

BAB III

OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah PT. GRAHA WISMA ABADI (GWA)

1. Nama Perusahaan

Perusahaan ini memiliki nama resmi yaitu PT Graha Wisma abadi, dan lebih dikenal oleh masyarakat dengan nama Kantor pemasaran GWA Mekar jaya, yang saat ini masih melakukan pengembangan terhadap perumahan tersebut. PT Graha Wisma Abadi adalah salah satu perusahaan yang bergerak pada bidang perumahan "perumahan mekar jaya residence" dan area komersial di Purwasari mekar jaya, kawang. Hingga saat ini Perusahaan tersebut telah membangun perumahan sederhana bagi karyawan pabrik dan masyarakat yang membutuhkan yang ada di kawasan pemukiman dan sekitarnya.

Manajemen berencana untuk melaksanakan pengembangan tahap. Berikutnya dan masih dalam perencanaan pembangunan perumahan subsidi yang berkelanjutan. Berikut alamat PT Graha Wisma Abadi yang berlokasi di Grand Taruma No. N3b5 Jawa Barat, Kab Karawang, Telukjambe Timur, Sukamakmur Telp : 02678409067. Dan kantor pemasaran tersebut yang berlokasi di perumahan mekar jaya residence Blok G No. 26, Purwasari, Mekar jaya, Kab Karawang, Jawa Barat.

2. Profil Perusahaan

PT Graha Wisma abadi merupakan salah satu perusahaan yang bergerak pada bidang penyedia perumahan subsidi dan komersial, dan saat ini sudah berjalan sekitan 8 tahun, dari 2012 sampai saat ini.

a. Jam kerja kantor PT Graha wisma Abadi

Hari Kerja	Jam Kerja/Buka
Senin – jumat	Pukul 08.00 – 15.00 wib

Tabel: Jam Kerja Perusahaan.

Ada pun kantor pemasara yang terletak di lokasi perumahan bertempat di -

Blok. G, No. 26, Perum Mekar jaya, purwasari karawang.

b. Kantor cabang, Blok. G, No. 26, Purwasari, Mekar jaya

Hari Kerja	Jam Kerja/Buka
Senin – sabtu	Pukul 08.00 – 16.00

Tabel: Jam Kerja kantor

3. Visi, Misi dan Tujuan PT Graha Wihma Abadi

a. Visi Perusahaan

- 1) Menjadi pengembang properti terbaik yang mengutamakan inovasi untuk meningkatkan kualitas kehidupan manusia.
- 2) Terus bertumbuh menjadi pengembang terpadu dalam bisnis properti dan berkomitmen penuh untuk memberikan nilai yang optimal bagi pelanggan, rekan usaha, pemegang sahan dan masyarakat.

b. Misi Perusahaan

- 1) Memenuhi kebutuhan masyarakat akan perumahan dan area komersial yang berkualitas.
- 2) Mengoptimalkan pengembalian investasi dari area usaha dan pemegang saham.
- 3) Menjadi perusahaan Pengembang yang mampu memberikan nilai bagi para karyawan.
- 4) Mendukung Program Pemerintah dalam rangka mendorong pembangunan perumahan dan dalam meningkatkan indeks pengembangan manusia. ★

c. Tujuan

- 1) Menciptakan infrastruktur yang berkualitas didalam kawasan.
- 2) Melakukan identifikasi usaha dengan membangun.
- 3) Menjaga dan meningkatkan nilai properti yang dikembangkan berkesinambunan.
- 4) Menjaga serta meningkatkan kualitas produk dan kepuasan pelanggan.

Sekilas tentang profil/gambaran dari perumahan mekar jaya residence, namun sempat saat ini pengembang belum sepenuhnya memenuhi hak konsumen yang sebagaimana mestinya. Hal tersebut menjadi buah bibir konsumen perumahan yang dimana penyediaan sarana dan prasaran harus terpenuhi oleh pengembang (*developer*).

