



# Efektivitas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Konsumen Perumahan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Bersubsidi

Marina Ramadhani\*, Arseto Endro Supriyanto, Betty Fitrianing Tiyastuti, Wirda Rohmah, Baskoro Tri Pamungkas

Universitas Muhammadiyah Karanganyar

**Abstrak:** Perlindungan konsumen di sektor perumahan, khususnya dalam program Kredit Pemilikan Rumah (KPR) bersubsidi, menjadi isu krusial mengingat banyaknya keluhan yang muncul terkait kualitas bangunan yang tidak sesuai standar, keterlambatan serah terima rumah, serta adanya klausula baku dalam perjanjian yang merugikan konsumen. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen hadir sebagai instrumen hukum utama yang bertujuan menjamin hak-hak konsumen sekaligus mengatur kewajiban pelaku usaha dalam memberikan produk dan layanan yang aman, jujur, dan bertanggung jawab. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelaksanaan UUPK dalam melindungi konsumen KPR bersubsidi, mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi implementasi undang-undang tersebut, serta merumuskan rekomendasi strategis guna meningkatkan perlindungan hukum bagi konsumen. Metode yang digunakan adalah pendekatan yuridis normatif yang dilengkapi dengan data empiris melalui studi literatur dan analisis kasus nyata di lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas UUPK dalam konteks KPR bersubsidi masih belum optimal. Hal ini disebabkan oleh beberapa kendala, antara lain keterbatasan pengawasan dari pemerintah, rendahnya kesadaran hukum di kalangan konsumen, serta lemahnya penegakan sanksi terhadap pelaku usaha yang melanggar ketentuan. Maka diperlukan sinergi yang kuat antara pemerintah, pelaku usaha, dan masyarakat untuk memperkuat perlindungan konsumen. Upaya tersebut dapat diwujudkan melalui peningkatan regulasi teknis yang lebih rinci, pengawasan yang lebih ketat dan konsisten, serta edukasi hukum yang menyeluruh bagi konsumen agar mereka lebih memahami hak dan kewajibannya. Dengan demikian, perlindungan hukum bagi konsumen KPR bersubsidi dapat berjalan efektif dan memberikan kepastian hukum yang lebih baik sesuai dengan yang diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 terwujud secara optimal dan dapat dirasakan bagi konsumen KPR bersubsidi.

**Kata Kunci:** Efektivitas Hukum, Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, KPR Bersubsidi, Perumahan

DOI:

<https://doi.org/10.47134/ijlj.v3i1.4793>

\*Correspondence: Marina

Ramadhani

Email:

[marinaramadhani@umuka.ac.id](mailto:marinaramadhani@umuka.ac.id)

Received: 14-07-2025

Accepted: 21-08-2025

Published: 11-09-2025



**Copyright:** © 2025 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

**Abstract:** Consumer protection in the housing sector, particularly within the subsidized Mortgage Ownership Credit (KPR) program, has become a crucial issue due to the numerous complaints regarding substandard building quality, delays in house handover, and the presence of standard clauses in agreements that disadvantage consumers. Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection serves as the main legal instrument aimed at ensuring consumer rights and regulating the obligations of business actors in providing safe, honest, and responsible products and services. This study aims to analyze the effectiveness of the implementation of this law in protecting subsidized KPR consumers, identify the factors that influence its implementation, and formulate strategic recommendations to enhance legal protection for consumers. The research method used is a normative juridical approach complemented by empirical data through literature studies and real case analysis in the field. The results show that the effectiveness of the Consumer Protection Law in the context of subsidized KPR is still not optimal. This is due to several obstacles, including limited government supervision, low legal awareness among consumers, and weak enforcement of sanctions against business actors who violate regulations. Therefore, strong synergy between the government, business actors, and society is needed to strengthen consumer protection. These efforts can be realized through more detailed technical regulations, stricter and consistent supervision, as well as comprehensive legal education for consumers so that they better understand their rights and obligations. Thus, legal protection for subsidized KPR consumers can be implemented effectively and provide better legal certainty, as mandated by Law Number 8 of 1999, and can be optimally realized and felt by subsidized KPR consumers.

