

Fakultas Hukum Universitas Riau, Jalan Pattimura Nomor 9 Gobah, Kel. Cinta Raja, Kec. Sail, Pekanbaru, Riau,
 Kode Pos 28127. Telp: (+62761)-22539, Fax : (+62761)-21695
 E-mail: jihfhur@gmail.com / jih.fh@unri.ac.id
 Website: <https://jih.ejournal.unri.ac.id/index.php/JIH/index>

Penyelesaian Sengketa Terhadap Pembelian Perumahan Patin antara Konsumen dengan PT. Pratama Utama Jaya di Pekanbaru

Nexie Nurafifah^{a*}, Firdaus^b, Hengki Firmanda^c

^{a*} Fakultas Hukum, Universitas Riau, Indonesia, Email: nexie.nurafifah@grad.unri.ac.id

^b Fakultas Hukum, Universitas Riau, Indonesia, Email: firdaus@lecturer.unri.ac.id

^c Fakultas Hukum, Universitas Riau, Indonesia, Email: hengki.firmanda@lecturer.unri.ac.id

Article Info

Article History:

Received : 03-01-2026
 Revised : 26-01-2026
 Accepted : 09-02-2026
 Published : 13-02-2026

Keywords:

Consumer Protection
 Housing Transactions
 Dispute Resolution

Abstract

This article analyzes dispute resolution in housing purchase transactions between consumers and a housing developer, focusing on the failure to fulfill consumer rights and the effectiveness of dispute resolution mechanisms. The study aims to identify juridical factors causing disputes and to examine how dispute resolution mechanisms operate in practice. This research employs a sociological legal approach by combining primary data obtained through structured interviews and questionnaires with secondary data derived from legal materials and relevant legal literature. The findings indicate that disputes arise primarily from the developer's lack of transparency in providing accurate information, financial incapacity to complete housing construction, and absence of good faith in fulfilling contractual obligations. Dispute resolution efforts are predominantly pursued through non-litigation mechanisms such as consultation and negotiation. However, these mechanisms have not produced optimal outcomes due to weak commitment from the developer, differences in interests between the parties, and insufficient government supervision. This study contributes to consumer protection discourse by emphasizing the need for stronger supervision, transparency, and good faith in housing development practices to ensure effective protection of consumer rights.

Informasi Artikel

Histori Artikel:

Diterima : 03-01-2026
 Direvisi : 26-01-2026
 Disetujui : 09-02-2026
 Diterbitkan : 13-02-2026

Kata Kunci:

Perlindungan Konsumen
 Transaksi Perumahan
 Penyelesaian Sengketa

Abstrak

Artikel ini menganalisis penyelesaian sengketa dalam transaksi pembelian perumahan antara konsumen dan pengembang perumahan, dengan fokus pada tidak terpenuhinya hak-hak konsumen serta efektivitas mekanisme penyelesaian sengketa. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yuridis yang menyebabkan terjadinya sengketa serta mengkaji bagaimana mekanisme penyelesaian sengketa diterapkan dalam praktik. Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis sosiologis dengan mengombinasikan data primer yang diperoleh melalui wawancara terstruktur dan kuesioner, serta data sekunder yang bersumber dari bahan hukum dan literatur hukum yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sengketa terutama disebabkan oleh kurangnya transparansi dari pihak pengembang dalam memberikan informasi yang akurat, ketidakmampuan finansial untuk menyelesaikan pembangunan perumahan, serta tidak adanya itikad baik dalam memenuhi kewajiban kontraktual. Upaya penyelesaian sengketa umumnya ditempuh melalui mekanisme non-litigasi, seperti konsultasi dan negosiasi. Namun demikian, mekanisme tersebut belum memberikan hasil yang optimal karena lemahnya komitmen dari pihak pengembang, perbedaan kepentingan antara para pihak, serta kurangnya pengawasan dari pemerintah. Penelitian ini berkontribusi pada pengembangan wacana perlindungan konsumen dengan menekankan pentingnya penguatan pengawasan, transparansi, dan itikad baik dalam praktik pembangunan

PENDAHULUAN

Perumahan merupakan kebutuhan dasar manusia yang memiliki dimensi sosial, ekonomi, dan hukum. Dalam konteks pembangunan nasional, penyediaan perumahan tidak hanya bertujuan memenuhi kebutuhan tempat tinggal, tetapi juga menciptakan lingkungan hidup yang layak dan berkelanjutan. Oleh karena itu, aktivitas pembangunan dan transaksi jual beli perumahan seharusnya dilaksanakan dengan memperhatikan prinsip kepastian hukum, keadilan, dan perlindungan terhadap konsumen.

Namun, dalam praktiknya transaksi jual beli perumahan sering kali menimbulkan sengketa antara konsumen dan pengembang. Sengketa tersebut umumnya muncul akibat tidak terpenuhinya kewajiban pengembang sebagaimana diperjanjikan, seperti keterlambatan atau kegagalan pembangunan rumah, ketidakjelasan status sertifikat tanah, serta pengalihan hak yang dilakukan tanpa persetujuan konsumen. Kondisi ini menunjukkan adanya ketimpangan posisi antara konsumen dan pelaku usaha, di mana konsumen berada pada posisi yang lebih lemah dalam memperoleh informasi dan menegosiasikan hak-haknya.