4. Hak-Hak Konsumen Perumahan yang Harus Dipenuhi atas Pengembang (*Developer*) Terhadap Sarana dan Prasaran

a. Hak-Hak Konsumen dalam Bidang Perumahan

Sebagai pemakai barang dan jasa, konsumen memiliki sejumlah hak dan kewajiban. Pengetahuan tentang hak-hak konsumen sangat penting agar konsumen bisa bertindak kritis dan mandiri. Tujuannya adalah agar saat terjadi tindakan yang tidak adil terhadap dirinya, konsumen dapat menyadari hal tersebut dan dapat bertindak untuk memperjuangkan hak-haknya.¹ Hak-hak konsumen secara umum bersumber dari hak-hak dasar umum yang diakui secara internasional dalam “Deklarasi Hak Konsumen” (*Declaration of Consumer Right*). Deklarasi tersebut menghasilkan empat hak dasar konsumen sebagai berikut:²

b. Hak memperoleh keamanan (*the Right to be Secured*)

Setiap konsumen berhak mendapatkan perlindungan atas barang/jasa yang dikonsumsi. Misalnya, konsumen merasa aman jika produk makanan atau minuman yang dikonsumsinya dirasa aman bagi kesehatan. Artinya, produk makanan tersebut memenuhi standar kesehatan, gizi, dan sanitasi, serta tidak mengandung bahan yang membahayakan bagi jiwa manusia.

c. Hak mendapat informasi (*the Right to be Informed*)

Setiap konsumen berhak mendapatkan informasi yang jelas dan komprehensif tentang suatu produk barang/jasa yang dibeli (dikonsumsi). Akses terhadap informasi sangat penting karena konsumen bisa mengetahui bagaimana kondisi barang/jasa yang akan

¹ Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Visimedia, Jakarta 2008, hlm 22.

² *Ibid*, hal 24-25.

dikonsumsi. Jika suatu saat ada risiko negatif dari produk/jasa yang telah dikonsumsi, konsumen telah mengetahui hal tersebut sebelumnya. Artinya konsumen memiliki hak untuk mengetahui ciri/atribut negatif dari suatu produk, seperti efek samping dari mengonsumsi suatu produk atau adanya peringatan dalam label/kemasan produk.

d. Hak memilih (*the right to choose*)

Setiap konsumen berhak memilih produk barang/jasa dengan harga yang wajar. Artinya, konsumen tidak boleh dalam kondisi tertekan atau paksaan untuk memilih suatu produk tersebut yang mungkin bisa merugikan hak-haknya. Ia harus dalam kondisi bebas dalam menentukan pilihannya terhadap barang/jasa yang akan dikonsumsi.

e. Hak untuk didengar (*the right to be heard*)

Konsumen harus mendapatkan haknya bahwa kebutuhan dan klaimnya bisa didengarkan, baik oleh pelaku usaha yang bersangkutan maupun oleh lembaga lembaga perlindungan konsumen yang memperjuangkan hak-hak konsumen. Berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, diatur mengenai hak-hak konsumen sebagai berikut:

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa Hak atas keamanan dan keselamatan ini dimaksud untuk menjamin keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan barang atau jasa yang diperolehnya, sehingga konsumen dapat terhindar dari kerugian

(fisik maupun psikis) apabila mengkonsumsi suatu produk.

- 2) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan Hak untuk memilih dimaksudkan untuk memberikan kebebasan kepada konsumen untuk memilih produk-produk tertentu sesuai dengan kebutuhannya, tanpa ada tekanan dari pihak luar. Berdasarkan hak untuk memilih ini pula konsumen berhak memutuskan untuk membeli atau tidak terhadap suatu produk, demikian pula keputusan untuk memilih baik kualitas maupun kuantitas jenis produk yang dipilihnya.
- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa Hak atas informasi ini sangat penting, karena tidak memadai informasi yang disampaikan kepada konsumen ini dapat juga merupakan salah satu bentuk cacat produk, yaitu yang dikenal dengan cacat instruksi atau cacat karena informasi yang tidak memadai. Hak atas informasi yang jelas dan benar dimaksudkan agar konsumen dapat memperoleh gambaran yang benar tentang suatu produk, karena dengan informasi tersebut, konsumen dapat memilih produk yang diinginkan/sesuai kebutuhannya serta terhindar dari kerugian akibat kesalahan dalam penggunaan produk.
- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan Hak untuk didengar ini merupakan hak dari

konsumen agar tidak dirugikan lebih lanjut, atau hak untuk menghindarkan diri dari kerugian. Hal ini dapat berupa pertanyaan tentang berbagai hal terkait dengan produk-produk tertentu apabila informasi yang diperoleh tentang produk tersebut kurang memadai, ataukah berupa pengaduan atas adanya kerugian yang telah dialami akibat penggunaan suatu produk atau berupa pernyataan/pendapat tentang suatu kebijakan pemerintah yang berkaitan dengan kepentingan konsumen.

