ANALISIS HUKUM PERAN BPSK TERHADAP PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DALAM PERJANJIAN JUAL BELI TANAH KAVLING (STUDI KASUS KEPUTUSAN NOMOR 012/P3K-BPSK WKP II/II/2025 DI BPSK WKP II BANTEN)

Siti Puspita Sari[1], M. Nassir Agustiawan[2], Aris Setyanto Pramono[3]

[1,2,3]*Universitas Bina Bangsa*
Email : sitipuspitasari599@gmail.com[1], mukhamadnassiragustiawan@gmail.com[2]
arissetyantopramono@gmail.com[3]

ABSTRAK

Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam perjanjian jual beli tanah kavling menjadi penting karena masih terdapat pelaku usaha yang tidak memenuhi kewajibannya sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen. Permasalahan tersebut tercermin dalam Keputusan Nomor 012/P3K-BPSK WKP II/II/2025 di BPSK WKP II Banten, dimana sengketa terjadi akibat dugaan wanprestasi pelaku usaha dalam memenuhi isi perjanjian jual beli tanah kavling. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaturan hukum mengenai penyelesaian sengketa konsumen dalam perjanjian jual beli tanah kavling di Indonesia serta menganalisis penyelesaian sengketa konsumen dalam perjanjian jual beli tanah kavling berdasarkan Keputusan Nomor 012/P3K-BPSK WKP II/II/2025 di BPSK WKP II Banten. Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan kasus (*case approach*). Bahan hukum yang digunakan meliputi bahan hukum primer, sekunder, dan tersier yang diperoleh melalui studi kepustakaan, kemudian dianalisis secara kualitatif dengan metode deskriptif analitis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaturan hukum penyelesaian sengketa konsumen dalam perjanjian jual beli tanah kavling telah diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 72 Tahun 2020. Penyelesaian sengketa pada Keputusan Nomor 012/P3K-BPSK WKP II/II/2025 dilaksanakan melalui mekanisme mediasi sesuai prosedur yang berlaku dengan BPSK berperan sebagai mediator dalam memfasilitasi tercapainya kesepakatan para pihak. Kesimpulan penelitian menunjukkan bahwa BPSK WKP II Banten telah melaksanakan kewenangannya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen. Namun, efektivitas perlindungan hukum masih menghadapi kendala karena BPSK tidak memiliki kewenangan melakukan eksekusi putusan dan masih terdapat ketidakpatuhan pelaku usaha dalam memenuhi hasil penyelesaian sengketa.

Kata Kunci : *BPSK, Penyelesaian Sengketa Konsumen, Jual Beli Tanah Kavling, Perlindungan Konsumen.*

ABSTRACT

Legal protection for consumers in land plot sale and purchase agreements is essential because there are still business actors who fail to fulfill their contractual obligations, resulting in losses for consumers. This issue is reflected in Decision Number 012/P3K-BPSK WKP II/II/2025 at the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK) Working Area II Banten, where the dispute arose due to the alleged breach of contract committed by the business actor in performing the land plot sale and purchase agreement. This study aims to identify and analyze the legal framework governing the settlement of consumer disputes arising from land plot sale and purchase agreements in Indonesia and to analyze the consumer dispute settlement process based on Decision Number 012/P3K-BPSK WKP II/II/2025 at BPSK Working Area II Banten. This research employed a normative juridical method using both the statutory approach and the case approach. The legal materials consisted of primary, secondary, and tertiary legal sources obtained through library research and were analyzed qualitatively using a descriptive-analytical method. The results indicate that the legal framework governing the settlement of consumer disputes in land plot sale and purchase agreements is regulated under the Indonesian Civil Code, Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, and Minister of Trade Regulation Number 72 of 2020. The dispute in Decision Number 012/P3K-BPSK WKP II/II/2025 was resolved through a mediation mechanism in accordance with the applicable procedures, with BPSK acting as a mediator to facilitate the parties in reaching a mutual settlement. The study concludes that BPSK Working Area II Banten has exercised its authority in accordance with the applicable laws and regulations in providing legal protection to consumers. However, the effectiveness of such legal protection remains constrained because BPSK does not possess the authority to enforce its decisions, and business actors still demonstrate non-compliance in implementing the agreed dispute settlement outcomes.

