

**PERAN YAYASAN LEMBAGA PERLINDUNGAN KONSUMEN TERKAIT  
KERUGIAN KONSUMEN DITINJAU BERDASARKAN PASAL 8 HURUF F  
UNDANG – UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG  
PERLINDUNGAN KONSUMEN  
(STUDI KASUS KERUGIAN KONSUMEN TERHADAP PEMBELIAN  
RUMAH SUBSIDI DI WILAYAH KABUPATEN TABANAN)**

I Gst Made Oka Sedana Yasa<sup>1</sup>, I Ketut Sudiatmaka<sup>2</sup>, Si Ngurah Ardhya<sup>3</sup>

Program Studi Ilmu Hukum  
Universitas Pendidikan Ganesha  
Singaraja, Indonesia

e-mail: {[okasedanayasa@gmail.com](mailto:okasedanayasa@gmail.com), [sudiatmaka58@gmail.com](mailto:sudiatmaka58@gmail.com), [ngurah.ardhya@undiksha.ac.id](mailto:ngurah.ardhya@undiksha.ac.id)}

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) peran YLPK Bali dalam menangani masalah kerugian konsumen mengenai pembelian rumah subsidi di wilayah Kabupaten Tabanan, serta (2) implementasi perlindungan hukum bagi konsumen perumahan yang dirugikan oleh pelaku usaha jasa pengembang perumahan di wilayah kabupaten tabanan. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum empiris, dengan sifat penelitian deskriptif. Lokasi penelitian ini dilaksanakan di YLPK Bali dan Pemerintah Kabupaten Tabanan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan cara studi dokumen, observasi, dan wawancara. Teknik penentuan sampel yang digunakan adalah teknik NonProbability Sampling dan penentuan subyeknya menggunakan teknik purposive sampling. Teknik pengolahan dan analisis data secara kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Peran YLPK Bali yakni menerima pengaduan kerugian konsumen serta membantu menyelesaikan sengketa baik secara litigasi maupun non litigasi. Dalam non litigasi YLPK bertugas memperjuangkan hak – hak konsumen yang dirugikan sampai ada proses ganti rugi dan jika tidak berhasil barulah akan diselesaikan dengan cara litigasi yaitu pendampingan terhadap konsumen. (2) Implementasi perlindungan hukum bagi konsumen perumahan di wilayah kabupaten tabanan belum efektif, hal ini dapat dipengaruhi oleh struktur hukum yang belum maksimal melakukan kewajibannya dalam hal sosialisasi, pengawasan dan penegakan peraturan perundang – undangan yang berlaku. Kondisi yang demikian mempengaruhi budaya hukum masyarakat baik pelaku usaha maupun konsumen dimana pemahaman mereka tentang ketentuan yang berlaku masih sangat minim yang berimplikasi adanya pelanggaran dan kerugian.

**Kata Kunci :** Peran, Lembaga Perlindungan Konsumen, Kerugian Konsumen, dan Rumah Subsidi.

**ABSTRACT**

*This study aims to determine (1) the role of YLPK Bali in dealing with the problem of consumer losses regarding the purchase of subsidized houses in Tabanan Regency area, and (2) the implementation of legal protection for consumers who are disadvantaged by housing development service businesses in Tabanan Regency area. This type of research is empirical legal research, with descriptive research characteristics. The location of this research was carried out at YLPK Bali and the Tabanan Regency Government. Data were collected by document study, observation, and interviews. The sampling technique used the NonProbability Sampling technique and the determination of the subject was using purposive sampling technique. Qualitative data processing and analysis techniques. The results showed that (1) the role of YLPK Bali was to receive complaints of consumer losses and help resolve disputes both in litigation and non-litigation. In non-litigation, YLPK is tasked with fighting for the rights of consumers who have been harmed until there is a compensation process and if it doesn't work then it will be resolved by means of litigation, namely assistance to consumers. (2) The implementation of legal protection for residential consumers in Tabanan Regency area has not been effective, this can be influenced by the legal structure that has not maximally carried out its obligations in terms of socialization, supervision and enforcement of applicable laws and regulations. Such conditions affect the legal culture of the community, both business actors and consumers, where their understanding of the applicable provisions is still very minimal, which implies violations and losses.*

**Keywords:** Role, Consumer Protection Agency, Consumer Loss, and Subsidized Housing.

## PENDAHULUAN

Dalam suatu perjanjian prestasi itu tidak dipenuhi maka akan menimbulkan wanprestasi yang selanjutnya menimbulkan kerugian pada konsumen, sehingga ganti kerugian harus diselenggarakan secara wajar dan memadai dalam artian disesuaikan dengan tingkat kesalahan dan tingkat kerugian (Ngurah Ardhya, 2020:192). Istilah mengenai wanprestasi ini terdapat beberapa istilah yaitu ingkar janji, cidera janji, melanggar janji dan lain sebagainya. Istilah wanprestasi dalam hukum perikatan dapat diartikan sebagai suatu kelalaian dan atau ingkar janji. Bentuk-bentuk wanprestasi itu antara lain adalah tidak melaksanakan prestasi (*prestatie*) tetapi hanya sebagian, melaksanakan prestasi (*prestatie*) tetapi terlambat, melaksanakan prestasi (*prestatie*) namun tidak sebagaimana mestinya (Abd Thalib dan Admiral, 2014:169). Pelaku usaha jasa pengembang perumahan (*developer*) dalam hal ini yang tidak dapat melaksanakan apa yang diperjanjikannya maka ia dapat dikatakan telah melakukan perbuatan wanprestasi atau ingkar janji, setelah adanya penagihan dari prestasi tersebut atau dengan lewatnya waktu yang telah diperjanjikan, perbuatan wanprestasi sebagai bentuk tidak terlaksananya perjanjian sebagaimana mestinya.