**Keywords:** Legal Effectiveness, Consumer Protection, Law Number 8 Of 1999, Subsidized KPR, Housing

## Pendahuluan

Perumahan merupakan salah satu kebutuhan pokok yang sangat penting dalam menunjang kualitas hidup masyarakat. Di Indonesia, kebutuhan akan hunian yang layak terus meningkat seiring dengan pertumbuhan penduduk dan urbanisasi (Leman, 2021). Untuk menjawab kebutuhan tersebut, pemerintah meluncurkan berbagai program perumahan bersubsidi, khususnya melalui skema Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Bersubsidi yang bertujuan memudahkan masyarakat berpenghasilan rendah memiliki rumah sendiri (Nasution, 2017). Program ini diharapkan dapat menekan angka *backlog* atau kekurangan jumlah rumah yang dibutuhkan masyarakat dibandingkan dengan jumlah rumah yang tersedia. Perumahan sekaligus mewujudkan pemerataan kesejahteraan sosial. Perlindungan konsumen merupakan aspek fundamental dalam pembangunan hukum di Indonesia, khususnya dalam sektor perumahan yang menjadi kebutuhan dasar masyarakat. Pemerintah melalui program Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Bersubsidi berupaya memberikan akses hunian yang terjangkau bagi masyarakat berpenghasilan rendah.

Pelaksanaan KPR Bersubsidi tidak lepas dari berbagai tantangan, terutama terkait perlindungan konsumen. Dalam praktiknya, konsumen sering mengalami kesulitan seperti kurangnya transparansi informasi mengenai produk perumahan, kualitas bangunan yang tidak sesuai standar, serta adanya praktik-praktik yang merugikan konsumen seperti penambahan biaya tersembunyi dan keterlambatan penyerahan rumah (Wahyudi, 2019). Adapun kendala lainnya seperti minimnya transparansi, kualitas bangunan yang tidak sesuai standar, hingga kurangnya perlindungan hukum yang memadai (Handayani & Dewi, 2021). Kondisi ini menunjukkan bahwa posisi konsumen masih rentan terhadap praktik usaha yang tidak bertanggung jawab.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) menjadi payung hukum utama yang mengatur hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha, termasuk di sektor perumahan. UUPK menjamin hak konsumen atas kenyamanan, keamanan, keselamatan, serta hak memperoleh informasi yang jelas dan benar terkait barang dan jasa yang dikonsumsi (Sari & Arifin, 2020). Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) hadir untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen dari praktik usaha yang merugikan. UUPK mengatur hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha serta menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa konsumen.

Namun, perlindungan yang diberikan oleh UUPK dalam konteks KPR Bersubsidi masih perlu dievaluasi mengingat masih banyaknya pengaduan konsumen yang belum terselesaikan secara memadai (Rahardjo, 2020). Efektivitas regulasi ini dalam melindungi konsumen KPR bersubsidi masih dipertanyakan, mengingat masih banyaknya kasus pelanggaran hak konsumen dalam transaksi KPR, seperti keterlambatan serah terima rumah dan klausul kontrak yang merugikan konsumen (Sutisna & Wijayanti, 2022). Faktor utama yang mempengaruhi efektivitas UUPK adalah rendahnya kesadaran hukum konsumen serta praktik pengembang yang kurang transparan dalam memberikan informasi (Hartono, 2019). Selain itu, proses penyelesaian sengketa yang dilalui konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) masih menemui berbagai kendala administratif dan teknis yang membatasi efektivitasnya dalam menyelesaikan kasus-kasus

sengketa KPR bersubsidi (Pratiwi & Hidayat, 2022). Hal ini menyebabkan perlindungan konsumen menjadi kurang optimal dan menimbulkan ketidakadilan dalam transaksi KPR bersubsidi. Peran pemerintah dalam pengawasan, edukasi, dan penegakan hukum sangat krusial untuk memperkuat perlindungan konsumen. Menurut Rahman (2018), salah satu kendala utama dalam perlindungan konsumen perumahan adalah rendahnya kesadaran dan pemahaman konsumen mengenai hak-hak mereka serta kurang optimalnya penegakan hukum oleh aparat terkait (Sari & Putra, 2021).