Keywords : *Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK), Consumer Dispute Resolution, Land Plot Sale and Purchase Agreement, Consumer Protection*

PENDAHULUAN

Perkembangan usaha properti di Indonesia dalam beberapa tahun terakhir mendorong semakin banyaknya penawaran tanah kavling kepada masyarakat. Tanah kavling menjadi salah satu pilihan investasi dan kebutuhan tempat tinggal karena memiliki nilai ekonomis serta relatif mudah dijangkau oleh berbagai kalangan. Kondisi tersebut melahirkan hubungan hukum antara pelaku usaha sebagai pengembang atau penjual tanah kavling dengan konsumen sebagai pembeli. Hubungan hukum tersebut dituangkan dalam suatu perjanjian yang memuat hak dan kewajiban masing-masing pihak. Namun, dalam praktiknya, pelaksanaan perjanjian jual beli tanah kavling tidak selalu berjalan sesuai dengan kesepakatan karena masih ditemukan pelaku usaha yang tidak memenuhi kewajibannya sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen (Santoso et al., 2025).

Perjanjian jual beli tanah kavling yang telah disepakati para pihak wajib dilaksanakan dengan itikad baik. Hal tersebut sejalan dengan Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang menyatakan bahwa setiap perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak yang membuatnya. Dengan demikian, perjanjian melahirkan hak dan kewajiban yang harus dilaksanakan sesuai dengan kesepakatan. Apabila salah satu pihak tidak memenuhi kewajibannya sebagaimana yang telah diperjanjikan, maka dapat terjadi wanprestasi yang berpotensi menimbulkan kerugian bagi pihak lainnya (Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Pasal 1338).

Selain ketentuan hukum perjanjian, perlindungan terhadap konsumen diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-undang tersebut memberikan jaminan terhadap hak konsumen, termasuk hak untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur, mendapatkan kenyamanan dan keamanan dalam melakukan transaksi, serta memperoleh ganti rugi apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian (Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4). Ketentuan mengenai ganti rugi juga menegaskan tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian yang dialami konsumen akibat barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan perjanjian (Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 19).

Dalam perjanjian jual beli tanah kavling, pelaku usaha berkewajiban memenuhi prestasi sebagaimana yang telah disepakati, sedangkan konsumen berkewajiban melakukan pembayaran sesuai dengan ketentuan perjanjian. Apabila salah satu pihak tidak memenuhi kewajibannya, terlambat melaksanakan prestasi, atau melaksanakan prestasi tidak sebagaimana yang diperjanjikan, maka keadaan tersebut dapat dikategorikan sebagai wanprestasi (Subekti, 2005, hlm. 45). Wanprestasi dalam transaksi jual beli tanah kavling dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen, baik berupa kerugian materiel maupun immateriel. Kerugian tersebut dapat berkaitan dengan tidak terpenuhinya hak atas tanah yang diperjanjikan, keterlambatan penyerahan objek, maupun tidak dilaksanakannya kewajiban lain yang telah disepakati.

Penyelesaian sengketa akibat kerugian konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan maupun di luar pengadilan. Salah satu lembaga yang memiliki fungsi dalam penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). BPSK menjadi salah satu sarana bagi konsumen untuk memperoleh penyelesaian sengketa secara lebih sederhana melalui mekanisme yang tersedia dalam penyelesaian sengketa konsumen (Miru & Yodo, 2018, hlm. 223). Dalam konteks jual beli tanah kavling, keberadaan BPSK menjadi menarik untuk dikaji karena sengketa yang timbul tidak hanya berkaitan dengan kerugian konsumen, tetapi

juga berkaitan dengan pelaksanaan perjanjian serta kedudukan dan kewenangan BPSK dalam menyelesaikan sengketa tersebut.