Keadaan ini membuat konsumen perumahan merasa tertipu karena rumah belum kunjung dikerjakan sesuai waktu yang telah disepakati dan ketika uang muka diminta oleh konsumen dari total uang muka yang telah diberikan ke pengembang tidak kunjung dikembalikan oleh pengembang dari peristiwa ini membuat konsumen mengadakan permasalahan – permasalahan yang menyimpannya, baik di forum media masa maupun lewat lembaga – lembaga perlindungan konsumen, dalam hal ini lembaga yang dimaksud adalah Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen (YLPK) Bali diharapkan dari lembaga swadaya masyarakat yang memiliki hak gugat atau disebut *Legal Standing*. Pengertian *Legal Standing* adalah hak kelompok masyarakat atau lembaga yang bertindak untuk dan mewakili kepentingan public, hak yang demikian dikenal dengan hak gugat Lembaga Swadaya Masyarakat (Susanti Adi Nugroho, 2011:204). Harapan dari Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen (YLPK) Bali yang di sampaikan oleh masyarakat

juga harus mendapat tindak lanjut dan penyelesaian secara tuntas, Diharapkan pula kehadiran Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen (YLPK) Bali bukan justru berpihak kepada pelaku usaha atau penjual dengan mengorbankan konsumen. Berkaitan dengan implementasi perlindungan konsumen, Undang Undang Nomor 8 tahun 1999 pasal 44 tentang Lembaga perlindungan Konsumen Swadaya masyarakat dalam penelitian ini yang dimaksud adalah Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen (YLPK) Bali.

Dalam peraturan Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen pada Pasal 1 angka 1 yang menyebutkan bahwa “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum memberi perlindungan pada konsumen” sedangkan pasal 1 angka 2 menyebutkan bahwa “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup dan tidak untuk diperdagangkan”. Dengan demikian, Perlindungan konsumen merupakan bagian tak terpisahkan dari kegiatan bisnis yang sehat. Dalam kegiatan bisnis yang sehat terdapat keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen dengan pelaku usaha. Tidak adanya perlindungan yang seimbang menyebabkan konsumen pada posisi yang lemah. Kerugian-kerugian yang dialami oleh konsumen dapat timbul sebagai akibat dari adanya hubungan hukum perjanjian antara pelaku usaha dengan konsumen maupun akibat dari adanya perbuatan melanggar hukum yang dilakukan pelaku usaha (Celina Tri Siwi, 2011:6).

Dalam hal ini pembeli rumah disebut sebagai konsumen perumahan yang digolongkan sebagai konsumen, sehingga atas rumah yang dibeli atau dipesan konsumen ini harus diberikan perlindungan. Dalam hal tersebut perlindungan konsumen berlaku bagi siapa saja yang bertindak sebagai konsumen, baik konsumen barang maupun jasa. Contoh permasalahan kasus pelanggaran hak konsumen perumahan yang diduga dilakukan pengembang rumah subsidi terjadi di wilayah Kabupaten Tabanan.

Diberitakan puluhan perwakilan pembeli rumah subsidi mengadu ke Yayasan Lembaga

Perlindungan Konsumen (YLPK) Bali. Sebanyak 57 orang menemui pihak YLPK Bali di Taman Kota Lumintang, Denpasar, pada hari minggu tanggal 13 Januari 2019. Mereka meminta pendampingan hukum untuk bisa mendapatkan hak – haknya, terkait pengembalian uang DP yang telah dibayar ke pengembang. Karena rumah yang dijanjikan tidak pernah terwujud, rencananya rumah tersebut mulai dibangun September 2017 dengan harga total sebesar Rp 141.000.000 dan bisa dicicil murah per bulan dengan kisaran Rp 900.000. Namun lebih dari satu setengah tahun tidak ada pergerakan aktivitas yang dilakukan pengembang, melainkan baru ada penataan tanah saja. Konsumen yang rata-rata telah membayar uang muka, antara Rp 7.500.000 hingga Rp 25.000.000. Parahnya setelah ditelusuri, lokasi rumah yang terletak di lahan curam dan dekat dengan sungai, ternyata pengembang belum pernah mengajukan izin pembangunan baik IMB maupun UKL UPL ke Dinas Perizinan Tabanan. Bisa dibayangkan jika rumah tersebut dibangun, maka statusnya bodong alias tidak ada izin (NusaBali.com, 2018).

Merasa tertipu sebanyak ratusan pembeli rumah subsidi Puri Parahyangan yang berlokasi di wilayah Desa Samsam dengan Desa Batuaji, Kecamatan Kerambitan, Tabanan, mendatangi kantor pemasaran CV Jasmine di Jalan Pondok Indah, Desa Dauh Peken, Tabanan, pertengahan bulan desember 2018. Mereka menuntut agar pihak pengembang, yakni PT Promedia Indoperkasa segera mengembalikan uang DP pembayaran rumah tersebut. Dalam permasalahan tersebut setelah dilakukannya observasi para pembeli mengadu ke YLPK karena merasa dirugikan oleh pengembang. Setelah dari tahun 2017 sampai 2018 sejak pembayaran uang muka, rumah tak kunjung dibangun. Pihak pengembang sebelumnya mengatakan pembangunan rumah akan dimulai tiga bulan setelah pembayaran DP dan harus melengkapi sejumlah dokumen. Namun satu tahun berjalan, rumah impian konsumen perumahan tak kunjung terealisasi (baliexpress.jawapos.com, 2019).

