

# **PENANGANAN SENGKETA KONSUMEN PERUMAHAN TERKAIT IMPLIKASI KETIDAKSESUAIAN PEMANFAATAN RUANG DI KOTA TANJUNGPINANG**

## ***HANDLING OF HOUSING CONSUMER DISPUTES RELATED TO THE IMPLICATIONS OF INCOMPATIBILITY OF SPACE USE IN TANJUNGPINANG CITY***

**Weldy Anugra Riawan<sup>1</sup> dan M. Reza Dwiagustin<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Tanjungpinang/Penata Ruang Muda pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau, Indonesia

<sup>2</sup>Kepala Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa pada Kantor Pertanahan Kota Tanjungpinang, Indonesia

Koresponden e-mail: m.reza.dwiagustin@gmail.com

### **ABSTRAK**

Permasalahan perumahan di Kota Tanjungpinang seperti yang terjadi di beberapa perumahan yang ada di Kota Tanjungpinang telah berdampak merugikan konsumen/pembeli. Masalah tersebut berupa fasilitas umum (fasum) yang mangkrak, status kepemilikan sertifikat, persoalan penyerahan prasarana, sarana dan utilitas umum (PSU) ke pemerintah daerah, dan ketidaksesuaian pemanfaatan ruang. Dari isu masalah, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi ketidaksesuaian pemanfaatan ruang dan implikasinya sehingga menghasilkan penanganan sengketa konsumen perumahan yang efektif. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif untuk mengidentifikasi kondisi *existing* dan masalah perumahan yang merugikan konsumen/pembeli. Analisis deskriptif kualitatif dilakukan untuk menganalisis penanganan sengketa konsumen perumahan dengan alat bantu analisis Analogi Bawang Bombay dan *collaborative governance*. Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan ketidaksesuaian pemanfaatan ruang dengan kerugian yang didapat oleh konsumen. Kesimpulan penelitian adalah strategi penanganan sengketa yang lebih efektif dengan cara lain selain melalui cara penyelesaian sengketa konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), yaitu penguatan peran aktif warga perumahan dengan dukungan pihak lain (DPRD, Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM), media pers, kolaborasi antar *stakeholder* (pemain kunci, pihak pendukung, dan pengikut) dan pembahasan melalui forum penataan ruang Kota Tanjungpinang, sesuai dengan tujuan masing-masing dalam pemecahan masalah.

**Kata kunci :** perumahan, ketidaksesuaian pemanfaatan ruang, penanganan sengketa

### **ABSTRACT**

Housing problems in Tanjungpinang City, as has occurred in several housing complexes in Tanjungpinang City, have had a detrimental impact on consumers/buyers. These problems include stalled public facilities (fasum), certificate ownership status, problems with handing over Public Infrastructure, Facilities and Utilities (PSU) to the Regional Government, and discrepancies in space utilization. From the problem issue, the aim of this research is to identify discrepancies in space use and their implications so as to produce effective handling of consumer housing disputes. The approach used in this research is a qualitative approach to identify existing conditions and housing problems that are detrimental to consumers/buyers. Descriptive-qualitative analysis was carried out to analyze the handling of consumer housing disputes using the Onion Analogy and Collaborative Governance analysis tools. The results of the research show that there is a relationship between inappropriate use of space and losses

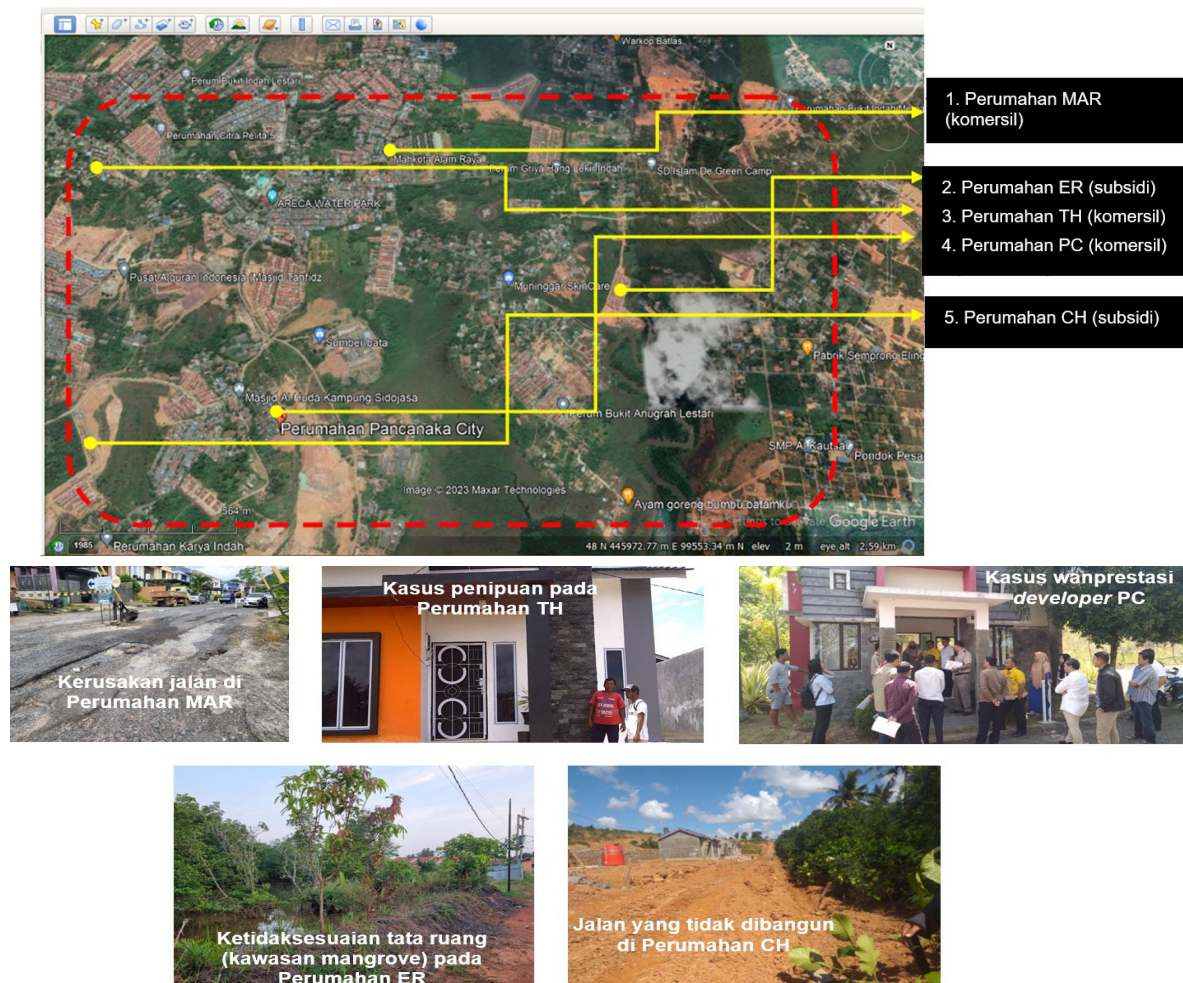
incurred by consumers. The conclusion of the research is a more effective dispute handling strategy in other ways than through consumer dispute resolution by the Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK), namely strengthening the active role of housing residents with the support of other parties (DPRD, Non-Governmental Consumer Protection Institutions (LPKSM), media press), collaboration between stakeholders (key players, supporters and followers) and discussions through the Tanjungpinang City Spatial Planning Forum, in accordance with their respective goals in solving problems.