Permasalahan tersebut terlihat dalam Sengketa Konsumen Nomor 012/P3K-BPSK WKP II/II/2025 yang ditangani oleh BPSK WKP II Banten. Sengketa tersebut melibatkan Nurrizki Permatajati sebagai konsumen dengan Praja Properti yang dikelola oleh Danu Asmara sebagai pelaku usaha dalam transaksi jual beli tanah kavling. Dalam pelaksanaannya, konsumen merasa dirugikan karena terdapat ketidaksesuaian antara apa yang dijanjikan oleh pelaku usaha dengan kondisi yang diterima. Permasalahan tersebut berkaitan dengan penyerahan tanah kavling, legalitas tanah, fasilitas atau sarana yang ditawarkan, serta keterlambatan penyerahan objek perjanjian.

Atas kerugian yang dialami, konsumen mengajukan tuntutan ganti rugi sebesar Rp1.000.000.000 (satu miliar rupiah). Sengketa tersebut kemudian dibawa kepada BPSK WKP II Banten untuk memperoleh penyelesaian di luar pengadilan. Dalam proses penyelesaiannya, para pihak memilih mekanisme mediasi. Berdasarkan hasil mediasi, pelaku usaha bersedia memberikan ganti rugi kepada konsumen sebesar Rp1.000.000.000 (satu miliar rupiah), sehingga sengketa diselesaikan melalui kesepakatan para pihak. Kondisi tersebut menunjukkan adanya peran BPSK dalam memfasilitasi penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha.

Penelitian mengenai sengketa jual beli tanah kavling dan perlindungan konsumen telah dilakukan oleh Beberapa peneliti. Irawan dalam penelitian berjudul *Wanprestasi Developer dalam Jual Beli Kavling: Hilangnya Kepastian Hukum bagi Konsumen* menjelaskan bahwa tidak dipenuhinya kewajiban pelaku usaha dapat menimbulkan kerugian dan ketidakpastian hukum bagi konsumen (Irawan, 2025). Penelitian Nano Eka Yudha, Kusbianto, dan Ariman Sitompul menunjukkan bahwa BPSK memiliki peran dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen melalui penyelesaian sengketa di luar pengadilan (Yudha et al., 2025, hlm. 138–151).

Meskipun penelitian terdahulu telah membahas wanprestasi developer dalam jual beli tanah kavling dan peran BPSK dalam perlindungan konsumen, penelitian ini memiliki fokus yang berbeda karena secara khusus menganalisis peran BPSK dalam penyelesaian sengketa konsumen berdasarkan Keputusan Nomor 012/P3K-BPSK WKP II/II/2025 di BPSK WKP II Banten. Penelitian ini tidak hanya melihat adanya kerugian yang dialami konsumen, tetapi juga menganalisis bagaimana peran BPSK dalam menyelesaikan sengketa yang timbul dari perjanjian jual beli tanah kavling serta bagaimana penyelesaian tersebut ditinjau dari perspektif hukum.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran BPSK dalam penyelesaian sengketa konsumen pada perjanjian jual beli tanah kavling berdasarkan Keputusan Nomor 012/P3K-BPSK WKP II/II/2025 di BPSK WKP II Banten serta menganalisis penyelesaian sengketa tersebut berdasarkan ketentuan hukum perlindungan konsumen dan hukum perjanjian.

Landasan Teori

Teori Perjanjian

Teori perjanjian digunakan karena sengketa yang menjadi objek penelitian berawal dari hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha yang lahir dari perjanjian jual beli tanah kavling. Dalam hubungan hukum tersebut, para pihak memiliki hak dan kewajiban yang harus dilaksanakan sesuai dengan kesepakatan yang telah dibuat.

