanjikan. Berikut peryataan Bapak Bashori:

Kalau mengenai fasilitas ada fasilitas personal yaitu rumah dengan bangunan 2 kamar tidur, ruang tamu, ada dapur sama kamar mandi, sedangkan fasilitas umum di depan sana ada taman meskipun belum jadi sepenuhnya, akses jalan sudah berbentuk paving, ada juga mushola tetapi musholanya belum dibangun sampai saat ini.[[31]](#footnote-31)

Konsumen lainnya yang memberikan informasi terkait fasilitas yang ada di Perum Taman Nirwana ialah Bapak Ahmad Fatoni. Berikut informasi yang disampaikan oleh Bapak Toni:

Fasilitas yang diberikan pengembang berupa hunian ini dengan desain 2 kamar tidur, ruang tamu, dapur, kamar mandi dan ada halaman di depan rumah yang bisa digunakan untuk pakir kendaraan, kalau fasilitas umum yang baru dibangun hanya taman.[[32]](#footnote-32)

Ibu Sriningrum juga memberikan penjelasan terkait fasilitas-fasilitas yang ditawarkan pelaku usaha pada pembeli ketika menawarkan hasil produksinya yang berupa hunian. Ibu Sriningrum menyatakan: “Fasilitasnya berupa rumah ini dengan 2 kamar tidur, dapur, ruang tamu, kamar mandi, dan jalan paving tapi untuk mushola memang dulu dijanjikan tapi belum dibangun”.[[33]](#footnote-33)

Informasi terkait dengan fasilitas yang diberikan pelaku usaha kepada konsumen/pembeli pada saat penawaran produk yang dihasilkan pelaku usaha juga disampaikan Bapak Agus Santoso.

Fasilitasnya antara semua pembeli sama soalnya desain rumah sudah ditentukan oleh pengembang yaitu 2 kamar tidur, ruang tamu, ada dapur, kamar mandi, dan halaman depan rumah yang digunakan buwat garasi atau parkiran.[[34]](#footnote-34)

Ibu Naning Sriwahyuni juga menuturkan bahwa fasilitas di Perum Taman Nirwana ada 2 macam yaitu fasilitas khusus pembeli yaitu rumah dan fasilitas umum. Berikut penjelasannya:

Fasilitas pembeli yang khususnya rumah dengan 2 kamar tidur, ruang tamu, ada dapur dan kamar mandi, sedangkan yang umum ada taman, mushola dan lapangan tetapi musholanya belum ada.[[35]](#footnote-35)

Konsumen lain yang memberikan informasi terkait fasilitas-fasilitas di Perum Taman Nirwana adalah Bapak Ferry Irawan, sebagai berikut:

Fasilitas yang diberikan pelaku usaha berupa hunian dengan desain rumah 2 kamar tidur, ruang tamu, dapur, kamar mandi dan halaman buat pakir kendaraan, kalau fasilitas umum dulu dijanjikan mushola, taman sama lapangan olahraga tapi yang dibangun baru taman. [[36]](#footnote-36)

Konsumen selanjutnya yang memberikan informasi terkait dengan fasilitas yang dijanjikan pelaku usaha pada pembeli pada saat transaksi jual-beli adalah Bapak Muhammad Ariyanto. Bapak Ariyanto menegaskan bahwa fasilitas yang dijanjikan ada beberapa yaitu: “Rumah dengan 2 kamar tidur, ruang tamu, ada dapur dan kamar mandi, sedangkan yang umum ada taman dan mushola tetapi musholanya belum dibangun sampai saat ini”.[[37]](#footnote-37)

Berdasarkan peryataan di atas dapat dinyatakan bahwa pelaku usaha di Perum Taman Nirwana memberikan 2 fasilitas kepada konsumen yaitu fasilitas pribadi berupa ruman dengan desain 2 ruang kamr tidur, ruang tamu, dapur, kamar mandi dan garasi. Sementara fasilitas umum yang dijanjikan ada mushola, taman, dan lahan/lapangan olahraga.

1. **Perlindungan Konsumen yang Diberikan Pelaku Usaha dalam Jual-beli Rumah di Perum Taman Nirwana**

Pelaku usaha dalam perannya sebagai produsen berusaha memberikan pelayan yang terbaik kepada konsumen. Pelaku usaha juga berusaha menepati tanggungjawabnya terhadap segala produksi yang dihasilkannya. Salah satu hasil produksi pelaku usaha berupa hunian yang telah dirancang secara sistematis dengan mempertimbangkan segala aspek yang ada terkait dengan arsitektur/desain rumah, tata ruang, keamanan lokasi perumahan yang jauh dari lokasi banjir serta akses dengan jalan raya. Selain terkait dengan pemilihan lokasi, pelaku usaha juga memberikan fasilitas-fasilitas yang menunjang kebutuhan konsumen baik itu fasilitas individu maupun fasilitas umum.

Setelah terjadinya transaksi jual-beli pelaku usaha dan konsumen harus sadar betul terhadap hak dan kewajiban masing-masing. Pelaku usaha dalam menjual hasil produksinya harus memenuhi kewajibannya kepada konsumen yaitu menyerahkan segala obyek perjanjian jual-beli sesuai yang telah ditentukan dan pelaku usaha juga berhak menerima pembayaran terhadap obyek yang diserahkan pada konsumen. Hal ini juga berlaku bagi konsumen yaitu konsumen/pembeli harus membayar harga sesuai yang ditentukan sehingga konsumen juga berhak mendapatkan haknya.

Perlindungan konsumen dari pelaku usaha di Perum Taman Nirwana Kediri juga disampaikan oleh Bapak Ferry Irawan, berikut penuturan Bapak Ferry:

Pelaku usaha di sini tidak memberikan kompensasi secara jelas mbak, tapi pas saya tanya kalau sebelum jangka waktu setahun jika rumahnya tidah sesuai, pelaku usaha/pengembangnya bersedia memberikan ganti rugi bisa pembenahan atau potongan harga.[[38]](#footnote-38)

Pelaku usaha juga memberikan ketentuan dalam penyelesaian suatu permasalahan di Perum Taman Nirwana melalui surat perjanjian dimana hal ini dilakukan untuk menjaga hak masing-masing antara pelaku usaha dan konsumen jika suatu saat ada yang melakukan ingkar janji. Penyelesaian sengketa di Perum Taman Nirwana dapat dilakukan dengan cara mengajukan permohonan di pengadilan setelah kata mufakat tidak tercapai dalam musyawarah. Hal ini sebagaimana Pasal 11 dalam surat perjanjian jual-beli.[[39]](#footnote-39)

1. **Hak Konsumen yang Dilanggar oleh Pelaku Usaha Perum Taman Nirwana Kediri**

Pelaksanaan transaksi jual-beli rumah di Perum Taman Nirwana Kediri memang telah dilakukan atas dasar kesepakatan para pihak yang terlibat. Namun, setelah kesepakatan tersebut ada beberapa hal yang dianggap tidak sesuai dengan kesepakatan awal perjanjian sehingga konsumen merasa dirugikan. Hal-hal yang tidak sesuai dalam kesepakatan yang telah dilanggar merupakan hak yang dimiliki oleh konsumen yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha.

Wanprestasi yang dilakukan pelaku usaha terhadap konsumen Perum Taman Nirwana, sebagaimana yang telah disampaikan oleh Bapak Ferry Irawan selaku konsumen dan ketua RT. 04 Perum Taman Nirwana:

Dari segi pemilihan bahan kontruksi di rumah yang saya beli ini baik mbak, karena memang rumah ini dibuat dari bahan bata merah sebagian perumahan yang dipasarkan kan terkadang pakai batu putih, luas bangunan juga sudah sesuai awal tetapi setelah saya tempati setahun kontruksi bangunan yang bagian belakang sudah mulai berambut dan kalau musim hujan kadang bocor tentu ini merugikan, selain itu fasilitas umum juga belum tersedia yang ada hanya taman di depan, mushola dan lapangan olahraga juga belum direalisasikan oleh pelaku usaha.[[40]](#footnote-40)

Berdasarkan informasi yang telah disampaikan, hak Bapak Ferry sebagai konsumen telah dilanggar oleh pelaku usaha dimana konsumen berhak mendapatkan informasi secara benar dan jujur dari pelaku usaha, selain itu konsumen juga berhak mendapat jaminan atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa dari pelaku usaha.