Dari peristiwa tersebut akibat dari adanya perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh pelaku usaha pengembang perumahan, seperti halnya banyaknya konsumen yang belum mendapatkan haknya lantaran belum ada tanggung jawab dari PT Promedia Indoperkasa

terhadap pengembalian DP konsumen. Berdasarkan kondisi tersebut, maka sebenarnya telah terjadi kesenjangan antara *Das Sollen* yaitu Pasal 8 ayat 1 huruf f Undang – Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang berbunyi, “Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etika, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut”. Dengan *Das Sein* yaitu telah terjadi wanprestasi yang dilakukan pengembang perumahan kepada konsumen perumahan di wilayah kabupaten tabanan yang mana pihak pengembang sebelumnya mengatakan pembangunan rumah akan dimulai tiga bulan setelah pembayaran DP dan harus melengkapi sejumlah dokumen. Namun satu tahun berjalan, rumah impian konsumen perumahan tak kunjung terealisasi, dari latar belakang masalah di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**PERAN YAYASAN LEMBAGA PERLINDUNGAN KONSUMEN TERKAIT KERUGIAN KONSUMEN DITINJAU BERDASARKAN PASAL 8 HURUF F UNDANG – UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (Studi Kasus Kerugian Konsumen Terhadap Pembelian Rumah Subsidi Di Wilayah Kabupaten Tabanan)**”.

#### **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian hukum empiris. Penelitian hukum empiris salah satu jenis penelitian hukum yang menganalisis dan mengkaji bekerjanya hukum di dalam masyarakat (Ishaq, 2017:70).

Sifat penelitian yang digunakan adalah deskriptif dan menggunakan data dan sumber data yaitu data primer dan data sekunder yaitu bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier yaitu kamus hukum. Dalam rangka pengumpulan data primer maupun data sekunder, maka penulis menggunakan tiga jenis pengumpulan data, yaitu teknik studi dokumentasi, teknik observasi atau pengamatan, dan teknik wawancara. Teknik penentuan sampel penelitiannya menggunakan teknik *non probability sampling* dan bentuknya adalah *Purposive Sampling*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### **BAGAIMANA PERAN YLPK BALI DALAM MENANGANI MASALAH KERUGIAN KONSUMEN MENGENAI PEMBELIAN RUMAH SUBSIDI DI WILAYAH KABUPATEN TABANAN**

Peran Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen (YLPK) Bali, yang bergerak di bidang perlindungan konsumen menjadi sangat dibutuhkan di dalam masyarakat. Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen (YLPK) Bali ini berdiri atas amanat Undang – undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan diakui keberadaannya di tengah – tengah masyarakat dalam keगतannya sebagaimana yang telah di rumuskan mengenai Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat pada Pasal 44 Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan :

- 1) Pemerintah mengakui lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat.
- 2) Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat memiliki kesempatan untuk berperan aktif dalam mewujudkan perlindungan konsumen.
- 3) Tugas lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat meliputi kegiatan:
  - a. menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
  - b. memberikan nasihat kepada konsumen yang memerlukannya;
  - c. bekerja sama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen;
  - d. membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen;
  - e. melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.

- 4) Ketentuan lebih lanjut mengenai tugas lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diatur dalam Peraturan Pemerintah.

Adapun tata cara prosedur pengaduan ke Yayasan Lembaga Perlindungan konsumen (YLPK) Bali, dan bagaimana proses serta mekanisme penanganan yang dilakukan selama ini sebagai berikut :

1. Proses Administrasi, pada tahap awal yang dilakukan koresponden adalah meminta tanggapan dan penjelasan mengenai kebenaran dan pengaduan konsumen tersebut. Di Yayasan Lembaga Perlindungan konsumen (YLPK) Bali, memberikan kesempatan untuk mendengarkan kedua belah pihak yaitu versi konsumen dan pelaku usaha. Tidak jarang dengan koresponden ini kasus dapat diterima masing – masing pihak dengan memberikan jawaban surat secara tertulis ke Yayasan Lembaga Perlindungan konsumen (YLPK) Bali, yang isinya permintaan maaf kepada konsumen dan sudah dilakukan penyelesaian langsung kepada konsumennya. Namun demikian, tidak menutup kemungkinan dalam koresponden ini masing – masing pihak tidak menjawab persoalan dan bersikukuh dengan pendapatnya. Dalam kondisi ini Yayasan Lembaga Perlindungan konsumen (YLPK) Bali, mengambil inisiatif dan pro aktif untuk menjadi mediator. Yayasan Lembaga Perlindungan konsumen (YLPK) Bali membuat surat undangan untuk mediasi kepada para pihak yang sedang bersengketa untuk mencari solusi terbaik.
2. Proses mediasi, dalam proses ini Yayasan Lembaga Perlindungan konsumen (YLPK) Bali memberi kesempatan kepada kedua belah pihak untuk menjelaskan duduk perkara yang sebelumnya tanpa boleh dipotong oleh pihak lain sebelum pihak pertama selesai memberikan penjelasan setelah masing – masing menyampaikan masalahnya, maka Yayasan Lembaga Perlindungan konsumen (YLPK) Bali memberikan

waktu untuk klarifikasi dan koreksi tentang apa yang disampaikan oleh masing – masing pihak. Setelah permasalahan diketahui, maka masing – masing pihak berhak menyampaikan opsi atau tuntutan yang diinginkan, sekaligus melakukan negosiasi atas opsi atau tuntutan tersebut untuk mencapai kesepakatan. Apabila telah dicapai kesepakatan itu dituangkan dalam Berita Acara Kesepakatan. Tapat akhir dari proses mediasi adalah mengimplementasikan hasil kesepakatan. Dalam melakukan penyelesaian kasus secara mediasi, ada dua kemungkinan yang bisa terjadi yaitu :

- a. Terjadi kesepakatan berarti selesai
- b. Tidak terjadi kesepakatan alias *dadeblock*, artinya kasus selesai dalam tingkatan litigasi.

