

# PERLINDUNGAN HUKUM BAGI SERTIFIKASI *BROKER PROPERTY* DALAM PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Rose Yunita Latuconsina, Wiwik Sri Widiarty, John Pieris

Universitas Kristen Indonesia, Indonesia.

\* Email untuk Korespondensi: roseyunita0306@gmail.com

---

## ABSTRAK

---

### Kata kunci:

Perlindungan Hukum,  
Sertifikasi, Broker  
Property, Perspektif,  
Perlindungan  
Konsumen

### Keywords:

Legal Protection,  
Certification, Property  
Broker, Perspective,  
Consumer Protection

Dalam ekosistem industry property, salah satu rantai pasok yang penting adalah perlindungan konsumen dan peran broker property adalah ketika memasarkan suatu produk property, bagi pengembang menjaga trust sangatlah penting. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perlindungan hukum bagi sertifikasi broker properti dalam perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Sertifikasi broker properti dianggap penting karena menjamin kompetensi dan profesionalisme para broker, serta memastikan kepatuhan terhadap standar hukum yang berlaku. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan perundang-undangan, pendekatan konsep, dan pendekatan historis dengan analisis kualitatif terhadap peraturan perundang-undangan yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sertifikasi broker properti berperan signifikan dalam melindungi konsumen dari praktik-praktik tidak adil dan merugikan, serta meningkatkan transparansi dan keamanan dalam transaksi properti. Dengan demikian, keberadaan sertifikasi ini mendukung terciptanya lingkungan bisnis properti yang lebih adil dan dapat dipercaya, sesuai dengan tujuan utama Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

*In the property industry ecosystem, one of the important supply chains is consumer protection and the role of property brokers is when marketing a property portfolio, for developers to maintain trust is very important. This study aims to analyze the legal protection for property broker certification in the perspective of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. Property broker certification is considered important because it guarantees the competence and professionalism of brokers, as well as ensuring compliance with applicable legal standards. The research methods used are a legislative approach, a conceptual approach, and a historical approach with a qualitative analysis of relevant laws and regulations. The results of the study show that property broker certification plays a significant role in protecting consumers from unfair and harmful practices, as well as increasing transparency and security in property transactions. Thus, the existence of this certification supports the creation of a fairer and more trustworthy property business environment, in accordance with the main objectives of the Consumer Protection Law.*

---

*Ini adalah artikel akses terbuka di bawah lisensi [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).  
This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.*

---

## PENDAHULUAN

Indonesia adalah Negara konstitusional, yaitu negara yang berdasarkan UUD RI 1945, berdemokrasi dengan dasar kedaulatan rakyat serta negara Indonesia yang disebut Pancasila (Aswandi & Roisah, 2019; Muhlashin, 2021; Sodikin, 2014). Dalam pidato Presiden Jokowi pada acara pembukaan Musyawarah Nasional Persatuan Perusahaan Real Estate Indonesia (MUNAS REI) XVII 2023 di Jakarta, tanggal 9 Agustus 2023, disebutkan, bahwa peranan sektor property terhadap perekonomian Indonesia menyumbangkan Rp.2 Trillyun hingga Rp. 2.800 Trillyun per tahun. Presiden menyebutkan, kontribusi sektor property 16 persen terhadap

produk domestik bruto (PDB), bahkan tenaga kerja yang terlibat dalam perputaran ekonomi di sektor property menyentuh 13 juta samapai 19 juta orang (Sekretariat Kabinet RI, 2023). Industri property ini diatur semakin tertata, dan berlandaskan hukum dalam setiap kegiatannya. Menurut John Pieris, hukum berperilaku dalam masyarakat yang dinamis. Karena dimana ada masyarakat disitu ada hukum, maka hukum dimatinya berperilaku. Begitupun sebaliknya perilaku masyarakat tercermin dari perilaku hukum (Kesek, 2017).

Menurut Kepala Badan Kawasan *Property* Terpadu Kadin, Budiarsa Sastrawinata, mengatakan, standarisasi *broker* sangat penting sebagai bagian dari upaya perlindungan konsumen. Dalam ekosistem *industry property*, salah satu rantai pasok yang penting adalah perlindungan konsumen dan peran broker property adalah ketika memasarkan suatu produk property, bagi pengembang menjaga trust sangatlah penting. Trust berarti memberikan perlindungan hukum kepada konsumen, dengan adanya sertifikasi adalah bentuk dari pelaksanaan Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Adhi, 2022). Tanggapan pelaku property yang secara sinergis memberikan sumbangsih bagi pemenuhan itu. Dalam industry property yang terlibat antara lain pengembang (*developer*), investor, konsultan, notaris/PPAT, bank, penilai property dan perantara jual – beli, sewa menyewa property (*broker*). Terhadap hal ini, pentingnya Broker property sebagai tenaga kerja dapat menjalankan fungsinya, sehingga terciptanya ekosistem industry property yang tentu saja dapat menjadi sumbangan dam atau memberikan kontribusi yang lebih baik lagi demi meningkatnya pembangunan nasional untuk kepentingan hajat orang banyak sesuai ciata – cita Republik Indonesia dari sektor property. Namun dibalik kesuksesan yang disebutkan oleh data Kementerian PUPR, oleh Direktur Jenderal Pembiayaan Infrastruktur, Herry Trisaputra Zuna, mengatakan, saat ini penyediaan perumahan masih dihadapkan pada tantangan yang besar untuk menyelesaikan 12,71 juta backlog rumah tangga, dan terus bertambah sekitar 600.000 -800.000 rumah tangga baru setiap tahunnya. Diketahui bersama *property* telah menjadi elemen masyarakat yang sangat mendesak untuk segera dipenuhi guna menyiapkan hunian setiap anggota keluarga sekaligus menyiapkan perumahan dan pemukiman yang layak bagi masyarakat yang sangat mendesak untuk segera dipenuhi guna menyiapkan hunian setiap anggota keluarga sekaligus menyiapkan perumahan dan pemukiman yang layak bagi kemerdekaan warga mendapatkan *property* dilokasi dan sesuai referensi yang ingin dimilikinya.

Tujuan pembangunan nasional sudah dirumuskan di dalam pembukaan Undang – Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 dan Pancasila. Dalam Alinea ke -4 Pembukaan UUD RI 1945, menyebutkan” Kemudian daripada itu untuk membentuk suatu pemerintahan negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan , perdamaian abadi dan keadilan social” (UUD 1945, 2024). Makna yang terkandung dalam Alinea ke-4 ini sekaligus menjadi tujuan negara yang harus menjadi acuan bagi penyelenggaraan pemerintah dimana melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Industri *property broker property* merupakan salah satu mata rantai demi tercapainya tujuan Undang – Undang Perlindungan Konsumen. Di era globalisasi dan era digitalisasi yang semakin marak dengan berbagai macam dinamika dan fenomena yang terjadi, hal ini dibuktikan dengan adanya social media seperti, instagram, facebook, tiktok, dan lain-lain. Terbukanya pasar global nasional tidak hanya dari luar negeri. Namun juga dalam negeri di tahun 2023 dihadirkan dengan munculnya sebuah fenomena CHAT GPT dimana memberikan informasi yang cukup terbuka terhadap siapapun komsumen di Indonesia, sehingga semakin terbukanya pasar global nasional tidak hanya di luar negeri namun juga dalam negeri.

UUD RI 1945 ditegaskan, bahwa Indonesia adalah negara hukum dalam arti *rechstaat*, pemerintah bertanggung jawab terhadap terjaminnya peningkatan kesejahteraan masyarakat tersebut memastikan nutum jumlah dan kesamaan barang dan atau jasa yang diperolehnya. Sesuai dengan Pasal 33 UUD 1945 pada bab perekonomian nasional dan kesejahteraan sosial, menyebutkan, perekonomian nasioanal diselenggarakan berdasarkan atas demokrasi ekonomi dengan prinsip kebersamaan, efisiensi, berkeadilan, berkelanjutan, berwawasan lingkungan, kemandirian, serta dengan menjaga keseimbangan kemajuan dan kesatuan ekonomi nasional (Faz, 2017; Imanullah, 2017; Zulkifli & Fahrika, 2020).