Hak konsumen yang telah dilanggar pelaku usaha tidak hanya diterima Bapak Ferry tetapi juga diterima konsumen-konsumen Perum Taman Nirwana yang lainnya seperti Bapak Mohammad Ariyanto. Bapak Ariyanto melakukan pembelian rumah dengan cara kredit sehingga Bapak Ariyanto harus melakukan perjanjian dengan pihak Bank BTN sebagai lembaga yang memberikan jasa penjamin kredit kepemilikan rumah (KPR). Berikut penjelasan Bapak Ariyanto sebagai konsumen yang haknya telah dilanggar pelaku usaha (pengembang):

Hak saya sebagai pelanggan belum terpenuhi mbak, karena rumah yang saya terima kontruksi bagunannya jelek, jadi saya sebagai konsumen kurang puas terhadap bangunan rumah ini sebab tidak sesuai iklan. Konstruksi bangunan yang jelek ini dapat secara jelas kita lihat mbak, dinding rumah berambut dan berlumut, dindingnya juga ada yang retak-retak ini menunjukan fondasi rumah yang tidak dalam, jadi ketika tanah bergeser bangunan juga terkena akibatnya, jadi saya harus menembel yang retak-retak itu tetapi kadang setelah saya tembel juga retak kembali, selain itu sampean lihat dari luar mbak atap rumah saya juga melengkung, yang jelas iklan yang diberikan pengembang dengan kenyataan tidak sama.[[41]](#footnote-41)

Hal yang disampaikan oleh Bapak Ariyanto sebagaimana di atas juga dialami oleh ibu Naning Sriwahyuni. Ibu Naning mengungkapkan bahwa apa yang dipromosikan pelaku usaha berbeda dengan hasil yang diterimanya sehingga beliau kurang puas dengan pelayanan yang diberikan pelaku usaha padahal untuk dapat menempati bangunan rumah harus menunggu cukup lama karena ketika selesai transaksi pembelian baru rumah dikerjakan oleh pemborong (kontraktor). Berikut penuturan ibu Naning:

Bangunan di perumahan ini kontruksinya kurang bagus mbak, karena baru saya tempati satu tahun setengah bangunannya sudah kayak gini, dinding rumah berlumut, selain itu mbak bagian dapur bocor mbak, padahal saya menunggu rumah ini jadi satu tahun mbak.[[42]](#footnote-42)

Konsumen Perum Taman Nirwana yang merasa haknya belum dipenuhi oleh pelaku usaha adalah Ibu Herlina. Berikut penjelasan ibu Herlina:

Kualitas bangunan rumah ini lumayan baik hanya saja dinding rumah berlumut, airnya agak amis, dan fasilas umum belum juga dibangun oleh pelaku usaha padahal itu sudah dijanjikan pelaku usaha melalui brosur. Fasilitas umum seperti mushola itu penting buat area perumahan karena selain sebagai sarana ibadah juga dapat sebagai sarana silahturahmi antar warga perumahan di sini.[[43]](#footnote-43)

Selain ibu Herlina, konsumen yang haknya belum dipenuhi adalah Bapak Dedy Kusuma. Bapak Dedy mengungkapkan sebagaimana berikut:

Untuk mendapat salinan surat perjanjian jual-beli oleh pelaku usaha yang melalui lembaga keuangan pemberi kredit kepemilikan rumah (Bank BTN) harus mengeluarkan biaya yang lumayan besar antara Rp. 100.000,00-Rp. 250.000.00 dan belum ada pemecahan sertifikat padahal itu menjadi hak pelanggan, selain itu kontruksi rumahnya juga kurang bagus.[[44]](#footnote-44)

Bapak Ahmad Bashori juga mengalami hal yang sama dengan Bapak Dedy, dimana ketika Bapak Bashori telah melaksanakan kewajibannya tetapi haknya belum dipenuhi oleh pelaku usaha. Hak-hak Bapak Bashori yang belum dipenuhi pelaku usaha sebagai berikut:

Bangunan rumah yang kurang baik contohnya plafon rumah ini sedikit melengkung dan retak-retak, dinding rumah kusam ini menunjukan pemilihan cat rumah yang kualitasnya rendah, selain itu untuk mendapatkan salinan berkas perjanjian jual-beli harus mengeluarkan biaya yang tidak sedikit karena dari pihak pemberi kredit telah menetapkan tarif sebagai biaya operasional.[[45]](#footnote-45)

Kewajiban pelaku usaha yang merupakan hak dari Bapak Ahmad Fatoni sebagai konsumen Perum Taman Nirwana ada beberapa yang belum terpenuhi terutama hak untuk sarana prasana umum di perumahan. Berikut penuturan Bapak Toni:

Fasilitas di perumahan ini secara pribadi memang sudah dipenuhi meskipun bangunan yang dihasilkan tidak memuaskan terutama di ruang belakang, ruangannya sempit dan atapnya kurang rapi sehingga ketika hujan turun terkadang bocor. Selain itu fasilitas umum belum dipenuhi seperti mushola dan lapangan olahraga.[[46]](#footnote-46)

Konsumen lain yang haknya telah dilanggar pelaku usaha adalah Ibu Sriningrum, sebagaimana penjelasannya berikut:

Konstruksi bangunan dan desain rumah di sini lumayan bagus mbak, hanya saja airnya berbau anyir/amis, selain itu halaman rumah depan itu jalannya juga belum dipaving padahal itu fasilitas umum jadi harus sama dengan bagian yang barat karena kalau musim hujan halaman depan airnya menggenang.[[47]](#footnote-47)

Bapak Agus Santoso juga mengungkapkan bahwa kewajibannya sebagaimana konsumen telah dilaksanakan tetapi kewajiban pelaku usaha sebagaimana yang dijanjikan belum dilaksanakan sepenuhnya. Berikut penjelasan yang disampaikan Bapak Agus:

Alhamdulillah bangunan rumah saya lumayan baik hanya saja dindingnya sedikit berambut dan jalan di depan rumah belum dipaving jadi kalau hujan kurang nyaman soalnya jalannya sedikit becek dan ada genangan air sehingga untuk mengurangi genangan saya buat kolam ikan di lahan yang kosong di depan rumah.[[48]](#footnote-48)

Berdasarkan atas berbagai pendapat konsumen Perum Taman Nirwana Kediri di atas dapat dinyatakan bahwa konsumen telah melakukan kewajibannya dalam proses transaksi jual-beli dengan pelaku usaha, namun pelaku usaha belum merealisasikan tanggungjawab dan kewajibannya kepada konsumen dalam perannya sebagai fasilitator yang mewujudkan rumah impian konsumen.

1. **Pembahasan Hasil Penelitian**
2. **Pelaksanaan Jual-beli Rumah di Perum Taman Nirwana Kediri**

Pelaku usaha (pengembang) dalam mempromosikan produknya dengan iklan atau menyebar dan menempelkan brosur di jalan-jalan sehingga mudah diketahui masyarakat umum. Ketika pelaku usaha menyebarkan brosur atau menginformasikan produknya kepada masyarakat, pelaku usaha memberikan penawaran dengan menyebutkan spesifikasi produk yang diberikan agar lebih menarik perhatian konsumen. Hal yang demikian ini juga diterapkan dalam memasarkan Perum Taman Nirwana Kediri dimana di dalam brosur/iklan tersebut dijelaskan lokasi perumahan yang strategis, wilayahnya masih alami/udaranya sejuk, desain rumah yang menarik serta adanya fasilitas umum seperti mushola, taman dan lapangan olahraga.

Sebagaimana syarat sahnya suatu perjanjian, pada dasarnya perjanjian itu dibuat berdasarkan kesepakatan mereka yang mengikatkan diri, cakap untuk membuat suatu perjanjian mengenai suatu hal tertentu dan didasari suatu sebab yang halal.[[49]](#footnote-49) Pelaksaan perjanjian jual-beli harus dilakukan pelaku usaha dengan konsumen secara sukarela.