Dalam pelaksanaannya upaya yang dilakukan pihak Yayasan Lembaga Perlindungan konsumen (YLPK) Bali dalam mengawal yang sudah dirugikan terkait kerugian pembelian rumah subsidi di wilayah kabupaten tabanan yaitu dengan mengawal kepentingan konsumen. Jadi Yayasan Lembaga Perlindungan konsumen (YLPK) Bali memperoses aduannya menyampaikan pelaku usaha pengembang (*Developer*) kemudian dari pengembang pihak Yayasan Lembaga Perlindungan konsumen (YLPK) meminta tanggung jawab pelaku usaha secara hukum kalau dirugikan berupa yang sudah dibayarkan oleh konsumen secara amanat Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen di pasal 19 itu jelas ada proses ganti ruginya setara nilai yang dirugikan misalkan kerugian 10 juta harus dibayarkan sebesar 10 juta dan misalkan kerugian 7 juta harus dikembalikan setara nilainya itu sejalan dengan pasal 19 Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang dilakukan oleh Yayasan Lembaga Perlindungan konsumen (YLPK) dalam kasus yang terjadi adalah mengawal kepentingan konsumen mendata dan mensurati. Dari kasus kerugian konsumen mengenai pembelian rumah subsidi di wilayah kabupaten tabanan tersebut belum selesai secara tuntas karena dari pihak pengembang pada sampai titik ini belum ada tanggung jawab secara hukum

dari pihak pelaku usaha jasa pengembang rumah subsidi dan pada saat ini masih proses di pihak kepolisian.

Peran Yayasan Lembaga Perlindungan konsumen (YLPK) Bali dalam membela konsumen yang dirugikan ketika membeli rumah subsidi adalah sebagai lembaga yang membela kepentingan konsumen hal ini sesuai amanat Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dalam hal ini Yayasan Lembaga Perlindungan konsumen (YLPK) berperan menangani kasus konsumen yang mengadakan baik secara Litigasi dan Non Litigasi. Misalkan Non Litigasi Yayasan Lembaga Perlindungan konsumen (YLPK) bertugas memperjuangkan hak – hak konsumen yang dirugikan sampai ada proses ganti rugi atau proses penyelesaian dengan win – win solution. Apabila dengan win – win solution tidak bisa maka Yayasan Lembaga Perlindungan konsumen (YLPK) Bali akan menempuh langkah – langkah hukum dengan melaporkan pelaku – pelaku usaha itu dengan tindak pidana ke kepolisian atau pengadilan.

Dalam proses penegakan hukum terhadap masalah kerugian pembelian rumah subsidi di wilayah Kabupaten Tabanan dilihat dari perfektif perlindungan hukum menurut amanat Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen terhadap pelaku usaha pengembang rumah subsidi yang nakal kemudian merugikan konsumen pembeli rumah subsidi bisa dijerat di Pasal 8 ayat (1) Huruf F Undang – undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Pasal ini berbunyi, “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.” dan Pasal 62 Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dengan Sangsi apabila Pelaku usaha atau developer yang melanggar ketentuan tersebut terancam sanksi Pidana 5 Tahun denda paling banyak 2 Miliar. Selain itu, untuk pengembang yang lalai dalam menyediakan prasarana, sarana dan utilitas umum akan ditindak pidana berdasarkan Undang-undang Nomor 1 Tahun 2011 Tentang Perumahan Dan Kawasan Permukiman, Pasal 162 ayat (1) dengan pidana denda paling banyak Rp5 miliar.

Sementara untuk pengembang yang dengan sengaja melakukan serah terima dan/atau menarik dana lebih dari 80% dari pembeli sebelum memenuhi persyaratan, bisa dikenai Pasal 155 Undang-undang Perumahan dan Kawasan Permukiman Pasal 42 ayat 2. Pasal tersebut menyebut perjanjian pendahuluan jual beli sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan setelah memenuhi persyaratan sebagaimana berikut:

- a. Status pemilikan tanah
- b. Hal yang diperjanjikan
- c. Kepemilikan izin mendirikan bangunan induk
- d. Ketersediaan prasarana, sarana dan utilitas umum
- e. Keterbangunan perumahan paling sedikit 20% (duapuluh persen)

Apabila terdapat pelanggaran maka pengembang diancam oleh hukuman pidana kurungan paling lama 1 (satu) tahun atau denda paling banyak Rp1 miliar. Selain sanksi berupa denda, developer juga dapat dijatuhi sanksi administratif sebagaimana terdapat dalam Pasal 150 UU Perumahan. Sanksinya mulai dari peringatan tertulis, pencabutan izin usaha, hingga penutupan lokasi.