- 5) Hak untuk mendapatkan  advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut
- 6) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen ini dimaksudkan agar konsumen memperoleh pengetahuan maupun keterampilan yang diperlukan agar dapat terhindar dari kerugian akibat penggunaan produk, karena dengan pendidikan konsumen tersebut, konsumen akan dapat menjadi lebih kritis dan teliti dalam memilih suatu produk yang dibutuhkan
- 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya Hak atas ganti kerugian ini dimaksudkan untuk memulihkan keadaan yang telah

menjadi rusak (tidak seimbang) akibat adanya penggunaan barang atau jasa yang tidak memenuhi harapan konsumen. Hak ini sangat terkait dengan penggunaan produk yang telah merugikan konsumen, baik yang berupa kerugian materi maupun kerugian yang menyangkut diri konsumen. Untuk merealisasikan hak ini tentu saja harus melalui prosedur tertentu, baik yang diselesaikan secara damai (di luar pengadilan) maupun yang diselesaikan melalui pengadilan.

9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya. Hak ini tentu saja terutama dimaksudkan untuk memulihkan keadaan konsumen yang telah dirugikan akibat penggunaan produk, dengan melalui jalur hukum.

Selain mempunyai hak, konsumen juga memiliki beberapa kewajiban. Kewajiban adalah suatu beban atau tanggungan yang bersifat kontraktual. Dengan kata lain kewajiban adalah sesuatu yang sepatutnya diberikan.³ Kewajiban konsumen sesuai dengan Pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yaitu:

- a) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan Keselamatan.
- b) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa
- c) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati

³Sentosa Sembiring, *Perlindungan Konsumen dan Peraturan Perundang-undangan yang terkait*, Nuanasa Aulia , Bandung, 2006 , hal 37.

- d) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Hak-hak konsumen perumahan juga diatur didalam Pasal 129 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2011 tentang Perumahan dan Kawasan Permukiman, yaitu:

- a) menempati, menikmati, dan/atau memiliki/memperoleh rumah yang layak dalam lingkungan yang sehat, aman, serasi, dan teratur
- b) memperoleh informasi yang berkaitan dengan penyelenggaraan perumahan dan kawasan permukiman
- c) memperoleh manfaat dari penyelenggaraan perumahan dan kawasan permukiman
- d) memperoleh penggantian yang layak atas kerugian yang dialami secara langsung sebagai akibat penyelenggaraan perumahan dan kawasan permukiman
- e) mengajukan gugatan perwakilan ke pengadilan terhadap penyelenggaraan perumahan dan kawasan permukiman yang merugikan masyarakat

Hak-hak konsumen yang tersebut diatas berguna untuk melindungi kepentingan konsumen, sebagaimana tercantum dalam tujuan dari perlindungan konsumen yaitu mengangkat harkat hidup dan martabat konsumen. Sehingga diharapkan konsumen menyadari akan hak-haknya dan pelaku usaha diharuskan untuk memperhatikan apa saja perbuatan-perbuatan usaha yang dilarang menurut Undang-Undang, sehingga tidak terjadi pelanggaran hak-hak konsumen.

B. Penyediaan sarana dan prasarana yang belum terpenuhi di perumahan mekar jaya residence

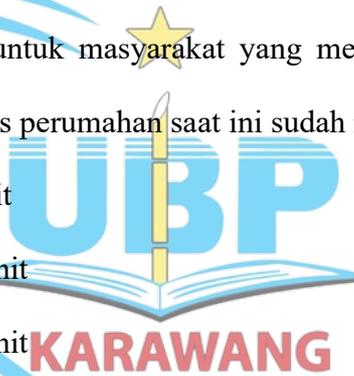
Pemahaman mekar jaya residence Merupakan perumahan yang berlokasi di Jalan Cilalung, Perumahan Mekar Jaya residence Rt.12 Rw.06 Purwasari Kab. Karawang. Dikembangkan oleh PT Graha Wishma Abadi pada Tahun 2017, Perumahan Mekar jaya residence Mengusung hunian bergaya modern minimalis bagi pencari properti hunian, Sebagai perumahan yang sederhana perumahan ini menjadi salah satu pilihan untuk masyarakat yang mencari dan membutuhkan hunian tersebut. Adapun status perumahan saat ini sudah mencapai:

Rumah subsidi : 89 unit

Terjual subsidi : 100 unit

Komersial : 108 unit

Terjual komersial : 5 unit



Yang saat ini masih melakukan pembangunan dalam bentuk perumahan subsidi yang masih berkelanjutan. Adapun Pembahasan Sarana dan Prasaran yang belum terpenuhi di perumahan tersebut, baik di perkotaan maupun pedesaan pada hakekatnya untuk mewujudkan kondisi layak huni, aman, nyaman, damai dan sejahtera serta berkelanjutan.