Dalam transaksi jual beli rumah di Perum Taman Nirwana Kediri melibatkan sekurang-kurangnya ada 3 (tiga) pihak yang berhubungan antara satu dengan lainnya, yaitu konsumen, pelaku usaha (pengembang) dan bank pemberi kredit (Bank BTN). Adapun transaksi jual beli rumah dapat dilakukan melalui tiga tahap berikut ini, agar dari semua pihak tidak ada yang merasa dirugikan, tahap-tahap yang harus diperhatikan di antaranya yaitu:

1. Pra Kontraktual

Pada tahap kontraktual ini, persiapan yang dilakukan meliputi kesiapan-kesiapan dokumen baik fisik maupun non fisik yang meliputi:[[50]](#footnote-50)

1. Keberadaan lokasi perumahan apakah lokasinya telah sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumen.
2. Identitas pengembang, pentingnya mengetahui identitas pengembang untuk melihat tingkat tanggungjawab seorang pelaku usaha kepada kepermintaan konsumen.
3. Spesifikasi teknis bangunan, adanya pengecekan terhadap spesifikasi teknis akan membantu konsumen dan bank pemberi kredit di dalam menentukan pilihan spesifikasi teknis yang sesuai dengan keinginan konsumen. Namun keadaan yang demikian hanya dapat dijumpai ketika bangunan telah berdiri/telah selesai dikerjakan.
4. Pengecekan Fasilitas yang tersedia dalam rumah, untuk menghindari hal yang tidak diinginkan perlu kiranya ditanyakan berbagai fasilitas yang tersedia di dalam rumah.
5. Prasarana dan sarana lingkungan, dengan melakukan pengecekan terhadap tersedianya sarana dan prasarana yang memadai.
6. Harga tanah dan bangunan rumah, pengecekan ini memberikan gambaran kepada konsumen dan bank pemberi kredit, karena hal tersebut berhubungan dengan berapa besar jumlah pinjaman yang akan diberikan kepada konsumen oleh bank pemberi kredit.
7. Kontraktual

Kontraktual adalah tahap yang ditempuh apabila proses persiapan pada tahap transaksi telah dilakukan, tahap selanjutnya adalah perjanjian jual beli, yaitu setelah terjadi kata sepakat antara pengembang sebagai penjual dengan konsumen sebagai pembeli dan bank sebagai pemberi kredit.[[51]](#footnote-51) Dalam proses transaksi jual-beli salah satu hal terpenting yang harus dilakukan ialah membuat surat perjanjian atau pencatatan proses transaksi, hal ini dilakukan agar ketika terjadi wanprestasi ada bukti yang dapat digunakan untuk meminta pertanggungjawaban dari pihak-pihak yang tidak menunaikan kewajibannya. Sebagaimana dalam pasal 1457 KUH Perdata, jual-beli adalah suatu persetujuan dimana pihak yang satu berjanji mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan.[[52]](#footnote-52)

Pada tahap kontraktual dilakukan di hadapan Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT), serta ditandatangani oleh pelaku usaha (pengembang) dan konsumen, bagian ini merupakan tahap terjadinya penyesuaian pernyataan kehendak (kata sepakat) antara pihak pelaku usaha (pengembang) dengan konsumen, maka terjadilah perjanjian jual beli dan dilanjutkan dengan tahap pembayaran jual beli rumah tersebut. Pembayaran harga rumah beserta dengan tanahnya dapat ditempuh dengan beberapa cara, tetapi lazimnya digunakan dengan dua cara pembayaran, yaitu dengan sistem pembayaran tunai dan sistem angsuran.

Sistem pembayaran tunai, mewajibkan konsumen membayar sejumlah uang sekaligus sesuai harga rumah yang telah disepakati dan diserahkan pada saat serah terima rumah. Sedangkan sistem pembayaran angsuran, mewajibkan konsumen membayar uang muka harga rumah dan sisanya diangsur sesuai dengan kesepakatan kedua belah pihak antara konsumen dan bank pemberi kredit (Bank BTN).

Mengingat masyarakat yang kebanyakan membutuhkan rumah adalah mereka yang tergolong berpenghasilan sedang, maka cara yang seringkali dipilih adalah sistem angsuran dengan menggunakan fasilitas kredit pemilikan rumah (KPR) melalui bank pemberi kredit, dengan pembayaran angsuran setiap bulannya selama jangka waktu perjanjian kredit pemilikan rumah.

Pada saat konsumen menyetujui harga rumah berikut tanah untuk dibelinya, selanjutnya konsumen melakukan akad kredit pemilikan rumah (KPR) dengan prosedur yang telah ditentukan oleh bank pemberi kredit.[[53]](#footnote-53) Dengan penandatanganan perjanjian kredit ini sekaligus konsumen memberi kuasa kepada bank pemberi kredit untuk membayarkan harga rumah berikut tanahnya yang dibeli kepada pengembang sebagi penjual. Tanah dan bangunan rumah yang dibeli konsumen dari pelaku usaha, menjadi jaminan utama atas pinjaman kredit dari bank pemberi kredit.

1. Post Kontraktual

Pada tahap ini merupakan hasil realisasi transaksi jual beli rumah yang telah diselenggarakan. Konsumen dapat menikmati atau menempati tanah dan bangunan rumah yang telah dibeli dari pengembang.

Beberapa hal yang dilakukan konsumen dan diketahui oleh bank pemberi kredit dalam fase post kontraktual antara lain:[[54]](#footnote-54)

1. Peyerahan tanah dan bangunan rumah dari pengembang kepada konsumen dengan menandatangani berita acara serah terima.
2. Sebelum menandatangani berita acara serah terima, konsumen dan bank pemberi kredit harus mencocokkan kembali keadaan rumah yang diperjanjikan, apakah sudah sesuai ukuran tanah dan bangunan rumah, spesifikasi bangunan yang digunakan.
3. Penyerahan sertifikat ketika konsumen telah melunasi kredit yang diberikan oleh bank pemberi kredit.

Kegiatan transaksi dapat berjalan lancar apabila kedua pihak/beberapa pihak yang melakukan transaksi saling kooperatif. Saat melakukan transaksi/akad jual-beli diharapkan semua pihak melakukan transaksi tersebut berdasarkan asas suka sama suka tanpa ada paksaan dari pihak manapun. Selain itu ketika kita melaksanakan transaksi harus memenuhi beberapa rukun dan syarat jual-beli.

Rukun jual-beli sebagaimana pendapat jumhur ulama ialah adanya: sighat (ijab-qabul), orang yang berakad (penjual dan pembeli), ada barang (obyek), dan ada nilai tukar pengganti barang.[[55]](#footnote-55) Sedangkan syarat jual-beli yang harus dipenuhi penjual dan pembeli adalah harus berakal (tidak gila), dengan kehendak sendiri (bukan paksaan), tidak mubazir (pemboros), dan baligh (dewasa).[[56]](#footnote-56)

Proses transaksi jual-beli rumah di Perum Taman Nirwana tidak jauh berbeda dengan pelaksanan transaksi jual-beli pada umumnya. Ketika konsumen ingin membeli rumah pada pelaku usaha (pengembang), konsumen dapat mengutarakan keinginannya secara langsung dengan mendatangi kantor marketing pemasaran. Setelah terjadi tanya jawab/diskusi antara pelaku usaha dan konsumen, kegiatan transaksi dapat diputuskan. Apabila konsumen menghendaki pembelian rumah maka konsumen harus memenuhi beberapa persyaratan di antaranya: foto copy KTP, foto copy kartu keluarga (KK), slip gaji, buku pembukaan rekening, dan dapat juga disertakan foto copy buku nikah.

Pelaku usaha memberikan kebebasan kepada konsumen untuk melakukan transaksi sesuai yang mereka inginkan, namun di Perum Taman Nirwana Kediri desain bangunan rumah sudah ditentukan pelaku usaha (pengembang), desain rumah yang diberikan pengembang dengan spesifikasi berikut: 2 ruang kamar, ruang tamu, dapur, kamar mandi dan halaman rumah sebagai garasi. Transaksi jual-beli yang dilakukan di Perum Taman Nirwana ada tiga macam yaitu pembelian secara tunai, pembelian tunai bertahap, dan pembelian dengan kredit/anggsuran.

1. Pembelian secara tunai, pembelian ini dilakukan secara langsung antara pelaku usaha (pengembang) dengan konsumen dan pembayaran dilakukan secara tunai (*cash*). Setelah terjadi kesepakatan maka surat perjanjian jual-beli dapat ditandatangani oleh para pihak yang bersangkutan dengan disaksikan Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT).
2. Pembelian tunai dengan bertahap, pembelian ini tidak jauh berbeda dengan transaksi di atas, namun pada transaksi ini konsumen/pembeli melakukan pembayaran rumah dengan bertahap sesuai kesepakatan, dimana pada transaksi ini pelaku usaha berhak menentukan besar uang muka dan saat pelunasan.
3. Pembelian secara kredit atau yang sering disebut kredit kepemilikan rumah (KPR) pada transaksi ini mengunakan pihak ketiga, dimana pelaku usaha bekerjasama dengan lembaga keuangan (Bank BTN). Bank BTN berperan membeli rumah pada pelaku usaha (pengembang) dan konsumen/pelanggan akan membeli rumah secara kredit kepada Bank BTN. Bank BTN hanya bersedia melakukan transaksi jual-beli rumah ketika rumah tersebut sudah berdiri/sudah jadi 100%. Hal ini dilakukan untuk meminimal kerugian yang mungkin akan terjadi dan ketika Bank BTN mendapat permintaan pembelian rumah/kredit kepemilikan rumah (KPR), pihak bank akan melakukan survey lokasi perumahan untuk melihat bangunan/konstruksi rumah, desain rumah serta luas lahan/tanah.