Berdasarkan amanat konstitusi tersebut, maka negara mengeluarkan Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pada Pasal 2, disebutkan, tujuan perlindungan konsumen berdasarkan manfaat, keadilan, keseimbangan, dan kemanan, keselamatan konsumen dan kepastian hukum (Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, n.d.) Di dalam Undang – Undang Perlindungan Konsumen juga mengatur pentingnya seorang pelaku usaha. Sebagai broker property memiliki kewajiban untuk beritikad baik, terhadap hal yang dilakukan memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur serta tidak diskriminatif. Dalam hal melindungi konsumen penting juga mengetahui standar property yang

boleh diperjual belikan, tentu saja broker sebagai pelaku usaha memiliki hak untuk menerima pembayaran sesuai dengan kesepakatan yang diperdagangkan. Hak broker untuk mendapatkan perlindungan dari tindakan konsumen yang beritikad baik. Hak untuk melakukan pembelaan diri diatur di dalam penyelesaian sengketa konsumen (Susanti et al., 2022).

Untuk standar kompetensi broker mengacu dari Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 105/M-DAG/PER/12/2015 tentang Pemberlakuan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Real Estat Golongan Pokok Real Estat Bidang Perantara Perdagangan Property. Masalah yang sering timbul berkaitan dengan perlindungan konsumen dan yang sudah diatur oleh SKKNI sebagai berikut (Susanti et al., 2022):

1. Tidak memberikan informasi yang jelas tentang aspek legal kepada konsumen;
2. Pelaku usaha tidak mendapatkan komisi atas pekerjaan yang sudah dilakukan oleh broker property;
3. Broker property tidak mendapat informasi yang jelas dan benar dari pemilik property tentang kondisi property yang akan diperdagangkan;
4. Sertifikasi yang dilakukan tidak sepenuhnya sesuai dengan kompetensi yang diberikan.

Saat ini broker property memiliki asosiasi yang diberi nama Asosiasi Real Estat Broker Properti Indonesia (AREBI), terus menerus memberikan masukan kepada pemerintah agar mewajibkan kepada para pelaku usaha tersertifikasi sebagai bentuk pelaksanaan dari Undang – Undang Perlindungan Konsumen. Dalam hal ini menjadi pertimbangan peneliti untuk melakukan penelitian tesis dengan judul: “ Perlindungan Hukum Sertifikasi Broker Property Dalam Perspektif Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen”.

Penelitian sebelumnya oleh Sabil pada tahun 2020, menemukan hasil penelitian menunjukkan bahwa pajak penghasilan nomor.23 tahun 2018 mempunyai pengaruh signifikan positif terhadap pajak penghasilan pasal 4 (2) (Sabil et al., 2020).

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguraikan dan menjelaskan berbagai aspek yang ingin dicapai dalam meneliti masalah hukum yang dipilih. Secara khusus, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui pentingnya sertifikasi broker properti dalam perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk menganalisis dan menjelaskan bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh sertifikasi broker properti, sehingga dapat memberikan gambaran yang komprehensif tentang mekanisme perlindungan hukum dan kepentingan konsumen dalam transaksi properti.

## METODE

Metode penelitian yang digunakan adalah menggunakan penelitian hukum normatif atau penelitian hukum kepustakaan. Pengembangan penelitian hukum untuk pengembangan hukum mencari prinsip – prinsip yang menjadi landasan hukum tertentu. Penelitian ini menggunakan beberapa pendekatan penelitian antara lain pendekatan Perundang – Undangan (Statute approach), yaitu, dilakukan dengan menelusuri dan memahami semua Undang – Undang dan regulasi yang berkaitan dengan isu hukum yang sedang ditangani (Aryani, 2021). Peraturan perundang – undangan yang digunakan yaitu Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Peraturan Presiden Nomor 8 Tahun 2012 tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia, Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 105 tahun 2015, Peraturan Menteri Perdagangan RI Nomor 105/M-DAG/PER/12/2015. Pendekatan Konsep (conceptual approach), dilakukan manakala peneliti tidak beranjak dari aturan hukum yang ada (Christy, 2020). Pendekatan Historis (historical approach), bertujuan untuk mencari aturan hukum dari waktu ke waktu dalam rangka memahami filosofi dari aturan hukum tersebut dan mempelajari perkembangan aturan hukum tersebut (Nurhayati et al., 2021).

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder, yaitu data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung berupa dokumen. Data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer yang meliputi, Peraturan Perundang – Undangan, yaitu, Undang – Undang Perlindungan Konsumen. Peraturan Presiden, Peraturan Menteri Perdagangan. Bahan hukum sekunder yang terdiri dari buku – buku literatur, jurnal – jurnal hukum, karya ilmiah, hasil makalah, dan lain – lain. Selain itu, bahan hukum tersier yang memberikan petunjuk atau penjelasan tambahan seperti, kamus KBBI, Kamus Hukum, dan lain – lain. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan studi kepustakaan (library research), yaitu studi tentang Peraturan Perundang – undangan, buku – buku melalui perpustakaan.

Lokasi penelitian dilakukan di Perpustakaan UKI Cawang Jakarta Timur, dan di perpustakaan PPS UKI Jakarta Pusat, serta di Kantor Asosiasi Real Estat Indonesia di Jakarta. Metode analisis secara analisis kualitatif, dilakukan penelitian dengan menguraikan kondisi maupun fakta – fakta tentang objek penelitian.

Fakta hukum ini dianalisis dengan menggunakan berbagai Undang – Undang yang berkaitan dengan permasalahan, dan teori serta doktrin untuk mencari jawaban atas masalah yang akan dibahas lebih lanjut.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Sertifikasi Broker Properti Dalam Perlindungan Konsumen

Standar internasional Hak Asasi Manusia menekankan bahwa hak rakyat atas perumahan identik dengan hak rakyat atas tempat untuk hidup. Karena hak ini berkaitan dengan hidup seseorang, maka rumah dalam pengertian ini mencakup makna perumahan yang layak atau memadai, sehingga rumah menjadi tidak sekedar sebetuk bangunan yang mempunyai atap. Dari standar internasional tersebut, makna rumah yang layak atau memadai, berarti ketersediaan pelayanan, material, fasilitas dan infrastruktur. Standard internasional menyatakan *legal security of tenure* sebagai sebuah prinsip yang erat kaitannya dengan pemenuhan hak rakyat atas perumahan (Astrid et al., 2021).

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan hukum kepada konsumen (Pasal 1 angka (1) UUPK). Perlindungan hukum merupakan perlindungan atas hak-hak konsumen baik dari pelaku usaha, pemerintah serta institusi hukum dalam kaitannya dengan pemanfaatan atau penggunaan suatu produk barang dan/atau jasa, baik berdasarkan perjanjian maupun menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku untuk memberikan jaminan kepastian hukum kepada konsumen sesuai asas perlindungan konsumen.

Untuk mewujudkan perlindungan bagi konsumen, maka perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional (penjelasan Pasal 2 UUPK), yaitu:

- a. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan;
- b. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil;
- c. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, pemerintah dalam arti materiil ataupun spritual;
- d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan;
- e. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen serta negara menjamin kepastian hukum.

Undang – Undang Nomor 4 Tahun 1992 Tentang Perumahan dan Permukiman juga menegaskan hak warga Negara atas perumahan yang layak, yaitu pada pasal 5 ayat (1); “Setiap warga Negara mempunyai hak untuk menempati dan/atau menikmati dan/atau memiliki rumah yang layak dalam lingkungan yang sehat, aman, serasi dan teratur”

Dalam konteks penelitian ini, di mana tema perlindungan konsumen perumahan menjadi fokus kajian utama, maka ketentuan-ketentuan sebagaimana yang diatur di dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tetap menjadi acuan utama. Pemberlakuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 memang sebuah manifestasi terserapnya berbagai aspirasi yang memperjuangkan nasib konsumen. Namun demikian, hal tersebut tidak memberikan jaminan keberhasilan di dalam pelaksanaannya. Undang–Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dalam pasal 8 ayat (1) telah memuat aturan-aturan yang dapat melindungi konsumen dari berbagai pelanggaran pelaku usaha.