**Keywords :** housing, spatial planning violations, dispute handling

## I. PENDAHULUAN

Pertumbuhan perumahan di Kota Tanjungpinang terutama perumahan subsidi untuk masyarakat berpenghasilan rendah (MBR) tumbuh pesat dalam sepuluh tahun terakhir. Hal yang menarik adalah pertumbuhan pembangunan rumah yang pesat tersebut juga diikuti dengan banyaknya masalah yang terjadi. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Tanjungpinang mencatat laporan pengaduan konsumen paling banyak menasar ke pihak pengembang (*developer*) perumahan terkait proyek mangkrak dan persoalan sarana prasarana dasar sepanjang Tahun 2021 (*katakepri.com*).

Pengaturan hak dan kewajiban, keterlibatan masyarakat, maupun larangan di dalam penyelenggaraan perumahan ini penting untuk menciptakan keteraturan dan kenyamanan serta terhindar dari kesalahan penggunaan, kondisi penyediaan sarana prasarana, serta pemanfaatan lahannya (Hizkia, 2019). Hal yang penting dibahas terkait masalah perumahan di Kota Tanjungpinang adalah dalam satu kawasan yaitu di sepanjang ruas jalan yang saling terhubung di Kelurahan Batu IX tercatat terdapat 5 (lima) perumahan baik komersil maupun subsidi yang bermasalah dan dilaporkan merugikan konsumen, dapat dilihat pada Gambar 1.



Sumber: Olah data, 2023

**Gambar 1** Lokasi dan Gambar Perumahan di salah satu kawasan Batu IX, Tanjungpinang

Dari Gambar 1, dapat dijelaskan bahwa banyak pengembang/*developer* perumahan yang bermasalah dan merugikan konsumen, namun penulis memilih mengkaji pada salah satu lokasi perumahan, yakni Perumahan ER karena memiliki permasalahan yang serupa dengan empat perumahan lainnya (seperti: penyelesaian fasum yang mangkrak, status sertipikat, dan permasalahan penyerahan prasarana dan sarana/utilitas umum (PSU) perumahan yang belum terlaksana kepada pemerintah daerah), kemudian ditambah adanya masalah spesifik, yaitu: ketidaksesuaian pemanfaatan ruang yang berakibat terjadinya rawan bencana banjir pada perumahan dimaksud. Daerah/kawasan pada lahan rawan bencana banjir menjadi indikasi penyimpangan tata ruang karena terjadi alih fungsi tanah yang tidak sesuai peruntukannya (Adiguna & Akliah, 2020; Sutaryono et al., 2020).

Indikasi pelanggaran tata ruang yang dilakukan oleh pihak pengembang/*developer* Perumahan ER adalah bentuk ketidakpatuhan terhadap dokumen RTRW provinsi, RTRW kota, maupun RDTR yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Berdasarkan latar belakang fakta tersebut, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah mengidentifikasi ketidaksesuaian pemanfaatan ruang dan implikasinya sehingga menghasilkan penanganan sengketa konsumen perumahan yang efektif.

## II. KAJIAN LITERATUR

### A. Penataan Ruang

Pengertian ruang adalah satu kesatuan wilayah tempat semua makhluk hidup beraktivitas, menjalankan kegiatan, serta memelihara kelangsungan hidup (Saputra, 2020). Perencanaan tata ruang masuk dalam bagian penataan ruang dengan *output* berupa dokumen RTRW, selain pelaksanaan dan evaluasi pemanfaatan ruang (Mokodongan et al., 2019; Adianti, 2020; Pambudi & Sitorus, 2021; Rohiani, 2021). Pemanfaatan ruang berupa kegiatan pembangunan yang dilakukan oleh pemerintah, swasta, dan masyarakat, dimana kegiatan tersebut harus mematuhi rencana tata ruang (Simamora & Sarjono, 2022).