Terpenuhinya sarana dan prasarana pada kawasan perumahan dan kasan pemukiman merupakan salah satu kebutuhan dasar manusia dimana pengembang (*Developer*) perumahan wajib memberikan akses kepada konsumen untuk dapat memperoleh permukiman yang layak huni, sejahtera, berbudaya, dan berkeadilan

sosial. Perumahan sebagai salah satu kebutuhan dasar, sampai dengan saat ini sebagian besar penyediaan sarana dan prasana tersebut menjadi Kendala utama yang dihadapi konsumen perumahan pada umumnya.

1. Hak hak konsumen yang belum terpenuhi di perumahan mekar jaya residence

Permasalahan perumahan dan permukiman merupakan sebuah isu utama yang selalu mendapat perhatian lebih dari pemerintah. Permasalahan perumahan dan permukiman merupakan sebuah permasalahan yang berlanjut dan bahkan akan terus meningkat, seiring dengan pertumbuhan penduduk, dinamika kependudukan dan tuntutan-tuntutan sosial ekonomi yang semakin berkembang. Permasalahan perumahan dan permukiman ini adalah tidak sesuai harapan konsumen perumahan akan terpenuhinya sarana dan prasarana yang dimana fasilitas umum dan fasilitas sosial belum terpenuhi.

Berikut fasilitas sosial dan fasilitas umum yang belum terpenuhi sebagai berikut di perumahan mekar jaya residence:

- a. Jalan utama perumahan yang masih setengah pengecoran
- b. Tempat ibadah
- c. Tempat pemakaman umum (TPU)
- d. Sarana pendidikan berupa taman kakak-kanak
- e. Taman dan sarana olah raga
- f. Lampu Penerangan
- g. Pos Keamanan yang belum lengkap

Dalam hal ini penyediaan sarana dan prasana diatas yang belum terpenuhinya

menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2011 Tentang Perumahan dan Kawasan Permukiman tentu berpengaruh kepada kelangsungan hidup masyarakat atau konsumen perumahan tersebut, Sehingga konsumen merasa belum terpenuhinya sarana dan prasarana oleh pengembang (*developer*) perumahan tersebut. Sementara upaya upaya yang dilakukan masyarakat perumahan dalam meminta terpenuhinya Hak selalu meminta dan menyakan kepada pengembang (*developer*) untuk segera terpenuhinya hak mereka sebagai konsumen. Adapun pelaporan terhadap aparat desa setempat terhadap permasalahan tersebut sudah dilakukan namun sampai saat ini belum ada tanggapan yang serius dari pihak aparat desa setempat.

Dalam permasalahan hal ini sudah menjadi kewajiban bagi Pengembang (*developer*) perumahan dan harus dipenuhi. Apabila Pengembang (*developer*) tidak memenuhi kewajiban tersebut maka dapat dikatakan bahwa Pengembang (*developer*) Tidak melakukan kewajibannya. kewajiban yang harus dipenuhi oleh Pengembang (*developer*) adalah sarana dan prasarana sebagaimana ketentuan pada Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2011 tentang Perumahan dan Kawasan Permukiman yang menyebutkan bahwa “Pengembang perumahan dilarang menyelenggarakan pembangunan perumahan yang tidak membangun sesuai dengan kriteria, spesifikasi, persyaratan, prasarana, sarana, dan utilitas umum yang diperjanjikan”. Artinya apabila Pengembang (*developer*) tidak membangun sarana, prasarana, dan utilitas umum maka Pengembang (*developer*) tersebut dianggap tidak melakukan kewajibannya. Tidak atau belum menyediakan fasilitas umum dan fasilitas sosial sesuai apa yang mereka sebutkan di dalam iklan atau brosur yang mereka buat, yang mana itu merupakan kewajiban bagi Pengembang (*developer*)

dan apabila tidak dipenuhi maka dapat menyebabkan kerugian bagi konsumen perumahan.