Menurut Subekti, perjanjian merupakan suatu peristiwa ketika seseorang berjanji kepada orang lain atau ketika dua orang saling berjanji untuk melaksanakan suatu hal (Subekti, 2005, hlm. 1). Abdulkadir Muhammad menjelaskan bahwa perjanjian merupakan persetujuan antara dua

orang atau lebih yang saling mengikatkan diri untuk melaksanakan suatu hal dalam lapangan harta kekayaan. Perjanjian yang dibuat para pihak harus dilaksanakan dengan itikad baik agar tujuan yang telah disepakati dapat tercapai (Muhammad, 2014, hlm. 224). Sementara itu, Salim H.S. menyatakan bahwa perjanjian merupakan hubungan hukum antara dua pihak atau lebih dalam bidang harta kekayaan yang menimbulkan hak dan kewajiban untuk melakukan suatu prestasi (Salim H.S., 2019, hlm. 27).

Berdasarkan pendapat tersebut, teori perjanjian digunakan untuk menganalisis hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha dalam transaksi jual beli tanah kavling, khususnya mengenai hak, kewajiban, dan prestasi yang harus dipenuhi oleh masing-masing pihak.

Teori Wanprestasi

Teori wanprestasi digunakan karena sengketa dalam penelitian ini berkaitan dengan dugaan tidak dipenuhinya prestasi oleh salah satu pihak dalam perjanjian jual beli tanah kavling. Dalam suatu perjanjian, para pihak memiliki kewajiban untuk melaksanakan isi perjanjian sebagaimana yang telah disepakati. Apabila salah satu pihak tidak melaksanakan kewajibannya, terlambat melaksanakan kewajiban, atau melaksanakan kewajiban tetapi tidak sesuai dengan isi perjanjian, maka dapat dikatakan telah terjadi wanprestasi.

Menurut Subekti, wanprestasi merupakan kelalaian atau kealpaan seorang debitur dalam memenuhi kewajiban sebagaimana yang telah diperjanjikan. Bentuk wanprestasi dapat berupa tidak melakukan apa yang disanggupi untuk dilakukan, melaksanakan apa yang dijanjikan tetapi tidak sebagaimana mestinya, terlambat melaksanakan apa yang dijanjikan, atau melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukan (Subekti, 2005, hlm. 45).

Menurut Abdulkadir Muhammad, wanprestasi merupakan tidak terpenuhinya kewajiban yang telah ditetapkan dalam perikatan, baik yang lahir karena perjanjian maupun karena undang-undang. Wanprestasi dapat menimbulkan kerugian bagi pihak lain sehingga pihak yang dirugikan dapat menuntut pemenuhan prestasi, ganti rugi, pembatalan perjanjian, atau akibat hukum lainnya sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku (Muhammad, 2010, hlm. 20). Sementara itu, Salim H.S. menyatakan bahwa wanprestasi merupakan tidak dilaksanakannya prestasi atau kewajiban sebagaimana yang telah disepakati dalam perjanjian sehingga pihak yang dirugikan dapat meminta pertanggungjawaban hukum kepada pihak yang lalai (Salim H.S., 2017, hlm. 98).

Dalam penelitian ini, teori wanprestasi digunakan untuk menganalisis apakah terdapat pihak yang tidak memenuhi kewajibannya sebagaimana yang telah diperjanjikan dalam transaksi jual beli tanah kavling serta untuk menganalisis dasar timbulnya sengketa antara konsumen dan pelaku usaha.

Teori Perlindungan Hukum

Teori perlindungan hukum digunakan karena penelitian ini berkaitan dengan perlindungan terhadap hak-hak konsumen yang mengalami kerugian dalam perjanjian jual beli tanah kavling serta upaya penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Menurut Philipus M. Hadjon, perlindungan hukum merupakan perlindungan terhadap harkat dan martabat serta pengakuan terhadap hak-hak yang dimiliki oleh subjek hukum berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku. Perlindungan hukum diberikan untuk mencegah terjadinya tindakan yang merugikan hak seseorang (Hadjon, 1987, hlm. 25).

