

## MEMBANTU PENERAPAN PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM JUAL BELI PROPERTI DI PT. WOLU SEKAR MAS

Dewi Andjani Angellina Bhargawa<sup>1</sup>, Kadek Wulandari Laksmi P<sup>2</sup>, I G. N. Oka Ariwangsa<sup>3</sup>

<sup>1</sup>) Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Pendidikan Nasional

<sup>2</sup>) Program Studi PJJ Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pendidikan Nasional

e-mail: dewiandjani4@gmail.com<sup>1</sup>, wulandarilaksmi@undiknas.ac.id<sup>2</sup>, okaariwangsa@undiknas.ac.id<sup>3</sup>

### Abstrak

Hubungan Hukum Dalam transaksi jual beli dan pemanfaatan rumah antara pembeli dan developer, tidak hanya ada hubungan hukum yang muncul dari perjanjian yang dikenal sebagai "perjanjian pengikatan jual beli", tetapi hubungan ini juga dibentuk oleh ketentuan undang-undang yang berlaku selama setiap tahap transaksi. Perselisihan sering terjadi dalam transaksi properti antara pembeli dan pengusaha. Sebagai pihak yang lebih lemah, konsumen harus mendapatkan perlindungan hukum. Pengabdian ini bertujuan untuk mendukung penerapan perlindungan hukum bagi pembeli properti yang melakukan transaksi jual beli. Pengabdian masyarakat ini dilakukan dalam beberapa tahap. Ini termasuk: 1) Mengidentifikasi masalah yang berkaitan dengan perlindungan konsumen saat membeli properti melalui wawancara dan pemeriksaan dokumen; 2) Memberikan informasi Hukum kepada pelaku usaha properti dan konsumen tentang hak, tanggung jawab, dan prosedur untuk melindungi konsumen. Pengabdian ini telah meningkatkan pemahaman pelaku usaha dan konsumen tentang perlindungan hukum yang tersedia saat membeli properti. Ini sangat penting untuk membantu penerapan perlindungan hukum bagi konsumen di sektor properti. Hasil dari pengabdian ini dapat menjadi model untuk pengabdian serupa di masa depan dan memberikan kontribusi yang signifikan untuk peningkatan perlindungan konsumen.

**Kata Kunci:** Hubungan Hukum, Jual Beli, dan Perlindungan Hukum Konsumen.

### Abstract

Legal Relations In a sale and purchase transaction and use of a house between a buyer and a developer, not only is there a legal relationship that arises from an agreement known as a "sale and purchase binding agreement", but this relationship is also formed by the provisions of the law that apply during each stage of the transaction. Disputes often occur in property transactions between buyers and entrepreneurs. As the weaker party, consumers must receive legal protection. This service aims to support the implementation of legal protection for property buyers who carry out buying and selling transactions. This community service is carried out in several stages. This includes: 1) Identifying issues related to consumer protection when purchasing property through interviews and document inspection; 2) Providing legal information to property business actors and consumers regarding rights, responsibilities and procedures to protect consumers. This service has increased the understanding of business actors and consumers about the legal protection available when purchasing property. This is very important to help implement legal protection for consumers in the property sector. The results of this service can become a model for similar service in the future and make a significant contribution to improving consumer protection

**Keywords:** Legal Relations, Buying and Selling, and Consumer Legal Protection.

### PENDAHULUAN

Properti merupakan sebuah aset yang berbentuk tanah dan/atau bangunan yang menjadi satu kesatuan dengan kepemilikannya, Kepemilikan aset properti ini menjadi salah satu bidang bisnis yang banyak dilakukan oleh banyak orang, atau bahkan korporasi. Salah satu jenis bisnis properti yaitu properti perumahan. (Sinilele, 2020) Jual beli properti merupakan salah satu transaksi yang paling umum dilakukan di masyarakat Indonesia. Sebagai salah satu kebutuhan dasar manusia, kepemilikan properti seperti rumah atau apartemen menjadi hal yang sangat penting bagi sebagian besar orang. (Dewabrata et al., 2023) Namun, dalam praktiknya, transaksi jual beli properti kerap kali menjadi ranah yang rentan terhadap pelanggaran hak-hak konsumen.

