

## **PERLINDUNGAN KONSUMEN KPR BANK SYARIAH ATAS RUMAH YANG TIDAK SESUAI SPESIFIKASI DAN GAGAL BANGUN**

**Agustina<sup>1</sup>**

<sup>1</sup>Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (e-mail: agustina6398@gmail.com)

---

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk membahas secara mendalam pengaturan perlindungan konsumen KPR bank syariah atas rumah yang tidak sesuai spesifikasi dan gagal bangun serta mengkaji secara komperhensif bentuk perlindungan hukum oleh bank syariah terhadap konsumen KPR atas rumah yang tidak sesuai spesifikasi dan gagal bangun. Jenis penelitian ini bersifat normatif law dengan pendekatan deskriptif-analitis membahas gejala dan permasalahan hukum yang ada, serta mengujinya berdasarkan peraturan perundang-undangan maupun norma-norma hukum yang berlaku. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaturan hukum perlindungan konsumen KPR bank syariah atas rumah yang tidak sesuai spesifikasi dan diatur dalam Undang-Undang Nomor : 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor : 1 Tahun 2011 Tentang Perumahan dan Kawasan Pemukiman. Perlindungan hukum bagi konsumen KPR bank syariah atas rumah yang tidak sesuai spesifikasi dan gagal bangun ialah hak atas keamanan, keselamatan dan kenyamanan serta jaminan atas informasi yang jelas, benar, jujur dan hak untuk dilayani tanpa diskriminasi, mendapatkan advokasi, perlindungan, penyelesaian sengketa secara patut dan hak untuk mendapatkan kompensasi atau ganti rugi atas rumah yang tidak sesuai spesifikasi dan atau gagal bangun.

**Kata Kunci :** Bank Syariah, KPR, Perlindungan Konsumen

---

### **1. PENDAHULUAN**

Setiap warga negara memiliki hak sama untuk memperoleh tempat tinggal yang layak sebagaimana diatur dalam Pasal 28 H ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, menyaaka “setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal dan mendapatkan lingkungan hidup baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan”. Guna memenuhi hak dasar itu, terutama bagi masyarakat golongan bawah, pemerintah membuat program rumah subsidi yang tertuang dalam Surat Menteri Keuangan RI No. B-49/MK/I/1974. Kebijakan inilah yang menjadi titik awal sistem kepemilikan rumah yang sekarang dikenal dengan Kredit Kepemilikan Rumah (KPR) (Urip Santoso, 2014).

Perbankan, terutama Bank Syariah memiliki peran strategis dalam rangka pemenuhan hak masyarakat untuk memiliki tempat tinggal atau hunian. Melalui fasilitas KPR subsidi dan non-subsidi, masyarakat dapat memiliki rumah dengan skema kredit yang dapat disesuaikan dengan kemampuan finansial masing-masing. Masyarakat cukup antusias memiliki rumah dengan sistem KPR. Sayangnya, dalam sistem KPR banyak ditemui

prosedur yang cukup rumit bagi konsumen terkait persyaratan administratif, proses Perjanjian Pengikatan Jual Beli (PPJB), akta jual beli (AJB), akad kredit, sampai dengan urusan sertifikat. Serangkaian proses panjang ini berpotensi menimbulkan permasalahan yang merugikan konsumen (Rohani Priyalatha, 2008).

Berbagai permasalahan hukum kerap timbul dalam proses KPR, terutama antara pihak developer dengan konsumen, seperti yang menjadi fokus dalam penelitian ini mengenai pembangunan rumah yang tidak sesuai spesifikasi dan atau gagal bangun sebagaimana dijanjikan developer. Apalagi jika KPR tersebut telah memasuki proses akad kredit bank yang mengharuskan konsumen melakukan pembayaran angsuran, namun rumah yang diperjanjikan belum dapat ditempati atau belum selesai dibangun. Dalam kondisi demikian konsumen dirugikan dengan adanya berbagai klausul dalam perjanjian kredit yang bersifat membatasi hak-haknya.

Mengikuti strategis bisnis dan tren pemasaran yang berkembang, developer menawarkan pembelian rumah secara *indent*, artinya rumah itu belum ada secara fisik atau belum terbangun namun harus terlebih dahulu dipesan oleh konsumen dengan memberikan *down payment* atau uang muka, setelah itu baru rumah mulai dibangun sesuai kriteria dan batas waktu yang ditentukan (A. Ridwan Halim, 1987). Pembelian rumah melalui sistem *indent* memberikan risiko yang sangat besar bagi konsumen jika developer gagal bangun atau tidak dapat menyelesaikan rumah tepat waktu. Transaksi rumah secara *indent* atau pemesanan (pengikatan pendahuluan) dilakukan, maka kedua belah pihak akan membuat suatu perjanjian pengikatan jual beli yang berisi hak-hak dan kewajiban keduanya yang dituangkan dalam PPJB (Maria S.W, 2001).