Terhadap kegiatan pemanfaatan ruang termasuk berupa pembangunan perumahan oleh

pihak swasta, tetap perlu dilakukan pengawasan. Pengawasan sebagai upaya *checks and balances* untuk mengantisipasi terjadi penyimpangan pelaksanaan kebijakan (Fajariyanto dkk, 2020). Pembangunan gedung maupun perumahan agar berjalan tertib tentu harus dilakukan pengawasan sehingga segera diketahui apabila ada pelanggaran dan dapat ditindaklanjuti. Jika pada saat turun lapangan dijumpai pelanggaran, maka akan dilakukan pemeriksaan kelengkapan dokumen seperti izin bangunan, izin lingkungan, maupun kesesuaian dengan dokumen tata ruang dan pelaksanaan kesesuaian fisik lapangan dengan izin bangunannya (Putri & Subekti, 2022).

Apabila terjadi pelanggaran pemanfaatan ruang yang dilakukan oleh pihak *developer* perumahan, tentu akan berdampak pula pada pelanggaran hak konsumen perumahan atau terjadi sengketa konsumen. Pengertian sengketa adalah kondisi yang terjadi bilamana ada pihak yang merasa dirugikan oleh pihak lain, lalu pihak tersebut melaporkan keberatan dan tidak puasannya ke pihak kedua (Fadillah & Putri, 2021). Sedangkan pengertian sengketa konsumen adalah sengketa yang berhubungan dengan pelanggaran hak-hak konsumen (Nisantika & Maharani, 2021).

### B. Analogi Bawang Bombay

Sengketa terjadi karena persepsi tentang perbedaan kepentingan atau keinginan atas aspirasi pihak-pihak yang bersengketa ternyata tidak terjadi titik temu yang sepaham. Penelitian ini mencoba memakai alat bantu Analisis Bawang Bombay untuk lebih memahami sengketa yang terjadi. Analogi Bawang Bombay ini bermanfaat jika dilakukan untuk masing-masing pihak yang terlibat. Analogi Bawang Bombay menguraikan bahwa kedudukan pihak di sisi luar bawang, kepentingan pihak di bagian lapisan tengah, dan kebutuhannya di bagian bawah. Analogi Bawang Bombay menjelaskan bahwa lapisan terluar sebagai posisi konflik di depan umum yang dapat didengar, dilihat, dan dirasakan oleh setiap orang. Lapisan pokok kedua merupakan kepentingan yang hendak dicapai atas situasi atau kondisi tertentu, dan lapisan terakhirnya atau inti sebagai kebutuhan terpenting yang harus dipenuhi oleh para pihak yang bersengketa atau berkonflik (Rusmianti, 2021).

### C. Collaborative Governance

Penyelesaian masalah termasuk penanganan sengketa akan lebih baik dilakukan dengan cara kolaborasi antar *stakeholders*. Kolaborasi menyiratkan jika pemerintah bekerja sama dengan berbagai pemangku kepentingan, lembaga, wartawan/pers, akademisi, dan masyarakat, dalam mewujudkan kebijakan yang lebih baik bagi seluruh masyarakat (Yasintha, 2020). *Collaborative governance* berbasis tujuan untuk menuntaskan masalah bersama/ isu spesifik dari para pihak terkait, baik itu instansi pemerintah maupun non pemerintah, karena dalam prinsip *good governance* perlu dilibatkan masyarakat sipil terkait perumusan dan pengambilan keputusan (Berliandaldo, et al. 2021).

## III. METODOLOGI

### A. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik pengumpulan data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner ke para responden sebanyak 40 warga Perumahan ER. Penyebaran kuesioner ini bertujuan untuk mengetahui pendapat responden terkait prioritas masalah yang terjadi di Perumahan ER yang telah merugikan warga. Hasil pengolahan data kuesioner disajikan dalam bentuk diagram. Data primer juga didapati melalui hasil survey untuk mengetahui kondisi eksisting lingkungan perumahan termasuk *mangrove* dan sempadan sungai. Sumber data sekunder meliputi: data instansional, berita/artikel, dan *website* secara *online* (Setiyani, 2022). Teknik ini dilakukan untuk mencari kebutuhan data, seperti dokumen Peraturan Daerah Kota Tanjungpinang Nomor 03 Tahun 2018 tentang RDTR dan Peraturan Zonasi Kecamatan Tanjungpinang Kota, Tanjungpinang Barat, Tanjungpinang Timur, dan Bukit Bestari Tahun 2018-2038, termasuk data pola ruang dan artikel *online* mengenai kondisi lingkungan, maupun masalah perumahan.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah suatu kegiatan dalam menelaah

masalah dengan metode ilmiah secara tertata dan sistematis untuk menghasilkan pengetahuan baru yang kebenarannya dapat dipertanggungjawabkan mengenai dunia alam maupun sosial (Rukin, 2019). Pendekatan kualitatif dipakai untuk mengidentifikasi kondisi *existing* dan masalah perumahan yang merugikan konsumen/pembeli.

### B. Analisis Data

Dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis *overlay intersect*. Pada tahap *overlay* ini bertujuan untuk memproses tumpang susun beberapa peta tematik pada suatu kawasan untuk mengambil suatu kesimpulan secara spasial, dalam hal ini untuk melihat apakah terjadi ketidaksesuaian pemanfaatan ruang di kawasan Perumahan ER. *Intersect* yang digunakan sebagai proses pemotongan atribut pada suatu peta dengan atribut peta yang lainnya untuk menghasilkan informasi peta baru yang memiliki data atribut dari kedua peta masukan tersebut. Pada kasus ini, data citra satelit kawasan Perumahan ER diambil dengan menggunakan data Google Earth. Selanjutnya agar data yang bertimpa pada kelas-kelas pola ruang terlihat, maka perlu dilakukan *overlay* dengan data pola ruang RDTR. Dari hasil tahapan itu menghasilkan informasi berupa peta pola ruang kawasan Perumahan ER menurut RDTR.