Properti merupakan kebutuhan dasar manusia sebagai bagian dari kebutuhan atas sandang dan papan. Terlibat dalam industri properti tersebut adalah antara lain pengembang (developer), investor, konsultan, notaris / PPAT, bank, penilai properti dan perantara jual- beli-sewa properti (broker properti). Tantangan untuk menyiapkan broker / agen property yang profesional yang memiliki standar kerja yang baik, kemampuan melayani konsumen yang benar dan pengetahuan properti yang baik sangat di butuhkan (Minarni, 2019).

Pembangunan perumahan merupakan salah satu hal penting dalam strategi pengembangan wilayah yang menyangkut aspek-aspek yang luas di bidang kependudukan dan berkaitan erat dengan pembangunan ekonomi dan kehidupan sosial dalam rangka pemantapan ketahanan nasional. Terkait hal tersebut maka pembangunan perumahan dan pemukiman sebagaimana yang tertuang di dalam Pasal 4 UU No. 4 Tahun 1992 ditujukan untuk ;

- a. Memenuhi kebutuhan rumah sebagai salah satu kebutuhan dasar manusia, dalam rangka peningkatan dan pemerataan kesejahteraan rakyat
- b. Mewujudkan pemukiman yang layak dalam lingkungan yang sehat, aman, teratur
- c. Memberi arah pada pertumbuhan wilayah dan persebaran penduduk yang rasional
- d. Menunjang pembangunan di bidang ekonomi, sosial, budaya dan bidang lainnya.

Berdasarkan Pasal 18 ayat (1) Undang -Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha di dalam menawarkan barang dan/jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan atau perjanjian apabila ;

- a. Menyatakan pengalihan tanggungjawab pelaku usaha;
- b. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
- c. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/jasa yang dibeli konsumen;
- d. Menyatakan pemberian kuasa dan konsumen pada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
- e. Mengatur pembuktian atas hilangnya kegunaan barang dan/atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
- f. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi objek jual beli jasa;
- g. Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;
- h. Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebasan hak tanggungan, gadai, atau jaminan, terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.

Kesimpulannya, Pasal 18 ayat (1) UUPK pada dasarnya tidak melarang pelaku usaha untuk membuat perjanjian yang memuat klausula baku, sepanjang klausula tersebut tidak mencantumkan hal-hal yang dilarang. Namun realitanya, meski telah ada beberapa pembatasan dalam UUPK, tetap saja klausula perjanjian baku yang dirumuskan pengembang perumahan (developer) menempatkan konsumen pada posisi yang tidak menguntungkan. Karena faktor kebutuhan konsumen terpaksa menerima kondisi menjadi subyek aktifitas bisnis untuk meraup keuntungan yang tidak fair oleh pelaku usaha. Disisi lain konsumen juga tidak mempunyai pengetahuan yang memadai tentang bentuk-bentuk perjanjian perumahan.. Kemampuan konsumen memenuhi syarat-syarat yang telah ditetapkan secara baku dan sepihak oleh pengusaha kadang tidak bisa dipenuhi pada saat perjanjian sementara berjalan. Dalam hal ini konsumen harus menerima segala akibat yang timbul dari perjanjian tersebut walaupun tanpa kesalahannya.

### **Jenis Pelanggaran Konsumen Properti**

Bentuk-bentuk atau jenis pelanggaran konsumen perumahan secara umum dapat dibagi dalam dua kelompok, yaitu ;

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

Komplain atau ketidakpuasan konsumen perumahan terhadap pengembang (developer) mencakup:

1. perjanjian jual beli yang tidak seimbang;
2. kualitas spesifikasi teknis rumah tidak sesuai dengan yang dijanjikan atau tercantum dalam brosur;
3. waktu penyerahan tanah dan bangunan rumah tidak tepat;
4. penyerahan sertifikat yang belum dilaksanakan;
5. fasilitas sosial dan fasilitas umum yang tidak standar atau belum direalisasikan;

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 yaitu perjanjian yang memuat klausula baku atau klausula ekseonerasi (exonerative clause/exemption clause); klausula yang berisi pembebasan atau pembatasan pertanggung jawaban dari pihak pelaku usaha (Satria, 2014); (Windiantina, 2020). Pada prinsipnya UU 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). Namun dalam prakteknya berdasarkan hasil penelitian, meski telah ada beberapa pembatasan dalam UUPK, tetap saja klausula perjanjian baku yang dirumuskan pengembang perumahan menempatkan konsumen pada posisi yang tidak menguntungkan.

Subjek yang disebut sebagai konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan/atau jasa. Sesuai bunyi penjelasan Pasal 1 butir (2) Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 kata pemakai menekankan konsumen adalah konsumen akhir (ultimade consumer). UU Nomor 8 Tahun 1999 dalam penjelasannya mengenai konsumen menegaskan bahwa didalam kepustakaan ekonomi dikenal istilah konsumen akhir dan konsumen antara. Konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaat akhir suatu produk, sedangkan konsumen antara adalah konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses produksi suatu produk lainnya (Panjaitan, 2021); (Sihombing, 2023).

Pengertian konsumen dalam Undang-Undang ini adalah konsumen akhir. Hal ini pun diperkuat oleh pendapat Nasution yang mengatakan bahwa ; “Konsumen akhir yaitu setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, digunakan untuk memenuhi kebutuhan hidup pribadi, keluarga atau rumah tangganya, dan tidak untuk keperluan komersil.”

Adapun menurut Shidarta istilah pemakai sebagaimana yang dijelaskan oleh Pasal 1 butir (2) UUPK adalah menekankan bahwa, konsumen adalah konsumen akhir (ultimate consumer). Istilah pemakai dalam hal ini tepat digunakan dalam rumusan ketentuan tersebut sekaligus menunjukkan barang dan/atau jasa yang dipakai tidak serta merta hasil transaksi jual beli. Artinya sebagai konsumen tidak selalu harus memberikan prestasinya dengan cara membayar uang untuk memperoleh barang dan/atau jasa itu. Dengan kata lain, dasar hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha tidak harus kontraktual (the privity of contract). Berdasarkan dari penjelasan tentang konsumen akhir, maka secara garis besar ada beberapa poin utama yang dapat dirangkum mengenai konsumen.

Pertama, konsumen adalah setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan/ atau jasa yang tersedia di dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain. Kedua, barang dan/jasa diperoleh melalui mekanisme pemberian prestasi dengan cara membayar uang, namun dapat juga barang dan/atau jasa diperoleh tidak melalui mekanisme pemberian prestasi dengan cara membayar uang. Mekanisme seperti ini dikenal dengan istilah the privity of contract. Sebagai contoh seseorang memperoleh parcel pada hari lebaran, isi paketnya adalah makanan dan minuman kaleng yang dibeli oleh si pengirim dari pasar swalayan, namun konsumen akhir dari makanan dan minuman itu adalah si penerima parcel dengan tanpa harus mengeluarkan sejumlah uang.

Ketiga, barang dan/atau jasa yang telah diperoleh tidak untuk diperdagangkan kembali. Jika terjadi pelanggaran terhadap hak-hak konsumen oleh pelaku usaha, maka pihak konsumen dapat mengadukannya kepada lembaga yang berwenang, seperti tercantum dalam Undang UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pasal 45 ayat (1) ; “Setiap konsumen yang dirugikan bisa menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada dilindungan peradilan umum”

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

Sebagian besar bentuk perlindungan konsumen yang diberikan oleh pihak broker hampir sama, yaitu memberikan keterangan terkait perumahan secara jelas dan lengkap, menjamin mutu barang atau jasa yang diperdagangkan sesuai standar mutu barang dan jasa yang berlaku, memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji atau mencoba rumah yang diperdagangkan. Apabila ada konsumen yang meminta untuk dicarikan rumah maka broker langsung mencarikan rumah sesuai keinginan konsumen selanjutnya memberikan informasi terkait kekurangan dan kelebihan yang diinginkan agar konsumen dapat melakukan pertimbangan terlebih dahulu,

Hubungan antara produsen dengan konsumen dilaksanakan dalam rangka jual beli. Jual beli sesuai Pasal 1457 KUH Perdata adalah suatu perjanjian sebagaimana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan. Dalam pengertian ini, terdapat unsur-unsur: perjanjian, penjual dan pembeli, harga, dan barang.