Konsumen biasanya menyetujui PPJB atau perjanjian baku karena tidak memiliki banyak pilihan. Opsi yang ada hanya *take it* atau *leave it*. Pada pilihan *take it*, konsekuensinya konsumen harus siap memenuhi seluruh syarat dan ketentuan yang ditetapkan serta menanggung segala resiko berkaitan dengan kepemilikan properti. Pilihan kedua *leave it* konsumen gagal mendapatkan rumah yang dimaksud karena tidak menyetujui perjanjian baku itu (Mariam Darus Badruzaman, 1994).

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK), lahir sebagai sebagai payung hukum yang memberi perlindungan bagi konsumen di Indonesia. Developer sebagai pelaku usaha, dalam membuat klausula perjanjian jual beli dengan konsumen, harus memperhatikan berbagai larangan-larangan yang diatur dalam UUPK, yaitu larangan pokok atas barang yang sebenarnya, yang tidak memenuhi prasyarat dan pedoman layak untuk digunakan atau dimanfaatkan atau digunakan oleh pembeli. Kedua, larangan aksesibilitas data yang tidak benar dan menyesatkan pelanggan (Pasal 8 UUPK).

KPR bank syariah menggunakan prinsip atau akad *murabahah* yang berbasis jual beli yang pembayarannya dilakukan secara tangguh atau cicilan. Dalam akad ini pihak bank syariah bertindak sebagai penjual yang akan melakukan penjualan aset kepada nasabahnya dengan cicilan. Akad *murabahah* pihak bank syariah akan melakukan penjualan barang kepada para nasabahnya dengan keuntungan yang telah disepakati kedua belah pihak. Berdasarkan konsep akad *murabahah*, maka terdapat beberapa hal yang harus dipenuhi dalam KPR syariah, yaitu pertama pihak bank syariah harus memberitahukan akad yang digunakan dalam KPR kepada konsumen, kedua kontrak yang ada dalam transaksi KPR

syariah harus dipastikan sah, ada kejelasan akan transaksi yang dilakukan antara pihak bank syariah dengan nasabah berkaitan dengan objek barang, ketiga bank syariah sebagai penjual harus menjelaskan semua hal berkaitan dengan aktivitas pembelian dan penjualan barang tersebut. Termasuk menjadi mediator apabila terjadi perselisihan antara konsumen dan developer dalam hal rumah tidak sesuai spesifikasi atau gagal bangun (Mohamad Heykal, 2014). Bank syariah harus mampu memberikan perlindungan bagi konsumen atau nasabahnya dalam KPR sesuai dengan prinsip ekonomi syariah.

## **2. KAJIAN LITERATUR**

Kajian literatur atau tinjauan pustaka merupakan uraian atau deskripsi tentang literatur yang relevan dengan bidang atau topik tertentu. Tujuan mengenai apa yang dibahas dalam penelitian, hipotesis dan teori pendukung, serta rumusan masalah dalam penelitian. Bahwa dalam penelitian ini menggunakan Teori Kepastian dan Perlindungan Hukum, yang menurut Utrecht dinyatakan kepastian hukum mengandung dua pengertian pertama, adanya aturan yang bersifat umum membuat individu mengetahui perbuatan apa yang boleh dan apa yang tidak boleh dilakukan. Kedua berupa keamanan hukum bagi individu dari kesewenangan pemerintah terhadap aturan yang bersifat umum itu individu dapat mengetahui apa saja yang boleh dibebankan atau dilakukan oleh negara terhadap individu (Riduan Syahrani, 1999).

Bahwa yang dimaksud dengan rumah tidak sesuai spesifikasi adalah konstruksi dan atau kondisi bangunan (ruang, jenis, fungsi, lokasi dan peruntukan) tidak sesuai dengan apa yang diiklankan atau dijanjikan developer kepada konsumen. Gagal bangun adalah pembangunan rumah yang tidak selesai baik sebagian atau seluruhnya hingga melebihi batas waktu yang telah ditetapkan dalam perjanjian kredit. Rumusan masalah yang menjadi fokus penelitian ini yaitu pertama bagaimana pengaturan perlindungan konsumen KPR bank syariah atas rumah yang tidak sesuai spesifikasi dan gagal bangun ? Kedua bagaimana bentuk perlindungan hukum bank syariah kepada konsumen KPR atas rumah yang tidak sesuai spesifikasi dan gagal bangun ? Penelitian ini menjadi sangat penting karena masih banyak konsumen yang dirugikan dalam KPR dan bank syariah belum mampu memberikan perlindungan hukum maksimal bagi konsumennya.

## **3. METODE PENELITIAN**

Berdasarkan topik permasalahan di atas, jenis penelitian hukum dalam tulisan ini adalah yuridis normatif yaitu penelitian menganalisis hukum tertulis, yurisprudensi dan norma-norma yang hidup dalam masyarakat. Pendekatannya bersifat deskriptif analitis yaitu bertujuan mengambil data faktual, akurat dan sistematis atas suatu permasalahan berdasarkan norma-norma hukum dan undang-undang yang berlaku. Teknik pengumpulan data melalui *library research* atau studi kepustakaan yaitu memperoleh data dengan penelaahan bahan kepustakaan atau data sekunder yang meliputi bahan hukum seperti undang-undang, buku dan karya ilmiah maupun bahan hukum tersier yaitu berupa kamus, majalah, surat kabar dan jurnal ilmiah (Ronny Hanitijo Soemitro, 1990).