Secara normatif, sistem hukum telah memberikan perlindungan terhadap konsumen melalui berbagai ketentuan hukum. Perlindungan tersebut mencakup hak atas informasi yang benar, hak atas kepastian hukum, serta hak untuk memperoleh penyelesaian sengketa secara adil. Namun, realitas di lapangan memperlihatkan bahwa perlindungan tersebut belum sepenuhnya terimplementasi secara efektif. Banyak konsumen tetap mengalami kerugian baik secara material maupun immaterial, meskipun telah memenuhi kewajiban pembayaran sesuai dengan perjanjian.

UUPK secara khusus hadir untuk mengatur persoalan konsumen serta menyediakan sarana bagi konsumen dalam menyalurkan aspirasi dan melakukan advokasi apabila pelaku usaha melakukan perbuatan yang tidak bertanggung jawab. Harapan terhadap keberlakuan UUPK sangatlah besar. Meskipun belum sepenuhnya sempurna, keberadaan undang-undang ini merupakan sebuah kemajuan penting dalam mewujudkan iklim usaha yang sehat di

Indonesia secara umum, sekaligus memperkuat upaya perlindungan hak-hak konsumen secara khusus.¹

Masalah yang dilakukan oleh pelaku usaha pengembang perumahan PT. Pratama Utama Jaya yang merupakan pengembang perumahan yang berlokasi di Pekanbaru. Sejak beroperasi hingga saat ini banyak memasarkan rumah namun sama sekali tidak melaksanakan prestasi yakni tidak merealisasikan pembangunan rumah sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati tetapi menerima pembayaran mencapai 100% (seratus persen) dari konsumen sehingga konsumen dirugikan tanpa kompensasi dan penyelesaian sengketa yang memadai. Hal ini terdapat dalam pasal 4 kontrak *warmeeeking* antara konsumen dengan pengembang perumahan Patin PT. Pratama Utama Jaya.

Bila terjadi sengketa, konsumen dapat mengupayakan haknya melalui beberapa penyelesaian sengketa sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2011 Tentang Perumahan dan Kawasan Permukiman pasal 148 diatur (1) Dalam hal penyelesaian sengketa melalui musyawarah untuk mufakat tidak tercapai, pihak yang dirugikan dapat menggugat melalui pengadilan yang berada di lingkungan pengadilan umum atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa melalui alternatif penyelesaian sengketa². (2) Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui arbitrase, konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, dan/atau penilaian ahli sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. (3) Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana.³

Penyelesaian sengketa (*dispute resolution*) adalah suatu mekanisme atau cara yang digunakan untuk menyelesaikan konflik antara dua pihak atau lebih yang memiliki kepentingan yang saling bertentangan. Teori penyelesaian sengketa mencakup berbagai pendekatan, baik melalui jalur litigasi (pengadilan) maupun non-litigasi (di luar pengadilan).

*“Conflict resolution is institutionalized when the mechanisms for resolving conflicts are built into the structure of the social system and are accepted as legitimate by the parties involved”*⁴. Menurut teori konflik dari Lewis A. Coser, konflik adalah suatu bagian yang tidak

¹ Sigit Wibowo, “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Sengketa dengan Pelaku Usaha Pengembang Perumahan,” *Jurnal Hukum dan Keadilan Cendekia* 4, Vol. 2 No. 2 (2022), hlm 160.

² Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2011 Tentang Perumahan dan Kawasan Permukiman, pasal 148.

³ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2011 Tentang Perumahan Dan Kawasan Permukiman pasal 148

⁴ Johan Galtung, “Institutionalized Conflict Resolution: A Theoretical Paradigm,” *Journal of Peace Research* 2, Volume 2 no. 4 (1965), <https://doi.org/10.1177/002234336500200404>, hlm 348–397.

terelakkan dalam kehidupan sosial dan bahkan dapat berfungsi positif jika dikelola dengan baik. Oleh karena itu, penyelesaian sengketa harus diarahkan tidak hanya untuk menghentikan konflik, tetapi juga untuk mencapai keadilan dan keseimbangan antara pihak yang bersengketa.⁵

Sengketa mengenai keterlambatan serah terima unit rumah adalah salah satu bentuk sengketa yang paling umum. Ketika pengembang perumahan tidak menyerahkan rumah sesuai dengan jadwal yang tercantum dalam perjanjian, konsumen sering dirugikan. Penyebab internal, seperti masalah permodalan, atau penyebab eksternal, seperti izin pembangunan yang bermasalah, dapat menyebabkan keterlambatan ini. Konsumen merasa dirugikan karena mereka tetap harus membayar cicilan kredit kepemilikan rumah (KPR) meskipun rumah yang dijanjikan tidak dapat dihuni.⁶

Perselisihan terkait spesifikasi bangunan juga sering terjadi.⁷ Konsumen sering menemukan bahwa rumah yang diserahkan tidak sesuai dengan brosur atau perjanjian awal dalam hal kualitas bahan bangunan, luas tanah, desain, dan fasilitas penunjang perumahan. Ketidaksesuaian ini menyebabkan konsumen kehilangan hak atas produk sesuai standar yang dijanjikan. Menurut hukum perlindungan konsumen, kondisi ini termasuk dalam kategori wanprestasi atau perbuatan melawan hukum karena praktik penipuan.⁸

Sengketa tentang legalitas dan kepemilikan tanah juga merupakan bentuk sengketa.⁹ Pengembang sering menjual unit perumahan sebelum menyelesaikan perizinan lahan atau tidak memelihara sertifikat hak milik dengan benar. Hal ini dapat menyebabkan klaim kepemilikan tumpang tindih antara konsumen dan pihak ketiga, dan bahkan dapat menyebabkan gugatan hukum. Kondisi ini menjadi lebih buruk ketika pengembang perumahan menggunakan strategi pemasaran yang agresif tanpa memberikan informasi yang jelas tentang status hukum tanah.¹⁰

Sengketa konsumen terjadi ketika ada ketidaksesuaian antara apa yang diharapkan konsumen dan apa yang dilakukan oleh perusahaan dalam suatu transaksi barang maupun jasa.