#### **IMPLEMENTASI PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PERUMAHAN YANG DIRUGIKAN OLEH PELAKU USAHA JASA PENGEMBANG PERUMAHAN DI WILAYAH KABUPATEN TABANAN**

Perlindungan konsumen pada saat ini banyak mendapat perhatian lebih karena investasi asing telah menjadi bagian pembangunan perekonomian di Indonesia. Dimana ekonomi Indonesia saat ini juga berkaitan dengan ekonomi yang ada di dunia, persaingan perdagangan internasional dapat membawa implikasi negative bagi perlindungan konsumen. Dengan demikian bentuk dari perlindungan konsumen yang memadai terhadap kepentingan konsumen merupakan suatu hal yang sangat penting dan mendesak untuk segera dicairkan solusinya, terutama di Indonesia mengingat masih banyak permasalahan yang menyangkut mengenai perlindungan konsumen.

Perlindungan kepada konsumen berarti juga perlindungan terhadap seluruh warga Negara Indonesia sebagaimana yang diamanatkan didalam tujuan pembangunan nasional yang tercantum dalam Pembukaan Undang – undang Dasar 1945. Untuk memberikan perlindungan hukum kepada konsumen, maka perlu sebuah batasan-batasan bagi pelaku usaha agar tidak terjadinya kesewenang-wenangan. Hal ini telah diatur jelas dalam Pasal 8 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan :

“Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang/atau jasa yang :

- a. Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- b. Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih, atau netto, dan jumlah barang dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut;
- c. Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan, dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;
- d. Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan, atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket, atau keterangan barang dan/jasa tersebut;
- e. Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
- f. Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan, atau promosi penjualan barang dan jasa tersebut;
- g. Tidak tercantumkan tanggal kedaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu;
- h. Tidak mengikuti ketentuan produksi secara halal, sebagaimana pernyataan halal yang dicantumkan dalam label;
- i. Tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang membuat nama barang, ukuran bersih/netto, komposisi,

aturan pakai, tanggal pembuatan, efek samping, alamat pelaku usaha, serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang atau dibuat;

- j. Tidak mencantumkan informasi dan petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.”.

Namun kenyataannya, masih terdapat kasus – kasus kerugian konsumen terhadap pembelian rumah subsidi yang dilakukan pelaku usaha pengembang (*Developer*) nakal terkait permasalahan tersebut yang sering terjadi dilapangan pihak dari pelaku usaha pengembang (*Developer*) menjanjikan akan membangun rumah beberapa bulan setelah pembayaran uang muka tetapi berjalannya waktu beberapa bulan sampai bertahun – tahun rumah tidak kunjung terealisasi dimana peristiwa tersebut belum mencirikan perlindungan hukum sesuai amanat Pasal 8 Ayat 1 Huruf f UUPK.

Dalam hal memberi perlindungan terhadap konsumen rumah subsidi, berasarkan hasil penelitian pelaku usaha pengembang (*Developer*) ternyata belum memberikan ganti rugi kepada konsumen yang sudah membayar uang muka atau DP, hal ini jelas tidak sesuai dengan Pasal 19 Undang-Undang no 8 Tahun 1999 bahwa tanggungjawab pelaku usaha sebagai berikut :

1. Pelaku usaha bertanggungjawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau/jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
2. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan selama tenggang waktu 7 hari setelah transaksi.
4. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak

menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.

5. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Untuk memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen dari pelaku usaha pengembang (*Developer*) nakal maka dilakukan pembinaan dan pengawasan terhadap terselenggaranya perlindungan terhadap konsumen secara memadai, mulai dari pengawasan dari terhadap pelaku usaha, sarana dan prasarana produksi, iklim usaha secara keseluruhan, dan konsumen (Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2014: 63). Pembinaan yang dilakukan terhadap pelaku usaha dilakukan agar pelaku usaha didalam melakukan usahanya bertindak dengan benar yaitu sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, begitu pula pengawasan terhadap pelaku usaha dilakukan semata-mata untuk memantau kegiatan pelaku usaha agar tetap sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan tidak melanggar aturan yang berlaku.

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan sudah dilakukan di instansi terkait seperti Yayasan Lembaga Perlindungan konsumen (YLPK) Bali, Real Estat Indonesia (REI) Bali, Dinas Perdagangan dan Prindustrian Kabupaten Tabanan, selanjutnya pada Dinas Perkerjaan Umum dan lembaga yang terakhir Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tabanan. Untuk pembinaan dan pengawasan terhadap pelaku usaha pengembang rumah subsidi di wilayah kabupaten tabanan masih belum terlaksana dengan baik. Berdasarkan hasil penelitian di Yayasan Lembaga Perlindungan konsumen (YLPK) Bali dari pelaksanaan perlindungan hukum bagi konsumen perumahan yang dirugikan oleh pelaku usaha jasa pengembang perumahan di wilayah kabupaten tabanan pihak Yayasan Lembaga Perlindungan konsumen (YLPK) Bali menilai bahwa pelaku usaha adalah nakal karena dari kasus yang terjadi pengembang tersebut tidak sesuai dengan asas – asas atau prinsip – prinsip Undang – undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang

Perlindungan Konsumen karena jelas – jelas merugikan konsumen dan melanggar segala peraturan Undang – Undang khususnya Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen oleh sabab itu harus diberikan sanksi. Menurut Armaya salah satu pelaku usaha jasa pengembang rumah subsidi yang diadakan oleh konsumen kepada Yayasan Lembaga Perlindungan konsumen (YLPK) Bali itu tidak sesuai prinsip – prinsip hukum Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Untuk tanggung jawab pemerintah selama ini terhadap masalah kerugian pembelian rumah subsidi di wilayah kabupaten tabanan dilihat dari perfektif perlindungan hukum menurut Yayasan Lembaga Perlindungan konsumen (YLPK) Bali tanggung jawab dari pemerintah harus ada baik itu pada level Bupati dan juga kepala dinas harus bertanggung jawab kalau itu pelaku usaha yang nakal dan tidak memiliki ijin dan lain sebagainya harus dicabut ijinnya dan tidak boleh beroperasi. Dalam hal ini pemerintah memiliki peranan untuk mengembangkan dan membina konsumen melalui dinas terkait misalnya dinas perdagangan pemerintah itu mempunyai kewenangan untuk membina memberikan pendidikan konsumen yang ada di tabanan dengan anggaran – anggaran yang ada pihak pemerintah seharusnya memberikan edukasi juga kepada masyarakat konsumen di tabanan dan berkerjasama dengan instansi terkait yang di fasilitasi oleh pemerintah sehingga tujuannya agar memberikan pemahaman kepada konsumen itu sendiri dalam hal tersebut pihak Yayasan Lembaga Perlindungan konsumen (YLPK) Bali melihat pemerintah sendiri menurut Armaya tanggung jawab pemerintah belum optimal terhadap permasalahan yang terjadi kepada konsumen rumah subsidi di wilayah kabupaten tabanan tersebut. Armaya berharap pemerintah harus lebih optimal untuk kedepannya jangan sampai konsumen – konsumen perumahan yang ada di tabanan ini menjadi konsumen yang selalu dirugikan oleh pelaku usaha jika perlu pemerintah dalam hal ini harus memberikan sanksi yang tegas kepada pengembang yang nakal dengan mencabut ijin, menutup usaha dan lain sebagainya.

Selanjutnya hasil penelitian dilapangan sudah dilakukan di lembaga terkait seperti DPD REI Bali kedepannya agar konsumen tidak

dirugikan terhadap pengembang (*Developer*) yang nakal yang terjadi di wilayah kabupaten Tabanan yaitu pada konsumen harus selalu berhati-hati dan teliti dalam memilih pengembang. Caranya, konsumen memiliki hak atas informasi harus melihat terlebih dahulu legalitas pengembang dan legalitas proyek perumahan tersebut. Apabila pengembang bisa menjelaskan dan menunjukkan izin – izin dan legalitas proyek itu berarti memang layak dipercaya. Tetapi bila pengembang mengatakan pengurusan semua izin masih dalam proses dan tidak bisa menunjukkan, lebih baik jangan beli rumah di tempat yang bersangkutan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di wilayah pemerintah kabupaten Dinas Perkerjaan Umum dan selanjutnya di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tabanan kebijakan pemerintah terhadap implementasi Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen mengenai rumah subsidi pemerintah selama ini sudah mengacu pada aturan yang ada seperti Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2016 Tentang Pembangunan Masyarakat Berpenghasilan Rendah dan Peraturan Bupati Tabanan Nomor 74 Tahun 2013 Tentang Pengaturan Pengkaplingan Tanah Untuk Pembangunan Perumahan dan Permukiman di Kabupaten Tabanan. Tugas Dinas Perkerjaan Umum sendiri dalam pembangunan rumah subsidi yaitu berkerjasama dengan Dinas Lingkungan Hidup terkait kajian lingkungan terhadap pembangunan terhadap pengembang yang mengajukan IMB dalam kajian dari Dinas Perkerjaan Umum mengenai ijin mengaju pada Peraturan Pemerintah jika tidak diatur di Peraturan Pemerintah baru mengacu pada Peraturan Gubernur setelah kajian disetujui baru pelaku usaha pengembang (*Developer*) bisa mengajukan ijin di Dinas Perizinan.

Dari penjelasan di atas dapat dinyatakan bahwa lembaga non pemerintah dan instansi pemerintah daerah Kabupaten Tabanan belum dapat mensosialisasikan keberadaan undang – undang perlindungan konsumen yaitu Undang – undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen kepada masyarakat. Dimana pihak pelaku usaha pengembang (*Developer*) masih ada yang berbuat nakal sehingga merugikan pihak konsumen, berdasarkan penjelasan dari pelaku usaha tersebut maka

Undang – undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen belum terimplementasi dengan baik di masyarakat khususnya bagi pelaku usaha.

Jika dikaitkan dengan teori sistem hukum yang dikemukakan oleh *Lewernce Mier Friedman* yang menyatakan bahwa berhasil atau tidaknya penegakan hukum tergantung pada :

- a. Substansi Hukum, yakni aturan yang ada didalam peraturan perundang-undangan, serta aturan hukum yang hidup di dalam masyarakat, dimana substansi hukum yang menentukan dapat atau tidaknya hukum itu dilaksanakan. Berdasarkan studi dokumen yang telah dilakukan, secara substansi sebenarnya telah ada aturan yang mengatur tentang perlindungan hukum terhadap konsumen yang dimana secara nasional diatur di dalam Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Hukum Perlindungan Konsumen. Dimana dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 menyatakan bahwa Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen, dan terdapat juga pada pasal 4 dan 6 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 sehingga terciptanya sinergi antara bentuk perlindungan dengan hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen.
- b. Struktur Hukum, yakni aparat penegak hukum (pelaksana dan /atau yang mengawasi berlakunya substansi hukum), adapun pelaksana atau aparat penegak hukumnya yaitu Dinas Perdagangan dan Prindustrian Kabupaten Tabanan, selanjutnya pada Dinas Perkerjaan Umum dan yang terakhir Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tabanan masih hanya sebatas pengawasan yang pada prinsipnya belum intensif yang dikarenakan tidak menerima pengaduan, rencana anggaran kegiatan dan belum melaksanakan sosialisasi, hal tersebut juga diakibatkan dari kinerja instansi terkait akibat dari kurangnya SDM dalam melakukan pengawasan atau sidak dilapangan. Dilihat dari implementasinya