## **4. PEMBAHASAN**

### **A. Pengaturan Perlindungan Konsumen KPR Bank Syariah Atas Rumah yang Tidak Sesuai Spesifikasi dan Gagal Bangun**

Perlindungan hukum sebagai perwujudan dari bagaimana hukum menerapkan keadilan, khususnya memberikan atau mengendalikan hak-hak dan komitmen subyek hukum. Hal ini juga terkait dengan bagaimana hukum memberikan kesetaraan kepada subjek hukum yang hak-haknya telah disalahgunakan untuk melindungi kebebasannya. Perlindungan hukum merupakan gambaran dari operasi kapasitas yang sah untuk mengakui tujuan yang sah, menjadi ekuitas tertentu, kenyamanan dan keyakinan yang sah. Perlindungan hukum sebagai jaminan untuk subyek yang sah menurut hukum dan ketertiban, baik itu pencegahan atau dalam struktur (pemaksaan) berat yang dicatat sebagai salinan tertulis atau tidak tertulis (Rachmadi Usman, 2001).

Konsumen sebagai pihak penting yang mempengaruhi perkembangan suatu perusahaan, karenanya diperlukan suatu perlindungan hukum bagi konsumen, terutama dalam hukum bisnis. Setiap konsumen berhak mendapatkan produk barang dan atau jasa yang ideal dan baik (A.M Tri Anggraini 2018). Kepastian hukum yang diatur dalam UUPK tidak dapat dipisahkan dari upaya menjaga keterpaduan bank syariah dalam sistem perbankan nasional untuk memenuhi pelayanan publik (A.M Tri Anggraini 2018). Ruang lingkup perlindungan konsumen dapat dibedakan dalam dua perspektif, yaitu :

- 1) Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diberikan kepada konsumen tidak sesuai dengan yang telah disepakati;
- 2) Perlindungan terhadap kondisi yang tidak beralasan yang dipaksakan pada konsumen (Zulham. *Hukum*, 2013).

Bahwa adapun pengaturan perlindungan hukum konsumen KPR terhadap rumah yang tidak sesuai spesifikasi dan gagal bangun oleh developer ialah :

- 1) Undang-Undang Nomor : 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Bentuk perlindungan hukum bagi konsumen perumahan dalam undang-undang ini tertuang dalam hak konsumen dan kewajiban serta larangan bagi pelaku usaha. Hak konsumen diatur dalam Pasal 4 UUPK yaitu : hak kenyamanan, keamanan, keselamatan, informasi yang jelas jujur, hak atas pendapat dan keluhan serta hak untuk mendapat kompensasi atau ganti rugi atas barang yang tidak sesuai dengan sebagaimana mestinya. Bahwa adapun kewajiban pelaku usaha, dalam hal ini developer menurut Pasal 7 UUPK yaitu : beritikad baik dalam menjalankan usaha, memberi informasi yang jelas dan benar mengenai barang atau jasa yang dijual, memberi pelayanan yang jujur dan bebas diskriminatif bagi para konsumen serta memberi jaminan mutu akan barang dan jasa yang diproduksi dan memberi kompensasi sebagai bentuk pertanggungjawaban atas barang dan jasa yang dijual.

Pasal 8 dan Pasal 17 UUPK, memberikan bentuk perlindungan bagi konsumen yaitu adanya larangan bagi pelaku usaha untuk menjual barang atau jasa yang tidak memenuhi standar ditentukan dalam undang-undang, tidak sesuai dengan ukuran, berat dan timbangan menuurt keadaan yang sebenarnya, tidak sesuai dengan konsisi jaminan, serta tidak sesuai dengan mutu dan janji yang dinyaakan dalam iklan. Sanksi pidana bagi pelaku usaha atau developer yang membangun rumah namun tidak sesuai dengan kesepakatan dan atau gagal bangun rumah, jelas melanggar ketentuan Pasal 8 ayat (1) huruf f UUPK yaitu "Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak

sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut”. Bahwa adapun pelanggaran terhadap ketentuan ini, diatur dengan ancaman pidana Pasal 62 ayat (2) UUPK “Dipidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau pidana denda paling banyak Rp. 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah) (Shofie, 2000).

Dunia perbankan mengenal istilah klausul eksonerasi, yaitu klausul yang pada pokoknya bersifat membebaskan pelaku usaha dari tanggungjawab atas produk yang dijualnya kepada konsumen. Sehubungan dengan eksonerasi ini, perbankan tidak seharusnya melepas tanggungjawab atas pembangunan rumah kepada developer begitu saja. Dalam fasilitas KPR, bank harus mengarahkan penilaian bagi konsumen maupun barang (objek) yang dibiayai, melainkan juga terhadap pengembang (developer). Berdasarkan ketentuan Pasal 7 Surat Edaran Bank Indonesia Nomor. 15/40/DKMP 2013 Tentang Manajemen Resiko Pada Bank yang Melakukan Pemberian Kredit Atau Pembiayaan Pemilikan Properti, Kredit Atau Pembiayaan Konsumsi Beranggunaan Properti, menyebutkan bahwa “Penerapan prinsip kehati-hatian dalam pemberian kredit fasilitas KPP/KPP iB jika properti yang dijadikan jika properti belum tersedia secara utuh, maka fasilitas tersebut hanya dapat diberikan untuk fasilitas KPP/KPP iB harus memenuhi persyaratan lainnya dalam rangka prinsip kehati-hatian”.