⁵ Lewis A. Coser, *The Functions of Social Conflict* (Glencoe: The Free Press, 1956), hlm. 8-10.

⁶ Abdalla M Odeh and Hussien T Battaineh, "Causes of Construction Delay: Traditional Contracts," *International Journal of Project Management* 20, no. 1 (2002): 67-73, [https://doi.org/10.1016/S0263-7863\(00\)00037-5](https://doi.org/10.1016/S0263-7863(00)00037-5).

⁷ Bella Destya Handayanti and Dhany Rahmawan, "Perlindungan Konsumen Terhadap Perbuatan Melawan Hukum Oleh Developer Perumahan Dalam Melakukan Pemasaran," *Reformasi Hukum Trisakti* 4, no. 1 (2022): 1-10.

⁸ Noor Anisah Abdullah et al., "Perspective of Construction Team Towards Causes of Defects in Public Housing Projects," *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences* 12, no. 9 (2022): 232-38, <https://doi.org/10.6007/IJARBS/v12-i9/14511>.

⁹ Patrick Winson Salim, Clayment Claudio Jap, and Margareth Trisya Adefinola Naru, "Pemenuhan Hak Konsumen Dalam Sengketa Perdata Lahan Meikarta," *Jurnal Cahaya Mandalika ISSN 2721-4796 (Online)* 3, no. 1 (2023): 137-47, <https://ojs.cahayamandalika.com/index.php/jcm/article/view/1961>.

¹⁰ Edward Ti, "Guest Editorial: Comparative Perspectives in Multi-Owned Developments across City-States," *Journal of Property, Planning and Environmental Law* 16, no. 1 (2024): 1-2, <https://doi.org/10.1108/JPPPEL-01-2024-066>.

Penyelesaian sengketa konsumen adalah bagian penting dari perlindungan konsumen karena tujuan utamanya adalah untuk memberikan kepastian hukum, keadilan, dan perlindungan terhadap hak-hak konsumen tanpa mengabaikan kepentingan perusahaan. Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, ada dua pilihan untuk penyelesaian sengketa: penyelesaian sengketa di luar pengadilan (non-litigasi) atau penyelesaian sengketa di pengadilan (litigasi).

Dalam hal ini konsumen dapat mengupayakan penyelesaian sengketa non-litigasi atau diluar pengadilan, hal ini banyak di tempuh karena biaya lebih ekonomis dibandingkan jalur litigasi atau di pengadilan. Jalur non litigasi diantaranya konsultasi dan negosiasi. Konsultasi adalah suatu tindakan yang bersifat personal antara suatu pihak tertentu (klien) dengan pihak lain yang merupakan pihak konsultan, dimana pihak konsultan memberikan pendapatnya kepada klien sesuai dengan keperluan dan kebutuhan kliennya. Lebih lanjut Marwan dan Jimmy P menjelaskan konsultasi adalah permohonan nasihat atau pendapat untuk menyelesaikan suatu sengketa secara kekeluargaan yang dilakukan oleh para pihak yang bersengketa kepada pihak ketiga, sehingga disimpulkan bahwa konsultasi adalah permintaan pendapat kepada pihak ketiga (konsultan) terkait sengketa yang dihadapi.¹¹

Selanjutnya ada negosiasi, Negosiasi merupakan komunikasi langsung yang didesain untuk mencapai kesepakatan pada saat kedua belah pihak mempunyai kepentingan yang sama atau berbeda. Komunikasi tersebut dibangun oleh para pihak tanpa keterlibatan pihak ketiga sebagai penengah. Negosiasi ini dilakukan apabila digunakan untuk menyelesaikan sengketa yang tidak terlalu rumit, di mana para pihak berkeinginan untuk memecahkan masalahnya. Dengan adanya itikad baik dan rasa saling percaya para pihak berusaha untuk dapat memecahkan masalahnya agar tercapai kesepakatan.¹²

Sejumlah penelitian terdahulu telah membahas aspek pemasaran dan penjualan rumah dalam tahap pembangunan serta tanggung jawab hukum pengembang terhadap konsumen. Penelitian-penelitian tersebut memberikan gambaran mengenai bentuk pelanggaran yang dilakukan pengembang, tetapi masih terbatas dalam mengkaji bagaimana sengketa tersebut diselesaikan dan sejauh mana mekanisme penyelesaian sengketa mampu melindungi hak-hak konsumen. Oleh karena itu, artikel ini memiliki kebaruan dengan memfokuskan analisis pada

¹¹ Mohammad Irfan, dkk, "Dinamika Mekanisme Penyelesaian Sengketa Keperdataan Diluar Pengadilan Di Desa Kekait Kabupaten Lombok Barat", *Indonesian Journal of Education and Community Services*, Vol. 1 No. 2. 2020, hlm 118.