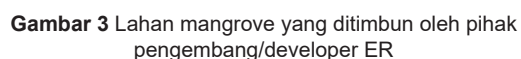
Analisis lain yang digunakan adalah analisis deskriptif-kualitatif. Analisis ini dilakukan untuk menganalisis penanganan sengketa konsumen Perumahan ER dengan alat bantu analisis Analogi Bawang Bombay dan *collaborative governance* (kolaborasi antar *stakeholders*). Analogi Bawang Bombay berguna apabila dikerjakan untuk masing-masing pihak terkait terutama bagi yang bersengketa, dalam studi ini adalah antara warga perumahan dengan pihak pengembang/*developer*. Melalui analogi ini, penulis ingin mengetahui kebutuhan yang diinginkan oleh warga dan *developer* dalam penyelesaian sengketa konsumen. Sedangkan, analisis *collaborative governance* digunakan untuk mengetahui bagaimana kolaborasi antar *stakeholders* dapat secara efektif membantu penanganan sengketa konsumen. Adapun kerangka pikir penelitian dapat dilihat pada Gambar 2.



**Gambar 2** Kerangka Pemikiran Penelitian

**A. Identifikasi Ketidaksesuaian Pemanfaatan Ruang Perumahan ER, Permasalahan, dan Dampak yang Ditimbulkan**

Sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Tanjungpinang Nomor 03 Tahun 2018 tentang RDTR dan Peraturan Zonasi Kecamatan Tanjungpinang Kota, Tanjungpinang Barat, Tanjungpinang Timur, dan Bukit Bestari Tahun 2018-2038, bahwa kawasan Perumahan ER sebagian berada pada pola ruang kawasan peruntukan perumahan kepadatan sedang (sudah sesuai), namun sebagian lagi tidak sesuai, yakni berada pada pola ruang *mangrove* dan sempadan sungai. Artinya, kawasan Perumahan ER yang masuk ke dalam zona lindung (*mangrove* dan sempadan sungai) ini dilarang untuk kegiatan permukiman, sehingga pembangunan perumahan yang telah dilaksanakan ini seharusnya sesuai dengan peruntukan permukiman dan yang mendukung fungsi kawasan permukiman.



Berdasarkan kondisi *existing* pada Gambar 3 terlihat bahwa pihak pengembang telah melakukan penimbunan jalan maupun penimbunan lahan perumahan yang masuk dalam kawasan *mangrove*.

[illegible]

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2023

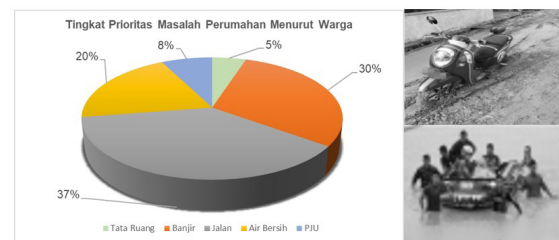
**Gambar 4** Ketidaksesuaian Pemanfaatan Ruang Kawasan Perumahan ER

Hak konsumen atas perumahan layak sebagai hak turunan untuk kehidupan layak dan manusiawi sesuai Pasal 11 ayat (1) serta hak atas perumahan layak adalah hak pokok untuk mewujudkan hak ekonomi, sosial, dan budaya, sesuai Pasal 1 Pendapat Umum CESCER Nomor 4 Tahun 1991 tentang Hak Atas Perumahan Layak (Iqbal & Vonika, 2019). Akan tetapi, kondisi penyediaan Perumahan ER jauh dari kata layak termasuk kondisi fasum dan fasos, sehingga telah merugikan konsumen atau konsumen tidak mendapatkan haknya atas perumahan yang layak. Pada Tahun 2022, saat musim hujan tiba terlihat jalan lingkungan perumahan sangat susah untuk dilalui karena belum dilakukan perkerasan jalan.

Akses jalan masuk perumahan berlumpur tebal sehingga beresiko kendaraan kotor hingga terjatuh dan hal tersebut terpaksa harus diterima

oleh warga. Kondisi lampu penerangan jalan juga mati. Pihak pengembang diketahui lepas tangan soal pendistribusian air bersih dari sumur ke setiap rumah yang seharusnya masih tanggung jawabnya karena pembangunan perumahan masih berjalan. Pemerintah Kota Tanjungpinang tidak dapat menerima aset PSU dari pihak pengembang jika dalam kondisi rusak atau dengan kata lain pihak pengembang tidak dapat melengkapi syarat penyerahan aset milik daerah berupa PSU.

Selanjutnya, Perumahan ER berada langsung di tepi sempadan sungai dan kawasan *mangrove* yang berfungsi sebagai kawasan resapan air yang seharusnya dilindungi, namun kenyataannya tidak demikian sehingga tidak heran jika terjadi banjir di kawasan Perumahan ER tersebut pada tahun 2021 yang telah merugikan konsumen karena sebagian area perumahan yang tidak sesuai dengan rencana tata ruang atau dilarang akan tetapi dibangun (Gambar 5).



Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2023

**Gambar 5** Prioritas Masalah dan Kondisi Lingkungan Perumahan

Berdasarkan uraian di atas, maka identifikasi masalah Perumahan ER dan perlindungan konsumen terkait erat dengan kemungkinan pengawasan yang longgar terhadap penerbitan izin, seperti izin lingkungan maupun penimbunan oleh Pemerintah Kota Tanjungpinang termasuk tidak dilakukan penilaian/evaluasi rekomendasi tata ruang yang telah terbit untuk kegiatan usaha perumahan. Dari uraian permasalahan Perumahan ER dan dampak yang ditimbulkan, maka dapat dilihat kebutuhan yang diinginkan konsumen dan siapa stakeholder yang terlibat. Lebih jelasnya, dapat dilihat pada Tabel 1.