Bahwa merujuk kepada ketentuan Surat Edaran BI diatas, bank harus berperan aktif dalam memantau dan mengawasi pembangunan rumah oleh developer yang menjadi penyelenggara pembangunan rumah KPR tersebut. Ketentuan pelepasan atau pengalihan tanggung jawab oleh bank tidak dapat dibenarkan, mengingat adanya hubungan hukum dalam perjanjian kerjasama (PKS) antara bank dan developer selaku penyelenggara pembangunan rumah. Jika developer melakukan wanprestasi terhadap konsumen terkait dengan pembangunan rumah, PKS harus memberikan jaminan dalam hal pemenuhan hak konsumen atas objek rumah KPR sesuai dengan spesifikasinya.

## 2) Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2011 Tentang Perumahan dan Kawasan Pemukiman

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2011 Tentang Perumahan dan Kawasan Pemukiman memberi jaminan perlindungan hukum bagi konsumen, hal ini dapat dilihat dari adanya sanksi pidana kepada developer yang membangun rumah tidak sesuai dengan kondisi atau spesifikasi yang seharusnya.

### Pasal 151

- 1) Setiap orang yang menyelenggarakan pembangunan perumahan yang tidak membangun perumahan sesuai dengan kriteria, spesifikasi, persyaratan, sarana dan prasarana, serta utilitas umum yang dijanjikan, sebagaimana diatur dalam Pasal 134 dipidana dengan pidana denda paling banyak Rp. 5.000.000.000 (lima milyar rupiah);
- 2) Selain pidana sebagaimana diatur dalam ayat (1), pelaku dapat dijatuhi pidana tambahan berupa pencabutan izin.

Bahwa selain ketentuan di atas, sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor. 1/POJK.07/2013, mewajibkan bank konvensional dan syariah untuk memenuhi standar ekuitas, keseimbangan dalam menjamin keamanan bagi konsumen dari pernyataan atau ketentuan yang menghambat atau merugikan konsumen. Berdasarkan POJK Nomor. 1/POJK.07/2013, bank memiliki kewenangan untuk *mereview* terhadap perjanjian jual beli

rumah yang menjadi objek kredit guna menghindari potensi rumah yang tidak sesuai spesifikasi dan gagal bangun oleh developer. Bank syariah harus menerapkan prinsip kehati-hatian bukan hanya pada konsumen atau nasabah penerima fasilitas kredit, melainkan juga kepada developer, terutama yang menawarkan kerja sama KPR yang belum ada wujudnya.

### **B. Bentuk Perlindungan Hukum Bank Syariah Kepada Konsumen KPR Atas Rumah yang Tidak Sesuai Spesifikasi dan Gagal Bangun**

Tanggung jawab developer sebagai pelaku usaha telah diatur dalam Pasal 19 sampai dengan Pasal 28 UUPK. Tanggung jawab pengembang atau *developer* yaitu: memberikan ganti rugi akibat kerusakan atau pencemaran kepada konsumen. Adapun ganti rugi tersebut dapat diberikan dalam bentuk uang atau penggantian barang atau jasa sejenis yang setara nilainya. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi dan ganti rugi itu tidak menutup kemungkinan adanya upaya hukum pidana maupun perdata guna membuktikan adanya unsur kesalahan.

Bahwa tentang kewajiban pelaku usaha, perlu dilihat apakah ada kerugian yang dialami konsumen karena pemanfaatan, penggunaan dan pemanfaatan barang yang diserahkan. Kewajiban pelaku usaha dalam UUPK yaitu:

- 1) tanggungjawab keperdataan atas kerugian yang dialami karena mengkonsumsi/memanfaatkan barang yang dijual (*Product Liability*);
- 2) tanggungjawab keperdataan sehubungan dengan kewajiban langsung dengan perjanjian yang mengikat secara hukum dari koperasi spesialis untuk kemalangan yang dialami oleh pembeli karena menggunakan layanan yang mereka berikan (*Professional Liability*);
- 3) tanggung jawab bersama berdasarkan pengaturan dari pelaku usaha atas jasa dan produk yang mereka hasilkan untuk kemalangan yang ditanggung oleh pembeli (*Contractual Liability*);
- 4) tanggungjawab pidana pelaku usaha karena membahayakan kesejahteraan dan keamanan pembeli kewajiban pidana. (Johannes Gunawan, 1999)

Pasal 1365 KUHPerdata tentang perbuatan melawan hukum mensyaratkan pemenuhan empat komponen, yaitu adanya perbuatan, kesalahan, kemalangan atau kerugian yang dialami, dan hubungan sebab akibat antara kesalahan-kerugian. Bahwa adapun yang dimaksud dengan kesalahan adalah komponen yang bertentangan dengan hukum. Memahami hukum tidak hanya ilegal tetapi juga kepatutan dan kehormatan di mata public (Mirza Sulaiman, 2007).