¹² Dwi Ratna Kartikawati, *Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Luar Pengadilan*, CV. Elvaretta Buana, Jawa Barat, hlm 28.

penyebab yuridis terjadinya sengketa dan efektivitas penyelesaian sengketa dari perspektif konsumen.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Analisis Yuridis Penyebab Sengketa Antara Konsumen Dan PT. Pratama Utama Jaya dalam Pembelian Perumahan Patin di Pekanbaru

Terjadinya sengketa antara konsumen dan PT. Pratama Utama Jaya dalam pembelian Perumahan Patin disebabkan oleh beberapa penyebab utama yang saling berkaitan, baik dari aspek yuridis maupun praktik bisnis perumahan. Penyebab tersebut pada dasarnya mencerminkan ketidakseimbangan kedudukan hukum antara pelaku usaha pengembang perumahan dengan konsumen, sebagaimana banyak ditemukan dalam praktik transaksi jual beli perumahan di Indonesia.

Wesley N. Hohfeld memandang hak konsumen sebagai *claim-right* yang selalu berkorespondensi dengan kewajiban pihak lain, sehingga pelanggaran kewajiban secara langsung berarti pelanggaran hak¹³. Dalam konteks hukum perlindungan konsumen, hak-hak konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) merupakan hak hukum positif yang menimbulkan kewajiban langsung bagi pelaku usaha.¹⁴

Dengan dokumen warmeking antara konsumen dan pengembang Perumahan Patin serta hasil kuisisioner, menunjukkan bahwa sengketa tersebut disebabkan oleh tiga penyebab utama, yaitu ketidakjujuran pengembang, ketidakmampuan ekonomi pengembang, dan tidak adanya itikad baik dalam pelaksanaan maupun penyelesaian perjanjian¹⁵. Ketiga penyebab ini secara kumulatif membentuk sengketa hak (*rights dispute*) antara konsumen dan pelaku usaha.¹⁶

Ketidakjujuran pengembang merupakan salah satu penyebab yuridis utama yang melahirkan sengketa antara konsumen dan PT. Pratama Utama Jaya dalam pembelian Perumahan Patin. Letak ketidakjujuran tersebut terwujud dalam penyampaian informasi yang tidak benar, tidak lengkap, dan tidak transparan kepada konsumen pada tahap pra-kontraktual maupun pada saat pelaksanaan perjanjian. Pengembang memberikan gambaran seolah-olah

¹³ Rifaldi, "Perlindungan Konsumen Terhadap Perubahan Harga Jual Rumah," *Jurnal Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura*, Vol 2, No 3, 2019, hlm 145–160.

¹⁴ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4 huruf c, yang menegaskan hak konsumen atas "informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa."

¹⁵ Fauzansyah, Azhari Yahya, dan Iman Jauhari, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pembelian Rumah Melalui Perjanjian Pengikatan Jual Beli (PPJB)," *Jurnal IUS*, Vol. 7 No. 2 (2019) no. 3 (2020), hlm 471–485.

¹⁶ Miftahur Rachman, dkk., "Analisis PPJB dalam Perlindungan Konsumen pada Kasus Kepailitan Developer Perumahan," *Jurnal Sentri*, Vol. 4 No. 11 (2025), hlm 201–215.

objek perumahan telah memenuhi seluruh persyaratan hukum, padahal dalam kenyataannya masih terdapat ketidakjelasan terkait status hukum tanah, perizinan pembangunan, serta kepastian waktu penyelesaian pembangunan rumah.

Ketidakjujuran pengembang secara konkret terlihat pada ketidaksesuaian antara informasi yang disampaikan secara lisan maupun tertulis dengan kondisi faktual di lapangan. Konsumen dijanjikan penyerahan rumah dalam jangka waktu tertentu sebagaimana tercantum dalam *warmeeeking*, namun pengembang tidak mengungkapkan adanya hambatan hukum maupun administratif yang berpotensi menghalangi pemenuhan kewajiban tersebut. Tindakan ini menunjukkan adanya penyembunyian fakta material (*misrepresentation*) yang seharusnya diketahui oleh konsumen sebelum menyetujui perjanjian.

Lebih lanjut, ketidakjujuran pengembang juga tampak pada tidak diberikannya informasi yang jelas dan dapat diverifikasi mengenai legalitas tanah dan kepastian hak atas objek perumahan. Konsumen berada dalam posisi percaya (*reliance*) terhadap keterangan pengembang, sehingga persetujuan konsumen atas perjanjian didasarkan pada asumsi bahwa objek perumahan telah memiliki kepastian hukum. Kondisi ini tidak hanya mencederai asas itikad baik, tetapi juga melanggar hak konsumen atas informasi yang benar, jelas, dan jujur sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf c Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Dengan demikian, ketidakjujuran pengembang tidak dapat dipandang sebagai sekadar kelalaian administratif, melainkan merupakan perbuatan yang bertentangan dengan kewajiban hukum pelaku usaha dan menimbulkan akibat hukum berupa kerugian bagi konsumen. Ketidakjujuran tersebut secara langsung menghilangkan kepastian hukum dan menjadi faktor pemicu terjadinya sengketa dalam pembelian Perumahan Patin antara konsumen dan PT. Pratama Utama Jaya.