Dalam transaksi jual-beli di Perum Taman Nirwana, harga yang ditawarkan cukup beraneka ragam tergantung pada obyek yang dipesan oleh konsumen. *Pertama*, pelaksanaan transaksi jual-beli rumah memiliki harga yang lebih murah/ringan ketika konsumen melakukan pembelian/pesan rumah dalam keadaan lahan yang kosong, maksudnya lokasi/lahan rumah tersebut belum memiliki fondasi. Hal ini terjadi karena ketika konsumen melakukan pesan/pembelian rumah dalam lahan yang kosong tingkat kerugian pelaku usaha juga berkurang. *Kedua*, pelaksanaan transaksi jual-beli rumah pada saat lahan/lokasi sudah ada fondasi bangunan harga yang ditawarkan pengembang pada konsumen sudah berbeda, harga yang ditawarkan cenderung lebih meningkat karena bangunan sudah setengah jadi sehingga tingkat kerugian yang diperhitungkan. Hal yang demikian yang menjadi dasar pertimbangan kenaikan harga rumah selain itu tingkat harga tanah yang cenderung terus meningkat setiap waktu. *Ketiga*, pelaksanaan transaksi jual-beli pada saat bangunan rumah telah selesai dikerjakan. Harga rumah yang ditawarkan pelaku usaha (pengembang) jauh lebih tinggi karena pelaku usaha juga telah selesai mengerjakan bangunan rumah sehingga konsumen bisa secara langsung menempati hunian tersebut. Selain hal tersebut yang menjadi pertimbangan pelaku usaha tingkat kerugian yang jauh lebih tinggi karena bangunan telah siap huni.

Alasan masyarakat membeli perumahan di Perum Taman Nirwana dari pengembang adalah masyarakat dapat memperoleh perumahan secara lebih cepat, lebih terjangkau, dan tidak repot. Melalui pelaku usaha (pengembang) konsumen juga dapat memilih bangunan rumah yang sesuai dengan keinginan serta mendapatkan fasilitas pribadi maupun fasilitas sosial yang melengkapi perumahan yang nantinya akan menjadi tempat tinggal konsumen. Namun, kepercayaan masyarakat seringkali disalahgunakan oleh pelaku usaha (pengembang). Dalam melakukan penawaran perumahan tidak jarang informasi yang diberikan oleh pelaku usaha terlalu berlebihan sehingga membuat konsumen sangat tertarik atau mungkin membingungkan bagi konsumen sendiri.

Penawaran yang dilakukan oleh pelaku usaha (pengembang) melalui sarana brosur penawaran selalu menyampaikan hal-hal yang positif saja tanpa didukung dengan fakta-fakta yang ada dan relevan dalam masyarakat. Banyak pernyataan pelaku usaha pengembang dalam brosur penawaran tidak sesuai dengan yang diharapkan konsumen perumahan dan tidak sesuai dengan fakta yang sesungguhnya. Hal ini dapat dikategorikan sebagai suatu bentuk iklan yang menyesatkan konsumen perumahan. Informasi penawaran tersebut mengakibatkan kerugian di pihak konsumen. Apabila hal ini dibiarkan terus-menerus, pihak konsumen akan semakin dirugikan. Hak-hak konsumen perumahan harus diperjuangkan, terutama dalam hal informasi penawaran pelaku usaha (pengembang) yang menyesatkan konsumen.

Pelaku usaha seharusnya sadar bahwa konsumen memiliki lima hak dasar yang wajib dipenuhi di antaranya:[[57]](#footnote-57)

1. Hak perlindungan kesehatan dan keamanan,
2. Hak perlindungan kepentingan ekonomi,
3. Hak mendapat ganti rugi,
4. Hak atas penerangan,
5. Hak untuk didengar.
6. **Perlindungan Konsumen dalam Jual-beli Rumah di Perum Taman Nirwana Kediri menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999**

Pemberlakuan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 memang sebuah aspirasi untuk memperjuangkan nasib konsumen. Namun, hal tersebut tidak memberikan jaminan keberhasilan di dalam pelaksanaannya. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam pasal 8 ayat (1) telah memuat aturan-aturan yang dapat melindungi konsumen dari berbagai pelanggaran pelaku usaha. Namun, pelaku usaha seakan melupakan kewajibannya kepada hak yang seharusnya diterima konsumen. Kewajiban pelaku usaha sendiri sebenarnya telas dijelaskan dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Pasal 7 dan hak konsumen dijelaskan dalam Pasal 4.

Kemudian dalam Pasal 10 Undang-undang Perlindungan Konsumen telah dijelaskan beberapa larangan yang dikategorikan sering dilakukan pelaku usaha (pengembang) terhadap konsumen perumahan, yaitu:[[58]](#footnote-58)

Bahwa pelaku usaha dilarang menawarkan barang yang ditujukan untuk diperdagangkan dengan mempromosikan, mengiklankan atau membuat pernyataan yang tidak benar atau menyesatkan mengenai.

1. Harga atau tarif suatu barang dan/atau jasa;
2. Kegunaan suatu barang dan/atau jasa;
3. Kondisi, tanggungan, jaminan, hak atau ganti rugi atas suatu barang dan/atau jasa;
4. Tawaran potongan harga atau hadiah menarik yang ditawarkan;
5. Bahaya penggunaan barang dan/atau jasa.

Sebagaimana Pasal 10 huruf (a) tentang harga atau tarif suatu barang dan/atau jasa, pelaku usaha di Perum Taman Nirwana melakukan transaksi penjualan rumah dengan tarif atau harga yang cukup beragam. Hal ini menunjukan pelaku usaha lebih fokus kepada keuntungan yang akan diperoleh dari proses transaksi daripada harus memikirkan pelayanan yang terbaik untuk konsumen. Perilaku pelaku usaha ditunjukkan dengan adanya proses transaksi yang beragam dimana harga jual dipengaruhi oleh obyek yang di pesan konsumen.

Pelaku usaha di Perum Taman Nirwana Kediri memberikan harga yang lebih ringan ketika konsumen melakukan transaksi pembelian lahan yang berbentuk kavling saja tanpa bangunan baru setelah kesepakatan pelaku usaha menentukan harga bangunan, padahal transaksi yang demikian ini tidak seharusnya dilakukan menginggat harga tanah yang cenderung terus meningkat.

Dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 juga dijelaskan bagi pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana Pasal 8 dan Pasal 10 tersebut, dikenakan sanksi pidana berdasarkan Pasal 62 ayat (1):

Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 1 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, ayat (2) dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua milyar rupiah).[[59]](#footnote-59)

Bentuk-bentuk atau jenis pelanggaran konsumen di Perum Taman Nirwana secara umum dapat dibagi dalam dua kelompok, yaitu:

1. Pelanggaran hak-hak individual konsumen perumahan, seperti: kualitas atau konstruksi rumah yang rendah, tidak tepatnya waktu penyerahan rumah.
2. Pelanggaran hak-hak kolektif konsumen perumahan. Seperti tidak atau belum dibangunnya fasilitas sosial dan sertifikasi.

Berdasarkan data di lapangan, komplain atau ketidakpuasan konsumen perumahan di Perum Taman Nirwana terhadap pelaku usaha (pengembang) mencakup beberapa hal berikut:

1. Perjanjian jual beli yang tidak seimbang.

Perlindungan yang diberikan kepada konsumen dalam memiliki rumah baik secara tunai maupun dengan fasilitas KPR masih sangat lemah, sehingga upaya hukum yang dilakukan konsumen belum memberikan hak-hak konsumen untuk mendapatkan ganti rugi, khususnya yang terkait dengan brosur perumahan yang menyimpang (hak konsumen atas informasi yang benar). Hal yang demikian ini terjadi karena banyaknya faktor yang mempengaruhi, seperti: konsumen yang kurang memahami terhadap perlindungan hukum, kedudukan yang tidak seimbang antara pelaku usaha dan konsumen dalam jual-beli meskipun secara normatif sudah ada ketentuan yang melindungi konsumen seperti yang tercantum dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 dan Undang-undang No. 1 Tahun 2011 tentang Perumahan dan Kawasan Pemukiman.