Transaksi jual-beli properti merupakan salah satu kegiatan yang semakin sering dilakukan oleh masyarakat. Seiring dengan semakin berkembangnya pasar properti di Indonesia, berbagai

masalah dan konflik pun semakin sering terjadi antara penjual dan pembeli properti. (Saputri, 2019) Beberapa permasalahan yang sering timbul dalam transaksi jual-beli properti antara lain Kurangnya pemahaman konsumen tentang hak dan kewajiban mereka dalam transaksi jual beli properti dan juga Adanya praktik tidak jujur dari pihak penjual, seperti menyembunyikan cacat pada properti atau memberikan informasi yang tidak akurat. (Rani Shahira, 2022) (Neng Laura Rakhmatul Uyuni et al., 2022) Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. (Yessy & Sharon, 2022) (Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2008) Tujuannya adalah untuk meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen dalam melindungi diri, serta menumbuhkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur hak-hak konsumen, seperti hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa, hak untuk memilih barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan, hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur, hak untuk didengar pendapat dan keluhannya, serta hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan penyelesaian sengketa. (Undang Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, n.d.) (Nur, 2021)

Lemahnya penegakan hukum untuk melindungi konsumen juga menjadi salah satu tantangan dalam upaya mewujudkan jual beli properti yang adil dan transparan. Undang-Undang Perlindungan Konsumen sebenarnya telah mengatur mengenai hak-hak konsumen, namun implementasinya di lapangan masih belum optimal. (Renata Christha Auli, 2022)

Berdasarkan Permasalahan yang kerap terjadi, Maka kegiatan pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk membantu penerapan perlindungan hukum bagi konsumen dalam jual beli properti di PT. Wolu Sekar Mas. Secara lebih spesifik, kegiatan ini akan difokuskan pada upaya:

1. Meningkatkan pemahaman konsumen tentang hak dan kewajiban mereka dalam transaksi jual beli properti.
2. Membantu PT. Wolu Sekar Mas dalam menerapkan praktik bisnis yang lebih transparan dan adil bagi konsumen.
3. Memperkuat kapasitas PT. Wolu Sekar Mas dalam mengelola dan menyelesaikan sengketa dengan konsumen secara lebih efektif.

## METODE

Pelaksanaan Kegiatan dilakukan pada PT. Wolu Sekar Mas dibantu dilaksanakan dengan Pimpinan dan juga Pegawai Perusahaan, Adapun Beberapa tahapan yang perlu di lewati ialah:

1. Melakukan koordinasi dengan pihak PT. Wolu Sekar Mas untuk mendapatkan dukungan dan akses data yang dibutuhkan
2. Melakukan observasi di kantor penjualan PT. Wolu Sekar Mas untuk memahami praktik bisnis dan interaksi dengan konsumen.
3. Mengidentifikasi permasalahan utama terkait perlindungan konsumen di PT. Wolu Sekar Mas dan faktor-faktor penyebabnya.
4. Menyusun rekomendasi dan strategi yang tepat untuk membantu penerapan perlindungan hukum bagi konsumen sesuai dengan Undang-Undang yang Berlaku

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Salah satu tantangan utama dalam penerapan perlindungan hukum bagi konsumen adalah kurangnya kesadaran dan pemahaman konsumen tentang hak-hak mereka. (Primadhany, 2023) Banyak konsumen yang merasa tidak memiliki kekuatan untuk mengajukan keluhan atau tuntutan jika terjadi masalah dalam transaksi. Hal ini menunjukkan perlunya upaya lebih lanjut untuk meningkatkan kesadaran konsumen melalui pemberian informasi yang lebih efektif. (Andalusia et al., 2023)

Kegiatan pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk membantu penerapan perlindungan hukum bagi konsumen dalam jual beli properti di PT. Wolu Sekar Mas. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan dengan pihak manajemen PT. Wolu Sekar Mas serta beberapa konsumen, ditemukan permasalahan terkait perlindungan hukum bagi konsumen dalam jual beli properti yaitu kurangnya pemahaman konsumen terkait dengan Hak dan juga Kewajiban yang mereka dapatkan sebagai Konsumen.

Untuk Membantu mengatasi Permasalahan tersebut saya selaku mahasiswa dan tim perusahaan membantu untuk memberikan informasi terkait dengan hak-hak konsumen dalam jual beli properti, seperti hak atas informasi yang jelas dan benar, hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa, serta hak atas penyelesaian sengketa konsumen secara patut.

Berikut adalah tabel tanggapan konsumen PT. Wolu Sekar Mas terkait kegiatan pengabdian membantu penerapan perlindungan hukum yang telah dilakukan:

Tabel 1. Hasil Tanggapan Konsumen PT. Wolu Sekar Mas

KEGIATAN	TANGGAPAN KONSUMEN
Memberikan Informasi tentang hak-hak konsumen dalam jual beli properti	Konsumen merasa lebih memahami hak-hak mereka sebagai konsumen dalam proses jual beli properti. Konsumen merasa lebih siap untuk menghadapi transaksi jual beli properti dengan pengetahuan yang lebih baik.
Penanganan Keluhan Konsumen	Konsumen merasa bahwa keluhan mereka akan ditangani dengan lebih baik oleh pihak perusahaan. Konsumen merasa lebih yakin bahwa solusi yang diberikan akan sesuai dengan harapan mereka.
Monitoring serta evaluasi penerapan perlindungan hukum bagi konsumen	Konsumen merasa bahwa perusahaan terus berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan dan perlindungan bagi konsumen. Konsumen merasa dilibatkan dalam proses perbaikan dan peningkatan kualitas layanan.