Dalam hubungan langsung antara pelaku usaha dan konsumen terdapat hubungan kontraktual (perjanjian). Jika produk menimbulkan kerugian pada konsumen, maka konsumen dapat meminta ganti kerugian kepada produsen atas dasar tanggung jawab kontraktual (contractual liability). Seiring dengan revolusi industri, transaksi usaha berkembang ke arah hubungan yang tidak langsung melalui suatu distribusi dari pelaku usaha, disalurkan atau didistribusikan kepada agen, lalu ke pengecer baru sampai konsumen. Dalam hubungan ini tidak terdapat hubungan kontraktual (perjanjian) antara produsen dan konsumen.

### **Hak – Hak Konsumen Menurut Undang – Undang Perlindungan Konsumen**

Undang-undang Perlindungan Konsumen memberikan perlindungan kepada setiap konsumen yang merasa dirugikan hak-haknya oleh pelaku usaha. Pada dasarnya pelaku usaha bertanggung jawab atas kerugian yang di derita konsumen atas produk atau jasa yang diperdagangkan. Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pada Bab VI Tanggung Jawab Pelaku Usaha Pasal 19 Ayat (1) “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau di perdagangkan.” Hal ini diperlukan karena konsumen dalam berbagai kondisi seringkali ditempatkan pada posisi yang lemah bila dibandingkan dengan produsen. Hal tersebut menyebabkan hukum perlindungan konsumen di anggap penting keberadaannya

Broker yang tidak melakukan kewajibannya sebagai perantara antara penjual dan pembeli biasanya bukan broker yang berasal dari dalam melainkan broker yang datang dari luar. Menyalurkan jasanya dengan memfasilitasi seorang pembeli kepada yang pada dasarnya pihak tidak membutuhkan jasanya dan kemudian meminta komisi tanpa ada kesepakatan awal. Juga kadang mereka mengambil keuntungan sebesar-besarnya sehingga terkadang keuntungan yang diperoleh broker lebih besar dari pada keuntungan yang diperoleh pihak dari objek transaksi yang diperjualbelikan kewajibannya dengan baik maka akan timbul wanprestasi. Wanprestasi atau cidera janji adalah tidak terlaksananya prestasi atau kewajiban sebagaimana mestinya yang telah disepakati didalam kontrak. Tindakan wanprestasi ini membawa konsekuensi timbulnya hak dari pihak yang dirugikan untuk menuntut pihak yang melakukan wanprestasi untuk memberikan ganti rugi atau penggantian (MP Pangaribuan, 2019); (Fazriah, 2023); (BERUTU, 2024). Ada tiga macam bentuk wanprestasi yaitu: wanprestasi tidak memenuhi prestasi, wanprestasi terlambat memenuhi prestasi, dan wanprestasi tidak sempurna memenuhi prestasi.

Agen properti pada dasarnya diberikan kewenangan oleh pemilik properti untuk mewakili dirinya dalam melakukan suatu perbuatan hukum atau hubungan hukum dengan pihak calon pembeli maupun untuk memasarkan propertinya kepada pihak calon pembeli. Kesepakatan pemasaran pada umumnya antara pemilik property dengan agen yang tidak bergerak sendiri (berkantor) dituangkan kedalam bentuk perjanjian tertulis yang bersifat baku. Hal ini menunjukkan profesionalisme dalam bekerja karena dinilai ada perencanaan yang jelas dalam pelaksanaan pemasaran.

Hakikat dari property broker adalah pedagang perantara (broker) dalam transaksi property sekalipun secara yuridis kedudukan property broker belum diatur secara khusus dalam undang-undang sehingga menimbulkan kekosongan hukum dalam pengaturan transaksi property yang melibatkan jasa pedagang perantara (broker) yang disebut property broker. Mengatasi kekosongan hukum tersebut dapat dilakukan dengan menerapkan ketentuan pedagang perantara (broker) dalam KUHD secara analogis kepada property broker karena hakikat dari property broker adalah pedagang perantara (broker)

Persaingan diantara usaha profesi broker perumahan yang berpotensi dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen. Pembagian wilayah yang dilakukan para broker perumahan dapat meningkatkan harga jual kepada konsumen terhadap sektor perumahan tertentu yang tentunya dengan berdasarkan pada Hukum Persaingan. Hal ini melanggar prinsip-prinsip Hukum Persaingan yang sehat dalam melakukan usaha.

Pengertian perjanjian/kontrak baku (standar) dapat ditemukan dalam Pasal 1 angka 10 UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK) yang memakai istilah “klausula baku” yang artinya : “Setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan telah ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.”

Perikatan menurut Pasal 1233 KUHPerdata lahir karena suatu persetujuan atau karena undang-undang. Berhubung judul penelitian penulis membahas mengenai perjanjian, maka penulis hanya akan membahas tentang perikatan yang lahir dari persetujuan yang pada hakikatnya disamakan artinya dengan perjanjian. KUHPerdata tidak menyebutkan secara jelas tentang momentum terjadinya perjanjian, pasal 1320 KUH Perdata hanya disebutkan cukup dengan adanya konsensus (kesepakatan) para pihak. Kesepakatan antara agen properti dan pemilik properti ditandai dengan penandatanganan perjanjian agen pemasaran yang melibatkan perusahaan. Dalam hal ini, masing-masing pihak memegang salinan perjanjian agen pemasaran yang telah ditandatangani oleh agen dan pemilik properti yang bersangkutan.

Bisnis properti pada dasarnya aspek kepercayaan berperan sangat besar menimbang bahwa para agen properti merupakan penghubung antara pihak penjual dengan pembeli. Dengan kata lain, aspek kepercayaan merupakan kunci terlaksananya hubungan baik antara agen dengan penjual maupun agen tersebut dengan pembeli. Adanya kepercayaan terlebih dahulu mendorong para pihak untuk melanjutkan hubungan berbentuk perjanjian tertulis maupun tidak tertulis. Upaya dalam mencegah terjadinya hal yang tidak diharapkan oleh

para pihak kedepannya kesepakatan perlu dituangkan dalam bentuk hitam diatas putih yang biasanya kita sebut dengan perjanjian tertulis.

Agen properti pada dasarnya diberikan kewenangan oleh pemilik properti untuk mewakili dirinya dalam melakukan suatu perbuatan hukum atau hubungan hukum dengan pihak calon pembeli maupun untuk memasarkan propertinya kepada pihak calon pembeli. Kesepakatan pemasaran pada umumnya antara pemilik property dengan agen yang tidak bergerak sendiri (berkantor) dituangkan kedalam bentuk perjanjian tertulis yang bersifat baku. Hal ini menunjukkan profesionalisme dalam bekerja karena dinilai ada perencanaan yang jelas dalam pelaksanaan pemasaran. Pengertian perjanjian/kontrak baku (standar) dapat ditemukan dalam Pasal 1 angka 10 UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK) yang memakai istilah “klausula baku” yang artinya : “Setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan telah ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.”

Kepastian hukum adalah jaminan bahwa hukum dijalankan, bahwa yang berhak menurut hukum dapat memperoleh haknya dan bahwa putusan dapat dilaksanakan. Walaupun kepastian hukum erat kaitannya dengan keadilan, namun hukum tidak identik dengan keadilan. Hukum bersifat umum, mengikat setiap orang, bersifat menyamaratakan, sedangkan keadilan bersifat subyektif, individualistis, dan tidak menyamaratakan. Sertipikat pengganti merupakan sertipikat tanah yang diakui secara hukum, sehingga dapat diperlakukan seperti sertipikat tanah asli.