Penguatan sinergi antara regulasi di sektor perumahan dan UUPK perlu dilakukan agar tercipta sistem perlindungan yang komprehensif dan efektif (Astuti & Wahyudi, 2023). Penelitian terdahulu mengindikasikan bahwa meskipun regulasi sudah memadai, implementasi di lapangan masih harus ditingkatkan agar perlindungan hukum konsumen benar-benar optimal (Suryani & Setiawan, 2021). Penulisan ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen KPR bersubsidi serta mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat pelaksananya. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi kebijakan demi terciptanya perlindungan konsumen yang lebih baik dalam sektor perumahan bersubsidi di Indonesia.

## Metodologi

Penelitian tentang efektivitas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 terhadap perlindungan konsumen perumahan KPR bersubsidi ini menggunakan metode penelitian yuridis normatif dengan pendekatan kualitatif. Metode ini dipilih karena fokus utama penelitian adalah analisis terhadap norma-norma hukum yang berlaku dan implementasinya dalam praktik perlindungan konsumen. Jenis penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif, yaitu penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder sebagai dasar untuk menganalisis peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen KPR bersubsidi (Soekanto & Mamudji, 2004).

Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Pendekatan perundang-undangan dilakukan dengan menelaah UU No. 8 Tahun 1999 dan peraturan lain terkait perlindungan konsumen di sektor perumahan (Marzuki, 2013). Penelitian yuridis normatif menitikberatkan pada studi kepustakaan, yaitu pengumpulan dan analisis bahan hukum primer seperti undang-undang, peraturan pemerintah, dan putusan pengadilan yang relevan. Selain itu, bahan hukum sekunder berupa buku, jurnal ilmiah, artikel, dan dokumen pendukung lainnya juga digunakan untuk memperkaya analisis.

Dalam proses pengumpulan data, peneliti melakukan studi literatur dengan menelaah berbagai sumber hukum dan literatur terkait yang dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai regulasi dan implementasi perlindungan konsumen. Analisis data dilakukan secara kualitatif dengan cara mendeskripsikan dan menginterpretasikan isi peraturan serta praktik di lapangan, kemudian mengaitkannya dengan teori dan konsep perlindungan konsumen. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas Undang-Undang Perlindungan Konsumen

dalam konteks KPR bersubsidi, serta hambatan dan solusi yang dapat diterapkan (Handayani & Dewi, 2021).

Analisis data dilakukan secara kualitatif, yaitu dengan mendeskripsikan dan menganalisis data yang diperoleh untuk mengidentifikasi efektivitas, kendala, dan upaya optimalisasi perlindungan konsumen KPR bersubsidi menurut UU No. 8 Tahun 1999. Data yang terkumpul akan dianalisis secara sistematis dan kritis untuk menghasilkan simpulan yang relevan dengan tujuan penelitian (Salim & Nurbani, 2018).

## **Hasil dan Pembahasan**

### **Efektivitas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Dalam Memberikan Perlindungan Hukum Kepada Konsumen KPR Bersubsidi**

Penelitian ini menemukan bahwa efektivitas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen KPR bersubsidi masih belum mencapai tingkat yang optimal. Secara hukum, undang-undang tersebut telah menyediakan kerangka yang jelas untuk melindungi hak-hak konsumen, termasuk hak atas informasi yang benar dan transparan, hak untuk mendapatkan barang dan jasa sesuai dengan standar yang dijanjikan, serta hak untuk memperoleh kompensasi apabila terjadi kerugian (Andalusia, 2023). Namun, dalam praktiknya, banyak konsumen KPR bersubsidi yang mengalami berbagai kendala. Salah satu permasalahan utama adalah kualitas rumah yang diterima konsumen sering kali tidak sesuai dengan spesifikasi yang telah disepakati, seperti penggunaan material yang lebih rendah mutu, konstruksi yang kurang rapi, dan fasilitas yang tidak lengkap (Halilintar et al., 2024). Selain itu, keterlambatan dalam proses serah terima rumah juga menjadi keluhan yang sering muncul, yang berdampak pada ketidaknyamanan dan kerugian bagi konsumen.