Hukum Islam memiliki pengaturan yang mendasar dalam masalah komitmen dan kesepahaman, khususnya dengan memberikan kesempatan kepada para pihak yang untuk menjalankan kesepakatan yang dibuat. Oleh karena itu, keberadaan *ijab* dan *qabul* dapat dipandang sebagai suatu akad, dan akad tersebut berdampak selama mereka memegangnya dan memenuhi kebutuhan pelaksanaannya. Pengaturan ini merupakan tulang punggung peraturan Islam, lebih spesifiknya bahwa perjanjian dapat dalam kapasitas apapun baik sebagai kata-kata atau kegiatan yang menunjukkan rencana perjanjian.

Firman Allah swt dalam Al-quran Sura Al-Baqarah Ayat 282.

وَبُوهُ فَآكُتْ مَسْمَىٰ وَ أَجَلٍ إِلَىٰ بَدِيْنٍ نَّدَايْتُوْمَ إِذَا أَمْنُوْهَا أَيُّهَا الَّذِيْنَ يَا

*“Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermu'amalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya”.*

Setiap perikatan wajib dilakukan dengan jujur dan baik serta bebas dari penipuan, pemalsuan dan pelanggaran, sehingga *muamalah* jauh dari hal yang cacat setelah dibuatnya suatu perjanjian. Dari Hakim bin Hisam dari Nabi saw. Bersabda :

*“Dua orang yang berjual beli berhak khair (tawar menawar) selagi belum berpisah, maka jika mereka berlaku jujur dan berterus terang, diberkahkanlah mereka dalam jual belinya, tetapi jika berbohong dan tidak berterus terang, dihapuskanlah berkah jual beli mereka”* (Ahmad Muhammad Al-Assal, 1980).

Tujuan yang terkandung dalam hadits ini selain hal-hal lain yang melarang perbuatan jual beli yang cacat karena kemaksiatan, ingkar janji, dan hal-hal lain yang diharamkan dengan alasan tidak memberikan manfaat melainkan keburukan Dengan asumsi seseorang memainkan larangan setelah pengaturan dibuat, mereka telah melakukan wanprestasi, khususnya mereka tidak melakukan presentasi yang seharusnya atau adanya komponen kelalaian atau kesengajaan setelah selesainya sebuah perikatan atau kesepakatan/akad.

Menurut Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah, bahwa akad, khususnya akad KPR rumah pada bank syariah dilakukan berdasarkan asas sebagai berikut:

- 1) *Ikhtiyari*/ sukarela yaitu setiap akad dilakukan atas kehendak para pihak, terhindar dari keterpaksaan karena tekanan salah satu pihak atau pihak lain;
- 2) *Amanah*/menjaga jaminan, setiap akad harus dilakukan dengan musyawarah sebagaimana ditunjukkan dengan pengaturan yang telah ditentukan;
- 3) *Ikhtiyati*/kebijaksanaan, setiap kesepakatan dilengkapi dengan pemikiran yang matang dan dilakukan dengan cepat dan hati-hati;
- 4) *Luzum*/tidak berubah, setiap perjanjian dilengkapi dengan alasan yang masuk akal dan perhitungan yang hati-hati;
- 5) Menguntungkan bersama, setiap kesepakatan yang dibuat untuk memenuhi kepentingan perkumpulan untuk mencegah penguasaan dan kerugian salah satu pihak;
- 6) *Taswiyah*/perimbangan, para pihak dalam setiap perjanjian memiliki kedudukan yang setara dan memiliki keistimewaan dan komitmen yang disesuaikan;
- 7) Transparan, setiap kesepakatan dilakukan dengan tanggung jawab musyawarah secara transparan;
- 8) Kapasitas, setiap kesepakatan dilakukan sesuai dengan kemampuan, sehingga tidak menjadi beban yang berlebihan bagi yang bersangkutan;
- 9) *Taisir*/kenyamanan, setiap kesepakatan diselesaikan dengan saling memberikan akomodasi kepada masing-masing pihak untuk memiliki pilihan untuk melakukannya sesuai kesepakatan;
- 10) Itikad baik, kesepakatan dilakukan untuk menjaga keuntungan, tidak mengandung unsur jebakan dan perbuatan keji lainnya;
- 11) Sebab yang halal, tidak melawan hukum, tidak dibatasi oleh peraturan dan tidak melanggar hukum (Mardani, 2013).