Satjipto Rahardjo menjelaskan bahwa perlindungan hukum merupakan upaya memberikan pengayoman terhadap hak-hak masyarakat yang dirugikan agar dapat menikmati seluruh hak yang diberikan oleh hukum. Perlindungan hukum diperlukan untuk menjamin terciptanya keadilan dan kepastian hukum dalam kehidupan bermasyarakat (Rahardjo, 2014, hlm. 53). Selanjutnya, C.S.T.

Kansil menyatakan bahwa perlindungan hukum merupakan berbagai upaya hukum yang diberikan kepada masyarakat untuk menjamin terpenuhinya hak-hak serta memberikan rasa aman dalam menjalankan aktivitas yang diatur oleh hukum (Kansil, 2011, hlm. 102).

Dalam penelitian ini, teori perlindungan hukum digunakan untuk menganalisis bentuk perlindungan yang diberikan kepada konsumen yang mengalami kerugian dalam perjanjian jual beli tanah kavling serta untuk menganalisis peran BPSK dalam memberikan penyelesaian sengketa yang dapat memberikan perlindungan, keadilan, dan kepastian hukum bagi konsumen.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif, yaitu penelitian hukum yang dilakukan dengan menelaah bahan hukum primer, sekunder, dan tersier yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Penelitian ini bertujuan untuk menemukan aturan hukum, asas hukum, dan doktrin hukum yang digunakan sebagai dasar dalam menganalisis penyelesaian sengketa konsumen dalam perjanjian jual beli tanah kavling berdasarkan Keputusan Nomor 012/P3K-BPSK WKP II/II/2025 di BPSK WKP II Banten.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas tiga pendekatan. Pertama, pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), yaitu dengan menelaah peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan perjanjian, wanprestasi, jual beli tanah, perlindungan konsumen, dan penyelesaian sengketa konsumen, antara lain Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria, serta Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah.

Kedua, pendekatan konseptual (*conceptual approach*), yaitu dengan mempelajari pandangan, teori, asas, dan doktrin hukum yang berkaitan dengan perjanjian, wanprestasi, perlindungan konsumen, pertanggungjawaban hukum, serta penyelesaian sengketa konsumen. Pendekatan ini digunakan sebagai dasar untuk memahami dan menganalisis permasalahan hukum yang diteliti.

Ketiga, pendekatan kasus (*case approach*), yaitu dengan mengkaji Keputusan Nomor 012/P3K-BPSK WKP II/II/2025 di BPSK WKP II Banten. Pendekatan ini digunakan untuk menganalisis penerapan ketentuan hukum dalam penyelesaian sengketa konsumen yang timbul dari perjanjian jual beli tanah kavling serta menilai kesesuaiannya dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Sumber bahan hukum dalam penelitian ini terdiri atas bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang memiliki kekuatan mengikat, yang meliputi Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria, Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah, serta Keputusan Nomor 012/P3K-BPSK WKP II/II/2025 pada BPSK WKP II Banten.

Bahan hukum sekunder berupa buku-buku hukum, jurnal ilmiah, hasil penelitian, artikel hukum, skripsi, tesis, disertasi, serta pendapat para ahli yang berkaitan dengan perjanjian, wanprestasi, perlindungan konsumen, BPSK, dan jual beli tanah kavling. Sementara itu, bahan hukum tersier berupa Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kamus hukum, ensiklopedia hukum, serta sumber referensi lain yang memberikan petunjuk dan penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder.