perlindungan hukum dalam Undang-Undang No 8 Tahun 1999 terhadap konsumen masih belum terimplementasi dengan baik dimana dilihat dari masih terdapat pelaku usaha pegembang (*Developer*) masih ada yang berbuat nakal sehingga merugikan pihak konsumen rumah subsidi di wilayah Kabupaten Tabanan, dikarenakan pengawasan dari instansi terkait belum maksimal yang dapat dilihat dari berbagai berita yang menyebutkan bahwa ada pelaku usaha pegembang (*Developer*) yang berbuat nakal di wilayah Kabupaten Tabanan.

- c. Budaya Hukum, yakni sikap manusia terhadap hukum dan sistem hukum kepercayaan, nilai, pemikiran, serta harapannya. Budaya hukum juga merupakan pemikiran sosial dan kekuatan sosial yang menentukan bagaimana hukum digunakan, disalah gunakan, dan dihindari. Budaya hukum sangat berkaitan dengan kesadaran hukum masyarakat maka akan terciptanya budaya hukum yang baik. Terkait masih rendahnya budaya hukum di masyarakat khususnya pelaku usaha dan konsumen, dari pihak konsumen masih banyak terdapat konsumen yang kurang teliti dalam membeli rumah subsidi yang ternyata belum memiliki ijin pembangunan dan sering tertipu terhadap janji pelaku usaha pegembang (*Developer*) sedangkan dari pihak pelaku usaha masih juga ada yang memasarkan rumah subsidi ternyata belum mengantongi ijin dari pemerintah kabupaten tabanan, terkait perlindungan hukum terhadap konsumen di wilayah kabupaten tabanan masih dapat dikatakan dengan hasil penelitian yang dilakukan dilapangan diketahui bahwa budaya hukum dalam hal ini masih lemah.

Dari penjelasan diatas dapat dikatakan bahwa konsumen belum mengetahui mengenai keberadaan dari Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen serta masih sangat kurangnya pengetahuan konsumen didalam membeli rumah bersubsidi, sedangkan dari pelaku usaha pegembang (*Developer*) juga masih ada yang melakukan pemasaran rumah subsidi tetapi belum menyelesaikan ijin pendirian

rumah subsidi yang dijualnya. Jadi dapat dikatakan pelaku usaha dan konsumen dalam hal kesadaran hukum terhadap perlindungan konsumen masih kurang.

Berdasarkan teori sistem hukum yang dikemukakan oleh *Lewernce Mier Friedman* yang dikaitkan dengan hasil penelitian di lapangan dapat dikatakan implementasi perlindungan hukum bagi konsumen perumahan yang dirugikan oleh pelaku usaha jasa pengembang perumahan di wilayah kabupaten tabanan jika dilihat dari amanat Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 belum efektif, hal ini dapat dipengaruhi oleh struktur hukum yang belum maksimal melakukan kewajibannya sehingga mempengaruhi budaya hukum masyarakat baik pelaku usaha maupun konsumen, dari pihak kurangnya pengetahuan konsumen didalam membeli rumah bersubsidi, sedangkan dari pelaku usaha pegembang (*Developer*) juga masih ada yang melakukan pemasaran rumah subsidi tetapi belum menyelesaikan ijin pendirian rumah subsidi yang dijualnya di wilayah Kabupaten Tabanan.

### SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah penulis kemukakan sebelumnya sehinggadapat ditarik beberapa kesimpulan, sebagai berikut:

1. Peran YLPK Bali terhadap kerugian konsumen rumah subsidi di wilayah kabupaten tabanan yakni menerima pengaduan kerugian konsumen serta membantu menyelesaikan sengketa baik secara litigasi maupun non litigasi. Khusus dalam hal non litigasi YLPK bertugas memperjuangkan hak – hak konsumen yang dirugikan sampai ada proses ganti rugi atau proses penyelesaian dengan win – win solution. Apabila penyelesaian secara non litigasi tidak berhasil barulah akan diselesaikan dengan cara litigasi yang dalam hal ini YLPK akan melakukan pendampingan terhadap konsumen.
2. Implementasi perlindungan hukumbagi konsumen perumahan yang dirugikan oleh pelaku usaha jasa pengembang perumahan di wilayah kabupaten tabanan jika dilihat dari amanat Undang– Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen belum efektif, hal ini dapat dipengaruhi oleh struktur

hukum yang belum maksimal melakukan kewajibannya dalam hal sosialisasi, pengawasan dan penegakan peraturan perundang – undangan yang berlaku. Kondisi yang demikian juga mempengaruhi budaya hukum masyarakat baik pelaku usaha maupun konsumen dimana pemahaman mereka tentang ketentuan yang berlaku masih sangat minim yang berimplikasi pada adanya pelanggaran dan kerugian.