Bank Syariah harus mampu menjamin terpenuhinya hak-hak dasar konsumen yang diatur dalam undang-undang, karena itu setiap bank syariah memiliki regulasi dan diskresi

(kebijakan) internar guna melindungi konsumen dari kerugian KPR, diantaranya (Rahmatul Khairiyah, 2017) :

1) Pemenuhan hak atas keselamatan, keamanan dan kenyamanan produk

Pembiayaan syariah membawa konsumen terhindar dari transaksi *ribawi*, kezaliman, unsur judi dan sifat spekulatif (*maysir*) dan terhindar dari ketidakjelasan (*gharar*) serta hal-hal yang diharamkan dalam Islam. Sitem yang digunakan adalah bagi hasil yang kompetitif karena pada pembiayaan KPR dilakukan secara mendalam dan jelas. Pembeli juga akan memiliki rasa aman. Bank syariah juga dijamin oleh LPS, dan akan dilindungi dari pertukaran atau usaha yang melanggar hukum. Bank syariah biasanya juga memberikan perlindungan jiwa dan perlindungan kebakaran.

2) Jaminan atas informasi yang benar, jelas, jujur, serta melayani tanpa diskriminasi

Sebelum melakukan transaksi, konsumen mendapat informasi produk melalui tanya jawab tentang pembiayaan dengan *customer service*, terutama perihal kejelasan harga, bagi hasil (keuntungan) hak dan kewajiban dicatat dalam perjanjian, saat transaksi, konsumen akan mendapatkan data jika terlambat dalam melakukan angsuran dan setelah transaksi, jika terjadi sengketa maka, diselesaikan melalui musyawarah mufakat..

3) Hak didengar keluhan dan pendapatnya

Konsumen atau nasabah dapat mendatangi atau menghubungi bank syariah guna mempertanyakan berbagai hal serta menyampaikan keluhan-keluhan sehubungan dengan KPR-nya. Selanjutnya pihak bank semaksimal mungkin memberi solusi atas keluhan yang dialami. Ini bertujuan untuk menghindarkan konsumen dari potensi-potensi kerugian yang akan timbul, serta untuk memperoleh kejelasan dan kepastian informasi.

4) Mendapatkan perlindungan, advokasi dan penyelesaian sengketa

Nasabah akan mendapatkan advokasi dan alternatif penyelesaian sengketa serta mendapatkan remunerasi dan pembayaran setelah perjanjian, sesuai pengaturan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan untuk memulihkan keadaan konsumen yang telah dirugikan atas suatu produk atau layanan perbankan, dengan mekanisme aturan hukum.

5) Hak untuk mendapatkan ganti kerugian atau kompensasi jika tidak menerima atau barang yang diterima tidak seperti apa yang diperjanjikan

Hak ini sehubungan dengan produk barang atau jasa yang secara nyata merugikan konsumen, baik bersifat kerugian materil maupun immateril. Hak atas ganti rugi atau kompensasi adalah hak yang paling sulit untuk dipenuhi oleh pihak bank karena konsumen terlebih dahulu menempuh upaya hukum baik yang bersifat litigasi (melalui pengadlan) dan non litigasi (di luar pengadilan) (AZ. Nasution, 2012).

Dalam bermualah Islam mewajibkan untuk memenuhi akad pada setiap transaksi kedua belah pihak. Dalam Islam setiap akad atau perjanjian yang dibuat oleh satu pihak kepada pihak yang lain secara lisan maupun tulisan hendaklah dipatuhi dan ditepati. Menurut Sayyid Sabiq bahwa ijarah ialah suatu jenis akad untuk mengambil manfaat dengan jalan penggantian. Dalam hal ini Allah berfirman dalam Al-quran Sura Al-Maidah ayat 1:

د بِالْعَفْوِ أَوْ قَرَأَ ءَامَنُوا الَّذِينَ بَيْنَهُمَا

“Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad aqad itu”

Tafsir *Al-Misbah*, M. Quraish Shihab mengemukakan perintah ayat ini menunjukkan betapa Al-Quran sangat menekankan perlunya memenuhi akad dalam segala bentuk dan maknanya dengan sempurna, jika perlu melebihkan dari yang seharusnya, serta mengecam

mereka yang menyia-nyiakannya. Dari ayat di atas dapat dipahami bahwa Allah SWT menegaskan kepada orang-orang beriman untuk memenuhi dan menaati terhadap akad yang telah dibuatnya. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa hukum Islam sangat menjunjung tinggi dan mewajibkan orang yang telah membuat perjanjian, agar menepati janji yang telah dilakukannya dengan orang lain.

Secara umum bank konvensional dan bank syariah memiliki kebijakan yang berbeda terkait dengan penyelesaian masalah antara nasabah dengan developer gagal bangunan atau rumah tidak sesuai spesifikasi yang diperjanjikan. Nasabah atau konsumen kembali menjadi pihak yang paling dirugikan dalam masalah ini karena banyak bank yang menganggap konsumen telah paham dan melimpahkan segala konsekuensi serta akibat hukum yang timbul dari perikatan yang disepakatinya dengan developer terkait dengan pembangunan rumah itu. Merujuk pada hukum syaria yaitu teori *fiqh sunnah* mengenai penyelesaian sengketa yang seharusnya lebih dijelaskan oleh pihak developer dalam kontrak perjanjian yang dibuat. Mengenai ajaran Islam, ada beberapa cara dalam penyelesaian sengketa, yaitu secara *al-sulh* atau damai. Islam memerintahkan agar para pihak dalam sengketa menyelesaikan secara damai, melalui musyawarah mufakat dalam sebuah mediasi (*al-tahkim*). Dalam arbitrase (*tahkim*), pihak bersengketa menunjuk perwakilan mereka (*hakam*), untuk menyelesaikan sengketa. Pada 24 Desember 2003, Badan Arbitrase Syariah Nasional (Basyarnas) didirikan dengan wewenang dan fungsi untuk menyelesaikan sengketa secara Islami, melalui peradilan (*al-qada*).