Perjanjian merupa selanjutnya itu, konsumen yang telah melakukan pembayaran namun pembangunan berhenti, pembangunan perumahan tidak dilakukan hingga batas waktu penyerahan unit bahkan tidak ada pembangunan sama sekali. Hal lain yang perlu juga disorot adalah aktivitas utama pengembang (core business) yang melakukan pembangunan perumahan bukan melakukan pengelolaan pengumpulan dana masyarakat yang sebagaimana dilakukan oleh bank. Dana yang telah dibayarkan oleh konsumen kepada developer/pengembang merupakan dana yang besar minus lembaga penjamin yang menyebabkan konsumen tanpa jaminan keamanan dibangunnya rumah. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan ditemukan solusi untuk mengatasi kerugian konsumen melakukan pembelian rumah secara Kredit Pemilikan Rumah (KPR) ataupun tunai, bukan alat yang digunakan para pihak untuk mencapai tujuan bersama. Hal ini karena masing-masing pihak dalam perjanjian tentu memiliki kepentingan dimana kepentingan tersebut tidak dapat dicapai secara sendiri-sendiri dan memerlukan perjanjian untuk memenuhi kepentingan kedua pihak.

Perjanjian agen pemasaran properti jika dihubungkan dengan 1320 KUHPerdara yang memuat mengenai syarat sahnya sebuah perjanjian adalah sebagai berikut:

- a. Kesepakatan Kesepakatan dalam kontrak adalah perasaan rela atau ikhlas para pihak yang terikat kontrak untuk hal-hal yang ditentukan dalam kontrak. Seperti yang telah dibahas sebelumnya, penandatanganan perjanjian agen pemasaran properti dilakukan setelah pemilik properti setuju dengan kondisi-kondisi serta penjelasan dari agen. Dengan kata lain, pemilik diberi kebebasan untuk atau tidak memakai jasa tersebut (tidak di bawah paksaan dan penyalahgunaan keadaan). Tujuan dibuatnya perjanjian agen pemasaran juga jelas yaitu untuk membantu pemilik dalam penjualan propertinya dimana kedua pihak akan berakhir dengan win-win solution. Properti pemilik terjual dan perusahaan mendapat komisi (tidak mengandung unsur penipuan dan kesalahan).
- b. Kecakapan Orang yang cakap menurut hukum untuk membuat kontrak adalah mereka yang sudah dewasa. Batas dewasa menurut Pasal 330 KUH Perdata adalah usia 21 tahun atau sudah (pernah) menikah dan tidak ditempatkan dibawah pengawasan. Berdasarkan studi lapangan penulis mendapatkan bahwa rata-rata pemilik properti yang hendak memasarkan propertinya melalui masyarakat dengan rentang tahun 30 tahun keatas. Belum pernah ditemukan penandatanganan perjanjian pemasaran dengan anak yang dibawah umur maupun orang yang dibawah pengawasan. Jika pihak pemilik memiliki perwakilan, kebanyakan diwakili oleh anggota keluarga sendiri (istri, suami, anak, ibu, ayah).
- c. Hal Tertentu Pengertian dari hal-hal tertentu adalah objek yang ditentukan dalam kontrak harus diperjelas atau paling tidak objek bisa ditentukan, objeknya tidak boleh mengambang atau samar-samar. Bisa berupa barang dalam perjanjian jual beli berupa jasa dalam perjanjian pekerjaan jasa serta berupa hak dan kewajiban dari kreditor dan debitor. Hal ini sangat penting untuk mencegah munculnya kontrak yang bersifat yang bersifat fiktif. Objek dalam perjanjian agen pemasaran berupa jasa yaitu berupa jasa pemasaran properti. Berdasarkan analisis penulis, dalam praktiknya kegiatan yang dilaksanakan sebenarnya tidak hanya sebatas pemasaran saja melainkan juga mencakup konsultasi, negosiasi, pengurusan dokumen sampai dengan acara serah terima properti dan transaksi dilakukan. Adapun properti yang dipasarkan berbentuk bangunan, misalnya rumah, villa dan lain sebagainya. Tentunya sebelum penandatanganan perjanjian, agen harus melakukan survei ke lokasi terkait untuk memeriksa kondisi bangunan, memastikan fisik bangunan benar-benar ada, serta status kepemilikannya jelas melalui



pengumpulan dokumen terkait bangunan (sertifikat tanda kepemilikan, KTP, IMB). Sehingga perjanjian yang ditandatangani memiliki objek dan tujuan yang jelas.

- d. Sebab yang halal Suatu sebab yang diperbolehkan berarti bahwa kesepakatan yang tertuang didalam suatu kontrak tidak boleh bertentangan dengan perundang-undangan, ketertiban umum, dan kesusilaan. Kesepakatan yang tertuang di perjanjian agen pemasaran property antara dengan pemilik property menurut penulis tidak memuat hal yang bertentangan dengan peraturan yangtelah ditetapkan.Hal ini dapat dilihat dari tujuan dibuatnya perjanjian agen pemasaran yaitu untuk membantu pemilik dalam penjualan propertinya dimana kedua pihak akan berakhir dengan keadaan yang saling menguntungkan satu sama lain.Property pemilik terjual dan perusahaan mendapat komisi. Jenis perjanjian agen pemasaran yang bersifat eksklusif listing sebagaimana telah dibahas sebelumnya merupakan perjanjian baku, maka jika dikaitkan dengan ketentuan pencantuman klausula baku yang diatur dalam Pasal 18 UUPK yang menyatakan bahwa dalam pencantuman klausula baku dilarang:

1. menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
2. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
3. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
4. menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
5. mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
6. memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;
7. menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;
8. menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
9. mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.
10. Perjanjian agen pemasaran eksklusif listing jelas tidak bertentangan dengan Pasal 18 UUPK , karena dalam isi perjanjian sendiri tidak ada pernyataan pengalihan tanggung jawab dan jika sekalipun agen yang menandatangani perjanjian tidak bekerja lagi di maka agen tersebut akan digantikan dengan agen lain yang tentunya merupakan agen yang bekerja dibawah . Untuk biaya pendaftaran listing tidak dipungut biaya sebelum properti terjual. Dengan kata lain, pemilik property tidak akan dikenakan biaya apapun sebelum terjadi transaksi properti terkait. Semua pencantuman klausula baku juga tertera jelas dalam perjanjian agen pemasaran dan mudah dimengerti oleh para pihak.

Menurut peneliti, agen property pada dasarnya diberikan kewenangan oleh pemilik property mewakili dirinya dalam melakukan suatu perbuatan hukum atau hubungan hukum dengan pihak calon pembeli dan kesepakatan pemasaran pada umumnya antara pemilik property dengan agen dituangkan dalam bentuk perjanjian tertulis yang bersifat baku. Hal ini menunjukkan profesionalisme agen property dalam bekerja sebagaimana yang disebutkan dalam Pasal 18 Undang – Undang Perlindungan Konsumen.

### **Bentuk Upaya Perlindungan Hukum Broker Properti**

Bentuk perlindungan hukum sebagai perantara perdagangan properti atau sertifikasi perantara properti (broker properti) dalam melindungi tuntutan dari pihak ketiga sebagai perantara properti jika merasa dirugikan dapat mengajukan gugatan ke Pengadilan negeri. Jika terjadi perbuatan melawan hukum, maka Broker properti dapat mengajukan gugatan sebagaimana diatur dalam Pasal 1236 dan Pasal 1243 KUHPerdara diatur jenis ganti rugi yang dapat dituntut dalam dalam gugatan wanprestasi. Dalam wanprestasi yaitu berupa kerugian yang dialami oleh perantara properti untuk keuntungan yang diperoleh dan bunga. Sedangkan dalam Pasal 1365 KUHPerdara, yang menjadi dasar hukum dalam gugatan perbuatan melawan hukum adalah kerugian materil dan kerugian imateril. Perlindungan hukum lain dalam upaya penyelesaian yang dilakukan oleh perusahaan perantara perdagangan properti dalam usaha penyelesaian perselisihan adalah dapat dengan musyawarah atau negosiasi. Agen pemasaran berwenang menerima komisi apabila terjadi transaksi atas properti dari pembeli dan pihak perusahaan perantara perdagangan properti.