### SARAN

Berdasarkan penelitian diatas adapun saran yang dapat diberikan dari permasalahan diatas adalah sebagai berikut:

1. Kepada pemerintah baik itu pada tingkat bupati maupun kepala dinas seharusnya ada anggaran terhadap pelaksanaan sosialisasi dan pengawasan terhadap pelaku usaha pegembang agar nantinya pemerintah bisa melakukan pengawasan terhadap pelaku usaha khususnya pelaku usaha pegembang yang nakal dalam hal ini tidak memiliki ijin sebagai upaya meminimalisasi terjadinya pelanggaran yang berujung pada kerugian konsumen.
2. Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Tabanan seharusnya selalu diikuti sertakan dalam survey, monitoring dan pendampingan terhadap perusahaan pengembang rumah subsidi yang ingin membuat ijin yang nantinya akan dikeluarkan oleh Dinas Perizinan sehingga sebagai dinas pemerintahan sering menyelesaikan masalah UMKM bisa berperan juga di dalam pedidikan mengenai perlindungan konsumen terhadap perusahaan pengembang rumah subsidi yang ada di wilayah kabupaten tabanan.
3. Pelaku usaha harus paham mengenai setiap aturan yang diberlakukan kepadanya dalam menjalankan usahanya guna meminimalisasi terjadinya pelanggaran. Dalam hal ini pelaku usaha juga harus melengkapi segala hal tentang perizinan sebagai legalitas usahanya. Pelaku usaha juga harus bertanggung jawab atas kerugian konsumennya sebagai mana ditentukan dalam Pasal 19 ayat 1 UUPK.
4. Masyarakat atau konsumen diharapkan mejadi konsumen yang cerdas agar tidak dirugikan dikemudian hari. Hal ini dapat dilakukan

dengan cara melihat terlebih dahulu legalitas pengembang dan legalitas proyek perumahan tersebut. Apabila pengembang bisa menjelaskan dan menunjukkan izin – izin dan legalitas proyek itu berarti memang layak dipercaya. Tetapi bila pengembang mengatakan pengurusan semua izin masih dalam proses dan tidak bisa menunjukkan, lebih baik jangan beli rumah di tempat yang bersangkutan.

## DAFTAR PUSTAKA

### Sumber Buku

- Ali Zainuddin, *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika, 2019
- Ahmadi Miru dan Sakka Pati. 2014. *Hukum Perikatan Penjelasan Makna Pasal 1233 sampai 1456 BW*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Celina Tri Siwi, 2011. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Janus Sidabalok, 2010, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Susanti Adi Nugroho, 2011. *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*. Jakarta: Penerbit Kencana Prenada Media Group.
- Muchsin dan Iman Koeswahyono. 2012. *Aspek Kebijaksanaan Hukum Penatagunaan Tanah dan Penataan Ruang*. Jakarta: Sinar Grafika.

### Sumber JURNAL

- Achmad Ali. 2010. *Menguak Teori Hukum (Legal Theory) dan Teori Peradilan (Judicialprudence) Termasuk Interpretasi Undang-Undang (legisprudence) Vol. 1 Pemahaman Awal*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Sukarna. 2016. *Peran Lembaga Perlindungan Konsumen Terhadap Konsumen Dan Pelaku Usaha*, Human, Vol.6, No.1
- Si Ngurah Ardhya. 2020. *Tinjauan Yuridis Bentuk Ganti Kerugian Terhadap Konsumen Perusahaan Listrik Negara (PT. PLN INDONESIA) Studi Kasus Pemadaman Serentak Pada Beberapa Daerah di Indonesia*. Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan Undiksha Vol. 8 No. 2

## Peraturan Perundang-Undangan

- Kitab Undang – Undang Hukum Perdata
- Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Undang – Undang Nomor 1 Tahun 2011 Tentang Perumahan dan Kawasan Pemukiman
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2016 Tentang Pembangunan Masyarakat Berpenghasilan Rendah
- Peraturan Bupati Tabanan Nomor 74 Tahun 2013 Tentang Pengaturan Pengkaplingan Tanah Untuk Pembangunan Perumahan dan Permukiman di Kabupaten Tabanan.

## SKRIPSI/TESIS

- PRATAMA, SURYO HARI. 2016. *PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PEMBELI PERUMAHAN ATAS TIDAK DIPENUHINYA FASILITAS OLEH DEVELOPER*. Dalam Tesis Untag Surabaya.
- Ferdy Salim, Skripsi; Tinjauan Yuridis Penyelesaian Kredit Macet Pada Perjanjian Pembiayaan Konsumen Dengan Jaminan Fidusia Kendaraan Bermotor Roda Empat, (Jember; Program Study Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Jember, 2013), hal. 15

## INTERNET/WEBSITE

- Baliexpress.jawapos. 2019, *Pembeli Rumah Subsidi di Tabanan Mengadu ke YLKI Bali, Ini Masalahnya*, Diakses dari <https://baliexpress.jawapos.com/read/2019/01/14/113503/pembeli-rumah-subsidi-di-tabanan-mengadu-ke-ylki-bali-ini-masalahnya> diakses pada tanggal 7 November 2020 pukul 11:00 WITA.
- NusaBali. 2018, *KONSUMEN rumah bersubsidi mendatangi kantor pemasaran di Jalan PD Indah Nomor 8, Desa Dauh Peken, Kecamatan/Kabupaten Tabanan*, Diakses dari <https://www.nusabali.com/berita/43696/m>

erasa-ditipu-konsumen-rumah-bersubsidi-  
demo, diakses pada tanggal 7 November  
2020 pukul 11:00 WITA.