Informasi mengenai biaya tambahan atau prosedur administrasi sering kali tidak disampaikan dengan jelas oleh pengembang atau lembaga pembiayaan, sehingga menimbulkan ketidakpastian dan ketidakpuasan konsumen. Lebih lanjut, tingkat pemahaman konsumen terhadap hak-hak mereka dan mekanisme perlindungan hukum yang tersedia masih tergolong rendah (Astrid et al., 2022). Banyak konsumen yang belum mengetahui bagaimana cara mengajukan pengaduan atau memanfaatkan fasilitas penyelesaian sengketa seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Hal ini menyebabkan banyak kasus pelanggaran hak konsumen tidak ditindaklanjuti secara serius, sehingga perlindungan hukum yang diharapkan tidak terealisasi secara efektif. Selain itu, pengawasan terhadap pelaku usaha yang menyediakan rumah KPR bersubsidi masih minim dan cenderung bersifat administratif, sehingga pelanggaran-pelanggaran seperti penyalahgunaan klausul kontrak atau praktik bisnis yang merugikan konsumen sulit untuk dicegah atau ditindak secara tegas.

Penegakan hukum atas pelanggaran tersebut juga belum berjalan optimal, baik dari segi proses hukum maupun sanksi yang diberikan. Secara keseluruhan, hasil penelitian menggambarkan bahwa meskipun Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 telah memberikan landasan hukum yang memadai, efektivitas perlindungan hukum bagi konsumen KPR bersubsidi sangat bergantung pada faktor implementasi di lapangan (Muhammad Faisal et al., 2023). Hal ini mencakup peningkatan literasi hukum konsumen,

penguatan pengawasan terhadap pelaku usaha, perbaikan transparansi informasi, serta penyederhanaan dan percepatan mekanisme penyelesaian sengketa agar perlindungan hukum dapat benar-benar dirasakan oleh konsumen.

### **Faktor-Faktor Pendukung dan Penghambat Pelaksanaan Pemberian Perlindungan Hukum Kepada Konsumen KPR Bersubsidi**

Penelitian ini mengungkapkan bahwa pelaksanaan pemberian perlindungan hukum kepada konsumen KPR bersubsidi dipengaruhi oleh berbagai faktor pendukung dan penghambat yang saling berkaitan. Dari sisi pendukung, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan dasar hukum yang kuat dan komprehensif sebagai pijakan dalam menjamin hak-hak konsumen, termasuk hak atas informasi yang benar dan transparan serta perlindungan atas kualitas dan keamanan produk perumahan (Randy, 2022). Selain itu, keberadaan lembaga penyelesaian sengketa seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) menyediakan alternatif mekanisme penyelesaian sengketa yang lebih mudah dan cepat dibandingkan proses peradilan konvensional. Upaya sosialisasi dan edukasi yang dilakukan oleh pemerintah pusat dan daerah juga turut meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai hak-hak konsumen dan prosedur pengaduan, sehingga memberikan landasan bagi konsumen untuk lebih aktif memperjuangkan haknya.

Peran media dan lembaga swadaya masyarakat (LSM) juga menjadi faktor penunjang dalam mengawasi praktik usaha dan menyebarkan informasi yang bermanfaat bagi konsumen. Namun demikian, penelitian ini juga menunjukkan adanya sejumlah hambatan yang mengurangi efektivitas perlindungan hukum tersebut. Literasi hukum konsumen yang rendah menjadi kendala utama, di mana banyak konsumen KPR bersubsidi belum memahami secara utuh mengenai hak-hak mereka dan mekanisme pengaduan yang tersedia sehingga cenderung pasif ketika menghadapi permasalahan. Pengawasan pemerintah terhadap pelaku usaha perumahan bersubsidi masih terbatas dan lebih berfokus pada aspek administratif seperti perizinan, sementara pengawasan terhadap kualitas produk dan kepatuhan terhadap hak konsumen belum optimal (Siti Ambar Alya Hanifah & Nurmilah, 2024). Hal ini membuka ruang bagi pelanggaran seperti penggunaan material berkualitas rendah, keterlambatan penyerahan rumah, serta ketidakjelasan informasi terkait biaya tambahan. Prosedur penyelesaian sengketa yang ada, meskipun sudah disediakan oleh BPSK, masih dianggap rumit, birokratis, dan memakan waktu, sehingga membuat konsumen enggan mengajukan pengaduan secara formal.