Penyebab yuridis selanjutnya adalah ketidakmampuan ekonomi pengembang perumahan. Tidak mampunya ekonomi pengembang perumahan merupakan salah satu penyebab yuridis yang secara signifikan menyebabkan terjadinya sengketa antara konsumen dan PT. Pratama Utama Jaya dalam pembelian Perumahan Patin. Data yang diperoleh melalui proses negosiasi dengan pemilik tanah dan hasil wawancara dengan para pihak menunjukkan adanya indikator insolvensi (kondisi faktual keuangan tidak mampu bayar) yang secara nyata mencerminkan ketidakmampuan pengembang dalam memenuhi kewajiban hukumnya terhadap konsumen. Secara yuridis, data dalam tabel ini memperkuat adanya indikasi wanprestasi dan ketidakmampuan ekonomi (*insolvensi*) pengembang, karena kewajiban pembayaran tanah sebagai dasar legalitas proyek perumahan belum dipenuhi. Ketidakmampuan tersebut

berdampak langsung pada tidak terpenuhinya kepastian hukum atas objek perumahan, serta berpotensi merugikan konsumen yang telah melakukan pembayaran rumah, mengingat status tanah masih dibebani kewajiban dan berisiko menjadi objek sengketa atau eksekusi oleh pihak ketiga.

Indikator utama ketidakmampuan ekonomi tersebut tercermin dari adanya utang macet (*Non-Performing Loan/NPL*) di sektor perbankan. Sertifikat tanah Perumahan Patin diketahui telah diagunkan kepada BPR ABS sebagai jaminan kredit. Fakta bahwa pihak bank menahan sertifikat tanah dan mengancam akan melakukan eksekusi atas jaminan tersebut menunjukkan bahwa PT. Pratama Utama Jaya telah gagal memenuhi kewajiban pembayaran kredit (*default*) kepada pihak perbankan. Kondisi ini merupakan bukti objektif dan otentik mengenai terganggunya likuiditas perusahaan, sekaligus menegaskan bahwa pengembang tidak lagi memiliki kemampuan finansial yang memadai untuk melanjutkan pembangunan maupun memenuhi kewajiban kepada konsumen.

Selain itu, ketidakmampuan ekonomi pengembang juga tampak dari ketiadaan aset likuid yang dapat digunakan untuk mengembalikan dana konsumen. Dalam tuntutan pengembalian dana (*refund*), Direktur PT. Pratama Utama Jaya yakni Hengki Arza, secara terbuka mengakui tidak memiliki dana tunai yang tersedia. Dalam pertemuan mediasi, yang bersangkutan menyatakan bahwa perusahaan mengalami kendala keuangan dan dana yang berasal dari konsumen telah digunakan untuk kepentingan operasional lain. Praktik penggunaan dana konsumen untuk menutup kewajiban lain (gali lubang tutup lubang) menunjukkan adanya pengelolaan keuangan yang tidak sehat dan bertentangan dengan prinsip kehati-hatian serta itikad baik dalam menjalankan usaha.

Lebih lanjut, kondisi insolvensi pengembang semakin diperparah dengan status penahanan Direktur PT. Pratama Utama Jaya oleh Polresta Pekanbaru berdasarkan wawancara dari konsumen. penahanan tersebut berdampak langsung pada lumpuhnya operasional perusahaan, karena manajemen tidak lagi mampu menjalankan fungsi pengurusan dan pengambilan keputusan secara efektif. Ketidakmampuan manajemen untuk mengendalikan perusahaan dalam kondisi tersebut secara yuridis memperkuat fakta bahwa proyek Perumahan Patin berada dalam keadaan tidak sehat dan tidak memiliki kepastian penyelesaian.

Resiko usaha tidak boleh dialihkan kepada pihak pemegang hak¹⁷. Namun, dalam kasus ini, konsumen justru menanggung risiko akibat kegagalan ekonomi pengembang, baik

¹⁷ Renny Supriyatni, "Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Sengketa Konsumen," *Jurnal Arena Hukum*, Vol. 12 No. 1 (2019), hlm 56-58.

berupa keterlambatan, ketidakpastian hukum, maupun kerugian finansial.¹⁸ Pasal 19 ayat (1) UUPK menegaskan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami konsumen¹⁹. Ketentuan ini mencerminkan prinsip tanggung jawab pelaku usaha yang tidak bergantung pada ada atau tidaknya unsur kesalahan²⁰. Dengan demikian, ketidakmampuan ekonomi pengembang tidak dapat dijadikan alasan pembenar untuk menghindari tanggung jawab hukum.²¹

Penyebab yuridis terjadinya sengketa antaran konsumen dengan pengembang perumahan berikutnya adalah tidak adanya itikad baik dari pengembang perumahan. Prinsip itikad baik merupakan prinsip fundamental dalam hukum perjanjian dan secara tegas dicantumkan dalam Pasal 6 *warmeking* pemesanan unit rumah yang menyatakan bahwa “masing-masing pihak diwajibkan serta mengikatkan diri untuk melaksanakan perikatan ini dengan penuh itikad baik dan kejujuran.”

Ridwan Khairandy menjelaskan itikad baik subjektif adalah kejujuran (*honesty*) pada saat pra-kontrak di mana para pihak melakukan penawaran, negosiasi, dan pertukaran informasi yang menimbulkan kewajiban hukum untuk bertindak dengan itikad baik.²² PT. Pratama Utama Jaya terbukti melanggar itikad baik subjektif dengan cara:

1. Menawarkan unit rumah dengan harga promo tidak wajar (Rp 90 juta - Rp 140 juta) untuk menarik dana cepat, padahal mengetahui bahwa kondisi keuangan perusahaan sedang tidak sehat.
2. Tidak mengungkapkan status hukum tanah yang sebenarnya (masih milik orang lain atau diagunkan).
3. Tetap menerima pembayaran pelunasan dari konsumen meskipun mengetahui bahwa perusahaan tidak memiliki kemampuan untuk menyelesaikan pembangunan tepat waktu.