Sedangkan dalam Undang – Undang Perlindungan konsumen mengatur perjanjian baku dan hak – hak konsumen maupun hak – hak pelaku usaha. Klausula baku merugikan konsumen yang mana dalam hal ini pihak

pelaku usaha yang membuat kesepakatan atau perjanjian tanpa adanya negosiasi artinya konsumen hanya bisa mengambil atau meninggalkan kontrak yang mana hal ini sering dikenal dengan klausula baku. Dalam prakteknya sering bertentangan baik itu terhadap Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan peraturan di bidang perumahan.

### **Kasus – Kasus Pelanggaran Sertifikasi Broker Property**

Broker atau perantara perdagangan properti mulai pertengahan tahun 2009 diwajibkan memiliki sertifikasi profesi. Hingga saat ini, sekitar 70 persen broker properti belum memiliki sertifikat kelayakan profesi. Ketentuan sertifikasi bagi broker properti adalah tindak lanjut dari Peraturan Menteri Perdagangan (Permendag) Nomor 33/M-DAG/ PER/8/2008 tentang Perusahaan Perantara Perdagangan Properti. Sertifikasi juga menguntungkan pengusaha broker properti karena kepercayaan konsumen terhadap perusahaannya semakin besar. Kemendag sendiri memberikan kemudahan untuk ujian sertifikasi dengan pendaftaran gratis dan secara online. Dengan adanya sertifikasi, jika ada pelanggaran maka akan lebih gampang mendeteksi. Keuntungan dari sertifikasi ini, paling tidak konsumen terjamin dan jika ada kerugian bisa langsung ditindak ke broker yang menanganinya. Saat ini, di Indonesia sudah banyak broker properti yang tersertifikasi diantaranya di Jakarta, Bali, Jawa Barat dan Batam. Di Sumut baru mulai karena baru terbentuk Asosiasi Real Estate Broker Indonesia (AREBI) dan informasinya sudah ada sekitar 500 broker.

Broker (pialang) properti harus memiliki sertifikasi profesi. Hal ini dilakukan agar konsumen terlindungi. Adanya sertifikasi profesi sebenarnya dapat memberikan keuntungan tersendiri bagi pengusaha broker properti. Pasalnya, nama besar perusahaan pun akan semakin dipercayai oleh konsumen. "Sertifikasi juga menguntungkan pengusaha broker properti karena kepercayaan konsumen terhadap perusahaannya semakin besar," kata Direktur Jenderal (Dirjen) Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga Kementerian Perdagangan, Dengan sertifikasi, maka diyakini bisnis properti yang masih menjanjikan di Indonesia akan semakin berkembang baik sejalan dengan kenyamanan konsumen

Hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen merupakan dua bidang hukum yang pada hakikatnya sama dan tidak perlu dibedakan. Tujuan dari kedua bidang hukum ini adalah untuk menyeimbangkan hubungan antara pelaku usaha dan konsumen sedemikian rupa sehingga hak-hak konsumen terlindungi tanpa melupakan tanggung jawabnya. Peraturan perundang-undangan perlindungan konsumen dapat diartikan sebagai seperangkat standar yang bertujuan untuk melindungi kepentingan konsumen dalam penyediaan barang dan/atau jasa berdasarkan manfaat, keadilan, keseimbangan, keselamatan, keamanan konsumen, dan kepastian hukum. Berdasarkan pasal Undang-Undang Perlindungan Konsumen tahun 1999 dan peraturan perundang-undangan lainnya, konsumen mempunyai hak dan status yang sama dan dapat menuntut atau dituntut jika terbukti melanggar atau melanggar haknya. UUPK ini juga mengatur tentang hak konsumen dan kewajiban pengusaha, namun dalam hal ini konsumen harus tetap menjadi konsumen yang cerdas yaitu dengan mengutamakan kebutuhan dibandingkan keinginan

Dengan adanya Undang – Undang Perlindungan Konsumen diharapkan para pengusaha terpacu untuk meningkatkan daya saingnya dengan tetap memperhatikan kepentingan konsumen, undang-undang perlindungan konsumen juga sangat penting bagi penjual sebagai pengusaha, karena dapat mencegah penjual melakukan hal-hal yang dilarang oleh undang-undang dan juga dapat mencegah kerugian bagi pembeli sebagai konsumen. Dalam hal ini penjual harus memahami undang-undang perlindungan konsumen agar tidak melanggar undang-undang tersebut dan menjual sesuai aturan yang diberikan. Untuk mewujudkan tujuan perlindungan hukum terhadap konsumen, negara bertanggung jawab atas pembinaan dan penyelenggaraan perlindungan hukum.

Perlindungan hukum bagi pembeli tanah yang sertipikatnya menggunakan sertifikat pengganti dalam akta jual beli pada dasarnya sama dengan perlindungan hukum terhadap Sertipikat Hak atas Tanah biasa. Terhadap bidang tanah yang telah diterbitkan sertipikat Pengganti Hak atas Tanahnya maka Kantor Pertanahan lama yang telah diterbitkan sebelumnya agar suatu saat tidak menimbulkan sengketa hukum. Misalnya penyalahgunaan sertipikat lama atau penipuan yang dilakukan pemegang sertipikat lama yang menerangkan sertipikat lama hilang, ternyata dijadikan jaminan hutang kepada seseorang. Adanya pembatalan demi hukum bagi sertipikat lama menunjukkan adanya perlindungan hukum untuk pembeli tanah yang melakukan perbuatan hukum (jual beli) terhadap sertipikat pengganti tersebut

Kepastian hukum hak-hak konsumen dalam hal ini berkaitan dengan perlindungan hukum pada hak-hak konsumen di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Perlindungan konsumen ialah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum guna memberi perlindungan hukum kepada konsumen. Perlindungan hukum adalah perlindungan atas hak-hak konsumen baik dari pelaku usaha, pemerintah maupun institusi hukum yang memiliki kaitan dengan pemanfaatan atau penggunaan suatu produk barang dan/atau jasa, baik

berdasarkan perjanjian maupun menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku untuk memberikan jaminan kepastian hukum kepada konsumen sesuai asas perlindungan konsumen (Maharani & Dzikra, 2021).

Sebelum menganalisa praktek broker yang ada di lapangan, terlebih dahulu akan menjelaskan broker atau komisioner dalam sudut pandang KUHD. Broker adalah komisioner orang yang menjualkan barang atau mencarikan pembeli. Untuk memudahkan kesulitan yang di hadapi, pada saat ini ada orang yang berprofesi menangani sebagai broker, ada yang bersifat perorangan dan merupakan biro jasa yang menangani berbagai kegiatan bisnis. Bila seorang komisioner melakukan jual-beli atas perintah seorang komiten maka ia juga harus memikul jual-beli atas perintah seseorang komiten maka ia juga memikul resiko sendiri pengusaha sebagai hanya bertanggung jawab atas barang-barang yang diperdagangkan. Dengan demikian, maka hubungan yang mencakup hak-hak dan kewajiban komisioner dan komiten (pemberi) kuasa tertuang dalam Pasal 76 (Kitab Undang-Undang Hukum Dagang)

- a. Dalam kitab undang-undang hukum dagang (KUHD) :
- b. Persetujuan yang dibuat antara mereka (*comissie contract*)
- c. Kebiasaan yang adil dan patut.

Dalam perjanjian broker mengikatkan diri untuk melaksanakan perintah komiten atau pemberi kuasa atas biayanya. Disinilah letak tanggung jawab komisioner. Komisioner harus melaksanakan perjanjian sebaik-baiknya (pasal 1800-1235 KUHPdt)

Seorang komisioner dalam profesinya mempunyai batas waktu (berakhirnya pemberian kuasa) ini apabila si pemberi kuasa meninggal dunia. Jika pemberi kuasa meninggal dunia sedangkan perjanjian belum selesai dilaksanakan maka komisioner wajib menyelesaikan dengan baik. Jika komisioner melakukan kealpaan, sehingga oleh karenanya timbul kerugian, maka dia dapat di bebani biaya ganti kerugian.

Standarisasi broker sangat penting sebagai bagian dari upaya perlindungan konsumen. Dalam ekosistem industri properti, salah satu rantai pasok yang penting adalah perlindungan konsumen dan peran broker properti adalah ketika memasarkan suatu produk properti. Bagi pengembang, menjaga trust sangatlah penting. Trust berarti memberikan perlindungan kepada konsumen,” Dalam satu siklus proses bisnis industri properti dibutuhkan waktu lebih dari 10 tahun. Dengan siklus yang panjang, pengembang sangat berkepentingan untuk menjaga dan melindungi konsumen yang telah berinvestasi melalui pembelian properti, sertifikasi broker meningkatkan kualitas ekosistem industri properti.

Dengan berkembangnya zaman banyak cara yang dilakukan oleh orang untuk melaksanakan transaksi jual-beli, salah satunya melaksanakan bisnis jual-beli dengan perantara atau broker. Sehingga dalam masalah ini muncul pertanyaan mengenai mengenai praktek broker, seperti apa konsep dan mekanisme jual-beli melalui perantara atau broker yang diperbolehkan

Praktik ini telah dilegalkan oleh pemerintah yang mana telah tertuang dalam peraturan yang tegas dalam Undang-Undang, yaitu dijelaskan dalam Pasal 42 ayat (1) Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2011 Tentang Perumahan dan Kawasan Permukiman, disebutkan bahwa: “Rumah tunggal, rumah deret, dan/atau rumah susun yang masih dalam tahap proses pembangunan dapat dipasarkan melalui sistem perjanjian pendahuluan jual beli sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.” Berdasarkan penjelasan Undang-Undang di atas, artinya adalah pengembang properti diperbolehkan oleh pemerintah untuk melakukan pemasaran properti yang dijualnya sebelum properti tersebut selesai dibangun melalui sistem perjanjian pendahuluan jual beli yang mana dalam dunia bisnis biasa menyebutnya dengan istilah sistem pemasaran pre project selling. Namun sistem tersebut diperbolehkan asalkan telah sesuai dengan ketentuan di dalam Undang-Undang

Jual beli dalam pengertian sehari-hari dapat diartikan, dimana seseorang melepaskan uang untuk mendapatkan barang yang dikehendaki secara sukarela. Pasal 26 ayat (1) Undang-undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria ditentukan bahwa: “Jual beli, penukaran, penghibahan, pemberian, dengan wasiat dan perbuatan lain yang dimaksudkan untuk pemindahan hak milik serta pengawasannya diatur dengan peraturan pemerintah” Jual beli juga di jelaskan didalam Pasal 1457 KUHPerdara, bahwa: “jual beli adalah suatu perjanjian, dengan mana pihak yang ada mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan”

Dalam hubungan hukum jual beli rumah antara konsumen dan developer diawali dengan penandatanganan suatu perjanjian jual beli di bawah tangan dengan bentuk Perjanjian Pengikatan Jual Beli (PPJB) atau Perjanjian Pemesanan Rumah (PPR). Hal ini sesuai dengan amanat diktum kedua Kepmenpera No.09/KPTS/M/1995 tanggal 23 Juni 1995), yang menegaskan bahwa: setiap adanya Pengikatan Jual Beli Rumah wajib mengikuti pedoman

Dengan demikian jika dikaitkan dengan hak konsumen yang telah diatur di dalam Pasal 129 huruf (a) Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2011 tentang Perumahan dan Kawasan Permukiman, yang menyebutkan bahwa: “Dalam penyelenggaraan perumahan dan kawasan permukiman, setiap orang berhak menempati,

menikmati, dan/atau memiliki/memperoleh rumah yang layak dalam lingkungan yang sehat, aman, serasi, dan teratur.” Berdasarkan penjelasan pasal tersebut di atas, maka sudah jelas bahwa pengembang “Perumahan The Emerald” harus memenuhi kriteria-kriteria.

Perjanjian adalah salah satu sumber dari adanya perikatan, perjanjian melahirkan perikatan, yang menciptakan kewajiban pada salah satu atau lebih pihak dalam perjanjian. Menurut Kitab Undang- Undang Hukum Perdata Perjanjian didefinisikan sebagai: ”Perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana suatu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih”. Rumusan tersebut memberikan konsekuensi hukum bahwa dalam suatu perjanjian akan selalu ada dua pihak, dimana satu pihak adalah pihak yang wajib berprestasi dan pihak lainnya adalah pihak yang berhak atas prestasi tersebut.

Seperti halnya hak-hak konsumen yang bersifat mutlak untuk dipenuhi, maka kewajiban menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku dalam pembangunan perumahan juga bersifat mutlak bagi pengembang teria perumahan yang telah disebutkan di dalam Pasal 129 Undang-Undang Nomor 1 perumahan yang mana pengembang tersebut berperan sebagai pelaku usaha yang membangun perumahan.

Pengikatan Jual Beli Rumah beserta contohnya. Contoh perjanjian Pengikatan Jual Beli Rumah sebagai lampiran Kepmenpera No.09/KPTS/M/1995 dapat dilihat pada bagian lampiran tulisan ini. Bagi konsumen yang terpenting adalah, menandatangani suatu perjanjian jual beli, karena ketiadaan perjanjian tersebut justru akan lebih melemahkan kedudukan konsumen karena tidak adanya ikatan hukum (alat bukti) secara tertulis atas objek perjanjian jual beli yaitu rumah. Umumnya konsumen tidak terlalu mempersoalkan isi dan materi perjanjian selain dari materi tentang harga dan objek jual beli. Penandatanganan perjanjian ini sangat perlu sebagai bentuk adanya hubungan hukum perjanjian antara konsumen dan developer terhadap objek perjanjian.

Pengembang mempunyai tugas dan kewajiban untuk menciptakan dan menjaga iklim usaha yang sehat dan menunjang bagi pembangunan perekonomian nasional secara keseluruhan, oleh karena itu pengembang dibebankan tanggungjawab publik atas pelaksanaan tugas dan kewajiban tersebut melalui penerapan norma – norma hukum, kepatutan, dan menjunjung tinggi kebiasaan yang berlaku di kalangan dunia usaha. Banyak ketentuan di dalam UUPK yang bermaksud mengarahkan pengembang agar senantiasa beritikad baik, akan tetapi masih banyak pengembang yang melanggar ketentuan tersebut. Atas pelanggaran yang dilakukan oleh pengembang maka kepadanya dikenakan sanksi – sanksi hukum, baik sanksi administratif maupun sanksi pidana. Bentuk pertanggung jawaban administratif dapat dituntut dari pengembang sesuai dengan Pasal 60 UUPK.

Selanjutnya pertanggungjawaban privat diatur dalam Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diatur mengenai pertanggungjawaban produsen yang disebut sebagai pengembang, hal tersebut diatur pada Pasal 19 hingga Pasal 28 UUPK dimana masing – masing pasal tersebut mengatur tentang :

- a. Tanggung jawab pengembang pada umumnya ( Pasal 19 UUPK );
- b. Tanggung jawab pengembang periklanan ( Pasal 20 UUPK );
- c. Tanggung jawab importir ( Pasal 21 UUPK );
- d. Pembuktian unsur kesalahan ( Pasal 22 UUPK );
- e. Jika pengembang menolak bertanggung jawab ( Pasal 23 UUPK );
- f. Tanggung jawab pedagang perantara ( Pasal 24 UUPK );
- g. Tanggung jawab pengembang pembuat barang tak habis pakai ( Pasal 25 UUPK );
- h. Tanggung jawab pengembang dagang jasa ( Pasal 26 UUPK )

Pembebasan tanggung jawab dan pembuktian ( Pasal 27 dan Pasal 28 UUPK). Mengenai Pasal 19 ayat (1) UUPK yang mengatur tentang tanggung jawab pengembang kepada konsumen menjelaskan bahwa pengembang bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Akan tetapi hal tersebut tidak berlaku apabila pengembang dapat membuktikan bahwa kesalahan terletak pada pihak konsumen, hal ini diatur pula pada Pasal 19 ayat (5). Ketentuan ini tidak dimaksudkan agar persoalan diselesaikan di pengadilan, tetapi merupakan kewajiban mutlak bagi pengembang untuk memberikan penggantian kepada konsumen apabila pengembang terbukti melakukan kesalahan.