2. Pemenuhan Hak dan kewajiban

Perlindungan hukum sangat dibutuhkan dalam persaingan dan banyaknya produk serta layanan yang menempatkan konsumen dalam posisi tawar menawar yang lemah. Perlindungan hukum bagi konsumen adalah bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh negara. Pentingnya suatu negara mengatur perlindungan hukum terhadap para konsumen, umumnya didasarkan pada pertimbangan aktualitas dan urgensinya. Dalam pertimbangan aktualitasnya, perlindungan hukum bagi konsumen perlu ditegakkan pada sebuah pemerintahan berdasarkan rumusan situasi yang sedang dan akan berkembang terhadap nasib konsumen.⁴ Upaya untuk melindungi kepentingan konsumen yang dilakukan melalui perangkat hukum atau Undang-undang Perlindungan Konsumen diharapkan mampu menciptakan norma hukum perlindungan konsumen dan memberikan rasa bertanggung jawab kepada duni usaha, terutama pelaku usaha.

Pada saat ini berbagai macam bentuk perlindungan konsumen yang ada di Indonesia, yaitu dengan dibentuknya Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 40 Tahun 1999 tentang PERS, serta pembentukan badan-badan atau untuk melindungi hak konsumen.

Perlindungan konsumen mengandung sistem nilai tersendiri. Dengan demikian, juga mengandung unsur budaya. Apabila dilihat dari awal lahirnya, perlindungan konsumen ini lahir dari gerakan kritis masyarakat konsumen di

⁴ Halim B, *Abdul, Hak-Hak Konsumen*, Nusa Media, Bandung, 2010, hlm.23.

negara-negara maju, masyarakat yang memiliki budaya kritis dan memiliki prinsip *equality*.⁵

Salah satu fungsi hukum adalah untuk memberikan perlindungan kepada warga masyarakat, terutama yang berada dalam posisi yang lemah akibat hubungan hukum yang tidak seimbang. Demikian halnya dengan Hukum Perlindungan Konsumen untuk melindungi konsumen dari pelaku usaha yang tidak jujur. Perlindungan Konsumen sendiri memiliki definisi yaitu segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Semakin berkembangnya teknologi yang ada saat ini, semakin berinovasi juga para pelaku usaha untuk mempromosikan produknya. Salah satu cara para pelaku usaha mempromosikan barang atau jasa yang dijualnya adalah melalui iklan. Iklan sendiri dapat ditampilkan pada televisi, radio, surat kabar, media *online* dan juga *billboard*.

Dalam hal mempromosikan melalui iklan biasanya para pelaku usaha bersama perusahaan iklan menggunakan kata-kata yang lebih menarik agar dapat memancing para pembeli. Namun, tidak jarang para pelaku usaha dalam membuat iklan untuk barang dan jasa yang akan dijualnya menggunakan kata-kata yang tidak jujur atau menambahkan unsur kebohongan didalamnya. Informasi pada dasarnya adalah suatu hal yang penting bagi konsumen, karena melalui informasi konsumen dapat menggunakan hak pilihnya secara benar. Hak untuk memilih merupakan hak dasar yang tidak dapat dihapuskan oleh siapapun juga. Berdasarkan Undang-undang Perlindungan Konsumen Pasal 10, pelaku usaha yang menawarkan barang

⁵ Kurniawan, *Hukum Perlindungan Konsumen*, hlm.85.

atau jasa untuk diperdagangkan, dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan dan membuat pernyataan yang tidak benar dan menyesatkan mengenai kondisi, tanggungan, jaminan, hak atau ganti rugi atas suatu barang atau jasa.⁶

Iklan merupakan salah satu bagian dari promosi barang dan/atau jasa yang diperjual-belikan oleh pelaku usaha. Iklan merupakan wujud presentasi dan pencitraan sebuah produk secara langsung kepada konsumen. Iklan mempunyai kelebihan yang mampu menuju ke segmen pasar yang dituju secara langsung melalui media massa yaitu: media cetak, media elektronik, media online dan ruang publik.

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bertujuan untuk mengatur segala bentuk, cara penyelesaian sengketa konsumen serta mengatur hak dan kewajiban para konsumen dengan pelaku usaha. Undang-undang ini disusun dengan tujuan untuk memberikan kepastian hukum terhadap konsumen. Demi melindungi hak konsumen, hak-hak konsumen telah diatur dalam Pasal 4 Undang-undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Secara normatif UUPK telah mengatur hak-hak konsumen yaitu:⁷

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan
- b. Hak untuk memilih barang serta mendapatkan barang tersebut sesuai dengan nilai tukar kondisi serta jaminan yang dijanjikan
- c. Hak atas informasi yang sebenar-benarnya, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa

⁶ Halim B, Abdul, *Hak-Hak Konsumen*, hlm.50.

⁷ Pasal 4 Undang-undang Nomor 4 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya
 - i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