Selain itu, dilihat dari upaya pelaku usaha mempersiapkan materi perjanjian secara sepihak, dapat dinyatakan bahwa pihak pengembang/pelaku usaha tidak mempunyai i’tikad baik, sebagaimana diatur dalam Pasal 7 Undang-undang Perlindungan Konsumen huruf (a), yaitu: “Kewajiban pelaku usaha adalah beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya”.[[60]](#footnote-60)

Dalam konteks hubungan pelaku usaha dengan konsumen, tentu tidak terlepas dengan adanya suatu bentuk perjanjian yang kerap disodorkan oleh pelaku usaha, yaitu suatu perjanjian standar, yang bentuknya sudah baku. Perjanjian baku dalam Undang-undang No. 8 Tahun 1999 dijelaskan dalam Pasal 1 ayat (10):

Kalausa baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.[[61]](#footnote-61)

Pada prinsipnya Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tidak melarang perjanjian yang memuat klausula baku, selama dan sepanjang klausula baku tersebut tidak mencantumkan ketentuan sebagaimana yang dilarang dalam Pasal 18 ayat (1):

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian.[[62]](#footnote-62)

Namun dalam prakteknya berdasarkan hasil penelitian, meski telah ada beberapa pembatasan dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen, tetap saja klausa perjanjian baku yang dirumuskan pelaku usaha perumahan menempatkan konsumen pada posisi yang tidak menguntungkan.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, menunjukkan bahwa hubungan pelaku usaha dan konsumen dalam hal mengadakan perjanjian jual beli belum sesuai dengan asas perlindungan konsumen sebagaimana Pasal 2 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yaitu: “Perlindungan konsumen berasas keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum”.[[63]](#footnote-63) Di samping itu perjanjian baku dengan klausa eksenorasi yang dilarang, masih dominan dalam transaksi perumahan. Hal ini karena adanya faktor kebutuhan konsumen sehingga konsumen terpaksa menerima perjanjian yang disodorkan pengembang.

1. Kualitas spesifikasi teknis (konstruksi) rumah tidak sesuai dengan yang dijanjikan atau tercantum dalam brosur.

Berdasarkan data penelitian dengan berbagai kasus di atas, maka dapat dinyatakan bahwa pelaku usaha jelas telah melakukan pelanggaran terhadap Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu:

1. Pelanggaran terhadap Pasal 8 ayat (1) huruf (d):

Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana yang dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut.[[64]](#footnote-64)

1. Pelanggaran Pasal 8 ayat 1 (e):

Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak sesuai degan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, metode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut.[[65]](#footnote-65)

1. Pelanggaran Pasal 8 ayat 1 (f):

Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut.[[66]](#footnote-66)

1. Pelanggaran Pasal 9 ayat (1) haruf (f):

Bahwa pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar, dan/atau seolah-olah; barang tersebut tidak mengandung cacat tersembunyi.[[67]](#footnote-67)

1. Pelanggaran Pasal 10 huruf (c):

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan atau membuat pernyataan yang tidak benar atau menyesatkan mengenai kondisi suatu barang dan/atau jasa.[[68]](#footnote-68)

Pelaku usaha di Perum Taman Nirwana dalam menyerahkan bangunan rumah tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan, dimana rumah yang diterima oleh kosumen Perum Taman Nirwana Kediri memiliki kontruksi bangunan yang kurang baik. Konsumen Perum Taman Nirwana ini mengeluhkan bahwa kontruksi rumah yang buruk membuat para konsumen merasa tidak puas dengan pelayanan dari pelaku usaha padahal konsumen telah mengeluarkan biaya yang tidak sedikit. Kontruksi bangunan di Perum Taman Nirwana Kediri yang buruk dapat dilihat dari bangunan yang sudah mulai retak-retak kecil, dinding yang berambut serta timbulnya lumut-lumut di area dinding, atap rumah yang kurang baik yang mengakibatkan bocor pada musim hujan, padahal bangunan tersebut baru ditempati dalam masa satu tahun. Akibat yang timbul dari kontruksi bangunan tidak bagus membuat kenyamanan konsumen terganggu, selain itu konsumen harus mengelurkan biaya kembali untuk memperbaiki bagian rumah yang telah rusak.

Dalam kasus-kasus tersebut di atas, pelaku usaha harus melaksanakan kewajibannya seperti diatur dalam Pasal 7 Undang-undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 huruf (g): “Pelaku usaha wajib memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian”.[[69]](#footnote-69)

1. Waktu penyerahkan tanah dan bangunan rumah tidak tepat

Berkaitan dengan transaksi jual-beli yang dilakukan pelaku usaha dengan konsumen di Perum Taman Nirwana Kediri yang memiliki beragam model transaksi juga mempengaruhi ketersediaan obyek jual-beli. Ketika konsumen melakukan pembelian lahan yang berbentuk kavling saja tanpa bangunan, baru setelah kesepakatan pelaku usaha menentukan harga bangunannya, maka konsumen membutuhkan waktu yang lama untuk bisa menempati bangunan rumah yang telah dibelinya karena bangunan rumah kerjakan oleh pemborong dimana pada saat itu juga pelaku usaha melakukan transaksi dengan konsumen lain, sehingga ketika satu bangunan belum selesai dikerjakan pemborong belum mengerjakan pembangunan rumah lainnya.

Penjelasan di atas menunjukan bahwa telah terjadi pelanggaran terhadap Pasal 16 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999, yaitu:

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa melalui pesanan dilarang untuk (a) tidak menepati pesanan dan/atau kesempatan waktu penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan dan (b) tidak menepati janji atas suatu pelayanan dan/atau prestasi.[[70]](#footnote-70)

Selain Pasal 16 pelaku usaha juga melanggar Pasal 17 ayat 1 huruf (a):

Pelaku usaha periklanan dilarang memproduksi iklan yang mengelabui konsumen mengenai kualitas, kuantitas, bahan, kegunaan dan harga barang dan/atau tarif jasa serta ketepatan waktu penerimaan barang dan/atau jasa.[[71]](#footnote-71)

Ketika seorang pelaku usaha melakukan pelanggaran terhadap Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Pasal 16 dan Pasal 17, maka akan dikenakan sanksi pidana sesuai dengan Pasal 62 ayat (2):

Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 16 dan Pasal 17 dipidana dengan pidana pejara paling lama 2 tahun atau pidana denda paling banyak Rp. 500.000.000.00 (lima ratus juta rupiah).[[72]](#footnote-72)

Pelanggaran pelaku usaha tersebut juga tidak dapat dipisahkan dari Pasal 4 huruf (h) Undang-undang No. 8 Tahun 1999 yang menyebutkan tentang: “Konsumen berhak untuk mendapat kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya”.[[73]](#footnote-73)

1. Fasilitas pribadi dan fasilitas umum yang tidak standar atau belum direalisasikan.

Dalam melakukan promosi baik secara langsung atau melalui brosur/iklan yang diterbitkan, pengembang perumahan tentu menjanjikan berbagai fasilitas yang melengkapi kemandirian lingkungan perumahan tersebut, sehingga konsumen yang tinggal di sana tidak perlu tergantung pada kawasan lain. Namun pada kenyataannya hampir di setiap lokasi perumahan kekurangan bahkan tidak memiliki fasilitas sosial yang memenuhi standar undang-undang.

Fasilitas sosial atau fasilitas umum merupakan fasilitas penunjang kebutuhan para konsumen dalam bersosialisasi dengan warga perumahan. Fasilitas di Perum Taman Nirwana juga disediakan hanya saja pelaku usaha belum merealisasikannya. Fasilitas sosial yang ditawarkan pelaku usaha pada konsumen Perum Taman Nirwana yaitu sarana ibadah (mushola), taman, sarana olahraga (lapangan olahraga), jalan/akses lalu lintas yang dilalui serta resapan air.