Tabel di atas menunjukkan bahwa Konsumen PT Wolu Sekar Mas memberikan tanggapan positif pada kegiatan pengabdian yang membantu penerapan perlindungan hukum bagi konsumen. Konsumen merasa terbantu, lebih memahami hak-hak mereka, dan yakin bahwa perusahaan akan terus meningkatkan layanan dan perlindungan konsumen.

## SIMPULAN

Penerapan perlindungan hukum bagi konsumen yang dilakukan oleh PT. Wolu Sekar Mas telah mendapatkan tanggapan positif dari konsumen. Kegiatan pengabdian ini telah berhasil membantu PT. Wolu Sekar Mas dalam menerapkan perlindungan hukum bagi konsumen dalam jual beli properti, sehingga perusahaan dapat meningkatkan layanan dan kepuasan konsumen. Konsumen merasa terbantu, lebih memahami hak-hak mereka, dan yakin bahwa perusahaan akan terus meningkatkan layanan dan perlindungan konsumen.

## SARAN

Saran yang bisa saya berikan ialah perlu dilakukan sosialisasi berkelanjutan yang lebih intensif kepada konsumen agar konsumen lebih memahami hak-hak yang dimiliki, Sosialisasi dapat dilakukan melalui media promosi, situs web perusahaan, atau pertemuan langsung dengan konsumen serta mengembangkan sistem pengaduan yang lebih digital dan terintegrasi.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih kepada PT. Wolu Sekar Mas yang telah bersedia dan memberikan izin penulis untuk melakukan kegiatan pengabdian membahas mengenai perlindungan hukum konsumen dalam transaksi jual-beli, serta terimakasih kepada konsumen dan juga pegawai perusahaan yang sudah berpartisipasi pada kegiatan pengabdian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

Andalusia, A., Elmis, L., & Oktarina, N. (2023). *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Perjanjian Jual Beli Perumahan Dengan Sistem Pre Project Selling Di Sumatera Barat*. UNES

- Journal of Swara Justisia, 6(4), 356. <https://doi.org/10.31933/ujsj.v6i4.291>
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, T. (2008). HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN. Jakarta : Sinar Grafika., 2008.
- Dewabrata, L., Kwanda, T., & Rahardjo, J. (2023). Faktor-Faktor Yang Dipertimbangkan Dalam Pembelian Rumah Tinggal Kelas Menengah Menurut Broker Properti Di Surabaya. Dimensi Utama Teknik Sipil, 10(1), 58–76. <https://doi.org/10.9744/duts.10.1.58-76>
- Neng Laura Rakhmatul Uyuni, Nurul listyani, & Noor Azizah. (2022). Perlindungan Hukum Dalam Proses Perjanjian Jual Beli Perumahan Ditinjau Dari Dan Undang – Undang Perlindungan Konsumen. Jurnal Hukum.
- Nur, S. (2021). Landasan Teori Perlindungan Konsumen. 8, 13–26.
- Primadhany, E. F. (2023). Hukum Perlindungan Konsumen dan Implikasinya terhadap Hak Asasi Manusia di Kabupaten Sukabumi: Studi Kasus Tentang Perlindungan Konsumen pada Produk Pangan. Jurnal Hukum Dan HAM Wara Sains, 2(6), 492–500. <https://doi.org/10.58812/jhhws.v2i6.444>
- Rani Shahira, S. (2022). PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM JUAL BELI PROPERTI (Studi Kasus PT Developer Properti Indoland). <https://jurnal.staialhidayahbogor.ac.id/index.php/am/article/download/3585/1399>
- Renata Christha Auli, S. . (2022). Hukum Perlindungan Konsumen: Cakupan, Tujuan, dan Dasarnya. <https://www.hukumonline.com/klinik/a/hukum-perlindungan-konsumen-cakupan-tujuan-dan-dasarnya-lt62dfc65f7966c/>
- Saputri, E. M. (2019). PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM HAL PENGEMBANG ( DEVELOPER ) APARTEMEN DINYATAKAN PAILIT Elsa Mellinda Saputri 1 , Waspiyah 2 , Ridwan Arifin 3. Jurnal Hukum Bisnis Bonum Commune, 2(2), 151–161.
- Sinilele, A. (2020). Perlindungan Konsumen Atas Jual Beli Rumah Di Kota Makassar. El-Iqthisadi : Jurnal Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Dan Hukum, 1(2), 80. <https://doi.org/10.24252/el-iqthisadi.v1i2.11680>
- Undang Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. (n.d.).
- Yessy, K., & Sharon, dan G. (2022). Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta.