

## PERLINDUNGAN KORBAN DAN BANTUAN HUKUM BAGI KORBAN KONSUMEN PROYEK “M”

Diyana Suci Listyawati<sup>1</sup>, Arya Fitri Kurniawan<sup>2</sup>, Muhammad Aminuddin<sup>3</sup>, Zamri Elfino<sup>4</sup>,  
Sonny Wibisono<sup>5</sup>, Mukti Wibowo<sup>6</sup>, Dwi Ardiyanto<sup>7</sup>

<sup>1,2,3,4,5,6,7</sup> Kepolisian Republik Indonesia  
Sespim Lemdiklat Polri  
Jl. Raya Maribaya No.53, Lembang, Bandung  
E-mail : [diyanasucilistyawati@gmail.com](mailto:diyanasucilistyawati@gmail.com)

### ABSTRAK

Sebuah potret tak jelas nasib konsumen proyek “M”. Konsumen yang menjadi korban secara struktural. Dengan demikian, konsumen membutuhkan perlindungan korban dan dukungan korban dalam memulihkan hak-hak mereka dan mendapatkan solusi alternatif dari negara yang memiliki peran penting dalam kontribusi proyek “M”. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif, dalam studi ini juga menggunakan studi perpustakaan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa YLKI memiliki peran dalam melindungi konsumen. Para pendukung konsumen yang jelas berada di kutub yang ingin campur tangan pemerintah untuk melindungi konsumen. Cara melalui penyebaran informasi tentang regulasi standardisasi barang atau jasa untuk ancaman serius bagi pelanggan. Ini karena, ada situasi di mana konsumen sering dan mengalami kebutaan informasi untuk membuat keputusan ras untuk mengkonsumsi dan menggunakan layanan mereka, maka itu adalah negara yang harus melakukannya. Namun, pemerintah belum mampu menyediakan Jadi tampaknya ada persaingan dalam mekanisme pasar, tidak hanya melindungi konsumen tetapi juga melindungi produsen. Berikut adalah potret layanan YLKI kepada konsumen proyek “M” yang mengeluh tentang kejelasan tempat tinggal mereka, serta sistem pra-refund yang tidak masuk akal.

**Kata kunci : Perlindungan Konsumen, Perlindungan Korban, YLKI**

### ABSTRACT

An unclear portrait of the fate of “M” project consumers. Consumers who are victimized structurally. Thus, consumers need victim protection and victim support in restoring their rights and obtaining alternative solutions from the state which has an important role in the contribution of the “M” project. The method used in this research is descriptive qualitative method, in this study also using library studies. The results of this study show that YLKI has a role in protecting consumers. Clear consumer advocates are at the pole that wants government intervention to protect consumers. The way is through the dissemination of information about the regulation of standardization of goods or services for serious threats to violators. This is because, there are situations where consumers often and experience information blindness to make informed decisions to consume and use their services, hence it is the state that should do so. However, the government has not been able to provide so there seems to be competition in the market mechanism, not only protecting consumers but also protecting producers. Here is a snapshot of YLKI's service to “M” project consumers complaining about the clarity of their residences, as well as the unreasonable pre-refund system.

**Keyword : Consumer Protection, Victim Protection, YLKI**

## 1. PENDAHULUAN

Ketika jumlah penduduk meningkat, ada permintaan tinggi untuk rumah, rumah, atau tanah, terutama tanah yang akan digunakan untuk perumahan. Plus, itu menarik ketika tanah di mana dia tinggal berada di lokasi strategis. (dekat dengan tempat komersil dan kantor). Seperti tahun-tahun terakhir, pengembangan perumahan di kota-kota besar dalam bentuk rumah komersial seperti apartemen dan kondominium memang telah meningkat pesat dan kompetisi yang sangat ketat dalam menarik konsensus. Jadi dengan peningkatan yang sangat cepat dalam kebutuhan publik untuk papan tersebut telah menciptakan cara yang praktis dan cepat dalam penjualan properti baik dalam bentuk kantor, perumahan dan apartemen yang dibuat oleh pengembang. Untuk memenuhi kebutuhan dewan dengan cepat, membutuhkan pihak ketiga sebagai alternatif dalam menyediakan layanan perumahan.

Kepentingan pihak ketiga adalah kepentingan pengembang yang menyediakan kebutuhan perumahan dengan harga yang terjangkau untuk komunitas. Kemudian untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat, yaitu, sebagai konsumen, tidak sedikit pengembang yang berinovasi menciptakan unit perumahan silang. Dari ukuran ke pilihan bahan yang relatif lebih murah tetapi tetap berkualitas. Salah satunya adalah Lippo Group melalui proyek "M". Dengan harga mulai dari Rp.127 juta yang dapat didaur ulang selama 20 tahun, unit apartemen proyek "M" relatif terjangkau bagi pekerja dengan gaji minimum provinsi Jakarta DKI

serta gaji minimum distrik Jawa Barat. (UMK).

Kemudian transaksi antara masyarakat khususnya yang merupakan konsumen hunian proyek "M" dengan pihak ketiga yang merupakan pengembang dalam memenuhi kebutuhan tempat tinggal atau tempat tinggal. Yang berlangsung dalam rentang Juli-August 2017, iklan dan promosi pengembang proyek "M" mengejutkan publik. Selama enam bulan berturut-turut, iklan-iklannya muncul di semua media utama, televisi, koran, dan radio. Belum lagi, sudut-sudut layanan publik, seperti rumah sakit, pasar modern, dan bahkan stasiun kereta api, dibanjiri dengan promosi proyek "M". "Ayo Pindah ke 'M'" menjadi slogan utama.

Harga yang ditawarkan juga menarik konsumen potensial, mulai dari Rp 92 juta. Dalam transaksinya, terjadi kasus pembebasan tanah di kota proyek "M" ini, yang menarik warga proyek "M" dalam kasus korupsi ke dalam Sistem Keadilan Pidana. Dan itu memiliki efek langsung pada proses konstruksi Hunian yang berakhir dengan bangunan yang hancur. Karena kekurangan konstruksi pada akhirnya menempatkan konsumen dalam kondisi yang sangat rentan terhadap kerugian karena kurangnya jaminan pada kepastian konstruksi. Sementara pemasaran yang dilakukan seperti itu, diduga melanggar ketentuan Pasal 42 Undang-Undang No. 20 Tahun 2011, yang mengharuskan pengembang untuk memiliki jaminan tentang penyediaan ruang, jaminan atas hak tanah, penegasan status kepemilikan bangunan, izin, dan asuransi konstruksi sebelum melakukan pemasaran.

Akhirnya, hingga saat ini konsumen proyek “M” masih tidak tahu penjelasan tentang konstruksi lahan perumahan, tetapi konsumen ini dikenakan biaya untuk terus membayar kredit mereka sampai pembayaran. Selain banyak konsumen yang melakukan pembayaran melalui bank, di mana bank adalah pihak ketiga untuk membuat kredit ke proyek “M”.

Konsumen yang melalui pihak ketiga, yaitu diwakili oleh Bank, mereka dibayar untuk membayar sampai pembayaran, tidak boleh terlambat melakukan pembayaran, ketika terlambat membuat pembayaran konsumen makanan tersebut akan mendapatkan denda dari bank. Tidak hanya itu yang dialami konsumen, ketika konsumen berhenti secara unilateral maka konsumen akan terkena BI Checking. Selain penolakan permintaan pembatalan oleh konsumen, jika konsumen membatalkan, pembayaran diskon dibatalkan.

## 2. METODOLOGI

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena sosial atau manusia melalui deskripsi yang mendalam dan kompleks sehingga data yang akurat dapat dihasilkan. Sebuah studi perpustakaan adalah jenis penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan dan menggunakan informasi yang relevan dengan masalah yang sedang dipelajari. Selain itu, peneliti dapat memperoleh informasi dari penelitian sebelumnya atau penelitian serupa.

Studi perpustakaan juga terkait dengan penelitian teoritis yang terkait dengan perkembangan norma, nilai, dan budaya. Berdasarkan jenis penelitian, metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis dokumen, observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik ini diperlukan untuk mengumpulkan dan memproses data dari lapangan dengan tujuan menggambarkan perspektif sosial dan realitas di lingkungan sosial.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Konsumen Sebagai Korban Market

Tugas negara adalah memberikan perlindungan kepada para korban. Korban harus diberikan tingkat perlindungan yang memadai dalam kasus-kasus di mana korban berada dalam bahaya serius. Negara harus memastikan bahwa di mana korban, terutama yang paling rentan, membutuhkan perlindungan (dari efek bukti di pengadilan), negara itu diizinkan untuk memberikan kesaksian dengan cara yang memfasilitasi perlindungannya, dengan menggunakan cara-cara yang sesuai yang konsisten dengan prinsip-prinsip yang relevan dari sistem hukum tentang perlindungan korban (Wolhuter, et.al., 2009).

Kejahatan tidak secara jelas dibedakan berdasarkan kriteria perselisihan sosial. Dimana perilaku yang melanggar hukum harus dievaluasi terlebih dahulu secara negatif. Misalnya, apa yang terjadi dalam kejahatan kerah putih, yang mencakup pelanggaran hukum terkait perilaku bisnis atau perdagangan serta kejahatan kerja terhadap organisasi, sebenarnya dapat melibatkan praktik

yang dapat diterima dalam lingkungan bisnis tertentu, meskipun terdapat konsekuensi bagi konsumen (Blackburn, 1993).

Sistem hukum sipil diperoleh ketika kerugian secara resmi diputuskan di pengadilan, dan pandangan umum adalah bahwa hukum pidana berevolusi dari undang-undang sipil ketika kejahatan diidentifikasi sebagai pelanggaran terhadap masyarakat khususnya individu, dan hukuman dikenakan atas nama negara. Menurut sosiolog seperti Taylor et al. (1973) mengklaim bahwa hukum menciptakan kejahatan, hukum tidak dapat dipisahkan dengan jelas dari institusi sosial lainnya. Mekanisme kontrol sosial menjadi terpusat dan dinormalisasi oleh mereka yang berada di posisi yang kuat, tetapi undang-undang dibuat dan diubah untuk opini publik dan kebijakan pemerintah. Demikian pula, fungsi sistem peradilan pidana sangat tergantung pada faktor-faktor seperti pembatasan anggaran atau tekanan administratif, dan undang-undang yang tidak memiliki dukungan publik sulit dipenuhi.

Dalam kasus konsumen proyek "M", di mana konsumen adalah salah satu pilar utama roda ekonomi. Tanpa kehadiran konsumen, roda ekonomi akan lumpuh dan tidak akan ada transaksi. Tetapi secara ironis, sebagai salah satu pilar utama, dalam banyak hal posisi dominan konsumen tunduk pada sistem transaksi dan bahkan roda ekonomi secara keseluruhan. Lebih tragis lagi, negara sebagai regulator, yang harus menjadi keseimbangan antara kepentingan konsumen dan bisnis, lebih dari sekedar alat untuk melegitimasi posisi bawahannya dan mengakhiri hak-hak konsumen yang

secara signifikan termarginalisasi. Ini adalah potret yang paling sering dilihat untuk mencerminkan situasi dan kondisi perlindungan konsumen dalam beberapa tahun terakhir. Beberapa indikator negara tidak hadir dalam melindungi konsumen dan / atau kepentingan publik, digambarkan dalam beberapa kasus nyata. Dalam hal ini, Negara juga tidak hadir dalam konteks kontrol pra-pasar dalam kasus pengembang proyek "M". Bahkan, tampaknya negara itu jelas berada di sisi proyek "M", seperti yang dinyatakan dalam pernyataan Menteri Koordinator Maritim, Luhut Binsar Panjaitan, yang sepenuhnya mendukung proyek "M". Sementara ribuan konsumen terjebak dalam ketidakpastian status hukum mereka terkait dengan promosi proyek "M" (YLKI, 2017).

Di sisi lain, bukti ditemukan sekitar pertengahan September tahun lalu, izin yang sudah dimiliki oleh pengembang properti masih minimal. Hanya ada 480 hektar izin penempatan dan 84,6 hektar untuk izin penggunaan lahan. (IPPT). Sementara itu, perubahan di RTRW dari daerah proyek "M" yang dulu masih semacam area industri menjadi area perumahan belum terukir keluar. Dari latar belakang ada potret tak jelas nasib konsumen proyek "M". Konsumen yang menjadi korban secara struktural. Dengan demikian, konsumen membutuhkan perlindungan korban dan dukungan korban dalam memulihkan hak-hak mereka dan mendapatkan solusi alternatif dari negara yang memiliki peran penting dalam kontribusi proyek "M" (YLKI, 2018).