Dalam hal pihak bersengketa gagal melakukan *al-sulh* atau *al-tahkim*, atau para pihak tidak bersedia melakukan kedua metode tersebut, maka pada saat itu salah satu pihak dapat mengajukan gugatan tersebut ke Pengadilan Agama. Guna memberi kepastian hukum, dalam kontrak perjanjian antara developer dan konsumen, harus memuat pilihan alternatif penyelesaian sengketa (pengadilan negeri, pengadilan agama, ataupun badan arbitrase) sesuai dengan domisili hukum yang disepakati. Sesuai dengan prinsip-prinsip syariah dalam bermuamalah, Bank syariah dapat berperan sebagai fasilitator maupun mediator antara konsumen dan developer yang bersengketa, terutama terkait dengan gagal bangun rumah yang menjadi objek kredit.

Akad *murabahah* yang dilaksanakan oleh Bank Syariah pada prinsipnya sesuai dengan pengaturan *syar'i* yang diperoleh dari peraturan Islam dan Fatwa DSN-MUI. Fatwa yang diberikan oleh Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) ini juga menjadi acuan atau pedoman utama bagi semua pelaku keuangan syariah/perbankan syariah untuk melakukan aktivasi moneter baik di bidang produk maupun jasa keuangan lainnya dan fatwa yang diberikan oleh DSN-MUI sangat penting. Pengaturan mengenai penjadwalan ulang tagihan *murabahah* dapat dilihat dalam Fatwa DSN MUI Nomor 48/DSN-MUI/II/2005 tanggal 16 Muharram 1426 H (25 Februari 2005), tentang penjadwalan ulang tagihan *murabahah*. Apabila salah satu pihak tidak memenuhi komitmennya atau sebaliknya, terjadi sengketa antara yang bersangkutan, maka penyelesaian melalui Badan Arbitrase Syariah Nasional setelah musyawarah tidak menghasilkan kesepakatan (Himmatul Aliyah, 2020)

Kewajiban bagi developer untuk memberi kompensasi kepada konsumen karena tidak sesuai spesifikasi atau gagal menyelesaikan pembangunan rumah yang diperjanjikan, telah diperkuat melalui Yurisprudensi Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor :

324/K/Pdt/2006, pada pokoknya menyatakan bahwa developer telah melakukan wanprestasi terhadap penggugat karena tidak dapat menyerahkan rumah pada tanggal yang diperjanjikan. Dengan tidak diselesaikannya kewajiban developer untuk menyerahkan rumah itu, maka developer harus mengembalikan uang muka rumah kepada konsumen.

Perlindungan hukum lainnya oleh bank syariah kepada konsumen KPR diberikan dalam bentuk :

1. Sesuai dengan prinsip-prinsip syariah dalam bermuamalah, Bank syariah dapat berperan sebagai fasilitator maupun mediator antara konsumen dan developer yang bersengketa, terutama terkait dengan gagal bangun rumah yang menjadi objek kredit;
2. Melakukan review terhadap PPJB antara developer dan konsumen yang objek kreditnya ditanggung oleh bank syariah. Jika ditemukan adanya ketentuan yang berpotensi memberatkan atau merugikan konsumen dalam KPR, Bank syariah dapat memberi peringatan kepada developer (sesuai POJK Nomor. 1/POJK.07/2013);
3. Bank syariah harus berperan aktif dan menerapkan prinsip kehati-hatian dalam memberikan fasilitas kredit terhadap objek KPR yang belum ada wujudnya atau belum tersedia secara utuh. (Pasal 7 Surat Edaran Bank Indonesia Nomor. 15/40/DKMP 2013 Tentang Manajemen Resiko Pada Bank yang Melakukan Pemberian Kredit Atau Pembiayaan Pemilikan Properti, Kredit Atau Pembiayaan Konsumsi Beranggunaan Properti).