Selanjutnya itikad baik objektif yang terjadi terjadi pada fase pelaksanaan kontrak berkaitan dengan kepatutan (*reasonableness*) dalam pelaksanaan kontrak. Standar objektif menuntut perilaku yang wajar dan patut dari para pihak. Tindakan pengembang yang

¹⁸ Fauzansyah, Azhari Yahya, dan Iman Jauhari, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pembelian Rumah Melalui Perjanjian Pengikatan Jual Beli (PPJB),” *Jurnal IUS*, no. 3 (2020), hlm 471-485.

¹⁹ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 19 ayat (1), yang mewajibkan pelaku usaha memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen akibat barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

²⁰ Sigit Wibowo, “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Sengketa dengan Pelaku Usaha Pengembang Perumahan,” *Jurnal Hukum dan Keadilan Cendekia* 4, Vol. 2 No. 2 (2022), hlm 160.

²¹ Sheilla Lizty, dkk., “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jual Beli Perumahan dengan Perjanjian Pengikatan Jual Beli,” *Law Review UNES* 5, Vol. 6 No. 3 (2024), hlm 88-102.

²² Ridwan Kh.pmd - Journal UII, accessed January 28, 2026, <https://journal.uui.ac.id/IUSTUM/article/download/1088/1813/1913>

mengagunkan aset tanah yang telah lunas dibayar oleh konsumen kepada pihak ketiga merupakan perbuatan yang tidak patut dan bertentangan dengan norma kepatutan dalam praktik bisnis properti. Secara etis dan yuridis, pengembang seharusnya menggunakan dana pelunasan dari konsumen untuk melakukan penebusan (*top-up*) sertifikat kavling kepada pihak perbankan, sehingga hak konsumen atas objek perjanjian memperoleh kepastian hukum. Sebaliknya, dengan tetap membebani sertifikat tersebut sebagai jaminan utang baru, pengembang secara sadar telah menambah risiko hukum atas objek yang pada hakikatnya telah menjadi hak konsumen.²³

Perilaku tersebut tidak hanya mencerminkan pengelolaan usaha yang tidak sehat, tetapi juga menunjukkan penyimpangan dari asas itikad baik dan kepatutan sebagaimana menjadi prinsip dasar dalam hukum perjanjian. Mengagunkan kembali aset yang telah lunas dibayar konsumen berarti menempatkan konsumen pada posisi rentan terhadap kemungkinan eksekusi oleh pihak ketiga, yang jelas bertentangan dengan kewajiban pengembang untuk memberikan perlindungan dan kepastian hukum atas objek perumahan.

Lebih lanjut, sikap pengembang yang sulit dihubungi, tidak transparan mengenai progres penyelesaian kewajiban, serta menolak solusi yang bersifat *win-win solution*, seperti pengalihan atau penataan ulang agunan menunjukkan adanya pengabaian terhadap hak-hak konsumen. Perilaku ini menegaskan bahwa pengembang tidak menjalankan standar perilaku yang patut dalam hubungan hukum dengan konsumen, melainkan lebih mengutamakan penyelamatan kepentingan aset pribadinya dibandingkan pemenuhan kewajiban kontraktual. Dengan demikian, perilaku pengembang tersebut tidak dapat dipandang sebagai kelalaian biasa, melainkan sebagai pelanggaran terhadap norma kepatutan, asas itikad baik, dan kewajiban hukum pelaku usaha, yang secara langsung memperkuat dasar yuridis terjadinya sengketa antara konsumen dan pengembang dalam pembelian Perumahan Patin.

Hasil kuisisioner dengan *warmeking* tersebut menunjukkan bahwa pengembang tidak menunjukkan itikad baik dalam menyelesaikan permasalahan yang timbul. Keterlambatan yang berlarut-larut, tidak adanya kepastian waktu, serta tidak dilaksanakannya pengembalian dana sebagaimana dijanjikan menunjukkan bahwa asas itikad baik hanya bersifat normatif dan tidak diwujudkan secara faktual.

Penolakan atau penundaan pemenuhan kewajiban merupakan bentuk penyangkalan terhadap klaim hak pihak lain²⁴. Hal ini sejalan dengan Pasal 19 ayat (2) dan (3) UUPK yang

²³ *Ibid*

²⁴ Sigit Wibowo, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Sengketa dengan Pelaku Usaha Pengembang Perumahan," *Jurnal Hukum dan Keadilan Cendekia* 4, Vol. 2 No. 2 (2022), hlm 55–69.

mewajibkan pelaku usaha memberikan ganti rugi dalam jangka waktu tertentu. Oleh karena itu, ketiadaan itikad baik pengembang berfungsi sebagai penyebab eskalatif yang memperbesar sengketa dari hubungan kontraktual menjadi sengketa hukum.²⁵

Penyelesaian Sengketa Terhadap Pembelian Perumahan Patin antara Konsumen dengan PT. Pratama Utama Jaya di Pekanbaru

Ketika permasalahan semakin kompleks dan tidak memperoleh penyelesaian dari pihak pengembang perumahan, perwakilan warga Perumahan Patin pada Januari 2023 mendatangi Kantor LBH PAHAM Riau. Kedatangan ini merupakan titik awal penyelesaian sengketa secara nonlitigasi berbetuk konsultasi. Dalam tahap ini, LBH PAHAM Riau melakukan konsultasi hukum dengan konsumen, menggali fakta, mendengarkan kronologi, serta memeriksa dokumen-dokumen perjanjian jual beli dan bukti pembayaran.