**Tabel 1** Kebutuhan yang Diinginkan Konsumen Perumahan ER

Isu Utama	Sengketa Konsumen (Masalah)	Dampak yang Terjadi	Jumlah Korban (KK)	Kebutuhan Konsumen	Stakeholders (Pihak Pendukung)
Ketidaksesuaian pemanfaatan ruang	Buruknya kondisi prasarana dan sarana dasar terutama jalan, lampu penerangan jalan, dan air bersih.	1. Kerugian konsumen; 2. Nilai jual rumah yang rendah; 3. Menurunnya kualitas lingkungan seperti banjir dan kerusakan <i>mangrove</i> ; 4. Pengenaan sanksi administratif kepada developer termasuk pembekuan izin dan kewajiban pemulihan fungsi lahan; 5. Ketidakjelasan status sertifikat tanah yang masuk kawasan <i>mangrove</i> dan sempadan sungai; 6. Tidak dapat dilakukan penyerahan PSU perumahan kepada pemerintah daerah.	+ 40	Keterlibatan stakeholder dalam perlindungan konsumen, penanganan sengketa, dan penyelesaian ketidaksesuaian tata ruang	1. BPSK Kota; 2. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM); 3. Dinas Perkim, Kebersihan dan Pertamanan Kota; 4. Dinas PU dan Penataan Ruang Kota; 5. Forum Penataan Ruang/FPR Kota; 6. Kantor Pertanahan;

sumber: Analisis Penyusunan, 2023

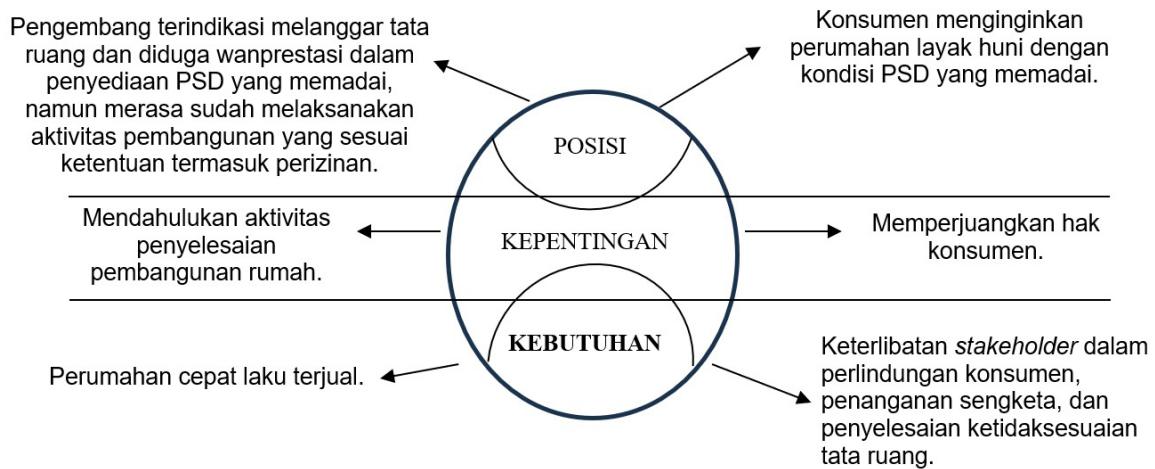
## B. Analisis Penanganan Sengketa Ketidaksesuaian Pemanfaatan Ruang Perumahan ER

Sebelum melakukan analisis penanganan sengketa ketidaksesuaian pemanfaatan ruang Perumahan ER, telah dijelaskan bahwa sengketa konsumen/pembeli terkait dengan masalah buruknya kondisi prasarana-

sarana dasar (PSD) seperti jalan, penerangan jalan umum, dan air bersih. Dalam melakukan analisis penanganan sengketa konsumen ini perlu diketahui kebutuhan yang diinginkan oleh konsumen/pembeli sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya. Melalui alat bantu Analogi Bawang Bombay agar lebih mudah memahami konflik antar pihak atau sengketa konsumen yang terjadi.

Analogi Bawang Bombay menguraikan posisi pihak pengembang dan konsumen/pembeli di bagian luar

bawang, kepentingan pihak pada bagian tengah, dan kebutuhan pihak di lapisan bawah. Lebih jelasnya, dapat dilihat pada Gambar 6.



Sumber: Analisis Penyusun, 2023

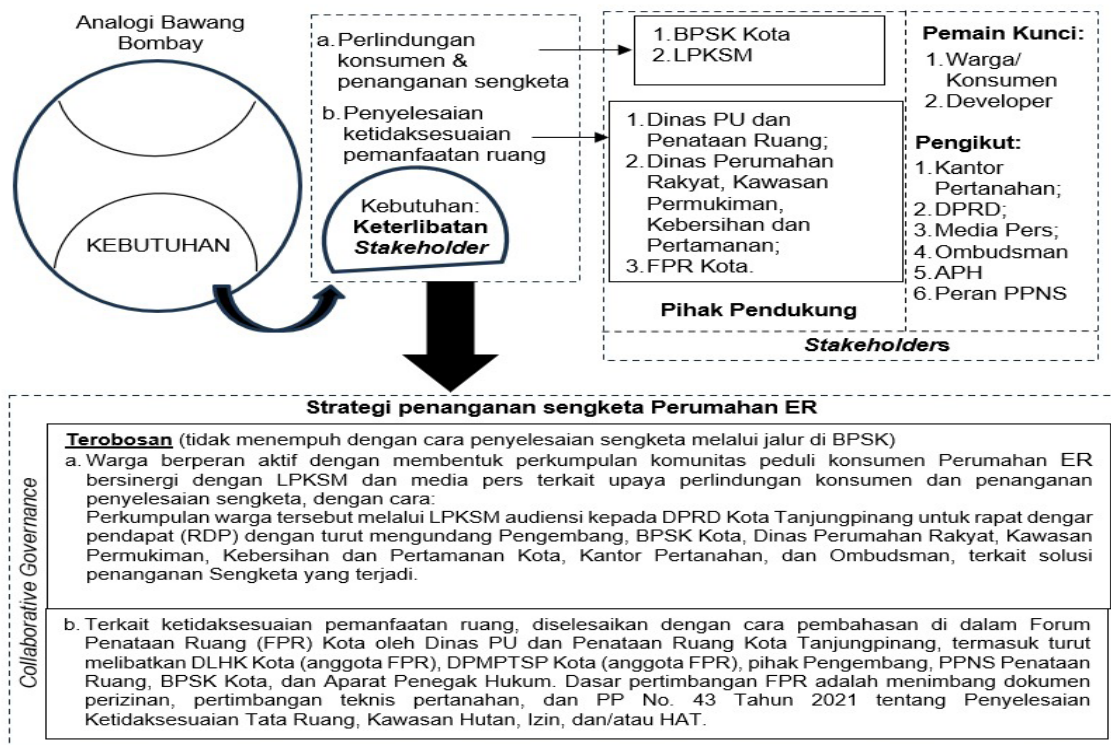
**Gambar 6** Alat Analisis Bawang Bombay