Pengumpulan bahan hukum dilakukan melalui studi kepustakaan dan studi dokumen, sedangkan analisis bahan hukum dilakukan secara kualitatif dengan menguraikan, menafsirkan, dan menghubungkan ketentuan hukum dengan fakta hukum dalam Keputusan Nomor 012/P3K-BPSK WKP II/II/2025. Selanjutnya, hasil analisis disusun secara sistematis untuk memperoleh kesimpulan mengenai peran BPSK dalam penyelesaian sengketa konsumen pada perjanjian jual beli tanah kavling.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Peraturan Hukum Mengenai Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Perjanjian Jual Beli Tanah Kavling Di Indonesia Sudah Sesuai Dengan Peraturan Perundang-Undangan Yang Berlaku

Berdasarkan hasil penelitian melalui studi kepustakaan dan wawancara dengan Bapak Guruh Untung Laksana selaku anggota BPSK Wilayah Kerja II Provinsi Banten, diketahui bahwa penyelesaian sengketa konsumen memiliki dasar hukum yang jelas. Dasar hukum yang digunakan meliputi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, serta Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 15 Tahun 2025 tentang Perlindungan Konsumen Barang dan Jasa.

Dalam wawancara, informan menjelaskan bahwa BPSK memiliki kewenangan menyelesaikan sengketa konsumen melalui mediasi, konsiliasi, dan arbitrase, dengan proses penyelesaian paling lama 21 hari kerja sampai diterbitkannya putusan BPSK. Informan juga menjelaskan bahwa sengketa jual beli tanah kavling dapat diselesaikan melalui BPSK sepanjang memenuhi unsur sebagai sengketa konsumen.

Penerapan peraturan perundang-undangan dalam penyelesaian sengketa dilakukan berdasarkan ketentuan yang berlaku, petunjuk pelaksanaan internal BPSK, dan mekanisme penyelesaian yang dipilih para pihak. Informan juga menyatakan bahwa ketentuan hukum yang berlaku telah memberikan kepastian hukum dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK.

Namun, penelitian menemukan adanya kendala pada tahap pelaksanaan putusan. Masih terdapat pihak teradu yang tidak konsisten melaksanakan isi putusan yang telah disepakati, sedangkan BPSK memiliki keterbatasan dalam melakukan eksekusi karena kewenangan tersebut berada pada Pengadilan Negeri.

Dengan demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa secara normatif penyelesaian sengketa konsumen telah memiliki dasar hukum yang jelas, sedangkan kendala lebih terlihat pada implementasi hasil penyelesaian sengketa.

Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Perjanjian Jual Beli Tanah Kavling Berdasarkan Keputusan Nomor 012/P3K-BPSK WKP II/II/2025 di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Wilayah Kerja II Provinsi Banten

Penyelesaian sengketa konsumen merupakan salah satu bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh negara kepada konsumen apabila hak-haknya tidak dipenuhi oleh pelaku usaha. Dalam hubungan hukum yang timbul dari suatu transaksi, termasuk perjanjian jual beli tanah kavling, tidak tertutup kemungkinan terjadi perselisihan akibat tidak dipenuhinya prestasi sebagaimana telah diperjanjikan. Oleh karena itu, diperlukan suatu mekanisme penyelesaian

sengketa yang mampu memberikan kepastian hukum sekaligus menjamin terpenuhinya hak dan kewajiban para pihak secara adil.

Atas permasalahan tersebut, konsumen mengajukan pengaduan kepada BPSK Wilayah Kerja II Provinsi Banten. Proses penyelesaian dimulai dari pendaftaran pengaduan, penyampaian kronologi, kajian internal, penetapan majelis, dan pemanggilan para pihak. Setelah itu, para pihak mengikuti proses penyelesaian melalui mekanisme mediasi.

Dalam perkara tersebut, mediasi dipilih karena dinilai lebih efektif dan efisien dibandingkan penyelesaian melalui Pengadilan Negeri. Melalui mediasi, para pihak diberikan kesempatan untuk menyelesaikan permasalahan melalui musyawarah. BPSK berperan sebagai mediator yang mempertemukan konsumen dan pelaku usaha, memfasilitasi komunikasi, serta membantu mencari penyelesaian dengan tetap memperhatikan hak konsumen.