Dalam perspektif teori penyelesaian sengketa menurut *Pruitt* dan *Rubin*, tahap ini merupakan fase *diagnostic conflict*, yakni tahap mengenali sumber konflik, kepentingan yang terlibat, dan kemungkinan jalan keluar yang dapat ditempuh. Konsultasi ini menjadi sarana edukasi hukum bagi konsumen, sehingga mereka memahami bahwa kerugian yang dialami bukan sekadar persoalan teknis pembangunan, tetapi merupakan bentuk tidak dipenuhi dan pelanggaran hak konsumen yang memiliki konsekuensi hukum.²⁶

LBH PAHAM Riau juga memberikan pemahaman bahwa UUPK menjamin hak konsumen untuk menuntut pemulihan, baik melalui pengadilan maupun di luar pengadilan sebagaimana diatur Pasal 45 dan Pasal 47 UUPK. Oleh karena itu, disepakati bahwa penyelesaian awal akan ditempuh melalui jalur *Alternative Dispute Resolution* (ADR) guna mencari penyelesaian yang cepat, murah, dan berkeadilan.

Setelah kuasa nonlitigasi diberikan, LBH PAHAM Riau melakukan serangkaian survei lapangan. Survei dilakukan untuk melihat langsung kondisi rumah yang belum selesai, rumah yang memiliki kepemilikan ganda, serta bangunan yang berdiri di atas tanah yang tidak sesuai dengan sertifikat. LBH PAHAM Riau juga bekerja sama dengan tim independen untuk menyusun ulang *site plan* perumahan.

Tahap ini merupakan bentuk konkret dari upaya pembuktian awal (*early case assessment*) dalam teori ADR, yaitu memastikan bahwa klaim yang akan diajukan memiliki dasar fakta dan

²⁵ Sheilla Lizty, dkk., "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jual Beli Perumahan dengan Perjanjian Pengikatan Jual Beli," *Law Review UNES* 5, Vol. 6 No. 3 (2024), no. 1 (2022), hlm 88.

²⁶ Dean G. Pruitt & Jeffrey Z. Rubin, *Social Conflict: Escalation, Stalemate, and Settlement*, New York: McGraw-Hill, 1986, hlm. 19-21.

hukum yang kuat. Hasil verifikasi menunjukkan bahwa PT. Pratama Utama Jaya tidak hanya melakukan kewajibannya, tetapi juga berpotensi melakukan perbuatan melawan hukum karena menjual objek yang belum memiliki kepastian hak. Dengan adanya verifikasi ini, posisi tawar konsumen semakin kuat dalam menghadapi pelaku usaha, sekaligus memperjelas bahwa tuntutan konsumen bukan semata tuntutan moral, melainkan tuntutan yuridis yang dilindungi UUPK.

Langkah penyelesaian sengketa non-litigasi berikutnya yakni LBH PAHAM Riau kemudian melakukan negosiasi dengan tujuan awal berkoordinasi dengan pemilik tanah, notaris, serta BPR ABS sebagai pemegang sertifikat. Tahap ini penting karena sengketa Perumahan Patin tidak hanya melibatkan konsumen dan pengembang perumahan, tetapi juga pihak ketiga yang memegang alas hak tanah.

Dalam kerangka teori Fisher, Ury, dan Patton, tahap ini merupakan upaya memetakan kepentingan para pihak (*interest-based negotiation*), sehingga solusi yang akan dirancang tidak bersifat memaksakan, tetapi mempertimbangkan kepentingan semua pihak. Dari tahap ini terungkap bahwa sebagian tanah belum dilunasi oleh pengembang perumahan dan sertifikat masih diagunkan ke bank. Fakta ini menegaskan bahwa kerugian konsumen merupakan akibat langsung dari kelalaian dan itikad tidak baik pelaku usaha.²⁷

Setelah fakta dan kepentingan para pihak terpetakan, LBH PAHAM Riau memfasilitasi negosiasi antara konsumen, pemilik tanah, dan pihak bank. Negosiasi ini bertujuan untuk memulihkan hak konsumen atas rumah dan tanah, bukan sekadar menuntut pertanggungjawaban pengembang perumahan. Negosiasi dilakukan dengan prinsip *win-win solution*, yaitu mencari skema penyelesaian berupa pelunasan sisa tanah, pemecahan sertifikat, dan pemberian skema kredit yang dapat dijangkau konsumen. Upaya ini mencerminkan tujuan Pasal 47 UUPK, yaitu mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi serta tindakan tertentu agar kerugian konsumen tidak berulang. Tahap ini juga merupakan implementasi teori *principled negotiation*, yang berfokus pada kepentingan, bukan pada saling menyalahkan.²⁸

Sebagai bagian dari rangkaian penyelesaian sengketa, selanjutnya tim kuasa hukum konsumen juga melakukan pertemuan dengan Hengki Arza selaku pengembang, yang saat itu berada di Rumah Tahanan Kelas I Sialang Bungkok Pekanbaru. Dalam pertemuan tersebut,

²⁷ E. Sundari, "Perlindungan Konsumen dalam Sengketa Perumahan", *Jurnal Arena Hukum*, Vol. 11 No. 1, 2018, hlm. 87-89.