## 5. PENUTUP

### A. KESIMPULAN

- 1) Pengaturan perlindungan hukum konsumen KPR bank syariah atas rumah yang tidak sesuai spesifikasi dan gagal bangun, diatur dalam beberapa peraturan normatif, seperti : Undang-Undang Nomor : 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Pasal 4, 8, 17 dan Pasal 62), Undang-Undang Nomor : 1 Tahun 2011 Tentang Perumahan Dan Kawasan Pemukiman (Pasal151). Dalam berbagai aturan tersebut, memberi proteksi atau perlindungan kepada konsumen seperti larangan dan kewajiban pelaku usaha (developer), serta ancaman sanksi pidana dan administratif bagi pelaku usaha yang dengan sengaja mengabaikan dan melanggar hak-hak konsumen;
- 2) Bentuk perlindungan konsumen KPR bank syariah atas rumah yang tidak sesuai spesifikasi dan gagal bangun diantaranya pemenuhan hak atas keamanan, keselamatan dan kenyamanan, jaminan atas informasi yang jelas, benar, jujur dan hak untuk dilayani tanpa diskriminasi, mendapatkan advokasi, perlindungan, penyelesaian sengketa secara patut dan hak untuk mendapatkan kompensasi atau ganti rugi. Selain itu, bank syariah juga dapat menjadi mediator yang menjebatani perselisihan antara konsumen dan developer dalam hal gagal bangun rumah yang menjadi objek KPR, menerapkan prinsip kehati-hatian dalam fasilitas KPR yang objeknya belum jelas dan mereview PPJB antara konsumen-developer untuk menghindari ketentuan-ketentuan yang berpotensi merugikan konsumen dalam KPR.

### B.SARAN

- 1) Pelaku usaha properti atau developer harus mengedepankan asas transparansi, akuntabel dan menjunjung tinggi profesionalitas dalam menjalankan usahanya. Developer harus mematuhi berbagai regulasi dan peraturan yang ada terutama undang-undang perlindungan konsumen serta undang-undang kawasan pemukiman dan perumahan. Selain itu, konsumen diharapkan lebih teliti sebelum melakukan perjanjian pendahuluan jual beli KPR untuk memahami substansi isi perjanjian jual-beli, serta akibat hukum yang ditimbulkan dari perikatan itu. Konsumen juga diharapkan untuk berperan aktif dalam memperjuangkan hak-haknya yang dirugikan oleh developer maupun bank dengan melakukan upaya hukum baik yang bersifat litigasi maupun non-litigasi.
- 2) Dalam pembiayaan rumah antara konsumen dan developer, bank syariah diharapkan untuk membuat diskresi atau kebijakan berupa peringatan atau sanksi bagi developer yang tidak memenuhi janjinya membangun rumah konsumen sesuai dengan yang dijanjikan. Dengan adanya peran aktif bank syariah dalam mengantisipasi potensi pelanggaran-pelanggaran hak konsumen dalam perjanjian kredit, dapat mewujudkan kepastian hukum proses KPR.

### Daftar Pustaka

- Anggraini, Tri, A.M. (2018) *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Pembongkaran Rumah dan Sertifikat yang Tidak Selesai dalam Pembelian Rumah secara Kredit* Jurnal Hukum Adigama. Vol 1 No 1.
- Bhakti, Anugrah, Tri, Rizki. (2019). *Perlindungan Hukum Konsumen Properti Atas Sistem Pre Project Selling Di Kota Batam*. Jurnal Cahaya Keadilan Vol. 7 No 1.
- Darus, Badruzaman, Mariam. (1994) *Aneka Hukum Bisnis*, Bandung : Alumni.
- Gunawan, Johannes. (2008). *Tanggung Jawab Pelaku Usaha Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*. Jurnal Hukum Bisnis. Vol 8. Jakarta: Yayasan Pengembangan Hukum Bisnis.
- Halim, A. Ridwan. (1987) *Hukum Kondominium dalam Tanya Jawab*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Heykal, Mohamad. (2014) *Analisis Tingkat Pemahaman Kpr Syariah pada Bank Syariah di Indonesia: Studi Pendahuluan*. Binus Business Review. Vol 5 No. 2.
- Himmatul Aliyah.(2020) *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah dalam Akad Murabahah pada Bank Syariah di Magelang*, Jurnal Kajian Penelitian Hukum, VoL 4.
- Khairiyah, Rahmatul. (2017) *Analisis Perbandingan Perlindungan Konsumen Kpr Syariah Dan Konvensional (Studi Kasus Pt. BNI (Persero) Tbk. Kcu Syariah Medan Dan Pt. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Balai Kota Medan)* Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.
- Mardani, (2013) *Fiqh Ekonomi Syari'ah*, Ceakan ke 2. Jakarta: Prenamedia Group.
- Nasution, AZ. (2012) *Hukum Perlindungan Konsumen (Suatu Pengantar)* Jakarta : Diadit Media.
- Priyalatha, Rohani. (2008). *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Perumahan (Studi Pengaduan Pembeli Rumah BII Residence ke BPSK Provinsi DKI)*. Depok : Fakultas Hukum Universits Indonesia.

- Santoso, Urip. (2014). *Hukum Perumahan*. Jakarta, Prenada Media Group
- Shofie. (2000) *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, Bandung : Citra Aditya Bakti,
- Soemitro, Hanitijo, Ronny. (1990). *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*, Jakarta : Galamania Indonesia.
- Sulaiman, Mirza. (2007) *Kedudukan Konsumen Dalam Perjanjian Perumahan*, Bandung : Pustaka Maju, Cetakan Ke II.
- Sumardjono, S.W, Maria. (2001). *Kebijakan Pertanahan Antara Regulasi & Implementasi*. Jakarta : Buku Kompas.
- Usman, Rachmadi. (2001). *Aspek-aspek Hukum Perbankan di Indonesia*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama,
- Zulham. (2013) *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.