Dalam proses tersebut, BPSK juga mengedepankan asas keadilan agar hasil penyelesaian memberikan manfaat dan tidak merugikan salah satu pihak. Hasil penyelesaian melalui mediasi kemudian memberikan dasar bagi konsumen untuk memperoleh perlindungan dan kepastian hukum serta dapat digunakan sebagai dasar untuk menempuh upaya hukum lebih lanjut apabila pelaku usaha tidak melaksanakan isi kesepakatan.

Meskipun demikian, proses penyelesaian mengalami kendala berupa ketidakhadiran pelaku usaha dalam beberapa pemanggilan mediasi, sehingga BPSK harus melakukan pemanggilan ulang. Kendala tersebut tidak menghentikan proses penyelesaian karena mediasi tetap dapat dilaksanakan sampai tercapainya penyelesaian.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa BPSK Wilayah Kerja II Banten telah menjalankan fungsi penyelesaian sengketa melalui mekanisme mediasi, mulai dari menerima pengaduan hingga memfasilitasi tercapainya kesepakatan para pihak. Temuan ini selanjutnya menjadi dasar untuk menganalisis kesesuaian kewenangan dan peran BPSK dengan ketentuan hukum perlindungan konsumen, hukum perjanjian, serta teori perlindungan hukum.

KESIMPULAN

Peraturan hukum mengenai penyelesaian sengketa konsumen dalam perjanjian jual beli tanah kavling di Indonesia pada dasarnya telah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya pengaturan yang jelas dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata mengenai hubungan hukum para pihak dalam perjanjian, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha, dan Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagai pedoman pelaksanaan tugas BPSK. Hasil penelitian menunjukkan bahwa BPSK Wilayah Kerja II Provinsi Banten telah melaksanakan kewenangannya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan tersebut, mulai dari penggunaan dasar hukum, pelaksanaan mekanisme penyelesaian sengketa, hingga pemberian perlindungan hukum kepada konsumen. Namun demikian, temuan penelitian juga menunjukkan bahwa efektivitas perlindungan hukum masih menghadapi kendala pada tahap pelaksanaan putusan, karena BPSK tidak memiliki kewenangan untuk melakukan eksekusi apabila pelaku usaha tidak melaksanakan isi putusan secara sukarela.

Penyelesaian sengketa konsumen dalam perjanjian jual beli tanah kavling berdasarkan Keputusan Nomor 012/P3K-BPSK WKP II/II/2025 telah dilaksanakan melalui mekanisme mediasi sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan

Konsumen dan peraturan pelaksanaannya. Berdasarkan temuan penelitian, proses penyelesaian sengketa diawali dengan pengajuan pengaduan oleh konsumen, pemeriksaan administrasi dan kajian perkara, penetapan majelis, pemanggilan para pihak, hingga pelaksanaan mediasi yang menghasilkan kesepakatan penyelesaian sengketa. Dalam proses tersebut, BPSK berperan sebagai mediator yang memfasilitasi musyawarah antara konsumen dan pelaku usaha dengan mengedepankan asas keadilan, sehingga hak-hak konsumen memperoleh perlindungan hukum. Akan tetapi, penelitian ini juga menemukan bahwa dalam praktiknya masih terdapat kendala berupa ketidakpatuhan pelaku usaha dalam memenuhi panggilan mediasi maupun melaksanakan hasil penyelesaian sengketa. Oleh karena itu, meskipun mekanisme penyelesaian sengketa telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang berlaku, efektivitas perlindungan hukum terhadap konsumen masih dipengaruhi oleh kepatuhan para pihak dalam melaksanakan hasil penyelesaian sengketa yang telah disepakati.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku :

Amiruddin, dan Zainal Asikin. *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Rajawali Pers, 2018.

Amriani, Nurnaningsih. *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan*. Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2012.

Hadjon, Philipus M. *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*. Surabaya: Bina Ilmu, 1987.