Fasilitas pribadi dan fasilitas umum adalah hak konsumen perumahan dan kewajiban pelaku usaha selaku produsen untuk menyediakannya. Jadi, apapun alasannya pelaku usaha (pengembang) harus menyediakan fasilitas tersebut, tidak boleh mengubah fasilitas sosial menjadi lahan komersil. Pemenuhan fasilitas pribadi dan fasilitas umum sebenarnya bukanlah persoalan yang sulit, jika pemerintah bersikap tegas. Jika pemerintah mau bersikap tegas, pastinya tidak akan ada pelaku usaha yang berani melakukan pelanggaran atas apa yang menjadi tangunggjawabnya. Namun, pada realita sekarang ini pelaku usaha tetap saja melalaikan tanggungjawabnya, padahal di dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2011 tentang Perumahan dan Kawasan Pemukiman sudah diatur secara jelas melalui Pasal 134: “Setiap orang dilarang menyelenggarakan pembangunan perumahan yang tidak membangun perumahan sesuai dengan kriteria, spesifikasi, persyaratan, sarana prasarana dan utilitas umum yang diperjanjikan”.[[74]](#footnote-74)

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2011 tentang Perumahan dan Kawasan Pemikiman juga mengatur bentuk penyelesaian sengketa konsumen di dalam diuraikan ketika terjadi sengketa terlebih dahulu diselesaikan melalui musyawarah, tetapi jika tidak ada kata mufakat atau mufakat tidak tercapai, maka dapat melalui pengadilan di lingkungan pengadilan umum sebagaimana Pasal 147, Pasal 148 dan Pasal 149.

Selain Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2011 tentang Perumahan dan Kawasan Pemikiman, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 juga mengatur proses penyelesaian sengketa konsumen dalam Pasal 145 sebagai berkut:[[75]](#footnote-75)

1. Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.
2. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.
3. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-undang.
4. Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.
5. **Perlindungan Konsumen dalam Jual-Beli Perumahan di Perum Taman Nirwana Kediri menurut Fatwa Dewan Syariah Nasional No. 06/DSN-MUI/IV/2000**

Jual-beli adalah suatu kegiatan saling tukar harta, saling menerima, dapat dikelola (tasharruf) dengan ijab dan qabul, dengan cara yang sesuai dengan syara’.[[76]](#footnote-76) Pelaksanaan jual-beli saat ini dapat dilakukan dengan cara yang beragam sesuai kebutuhan kita. Salah satu kegiatan jual-beli yang digunakan masyarakat saat ini dalam pemenuhan kebutuhannya ialah melakukan transaksi pemesanan barang dan/atau jasa. Dalam Islam sendiri dikenal dengan transaksi jual-beli *istishna* yaitu suatu transaksi jual beli barang dan/atau jasa pesanan.[[77]](#footnote-77) Pembayaran transaksi *intishna’* yang disepakati dalam akad dapat dilakukan dengan tiga cara, antara lain:[[78]](#footnote-78)

1. Pembayaran di muka secara keseluruhan.

Proses pembayaran dilakukan secara keseluruhan harga barang dan/atau jasa pada saat akad sebelum aktiva *istishna’* yang dipesan diserahkan kepada pembeli akhir.

1. Pembayaran secara angsuran selama proses pembuatan.

Proses pembayaran dilakukan oleh pemesan secara bertahap atau angsuran selama proses pembuatan barang dan/atau jasa. Cara pembayaran memungkinkan adanya pembayaran dalam beberapa termin sesuai dengan perkembangan proses pembuatan aktiva *istishna’*. Penyelesaian piutang *istishna’* oleh pembeli akhir dengan cara pembayaran pada saat penyerahan aktiva.

1. Pembayaran setelah penyelesaian barang.

Proses pembayaran dilakukan oleh pemesan kepada lembaga keuagan syariah setelah aktiva *istishna’* yang dipesan diserahkan kepada pembeli akhir, baik pembayaran secara keseluruhan maupun pembayaran secara cicilan/angsuran.

Sebagaimana transaksi jual-beli di Perum Taman Diwana Kediri bahwa ketika melakukan pembelian rumah, pembeli dapat memilih pembayaran secara tunai, tunai bertahap atau kredit sesuai keinginan pembeli setelah menentukan obyek yang dipesan. Dalam Islam sendiri untuk memberikan perlindungan kepada setiap orang yang melakukan transaksi pemesanan barang dan/atau jasa diwujudkan dalam bentuk peraturan Fatwa Dewan Syariah Nasional No. 06/DSN-MUI/IV/2000 tentang ketentuan jual-beli istishna’.

Fatwa Dewan Syariah Nasional No. 06/DSN-MUI/IV/2000 tentang ketentuan jual-beli *istishna’* mengatur beberapa hal yang berkaitan dengan jual-beli pesanan di antarannya: ketentuan tentang pembayaran, ketentuan tentang barang, dan ketentuan lain yang mendukung pelaksanaaan jual-beli. Namun, peraturan Fatwa Dewan Syariah Nasional No. 06/DSN-MUI/IV/2000 tentang ketentuan jual-beli *istishna’* belum sepenuhnya diterapkan di Perum Taman Nirwana Kediri. Hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian dimana masih ada beberapa hak konsumen yang belum dipenuhi oleh pelaku usaha.

Hak konsumen di Perum Taman Nirwana yang belum dipenuhi oleh pelaku usaha secara umum dapat dibagi dalam dua kelompok, yaitu:

1. Pelanggaran hak-hak individual konsumen perumahan; seperti kualitas atau konstruksi rumah yang rendah, tidak tepatnya waktu penyerahan rumah.
2. Pelanggaran hak-hak kolektif konsumen perumahan; seperti tidak atau belum dibangunnya fasilitas sosial dan sertifikasi.

Berdasarkan data penelitian, komplain atau ketidakpuasan konsumen perumahan di Perum Taman Nirwana terhadap pelaku usaha (pengembang) mencakup beberapa hal berikut:

1. Perjanjian jual beli yang tidak seimbang.

Ketika melakukan jual-bei hendaknya para pihak melakukannya secara tertulis agar para pihak tidak lalai atas hak dan kewajiban masing-masing. Perintah membuat catatan transaksi juga terdapat dalam firman Allah surat al-Baqarah 282:

…

“Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermu'amalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya”.[[79]](#footnote-79)

Pelaksanaan jual-beli di Perum Taman Nirwana Kediri dalam pembentukan surat perjanjian jual-beli belum seimbang karena pembeli ketika membeli rumah di Perum Taman Nirwana Kediri ini langsung disodori surat jual-beli oleh pelaku usaha, sehingga perjanjian baku ini merugikan konsumen karena seharusnya perjanjian jual-beli itu dibuat secara bersama antara pelaku usaha dengan konsumen.

1. Kualitas spesifikasi teknis (konstruksi) rumah tidak sesuai dengan yang dijanjikan atau tercantum dalam brosur.

Data penelitian di atas menunjukkan bahwa konsumen Perum Taman Nirwana Kediri kurang puas terhadap kontruksi bangunan rumah yang diberikan pelaku usaha. Menurut para konsumen di Perum Taman Nirwana Kediri konstruksi yang diberikan pelaku usaha memiliki kualitas yang buruk, hal ini dapat dilihat dari rumah yang ada di Perum Taman Nirwana Kediri, dimana rumah-rumah yang ada dalam kurun waktu kurang lebih 1 tahun bangunannya sudah mulai retak, dinding berambut dan serta pada bagian dinding bawah sudah mulai bermulut.

Tindakan yang demikian tentu saja merugikan konsumen padahal di dalam Fatwa Dewan Syariah Nasional No. 06/DSN-MUI/IV/2000 telah disebutkan bahwa ketika jual-beli harus disebutkan spesifikasi barang sebagaimana ketentuan Fatwa Dewan Syariah Nasional No. 06/DSN-MUI/IV/2000 nomor 2 ayat (2): “Harus dapat dijelaskan spesifikasinya”.[[80]](#footnote-80) Tujuan dari penjelasan spesifikasi barang agar pelaku usaha dapat memberikan barang sesuai keinginan pembeli.

Namun, realita yang dihadapi konsumen di Perum Taman Nirwana Kediri bangunan yang diserahkan pelaku usaha memiliki kualitas yang buruk, padahal sudah dijelaskan bahwa pelaku usha harus memberikan barang dan/atau jasa sesuai kesepakatan sebagaimana Fatwa Dewan Syariah Nasional No. 06/DSN-MUI/IV/2000 nomor 2 ayat (6): “Tidak boleh menukar barang, kecuali dengan barang sejenis sesuai kesepakatan”.[[81]](#footnote-81)

1. Waktu penyerahkan tanah dan bangunan rumah tidak tepat

Pelaksanaan transaksi jual-beli di Taman Nirwana Kediri sebagaimana telah diketahui bahwa para konsumen untuk mendapatkan rumah harus menunggu proses bangun rumah kurang-lebih 1 tahun agar bisa menempati rumahnya, padahal para pelaku usaha menjanjikan penyerahan rumah dalam kurun waktu 6 bulan.