Selain itu, keterbatasan akses informasi yang menyeluruh dan transparan mengenai produk dan hak-hak konsumen juga menjadi penghambat tersendiri. Perilaku sebagian pelaku usaha yang memasukkan klausul-klausul kontrak yang merugikan konsumen atau mengabaikan kewajiban memberikan informasi yang lengkap semakin memperburuk kondisi ini (Verawati et.al., 2024). Secara keseluruhan, hasil penelitian menggambarkan bahwa meskipun terdapat regulasi dan institusi pendukung, pelaksanaan perlindungan hukum bagi konsumen KPR bersubsidi masih menghadapi berbagai kendala yang harus diatasi. Untuk meningkatkan efektivitas perlindungan, diperlukan upaya terpadu berupa peningkatan literasi hukum konsumen, penguatan pengawasan dan penegakan hukum

oleh pemerintah, penyederhanaan mekanisme penyelesaian sengketa, serta peningkatan transparansi dan akuntabilitas pelaku usaha dalam menjalankan kewajibannya.

## Diskusi

Pelaksanaan perlindungan hukum bagi konsumen KPR bersubsidi berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 sejatinya telah memiliki fondasi yang kokoh secara normatif. Undang-undang ini memuat prinsip-prinsip perlindungan konsumen, seperti hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan, hak untuk mendapatkan informasi yang benar, serta hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan. Dalam konteks KPR bersubsidi, perlindungan ini sangat penting mengingat konsumen umumnya berasal dari kelompok masyarakat berpenghasilan rendah yang memiliki keterbatasan akses dan pengetahuan mengenai hukum dan perjanjian bisnis (Handayani & Dewi, 2021). Namun, efektivitas pelaksanaan perlindungan hukum tersebut masih menghadapi berbagai tantangan di lapangan. Salah satu tantangan utama adalah rendahnya literasi hukum konsumen. Banyak konsumen KPR bersubsidi yang tidak memahami hak-hak mereka, termasuk prosedur pengaduan jika mengalami kerugian atau ketidakpuasan terhadap produk perumahan yang diterima.

Hal ini sebagaimana diungkapkan oleh Sari & Arifin (2020), bahwa minimnya edukasi dan sosialisasi tentang perlindungan konsumen menyebabkan konsumen cenderung pasif dan enggan memproses keluhan secara hukum. Selain itu, pengawasan pemerintah terhadap pengembang perumahan bersubsidi masih belum optimal. Pengawasan yang dilakukan cenderung bersifat administratif dan lebih menekankan pada aspek perizinan daripada kualitas produk dan kepatuhan terhadap hak-hak konsumen. Kondisi ini menyebabkan masih adanya pengembang yang mengabaikan spesifikasi teknis bangunan, keterlambatan serah terima, serta tidak transparan dalam memberikan informasi biaya tambahan (Astuti & Wahyudi, 2023).

Ketiadaan pengawasan substantif membuka peluang terjadinya pelanggaran yang berulang, sehingga perlindungan hukum menjadi lemah dalam praktiknya. Proses penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), meskipun telah diatur dalam undang-undang, masih menghadapi kendala. Pratiwi & Hidayat (2022) menyatakan bahwa banyak konsumen belum mengetahui keberadaan BPSK atau merasa prosedur penyelesaian sengketa terlalu rumit dan memakan waktu. Akibatnya, banyak kasus pelanggaran hak konsumen yang tidak dilaporkan atau diselesaikan secara informal tanpa kejelasan hukum. Pelaku usaha di bidang perumahan terkadang juga memanfaatkan ketidaktahuan konsumen dengan mencantumkan klausul baku yang merugikan dalam perjanjian KPR. Hal ini bertentangan dengan ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang melarang adanya klausul yang meniadakan tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian konsumen (Handayani & Dewi, 2021). Lemahnya penegakan hukum atas pelanggaran seperti ini berkontribusi pada rendahnya efektivitas perlindungan konsumen di sektor KPR bersubsidi.