Ibrahim, Johnny. *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*. Malang: Bayumedia Publishing, 2019.

Kansil, C.S.T. *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka, 2011.

Kristiyanti, Celina Tri Siwi. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika, 2022.

Marzuki, Peter Mahmud. *Penelitian Hukum*. Edisi Revisi. Cetakan Ke-14. Jakarta: Kencana, 2021.

Mertokusumo, Sudikno. *Mengenal Hukum: Suatu Pengantar*. Yogyakarta: Cahaya Atma Pustaka, 2016.

Miles, Matthew B., A. Michael Huberman, dan Johnny Saldaña. *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. Fourth Edition. California: SAGE Publications, 2020.

Miru, Ahmadi, dan Sutarman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Rajawali Pers, 2023.

Muhammad, Abdulkadir. *Hukum Perikatan*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2014.

Mukti Fajar ND, dan Yulianto Achmad. *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2017.

Rahardjo, Satjipto. *Ilmu Hukum*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2014.

Rahmadi, Takdir. *Mediasi Penyelesaian Sengketa Melalui Pendekatan Mufakat*. Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2017.

Salim H.S. *Hukum Kontrak: Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*. Jakarta: Sinar Grafika, 2019.

Sidabalok, Janus. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2020.

Subekti, R. *Hukum Perjanjian*. Cetakan XXI. Jakarta: Intermasa, 2005.

Suyud Margono. *ADR dan Arbitrase: Proses Pelembagaan dan Aspek Hukum*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2014.

Sumber Jurnal :

Benuf, Kornelius, dan Muhamad Azhar. "Metodologi Penelitian Hukum sebagai Instrumen Mengurai Permasalahan Hukum Kontemporer." *Gema Keadilan*, Vol. 7, No. 1, 2020.

Hadisaputri, Rahma Mustika, dan Asmarani Ramli. "Analisis Perlindungan Hukum Bagi Pembeli dalam Transaksi Jual Beli Tanah Kavling (Studi Kasus Perumahan Kalista Residence)." *Book Chapter Hukum dan Lingkungan Jilid 1*, 2025.

Irawan, Ade, Muchammad Choirihi, Kukuh Sudarmanto, dan Zaenal Arifin. "Wanprestasi Developer dalam Jual Beli Kavling: Hilangnya Kepastian Hukum bagi Konsumen." *Journal Juridisch*, Vol. 3, No. 2, 2025.

Lizty, Sheilla, Kurnia Warman, dan Anton Rosari. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jual Beli Perumahan dengan Perjanjian Pengikatan Jual Beli dalam Proses Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan di Kota Medan." *Jurnal Syntax Review*, Vol. 6, No. 3, 2024.

Santoso, Mulia Akbar, Aksar, dan Cheny Berlian. "Penyalahgunaan Hak Tanah oleh Developer dan Perlindungan Konsumen Pembeli Properti." *UIR Law Review*, Vol. 9, No. 2, 2025. https://doi.org/10.25299/uirlrev.2025.vol9(2).25099.

Yudha, Nano Eka, Kusbianto, dan Ariman Sitompul. "Penerapan Hukum Terhadap Perlindungan Konsumen atas Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Pengadilan Negeri." *Law Journal*, Vol. VI, No. 1, 2025.

Sumber Wawancara :

Wawancara dengan Bapak Guruh Untung Laksana, Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Wilayah Kerja II Provinsi Banten, di Kantor BPSK Wilayah Kerja II Provinsi Banten, 6 Juli 2026.

Sumber Website :

Bentaratimur. "Terdampak Konflik Sengketa Tanah, 56 Warga Perumahan Bumi Arum Kendari Mogok Bayar Cicilan." 2024.

DOI UIR Law Review. https://doi.org/10.25299/uirlrev.2025.vol9(2).25099

Journal Juridisch Universitas Semarang. http://journal.usm.ac.id/index.php/juridisch

Review Universitas Ekasakti. https://review-unes.com/