Pada Gambar 6 dapat dijelaskan bahwa posisi para pihak berada pada status sengketa/konflik dan tanpa kompromi. Para pihak berasumsi berada pada posisi yang benar sesuai alasan dan harapan masing-masing. Posisi pihak pengembang merasa tidak melanggar aturan karena sudah mengantongi IMB, izin lingkungan, dan lainnya. Sedangkan dari warga menginginkan perumahan layak huni dengan kondisi PSD yang memadai dan banjir dapat teratasi dengan membuat pagar di sepanjang areal yang berbatasan dengan sungai. Kepentingan pengembang/developer adalah mendahulukan penyelesaian pembangunan unit rumah dan penjualan unit, sementara penyelesaian pembangunan sarana dan prasarana dasar terutama jalan dilakukan setelah pekerjaan pembangunan unit-unit rumah selesai dengan menimbang juga tingkat penjualan atau rumah laku terjual. Alasan lain pengembang adalah jika dilakukan perkerasan jalan sementara kendaraan proyek masih melintas akan membuat jalan cepat rusak, membuat biaya pengeluaran menjadi bertambah, sedangkan pemasukan pendapatan dari tingkat penjualan rumah belum berada dalam posisi yang menguntungkan.

Di lain pihak, kepentingan warga selaku konsumen adalah menuntut hak atas hunian

yang nyaman sesuai dengan janji pengembang, yaitu penyediaan PSD lingkungan. Kewajiban pengembang sudah tertuang di dalam PP No. 14 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Perumahan dan Kawasan Permukiman, pasal 98 ayat 4 bahwa "Dalam hal prasarana, sarana, dan utilitas umum yang belum diserahkan kepada pemerintah daerah maka perbaikan merupakan kewajiban penyelenggara pembangunan". Artinya, pengembang memiliki kewajiban dimaksud, tidak bisa lepas tangan dengan berbagai alasan, dan warga merasa dirugikan atas tindakan atau cedera janji pengembang yang berjalan sudah hampir 5 tahun. Warga sudah melakukan berbagai upaya baik berdialog dan bermusyawarah dengan pengembang bahkan sampai mengadu persoalan ini ke Walikota Tanjungpinang.

Dalam memahami penanganan sengketa ini, sebenarnya dapat dikupas di bagian Analogi Bawang Bombay, yakni lapisan dibawahnya. Lapisan bawah bawang (kebutuhan) tersebut sudah jelas tampak gambaran secara menyeluruh bagaimana menangani sengketa yang terjadi. Caranya adalah melalui keterlibatan *stakeholder* dalam perlindungan konsumen, penanganan sengketa, dan penyelesaian ketidaksesuaian tata ruang. Lebih jelasnya, dapat dilihat pada Gambar 7.



Sumber: Analisis Penyusun, 2023

**Gambar 7** Collaborative Governance dalam Penanganan Sengketa Konsumen

Pada Gambar 7 di atas, terlihat bahwa dibutuhkan strategi dalam penanganan sengketa dengan cara lain yang tidak hanya dapat ditempuh melalui cara penyelesaian sengketa melalui arbiter ataupun mediasi saja. Jika dibandingkan warga menempuh sengketa konsumen melalui jalur litigasi, maka dapat ditempuh upaya penyelesaiannya melalui Lembaga BPSK secara non-litigasi karena penyelesaian sengketa dapat dilakukan secara damai dan tahapan sampai dihasilkannya putusan bersifat final dan mengikat dilakukan secara cepat, mudah, dan murah. Dalam beberapa kasus, putusan BPSK terkadang tidak dipatuhi oleh pelaku usaha dan hasil putusan belum mampu secara langsung memenuhi tuntutan hak konsumen berupa ganti rugi atau sejenisnya dari pelaku usaha (Nita et al., 2019). Konsumen berat pertimbangannya atau berpikir dua kali jika membawa kasusnya ke jalur litigasi.

Kolaborasi antar *stakeholders* terkait erat dengan tingkat kepentingan dan pengaruh *stakeholders* terhadap penanganan sengketa konsumen perumahan tersebut, dengan uraian berikut:

1. Pemain kunci memiliki tingkat kepentingan dan pengaruh/power yang tinggi. Warga

(konsumen) dan pihak pengembang memiliki kapasitas yang cukup rendah untuk mencapai tujuan, namun akan sangat berpengaruh guna membentuk aliansi bersama *stakeholders* lain. Melihat hal itu, maka penulis menganalisis *collaborative governance* dalam penanganan sengketa konsumen Perumahan ER dengan terobosan baru (yaitu: pembentukan perkumpulan komunitas peduli konsumen perumahan atau semacam paguyuban warga). Perkumpulan warga tetap menjalin komunikasi yang baik dengan pengembang dan bersinergi maupun berkolaborasi dengan pihak yang memiliki kapasitas yang baik dalam mencapai tujuan, yaitu: Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM). Teknis kolaborasi yang dilakukan tersebut dengan audiensi ke DPRD Kota Tanjungpinang untuk rapat dengar pendapat (RDP) dengan turut mengundang pengembang/developer, BPSK Kota, Dinas Perkim Kebersihan dan Pertamanan Kota, Dinas PU dan Penataan Ruang Kota, Kantor Pertanahan, Ombudsman, dan media pers, terkait solusi penanganan penyelesaian pembangunan prasarana dan sarana dasar.