Walaupun secara yuridis sering dinyatakan antara pengembang dan konsumen berkedudukan sama, tetapi faktanya pengembang selalu lebih dominan sehingga konsumen secara tidak langsung didikte untuk menuruti kemauan pengembang. Dalam perjanjian antara pengembang dan konsumen bersifat masif, seperti perjanjian standar, kebanyakan hanya hal-hal yang dianggap kesalahan prinsipil yang diperjanjikan. Kesalahan-kesalahan kecil menurut versi pengembang biasanya tidak disinggung secara khusus pada perjanjian itu.

## KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa sertifikasi broker properti memiliki peran penting dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen. Sertifikasi ini tidak hanya menjamin kompetensi dan profesionalisme broker, tetapi juga memastikan bahwa broker mematuhi standar dan ketentuan yang diatur oleh undang-undang. Dalam konteks Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, sertifikasi broker properti berfungsi sebagai mekanisme pengawasan yang dapat mencegah praktik-praktik yang merugikan konsumen. Dengan demikian, keberadaan sertifikasi broker properti mendukung terciptanya transaksi properti yang lebih transparan, aman, dan adil, yang pada akhirnya meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap industri properti.

## REFERENSI

- Adhi, R. (2022). *Sertifikasi Broker Lindungi Konsumen Properti*. <https://robertadhiksp.net/2022/01/10/sertifikasi-broker-lindungi-konsumen-properti/>
- Aryani, C. (2021). Reformulasi Sistem Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan Melalui Penerapan Omnibus Law. *Jurnal USM Law Review*, 4(1), 27–48.
- Astrid, J., Kurniati, N., & Suwandono, A. (2021). Program perumahan rakyat untuk masyarakat berpenghasilan rendah melalui fasilitas likuiditas pembiayaan perumahan yang tidak layak huni. *ACTA DIURNAL Jurnal Ilmu Hukum Kenotariatan*, 5(1), 95–106.
- Aswandi, B., & Roisah, K. (2019). Negara hukum dan demokrasi pancasila dalam kaitannya dengan hak asasi manusia (HAM). *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia*, 1(1), 128–145.
- Berutu, S. (2024). *Analisis Yuridis Terhadap Kreditur Yang Wanprestasi Dalam Perjanjian Jual Beli Sebidang Tanah Dan Bangunannya Berdasarkan Hukum Perdata*.
- Christy, E. (2020). *Akibat Hukum Pembatalan Perjanjian Pendahuluan Jual Beli Terkait Pembatasan Pengenaan Potongan Pembayaran Oleh Pelaku Pembangunan Rumah Susun Terhadap Pembeli*. UNIVERSITAS AIRLANGGA.
- Faz, M. (2017). *Politik Hukum Pengaturan Pasal 33 Uud 1945 (Studi Hermeneutika Hukum Terhadap Klausula "Dikuasai Oleh Negara" Dalam Pasal 33 Uud 1945 Sebelum Dan Setelah Amandemen)*. Universitas Islam Indonesia.
- Fazriah, D. (2023). Tanggung Jawab Atas Terjadinya Wanprestasi Yang Dilakukan Oleh Debitur Pada Saat Pelaksanaan Perjanjian. *Das Sollen: Jurnal Kajian Kontemporer Hukum Dan Masyarakat*, 1(02).
- Imanullah, M. N. (2017). *Petani dalam perdagangan pangan internasional*. ASA GRAFIKA.
- Kesek, S. (2017). Prinsip Hukum Progresif Sebagai Paradigma Pembaharuan Sistem Peradilan Di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 14(3), 129–134.
- Maharani, A., & Dzikra, A. D. (2021). Fungsi Perlindungan Konsumen Dan Peran Lembaga Perlindungan Konsumen Di Indonesia: Perlindungan, Konsumen Dan Pelaku Usaha (Literature Review). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 2(6), 659–666.
- Minarni, E. (2019). Pengaruh Kepemimpinan Strategis terhadap Kinerja Agen Properti dengan moderasi Motivasi dan Pelatihan. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Akuntansi Dan Perpajakan (Jemap)*, 2(1), 16–32.
- MP Pangaribuan, T. (2019). Permasalahan Penerapan Klausula Pembatasan Pertanggungjawaban Dalam Perjanjian Terkait Hak Menuntut Ganti Kerugian Akibat Wanprestasi. *Jurnal Hukum & Pembangunan*, 49(2), 443–454.
- Muhlashin, I. (2021). Negara Hukum, Demokrasi Dan Penegakan Hukum Di Indonesia. *Jurnal Al-Qadau: Peradilan Dan Hukum Keluarga Islam*, 8(1), 87–100.
- Nurhayati, Y., Ifrani, I., & Said, M. Y. (2021). Metodologi normatif dan empiris dalam perspektif ilmu hukum. *Jurnal Penegakan Hukum Indonesia*, 2(1), 1–20.
- Panjaitan, H. (2021). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jala Permata Aksara.
- Sabil, S., Wahyudi, I., Suhartono, S., Lestningsih, A. S., Widodo, D. P., Agustina, T., & Hakim, L. (2020). Pengaruh Pelaksanaan Pajak Penghasilan Nomor 23 Terhadap Pajak Penghasilan Pasal 4 Ayat (2) Pada Lembaga Sertifikasi Profesi Broker Properti Indonesia. *JMD: Jurnal Riset Manajemen & Bisnis Dewantara*, 3(2), 109–114.
- Satria, B. T. (2014). Eksistensi Dan Akibat Hukum Klausula Eksenorasi. *Lex Privatum*, 2(3).
- Sekretariat Kabinet RI. (2023). *Pembukaan Musyawarah Nasional Persatuan Perusahaan Real Estate Indonesia (MUNAS REI) ke-XVII Tahun 2023, di Grand Ballroom Hotel Sheraton, Gandaria City, Provinsi DKI Jakarta, 9 Agustus 2023 Read more: <https://setkab.go.id/pembukaan-musyawahah-Perlindungan Hukum Bagi Sertifikasi Broker Property dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen>*

- nasional-pe*. <https://setkab.go.id/pembukaan-musyawarah-nasional-persatuan-perusahaan-real-estate-indonesia-munas-rei-ke-xvii-tahun-2023-di-grand-ballroom-hotel-sheraton-gandaria-city-provinsi-dki-jakarta-9-agustus-2023/>
- Sihombing, A. (2023). *Hukum Perlindungan Konsumen*. CV. Azka Pustaka.
- Sodikin, S. (2014). Kedaulatan Rakyat Dan Pemilihan Kepala Daerah Dalam Konteks Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. *Jurnal Cita Hukum*, 2(1).
- Susanti, D. O., Sh, M., & A'an Efendi, S. H. (2022). *Penelitian Hukum: Legal Research*. Sinar Grafika.
- Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.  
UUD 1945 (2024).
- Windiantina, W. W. (2020). Klausula Eksonerasi Sebagai Perjanjian Baku dalam Perjanjian Asuransi. *Jurnal Surya Kencana Satu: Dinamika Masalah Hukum Dan Keadilan*, 11, 71–84.
- Zulkifli, Z., & Fahrika, A. I. (2020). *Perekonomian Indonesia Sejarah Dan Perkembangannya*. Yayasan Barcode.