Pelaksanaan pemberian perlindungan hukum kepada konsumen KPR bersubsidi di Indonesia dipengaruhi oleh sejumlah faktor pendukung dan penghambat yang saling berkaitan. Secara normatif, faktor pendukung utama adalah adanya regulasi yang tegas dan

komprehensif melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-undang ini memberikan jaminan perlindungan atas hak-hak konsumen, seperti hak atas kenyamanan, keamanan, keselamatan, serta hak memperoleh informasi yang benar dan transparan terkait produk dan jasa yang mereka gunakan. Selain itu, keberadaan lembaga penyelesaian sengketa konsumen seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) menjadi instrumen penting yang dapat diakses konsumen untuk menyelesaikan perselisihan secara lebih efektif dan efisien dibanding jalur pengadilan (Handayani & Dewi, 2021).

Di sisi lain, sosialisasi dan edukasi yang dilakukan oleh pemerintah, baik pusat maupun daerah, mengenai hak-hak konsumen dan mekanisme pengaduan juga berperan penting dalam meningkatkan kesadaran masyarakat. Upaya-upaya ini membantu konsumen memahami hak dan mekanisme hukum yang bisa ditempuh saat menghadapi permasalahan dengan pelaku usaha. Tidak kalah pentingnya, peran media massa dan lembaga swadaya masyarakat (LSM) dalam mengawasi praktik pelaku usaha dan menyebarkan informasi turut mendorong terciptanya transparansi serta akuntabilitas di sektor perumahan bersubsidi (Astuti & Wahyudi, 2023). Namun demikian, pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen KPR bersubsidi juga menghadapi berbagai faktor penghambat. Salah satu hambatan utama adalah rendahnya literasi hukum di kalangan konsumen. Banyak konsumen KPR bersubsidi yang tidak memahami hak-hak mereka, tidak mengetahui mekanisme perlindungan yang tersedia, dan ragu untuk memperjuangkan haknya melalui jalur hukum. Kurangnya pengetahuan ini menyebabkan konsumen sering kali menerima perlakuan yang merugikan dari pelaku usaha tanpa melakukan upaya penyelesaian yang memadai (Sari & Arifin, 2020). Selain itu, pengawasan pemerintah terhadap pelaku usaha bidang perumahan bersubsidi masih belum optimal.

Pengawasan yang dilakukan umumnya hanya menitikberatkan pada aspek administratif dan perizinan, bukan pada kepatuhan terhadap standar kualitas produk, transparansi informasi, dan pemenuhan hak-hak konsumen. Hal ini membuka peluang bagi pelaku usaha untuk melakukan pelanggaran seperti penggunaan bahan bangunan yang tidak sesuai standar, keterlambatan penyerahan rumah, hingga pencantuman klausul baku dalam perjanjian yang merugikan konsumen. Prosedur penyelesaian sengketa melalui BPSK sebenarnya telah disediakan, namun dalam praktiknya masih belum banyak dimanfaatkan secara maksimal oleh konsumen. Banyak yang merasa prosesnya rumit, birokratis, dan memakan waktu lama. Selain itu, sebagian konsumen bahkan tidak mengetahui keberadaan BPSK atau cara mengakses layanan tersebut sehingga lebih memilih menyelesaikan masalah secara informal atau bahkan membiarkan kerugian tanpa penyelesaian (Pratiwi & Hidayat, 2022).