Di dalam Fatwa Dewan Syariah Nasional No. 06/DSN-MUI/IV/2000 juga mengatur tentang waktu penyerahan barang dimana waktu dan tempat penyerahan barang harus ditetapkan berdasarkan kesepakatan. Pengaturan terkait waktu dan tempat penyerahan barang terdapat dalam ketentuan 2 ayat (3): “Penyerahannya dilakukan kemudian” dan ayat (4): “Waktu dan tempat penyerahan barang harus ditetapkan berdasarkan kesepakatan”.[[82]](#footnote-82) Hal ini menunjukan ketika konsumen dan pelaku usaha sudah melakukan perjanjian atau kesepakatan konsumen harus menunaikan kewajibannya yaitu melakukan pembayaran dan pelaku usaha harus menunaikan tanggungjawabnya menyerahkan barang dan/atau jasa yang dipesan oleh konsumen tepat pada waktu yang telah disepakati sebagainama firman Allah dalam surat al-Maidah ayat 1:

“Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu.”[[83]](#footnote-83)

1. Fasilitas pribadi dan fasilitas umum yang tidak standar atau belum direalisasikan

Fasilitas sosial atau fasilitas umum merupakan fasilitas penunjang kebutuhan para konsumen dalam bersosialisasi dengan warga perumahan. Fasilitas di Perum Taman Nirwana juga disediakan hanya saja pelaku usaha belum merealisasikannya. Fasilitas sosial yang ditawarkan pelaku usaha pada konsumen Perum Taman Nirwana yaitu sarana ibadah (mushola), taman, sarana olahraga (lapangan olahraga), jalan/akses lalu lintas yang dilalui serta resapan air.

Melihat data penelitian di atas tentu saja para pihak sudah melakukan pelanggaran karena fasilitas yang dijanjikan hingga saat ini belum direalisasikan. Tindakan pelaku usaha ini tentu saja tidak sesuai dengan ketentuan Fatwa Dewan Syariah Nasional No. 06/DSN-MUI/IV/2000 nomor 7: “Dalam hal terdapat cacat atau barang tidak sesuai dengan kesepakatan, pemesan memiliki hak *khiyar* (hak memilih) untuk melanjutkan atau membatalkan akad”.[[84]](#footnote-84)

Ketika konsumen belum mendapatkan haknya pada waktu yang ditentukan konsumen dan pelaku usaha, untuk melindungi konsumen Fatwa Dewan Syariah Nasional No. 06/DSN-MUI/IV/2000 diberikan hak *khiyar* dimana konsumen dapat meneruskan akad atau membatalkanya. Hak ini diberikan oleh Fatwa Dewan Syariah Nasional No. 06/DSN-MUI/IV/2000 sebagai bentuk perlindungan konsumen terhadap pelanggaran pelaku usaha. Namun, pada realita saat ini hak yang demikian tidak dapat dilakukan oleh konsumen karena adanya klausa baku ketika konsumen melakukan pembatalan akad/kontrak konsumen dikenakan biaya operasional yang telah dilakukan pelaku usaha.

Berbeda dengan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999, Fatwa Dewan Syariah Nasional No. 06/DSN-MUI/IV/2000 memberikan ketentuan penyelesaian sengketa melalui Badan Arbitrasi Syari’ah setelah tidak tercapai kesepakatan melalui musyawarah. Sebagaimana dalam ketentuan Fatwa Dewan Syariah Nasional No. 06/DSN-MUI/IV/2000 nomor 3 ayat (3): “Jika salah satu pihak tidak menunaikan kewajibannya atau jika terjadi perselisihan di antara kedua belah pihak, maka penyelesaiannya dilakukan melalui Badan Arbitrasi Syari’ah setelah tidak tercapai kesepakatan melalui musyawarah”.[[85]](#footnote-85)