²⁸ Roger Fisher, William Ury & Bruce Patton, *Getting to Yes: Negotiating Agreement Without Giving In*, New York: Penguin Books, 2011, hlm. 40-43.

pengembang mengakui adanya keterlambatan pembangunan yang disebabkan oleh kendala keuangan dan permasalahan kerja sama dengan pihak bank, namun menolak mekanisme pengalihan agunan yang ditawarkan. Walaupun negosiasi telah berjalan panjang, proses ini mengalami hambatan karena ketidakpatuhan pelaku usaha dan kurangnya koordinasi internal konsumen. Beberapa perwakilan konsumen melakukan negosiasi langsung tanpa melibatkan LBH PAHAM Riau, yang mengakibatkan terjadinya deadlock dan menjadi akhir penyelesaian non-litigasi.

KESIMPULAN

Analisis yuridis penyebab terjadinya sengketa pembelian perumahan patin antara konsumen dengan PT. Pratama Utama Jaya yaitu ketidakjujuran pengembang sebagai pelanggaran hak konsumen atas informasi dan kepastian dalam serah terima rumah, dan merealisasi pembangunan. Yang kedua ketidakmampuan ekonomi pengembang yang berimplikasi pada tertundanya penyerahan unit dan tidak dilaksanakannya kewajiban pengembalian dana, serta tidak adanya itikad baik pengembang dalam menindaklanjuti keluhan dan menyelesaikan permasalahan konsumen. Penyelesaian sengketa terhadap PT. Pratama Utama Jaya dalam memenuhi hak-hak konsumen di Pekanbaru dilakukan melalui jalur non-litigasi berbentuk konsultasi dan negosiasi. Namun, efektivitas penyelesaian masih terbatas, akibat perbedaan kepentingan, khususnya terkait harga tanah dan status sertifikat, itikad baik pengembang dan kurangnya pengawasan pemerintah. Sehingga penyelesaian sengketa non-litigasi belum sepenuhnya memberikan hasil yang optimal.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Coser, Lewis A. 1999. *The Functions of Social Conflict*. Glencoe: The Free Press.
- Fisher, Roger, William Ury, dan Bruce Patton. 2011. *Getting to Yes: Negotiating Agreement Without Giving In*. New York: Penguin Books.
- Pruitt, Dean G., dan Jeffrey Z. Rubin. 1986. *Social Conflict: Escalation, Stalemate, and Settlement*. New York: McGraw-Hill.

B. Jurnal

- Abdullah, Noor Anisah, et al. "Perspective of Construction Team Towards Causes of Defects in Public Housing Projects." *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences* 12, no. 9 (2022). <https://doi.org/10.6007/IJARBS/v12-i9/14511>.

- Abdalla M Odeh and Hussien T Battaineh, "Causes of Construction Delay: Traditional Contracts," *International Journal of Project Management* 20, no. 1 (2002): 67–73, [https://doi.org/10.1016/S0263-7863\(00\)00037-5](https://doi.org/10.1016/S0263-7863(00)00037-5).
- Bella Destya Handayanti and Dhany Rahmawan, "Perlindungan Konsumen Terhadap Perbuatan Melawan Hukum Oleh Developer Perumahan Dalam Melakukan Pemasaran," *Reformasi Hukum Trisakti* 4, no. 1 (2022): 1–10.
- E. Sundari. 2018. "Perlindungan Konsumen dalam Sengketa Perumahan." *Jurnal Arena Hukum* 11, no. 1.
- Fauzansyah, Azhari Yahya, dan Iman Jauhari. 2019. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pembelian Rumah Melalui Perjanjian Pengikatan Jual Beli (PPJB)." *Jurnal IUS* 7, no. 2.
- Lizty, Sheilla, dkk. 2024. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jual Beli Perumahan dengan Perjanjian Pengikatan Jual Beli." *Law Review UNES* 6, no. 3.
- Miftahur Rachman, dkk. 2025. "Analisis PPJB dalam Perlindungan Konsumen pada Kasus Kepailitan Developer Perumahan." *Jurnal Sentri* 4, no. 11.
- Noor Anisah Abdullah et al., "Perspective of Construction Team Towards Causes of Defects in Public Housing Projects," *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences* 12, no. 9 (2022): 232–38, <https://doi.org/10.6007/IJARBS/v12-i9/14511>.
- Rifaldi. 2019. "Perlindungan Konsumen Terhadap Perubahan Harga Jual Rumah." *Jurnal Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura* 2, no. 3.
- Salim, Patrick Winson, Clayment Claudio Jap, dan Margareth Trisya Adefinola Naru. "Pemenuhan Hak Konsumen Dalam Sengketa Perdata Lahan Meikarta." *Jurnal Cahaya Mandalika* 3, no. 1 (2023). <https://ojs.cahayamandalika.com/index.php/jcm/article/view/1961>
- Supriyatni, Renny. 2019. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Sengketa Konsumen." *Jurnal Arena Hukum* 12, no. 1.
- Ti, Edward. "Guest Editorial: Comparative Perspectives in Multi-Owned Developments across City-States." *Journal of Property, Planning and Environmental Law* 16, no. 1 (2024). <https://doi.org/10.1108/JPEL-01-2024-066>
- Wibowo, Sigit. 2022. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Sengketa dengan Pelaku Usaha Pengembang Perumahan." *Jurnal Hukum dan Keadilan Cendekia* 4, no. 2.

C. Peraturan Perundang-Undangan

Indonesia. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

D. Website

Ridwan. n.d. "Perlindungan Hukum Konsumen." Journal UII. Diakses 28 Januari 2026.

<https://journal.uui.ac.id/IUSTUM/article/download/1088/1813/1913>