Keterbatasan akses terhadap informasi yang transparan dan lengkap juga menjadi penghalang tersendiri. Konsumen seringkali tidak mendapatkan informasi yang jelas mengenai spesifikasi rumah, biaya tambahan, dan hak serta kewajiban mereka dalam perjanjian KPR. Hal ini diperparah oleh perilaku sebagian pelaku usaha yang cenderung mengutamakan keuntungan dan mengabaikan kepentingan konsumen, misalnya dengan memasukkan klausul-klausul kontrak yang cenderung merugikan konsumen atau tidak memberikan penjelasan yang memadai mengenai produk yang ditawarkan.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelaksanaan perlindungan hukum kepada konsumen KPR bersubsidi sangat bergantung pada sinergi antara kekuatan regulasi, edukasi konsumen, pengawasan pemerintah, transparansi pelaku usaha, serta kemudahan akses terhadap mekanisme penyelesaian sengketa. Untuk memperkuat perlindungan hukum ini, pemerintah perlu meningkatkan pengawasan substantif terhadap pelaku usaha, memperluas sosialisasi dan edukasi hukum kepada masyarakat, serta menyederhanakan prosedur penyelesaian sengketa agar lebih mudah diakses oleh konsumen. Dengan demikian, perlindungan hukum yang diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dapat terwujud secara optimal dan benar-benar dirasakan oleh masyarakat, khususnya konsumen KPR bersubsidi.

## Simpulan

Pelaksanaan perlindungan hukum bagi konsumen KPR bersubsidi yang didukung oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dan lembaga penyelesaian sengketa seperti BPSK, serta upaya sosialisasi dan edukasi, masih menghadapi berbagai kendala yang menghambat efektivitasnya. Rendahnya literasi hukum konsumen, pengawasan pemerintah yang belum optimal terhadap pelaku usaha, prosedur penyelesaian sengketa yang rumit, dan kurangnya transparansi informasi dari pelaku usaha menjadi faktor utama yang menghalangi perlindungan hukum berjalan maksimal. Implikasinya, tanpa perbaikan pada aspek-aspek tersebut, perlindungan konsumen tidak akan mencapai tujuan utama, yaitu memberikan kepastian hukum dan perlindungan yang memadai, sehingga dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap program KPR bersubsidi dan berpotensi menimbulkan konflik berkepanjangan antara konsumen dan pelaku usaha. Oleh karena itu, diperlukan sinergi yang kuat antara pemerintah, pelaku usaha, dan masyarakat untuk memperkuat perlindungan konsumen melalui penguatan literasi hukum, peningkatan pengawasan dan penegakan hukum, penyederhanaan mekanisme penyelesaian sengketa, serta peningkatan transparansi dan akuntabilitas pelaku usaha dalam memberikan informasi kepada konsumen. Dengan langkah-langkah tersebut, perlindungan hukum yang diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dapat terwujud secara optimal dan benar-benar dirasakan oleh masyarakat, khususnya konsumen KPR bersubsidi, sehingga memberikan kepastian hukum yang lebih baik dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap program KPR bersubsidi. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mendalami efektivitas lembaga penyelesaian sengketa, mengeksplorasi faktor sosial-ekonomi yang memengaruhi literasi hukum konsumen, serta mengembangkan mekanisme penyelesaian sengketa yang lebih sederhana dan mudah diakses, guna mendukung terciptanya perlindungan konsumen yang lebih efektif dan berkelanjutan.

## Referensi

- Andalusia, A. (2023). Tanggung Jawab Developer Terhadap Konsumen Pada Akad Kredit Dalam Kredir Pemilikan Rumah (KPR) Di Sumatra Barat. *UNES Law Review*, 5(4), 3992-3998.
- Astrid, J., Kurniati, N., & Suwandono, A. (2022). Program Perumahan Rakyat Untuk Masyarakat Berpenghasilan Rendah Melalui Fasilitas Likuiditas Pembiayaan