Sementara, terkait pembangunan penyelesaian PSD dengan fasilitasi DPRD Kota dapat ditempuh dengan perjanjian kerja sama (PKS) terkait penyerahan PSU perumahan kepada pemerintah kota, namun misalkan terlebih dahulu pihak pengembang harus memenuhi persyaratan yang diminta di dalam PKS, seperti kewajiban penyelesaian pembangunan PSD perumahan (pengembang 60%, pemerintah daerah 40%). Untuk anggaran pemerintah daerah dapat bersumber dari pembiayaan APBD kota, APBD provinsi, CSR, dan dana reses DPRD kota maupun provinsi.

2. *Stakeholders* pendukung memiliki tingkat kepentingan rendah tetapi namun pengaruhnya atau memiliki power tinggi dalam penanganan sengketa. *Stakeholders* pendukung terkait masalah perlindungan konsumen dan penanganan sengketa adalah BPSK kota dan LPKSM. Untuk peran LPKSM sudah dijelaskan sebelumnya, sedangkan peran BPSK kota dapat berubah menjadi *key players* karena sesuatu hal. Sebagai contoh, sebelum warga mengadu ke DPRD Kota dapat juga sebelumnya mengadu dulu ke BPSK kota sebagai mediator atau arbiter dalam penanganan sengketa konsumen. Dasar putusan BPSK dapat memperkuat kedudukan konsumen pada saat menempuh cara yang lain seperti membawa pengaduan persoalan ke pihak legislatif, yudikatif, maupun eksekutif. Hubungan koordinasi yang baik dengan *stakeholders* pendukung ini harus terus dijaga. Seluruh kebutuhan informasi harus tetap diberi agar stakeholder ini dapat terus berperan aktif dalam pencapaian tujuan yang diharapkan oleh warga.

Adapun stakeholder pendukung terkait penyelesaian masalah ketidaksesuaian pemanfaatan ruang, yaitu: Dinas PU dan Penataan Ruang Kota, Dinas Perkim Kebersihan dan Pertamanan Kota, FPR Kota. *Stakeholders* tersebut yang memegang peranan pendukung yang sangat penting adalah Forum Penataan Ruang (FPR) sesuai dengan lingkup pembahasan. *Stakeholders* ini dapat menghasilkan resiko sehingga peranannya harus dimonitor dan dikelola baik. Hal ini dikarenakan FPR kota dapat menghasilkan kebijakan, seperti melakukan revisi rencana tata ruang maupun

melakukan pengendalian pemanfaatan ruang seperti peneraan sanksi administrasi. Peran stakeholder pendukung lain yang tidak kalah pentingnya juga adalah aparat penegak hukum (APH). Pihak APH bertugas melakukan fungsi pengawasan dan memberikan legal opinion terkait solusi penyelesaian ketidaksesuaian pemanfaatan ruang nantinya.

3. *Stakeholders* pengikut. Pihak ini memiliki tingkat kepentingan maupun tingkat pengaruh yang sama-sama rendah. Walaupun keterlibatan pihak ini lebih jauh atau bersifat pasif turunan sebagai daftar undangan pada saat pembahasan pertemuan, namun bisa memiliki tingkat pengaruh yang berubah seiring berjalannya waktu karena kepentingan yang dimilikinya dan peranan terhadap suatu masalah. Pihak ini harus tetap dikontrol dan dirajut komunikasi secara intensif. Pihak yang masuk kategori ini, yakni: Kantor Pertanahan, DPRD Kota, media pers, Ombudsman, aparat penegak hukum, dan PPNS Penataan Ruang. Untuk keterlibatan DPRD kota, media pers, Ombudsman, dan APH sudah dijelaskan. Pihak Kantor Pertanahan sebagai posisi pengikut berperan penting dalam membantu kemajuan pembahasan penyelesaian ketidaksesuaian pemanfaatan ruang oleh Forum Penataan Ruang (FPR) kota, seperti mengeluarkan pertimbangan teknis pertanahan, mediasi sengketa tanah antara tanah yang dikuasai pengembang/*developer* dengan tanah negara yang dilindungi (kawasan *mangrove* dan sempadan sungai), dan penataan batas ulang areal perumahan yang berbatasan dengan *mangrove* dan sempadan sungai atau pengecekan ulang pengukuran batas di dalam sertipikat induk tanah perumahan. Untuk PPNS penataan ruang memiliki peran di dalam pembahasan penyelesaian ketidaksesuaian pemanfaatan ruang berupa pengumpulan alat bukti dan keterangan atas indikasi pelanggaran pemanfaatan ruang yang terjadi dengan adanya kejadian bencana, bersama fungsional penata ruang dan inspektur pembangunan selaku pengawas tata ruang untuk membantu kepastian bahan pertimbangan Forum Penataan Ruang (FPR) kota dalam membuat keputusan penyelesaian.

## V. KESIMPULAN

Perumahan ER memiliki permasalahan yang kompleks ditandai dengan masalah ketidaksesuaian pemanfaatan ruang di sebagian kawasan perumahan dan kawasan rawan bencana banjir. Selain masalah umum kebanyakan perumahan yang berkaitan dengan buruknya kondisi prasarana-sarana dan utilitas umum. Bencana alam seperti halnya banjir menjadi indikasi penyimpangan tata ruang atau alih fungsi tanah yang tidak sesuai peruntukannya. Ketidaksesuaian pemanfaatan ruang di kawasan Perumahan ER telah menimbulkan kerugian bagi konsumen/pembeli perumahan.

Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner yang disebarkan menunjukkan bahwa sebagian besar warga selaku konsumen mengharapkan untuk prioritas utama yang didahulukan adalah pembangunan jalan lingkungan perumahan dan penanganan banjir. Prioritas selanjutnya secara berurutan adalah air bersih, PJU, dan penyelesaian ketidaksesuaian pemanfaatan ruang. Terkait hal ini, apabila memperhatikan keterbatasan anggaran pihak pengembang, pemerintah daerah, dan sumber pembiayaan lainnya, dapat dilakukan prioritas penanganan prasarana-sarana dasar (PSD) perumahan sesuai tingkat prioritas yang diharapkan oleh warga dan dilakukan penyelesaian pembangunan secara bertahap, bersinergi antar sumber pembiayaan maupun jenis pekerjaan yang dilakukan, dan pekerjaan dilakukan bersama-sama agar cepat tuntas. Dalam penanganan sengketa konsumen Perumahan ER pada penelitian ini, penulis menyimpulkan jika lebih efektif dengan cara lain selain melalui cara penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK Kota, yaitu menggunakan strategi terobosan dan *collaborative governance* secara komprehensif (eksekutif, yudikatif, legislatif, perkumpulan warga/power warga, Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat/LPKSM, media pers, dan FPR).

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Adianti, Shelly Yunita. (2020). *Perencanaan Tata Ruang sebagai Upaya Mewujudkan Pembangunan Kota Berkelanjutan (Studi Analisis Rencana Tata Ruang Wilayah Kota Mojokerto)*. Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP). 6(1), 108-117.
- Adiguna, Adietya & Akliyah, Lely Siddatul. (2020). *Analisis Ketidaksesuaian Pemanfaatan Ruang terhadap Rencana Kawasan Sempadan Sungai di Kecamatan Bojongloa Kaler Kota Bandung*. Jurnal Prosiding Perencanaan Wilayah dan Kota. 7(1), 313-319.
- Afriana, Anita. et al. (2019). *Meninjau Kembali Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia: Aspek Kelembagaan Dalam Rangka Tercapainya Kepastian Hukum*. Jurnal VYAVAHARA DUTA. 14(2), 74-83.
- Berliandaldo, Mahardhika et al. (2021). *Kolaborasi dan Sinergitas Antar Stakeholder dalam Pembangunan Berkelanjutan Sektor Pariwisata Di Kebun Raya Cibinong*. Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia. 4(2), 221-234.
- Fajariyanto, Heri et al. (2020). *Pengawasan Hukum Terhadap Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Bangunan Gedung Perusahaan di Kabupaten Penajam Paser Utara*. Jurnal Lex Suprema. 2(1), 590- 596.
- Iqbal, M., & Vonika, N. (2019). *Dinamika Proses Relokasi di DKI Jakarta Studi Kasus : Kampung Akuarium Di Penjaringan, Jakarta Utara*. Jurnal Ilmiah Perlindungan Dan Pemberdayaan. 1(1), 32–52.
- KataKepri (2022, Januari 13). BPSK Mencatat Pengembang Perumahan Paling Banyak diadukan Konsumen Sepanjang Tahun 2021. *KataKepri Online* diakses dari <https://katakepri.com/>
- Mokodongan, Rohaya Putri et al. (2019). *Evaluasi Rencana Tata Ruang Wilayah Kotamobagu Tahun 2014 – 2034*. Jurnal Spasial. 6(1), 68-77.
- Nisantika & Maharani. (2021). *Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*. Jurnal Locus Delicti. 3(1), 49-59.
- Pambudi, Andi Setyo & Sitorus, Santun R.P. (2021). *Omnibus Law dan Penyusunan Rencana Tata Ruang: Konsepsi, Pelaksanaan dan*

- Permasalahannya di Indonesia*. Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja. 11(2), 198-216.
- Putri, S A Ningrat Dwi & Subekti, Rahayu. (2022). *Pengawasan dan Penertiban Terhadap Bangunan Gedung di Kota Padang Panjang*. e-Journal Komunikasi Yustisia. 5(3), 343-352.
- Rohiani, Agustina. (2021). *Perencanaan Penataan Ruang Desa Berbasis Potensi Desa sebagai Kendali Pembangunan Desa yang Terarah dan Berkelanjutan*. Jurnal Perencanaan Pembangunan Wilayah dan Perdesaan. 5(1), 15-27.
- Rukin. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif*. Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia.
- Rumokoy, Hizkia. (2019). *Penyelesaian Sengketa Dalam Penyelenggaraan Perumahan dan Kawasan Permukiman di Indonesia*. Jurnal Lex Crimen. 8(5), 5-12.
- Rusmianti, Nur Mayda. (2021). *Analisis Konflik Terhadap Penerapan Kebijakan The Citizenship Amendment Bill di India Tahun 2019*. E-Journal Ilmu Hubungan Internasional. 9(2), 290-305.
- Saputra, Lalu A. D. Nugraha. (2020). *Pelanggaran Pemanfaatan Tata Ruang Dalam Pembangunan Sarana Akomodasi Pariwisata di Gili Trawangan*. Open Journal Systems. 14(10), 3207-3214.
- Setiyani, Wiji. (2022). *Memahami Konflik Relokasi Kampung Bukit Duri*. Jurnal Global Komunika. 5(1), 1-11.
- Simamora, Janpatar & Sarjono, Andrie Gusti Ari. (2022). *Urgensi Regulasi Penataan Ruang Dalam Rangka Perwujudan Pembangunan Berkelanjutan di Indonesia*. Jurnal Magister Hukum Program Pascasarjana Universitas HKBP Nommensen. 3(1), 59-73.
- Sutaryono, et al. (2020). *Tata Ruang dan Perencanaan Wilayah "Implementasi Dalam Kebijakan Pertanahan"*. Yogyakarta: STPN Press.
- Yasintha, P. N. (2020). *Collaborative Governance Dalam Kebijakan Pembangunan Pariwisata Di Kabupaten Gianyar*. Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial. 4(1), 1-16.