1. Http:bapeda.kedirikota.go.id/gambaran-umum/, diakses tanggal 29 Mei 2015 [↑](#footnote-ref-1)
2. Hasil wawancara dengan Bapak Hasan Siswanto selaku marketing pemasaran Perum Taman Nirwana pada hari Selasa tanggal 21 April 2015 [↑](#footnote-ref-2)
3. Hasil wawancara dengan Bapak Ferry Irawan selaku konsumen Perum Taman Nirwana pada hari Kamis tanggal 23 April 2015 [↑](#footnote-ref-3)
4. Http://olx.co.id/m/iklan/rumah-nyaman-tipe-72-ID5Fp5Z.html?phptho=, diakses tanggal 02 Juni 2015 [↑](#footnote-ref-4)
5. [Http://kediriproperty.blospot.com/2011\_05 \_01 archive.html](Http://kediriproperty.blospot.com/2011_05%20_01%20archive.html), diakses tanggal 02 Juni 2015 [↑](#footnote-ref-5)
6. Hasil wawancara dengan Bapak Hasan Siswanto selaku marketing pemasaran Perum Taman Nirwana pada hari Selasa tanggal 21 April 2015 [↑](#footnote-ref-6)
7. *Ibid*. [↑](#footnote-ref-7)
8. Hasil wawancara dengan Bapak Ferry Irawan selaku konsumen Perum Taman Nirwana pada hari Kamis tanggal 23 April 2015 [↑](#footnote-ref-8)
9. Hasil wawancara dengan Bapak Ferry Irawan selaku konsumen Perum Taman Nirwana pada hari Kamis tanggal 23 April 2015 [↑](#footnote-ref-9)
10. Hasil wawancara dengan Bapak Mohammad Ariyanto selaku konsumen Perum Taman Nirwana pada hari Kamis tanggal 23 April 2015 [↑](#footnote-ref-10)
11. *Ibid*. [↑](#footnote-ref-11)
12. Hasil wawancara dengan Ibu Naning Sriwahyuni selaku konsumen Perum Taman Nirwana pada hari Kamis tanggal 23 April 2015 [↑](#footnote-ref-12)
13. Hasil wawancara dengan Ibu Herlina selaku konsumen Perum Taman Nirwana pada hari Kamis tanggal 21 April 2015 [↑](#footnote-ref-13)
14. Hasil wawancara dengan Bapak Dedy Kusuma selaku konsumen Perum Taman Nirwana pada hari Kamis tanggal 25 April 2015 [↑](#footnote-ref-14)
15. Hasil wawancara dengan Bapak Ahmad Bashori selaku konsumen Perum Taman Nirwana pada hari Kamis tanggal 28 April 2015 [↑](#footnote-ref-15)
16. Hasil wawancara dengan Bapak Ahmad Fatoni selaku konsumen Perum Taman Nirwana pada hari Kamis tanggal 28 April 2015 [↑](#footnote-ref-16)
17. Hasil wawancara dengan Ibu Sriningrum selaku konsumen Perum Taman Nirwana pada hari Kamis tanggal 07 Mei 2015 [↑](#footnote-ref-17)
18. Hasil wawancara dengan Bapak Agus Santoso selaku konsumen Perum Taman Nirwana pada hari Kamis tanggal 07 Mei 2015 [↑](#footnote-ref-18)
19. Hasil wawancara dengan Bapak Hasan Siswanto selaku marketing pemasaran Perum Taman Nirwana pada hari Selasa tanggal 21 April 2015 [↑](#footnote-ref-19)
20. Hasil wawancara dengan Ibu Herlina selaku konsumen Perum Taman Nirwana pada hari Selasa tanggal 21 April 2015 [↑](#footnote-ref-20)
21. Hasil wawancara dengan Bapak Dedy Kusuma selaku konsumen Perum Taman Nirwana pada hari Kamis tanggal 25 April 2015 [↑](#footnote-ref-21)
22. Hasil wawancara dengan Bapak Ahmad Bashori selaku konsumen Perum Taman Nirwana pada hari Selasa tanggal 28 April 2015 [↑](#footnote-ref-22)
23. Hasil wawancara dengan Bapak Ahmad Fatoni selaku konsumen Perum Taman Nirwana pada hari Selasa tanggal 28 April 2015 [↑](#footnote-ref-23)
24. Hasil wawancara dengan Ibu Sriningrum selaku konsumen Perum Taman Nirwana pada hari Kamis tanggal 07 Mei 2015 [↑](#footnote-ref-24)
25. Hasil wawancara dengan Bapak Agus Santoso selaku konsumen Perum Taman Nirwana pada hari Kamis tanggal 07 Mei 2015 [↑](#footnote-ref-25)
26. Hasil wawancara dengan Ibu Naning Sriwahyuni selaku konsumen Perum Taman Nirwana pada hari Kamis tanggal 23 April 2015 [↑](#footnote-ref-26)
27. Hasil wawancara dengan Bapak Ferry Irawan selaku konsumen Perum Taman Nirwana pada hari Kamis tanggal 23 April 2015 [↑](#footnote-ref-27)
28. Hasil wawancara dengan Bapak Mohammad Ariyanto selaku konsumen Perum Taman Nirwana pada hari Kamis tanggal 23 April 2015 [↑](#footnote-ref-28)
29. Hasil wawancara dengan Ibu Herlina selaku konsumen Perum Taman Nirwana pada hari Selasa tanggal 21 April 2015 [↑](#footnote-ref-29)
30. Hasil wawancara dengan Bapak Dedy Kusuma selaku konsumen Perum Taman Nirwana pada hari Selasa tanggal 25 April 2015 [↑](#footnote-ref-30)
31. Hasil wawancara dengan Bapak Ahmad Bashori selaku konsumen Perum Taman Nirwana pada hari Selasa tanggal 28 April 2015 [↑](#footnote-ref-31)
32. Hasil wawancara dengan Bapak Ahmad Fatoni selaku konsumen Perum Taman Nirwana pada hari Selasa tanggal 28 April 2015 [↑](#footnote-ref-32)
33. Hasil wawancara dengan Ibu Sriningrum selaku konsumen Perum Taman Nirwana pada hari Kamis tanggal 07 Mei 2015 [↑](#footnote-ref-33)
34. Hasil wawancara dengan Bapak Agus Santoso selaku konsumen Perum Taman Nirwana pada hari Kamis tanggal 07 Mei 2015 [↑](#footnote-ref-34)
35. Hasil wawancara dengan Ibu Naning Sriwahyuni selaku konsumen Perum Taman Nirwana pada hari Kamis tanggal 23 April 2015 [↑](#footnote-ref-35)
36. Hasil wawancara dengan Bapak Ferry Irawan selaku konsumen Perum Taman Nirwana pada hari Kamis tanggal 23 April 2015 [↑](#footnote-ref-36)
37. Hasil wawancara dengan Bapak Mohammad Ariyanto selaku konsumen Perum Taman Nirwana pada hari Kamis tanggal 23 April 2015 [↑](#footnote-ref-37)
38. Hasil wawancara dengan Bapak Ferry Irawan selaku konsumen Perum Taman Nirwana pada hari Kamis tanggal 16 April 2015 [↑](#footnote-ref-38)
39. *Dokumen Surat Perjanjian Jual Beli di Perum Taman Nirwana Kediri*. hal. 4 [↑](#footnote-ref-39)
40. Hasil wawancara dengan Bapak Ferry Irawan selaku konsumen Perum Taman Nirwana pada hari kamis tanggal 23 April 2015 [↑](#footnote-ref-40)
41. Hasil wawancara dengan Bapak Mohammad Ariyanto selaku konsumen Perum Taman Nirwana pada hari Kamis tanggal 23 April 2015 [↑](#footnote-ref-41)
42. Hasil wawancara dengan Ibu Naning Sriwahyuni selaku konsumen Perum Taman Nirwana pada hari Kamis tanggal 23 April 2015 [↑](#footnote-ref-42)
43. Hasil wawancara dengan Ibu Herlina selaku konsumen Perum Taman Nirwana pada hari Selasa tanggal 21 April 2015 [↑](#footnote-ref-43)
44. Hasil wawancara dengan Bapak Dedy Kusuma selaku konsumen Perum Taman Nirwana pada hariS tanggal 25 April 2015 [↑](#footnote-ref-44)
45. Hasil wawancara dengan Bapak Ahmad Bashori selaku konsumen Perum Taman Nirwana pada hari selasa tanggal 28 April 2015 [↑](#footnote-ref-45)
46. Hasil wawancara dengan Bapak Ahmad Fatoni selaku konsumen Perum Taman Nirwana pada hari selasa tanggal 28 April 2015 [↑](#footnote-ref-46)
47. Hasil wawancara dengan Ibu Sriningrum selaku konsumen Perum Taman Nirwana pada hari kamis tanggal 07 Mei 2015 [↑](#footnote-ref-47)
48. Hasil wawancara dengan Bapak Agus Santoso selaku konsumen Perum Taman Nirwana pada hari kamis tanggal 07 Mei 2015 [↑](#footnote-ref-48)
49. Subekti, *Hukum Perjanjian*. (Jakarta: Intermasa, 1996), hal. 17 [↑](#footnote-ref-49)
50. Dyah Rahmawati, “Tinjauan Pelaksanaan Perjanjian Pengadaan Perumahan Antara Bank, Developer, dan Konsumen di PT. Bank Niaga , Tbk Cabang A.Yani Semarang”, dalam <http://eprints.undip.ac.id/17234//1/DYAH_RAHMAWATI.pdf>, hal. 42 [↑](#footnote-ref-50)
51. *Ibid*., hal. 44 [↑](#footnote-ref-51)
52. R. Subekti dan R. Tjirtrosudibio, *Kitab Undang-*Undang…, hal. 366 [↑](#footnote-ref-52)
53. Dyah Rahmawati, “Tinjauan Pelaksanaan…”, hal. 44 [↑](#footnote-ref-53)
54. *Ibid*., hal. 45 [↑](#footnote-ref-54)
55. Muhammad Djakar, *Hukum Bisnis*…, hal. 232 [↑](#footnote-ref-55)
56. *Ibid*., hal. 177 [↑](#footnote-ref-56)
57. Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan*…, hal. 39 [↑](#footnote-ref-57)
58. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999*…, hal. 14 [↑](#footnote-ref-58)
59. *Ibid.,* hal. 46 [↑](#footnote-ref-59)
60. *Ibid*., hal. 9 [↑](#footnote-ref-60)
61. *Ibid*., hal. 4 [↑](#footnote-ref-61)
62. *Ibid*., hal. 18 [↑](#footnote-ref-62)
63. *Ibid*., hal. 5 [↑](#footnote-ref-63)
64. *Ibid*., hal. 11 [↑](#footnote-ref-64)
65. *Ibid*. [↑](#footnote-ref-65)
66. *Ibid*. [↑](#footnote-ref-66)
67. *Ibid*., hal. 13 [↑](#footnote-ref-67)
68. *Ibid*., hal. 14 [↑](#footnote-ref-68)
69. *Ibid*., hal. 9 [↑](#footnote-ref-69)
70. *Ibid*., hal. 17 [↑](#footnote-ref-70)
71. *Ibid*. [↑](#footnote-ref-71)
72. *Ibid*., hal. 46 [↑](#footnote-ref-72)
73. *Ibid*., hal. 7 [↑](#footnote-ref-73)
74. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2011*…, hal. 87 [↑](#footnote-ref-74)
75. *Ibid.*, hal.34 [↑](#footnote-ref-75)
76. Sayyid Sabiq, *Fiqh Sunnah*…, hal. 121 [↑](#footnote-ref-76)
77. Yeni Salma Barlinti, *Kedudukan Fatwa Dewan*…, hal.138 [↑](#footnote-ref-77)
78. Muhammad Aswad, *Diktat Sistem Transaksi*…, hal. 32 [↑](#footnote-ref-78)
79. Departemen Agama RI, *Al-Qur’an dan Terjemah.* (Bandung: Diponegoro, 2000), hal. 37 [↑](#footnote-ref-79)
80. Yeni Salma Barlinti, *Kedudukan Fatwa Dewan*…, hal 139 [↑](#footnote-ref-80)
81. *Ibid.* [↑](#footnote-ref-81)
82. *Ibid.* [↑](#footnote-ref-82)
83. Depad RI, *Al-Qur’an dan Terjemah…*, hal. 84 [↑](#footnote-ref-83)
84. Yeni Salma Barlinti, *Kedudukan Fatwa Dewan*…, hal 139 [↑](#footnote-ref-84)
85. *Ibid*. [↑](#footnote-ref-85)