- Perumahan Yang Tidak Layak Huni. *Acta Diurnal: Jurnal Ilmu Hukum Kenotariatan*, 5(1), 95-106.
- Astuti, P. D., & Wahyudi, S. (2023). Evaluasi Efektivitas Hukum Perlindungan Konsumen dalam Pembiayaan KPR Bersubsidi. *Jurnal Hukum dan Keadilan Sosial*, 8(1), 33-49.
- Halilintar, L. ., Gilalo , J. J., & Aminulloh, M. (2024). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Rumah KPR Bersubsidi . *Karimah Tauhid*, 3(4), 4883–4902.
- Handayani, I. G. A. K. R., & Dewi, L. K. C. (2021). Efektivitas Perlindungan Hukum Konsumen dalam Perjanjian Jual Beli Rumah melalui Kredit Pemilikan Rumah (KPR). *Jurnal Hukum & Pembangunan*, 51(1), 68-85.
- Hartono, S. (2019). Perlindungan Konsumen dalam Pengadaan Perumahan Melalui KPR Bersubsidi. *Jurnal Hukum dan Pembangunan Ekonomi*, 27(2), 123-134.
- Kurniawan, A., & Lestari, D. (2022). Perlindungan Konsumen dalam Program Perumahan Bersubsidi di Indonesia. *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, 12(2), 134-150.
- Leman, D. (2021). Smart Method To Determine Home Ownership Credit Financing Liquidity Facility For Housing Financing (KPR FLPP) For Low-Income Communities In Medan City (Case Study: Bank Syariah Indonesia). *JAIA-Journal of Artificial Intelligence and Applications*, 1(2), 01-06.
- Marzuki, P. M. (2013). *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana
- Muhammad Faisal, Sudirman, & Wahyudi Umar. (2023). Konsekuensi Hukum Pengalihan KPR Subsidi Tanpa Persetujuan Kreditur. *Fundamental: Jurnal Ilmiah Hukum*, 12(2), 323-333.
- Nasution, R. (2017). Kebijakan Perumahan dan Permukiman untuk Masyarakat Berpenghasilan Rendah. *Jurnal Perencanaan Wilayah dan Kota*, 28(1), 45-60.
- Pratiwi, R., & Hidayat, S. (2022). Peran BPSK dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen KPR Bersubsidi. *Jurnal Advokasi*, 10(3), 211-225.
- Rahardjo, S. (2020). Implementasi Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam Sektor Properti. *Jurnal Hukum Ekonomi*, 10(3), 89-102.
- Rahman, T. (2018). Kendala Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia. *Jurnal Ilmu Hukum*, 9(1), 22-34.
- Randy, T. O. (2022). Tinjauan Yuridis *Buy Back Guarantee* Sebagai Alternatif Terhadap Penyelesaian Debitur Bermasalah Atas Kredit Pemilikan Rumah Bersubsidi Pada Bank (Studi Pada Bank Di Sumatera Utara). *Ilmu Hukum Prima (IHP)*, 5(1), 89-107.
- Salim, H. S., & Nurbani, E. S. (2018). *Penerapan Teori Hukum pada Penelitian Tesis dan Disertasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sari, L. P., & Putra, Y. (2021). Peran BPSK dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Perumahan. *Jurnal Advokasi*, 8(2), 99-115.
- Sari, N. P., & Arifin, Z. (2020). Implementasi UU No. 8 Tahun 1999 dalam Perlindungan Konsumen Perumahan Bersubsidi. *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum*, 14(3), 245-259.
- Siti Ambar Alya Hanifah, Kartini, T., & Nurmilah, R. (2024). Analysis Of The Subsidized Home Ownership Loan (KPR) Granting Process In Preventing Non-Performing Loans (Case Study At PT. Bank Tabungan Negara Sukabumi Branch Office). *Primanomics : Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 22(3), 209–218.

- 
- Soekanto, S., & Mamudji, S. (2004). *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Suryani, D., & Setiawan, A. (2021). Analisis Perlindungan Konsumen Properti di Indonesia Berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999. *Jurnal Ilmu Hukum*, 12(1), 51-66.
- Sutisna, D., & Wijayanti, S. (2022). Tinjauan Yuridis Perlindungan Konsumen dalam Perjanjian KPR Bersubsidi. *Jurnal Hukum dan Peradilan*, 11(2), 182-195.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Verawati, D., Tondy, C. J., & Widyanti, A. N. (2024). Legal Protection for Consumers in Purchasing Mortgage Houses by Passing Credit Without the Bank's Knowing. *Shautuna: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbandingan Mazhab*, 5(2), 543-569.
- Wahyudi, S. (2019). Tantangan Perlindungan Konsumen dalam Program KPR Bersubsidi. *Jurnal Hukum dan Masyarakat*, 7(1), 55-70.