### 3.2 YLKI sebagai Perwakilan Negara

Tugas untuk memperlakukan para korban dengan hormat dan untuk mengakui hak-hak mereka dan sesuai kepentingan mereka yaitu bahwa Negara harus Memastikan bahwa para korban memiliki peran nyata dan sesuai dalam sistem peradilan pidana, bahwa mereka (konsumen sebagai korban) diperlakukan dengan hormat selama persidangan dan tidak menghilangkan hak korban, khususnya sebagai salam proses pidana. Dalam hal ini mengharuskan Negara untuk mengambil langkah-langkah untuk secara progresif menciptakan persyaratan yang diperlukan untuk memfasilitasi pencegahan viktimisasi sekunder dan membawa tekanan yang tidak perlu untuk memikul korban. serta tugas negara hanya mencakup penciptaan progresif dari kondisi yang meringankan viktimisasi sekunder dan hanya dapat menimbulkan kepentingan yang sah alih-alih ke hak dari pihak korban (Wolhuter, et.al., 2009).

Namun, dalam konteks perlindungan konsumen, terdapat keganjilan yang berpotensi merugikan konsumen yang mengakibatkan konsumen menjadi korban dalam market proyek "M". Apalagi setelah Wakil Gubernur Jawa Barat mengatakan bahwa DM, menyatakan proyek "M" belum mengantongi izin. Oleh sebab itulah YLKI melakukan *take action* memberikan *public warning*. Bahkan, Ombudsman juga melakukan hal serupa bahkan Ombudsman lebih dahulu dan lebih keras. Sejak Agustus 2017 hingga kini, YLKI telah melakukan beberapa kali

*public warning*. Hal tersebut dilakukan dengan pertimbangan. Pertama, persoalan perizinan. Saat itu, patut diduga izin yang dimiliki proyek "M" hanya sebatas izin lokasi. Padahal, pembangunan apartemen membutuhkan banyak perizinan, seperti IMB dan amdal. Izin lokasi hanya dibutuhkan untuk memastikan bahwa tanah tersebut sesuai dengan fungsinya. Pada konteks ini, proyek "M" belum mampu menunjukkan kepada publik apakah proyeknya sudah mengantongi semua izin yang diperlukan.

Kedua, praktik iklan, promosi, dan pemasaran proyek "M". Dalam lima tahun terakhir, aduan di YLKI didominasi pengaduan tentang apartemen (sekitar 450 kasus) (YLKI, 2018). Selain itu, aduan konsumen sektor properti di YLKI tertinggi dialami oleh konsumen proyek "M" (43 persen). Rata-rata aduan adalah soal ditolaknya permintaan pembatalan oleh konsumen. Jika konsumen membatalkan, *down payment* hangus. Padahal, dalam iklannya, proyek "M" menyebutkan *down payment* tidak hangus. Ini menandakan inkonsistensi iklan proyek "M". Tragisnya, surat aduan konsumen via YLKI ke proyek "M" tidak pernah direspons. Bahkan, surat aduan dikembalikan karena alamat yang dituju salah. Serta banyak konsumen yang mengadu untuk berharap mendapatkan solusi dari pihak YLKI namun tidak setitik kecil pun menemukan solusi.

Para konsumen yang telah menjadi korban proyek "M" tersebut mengalami ketidakjelasan tentang masalah pengembalian uang muka, serta ada banyak beberapa korban yang mengadu ke YLKI mendapatkan

respon yang kurang memuaskan, yaitu mengganggu dengan batas yang tidak bisa ditentukan, tak hanya itu para konsumen yang mengadu ke YLKI terkadang diabaikan seperti beberapa konsumen yang sudah menjadi korban proyek “M”. Para konsumen tersebut mengalami repeat viktimisasi, dalam hal ini konsumen mengalami pengulangan menjadi korban (pihak konsumen yang dirugikan), yaitu hilangnya uang muka, bagi konsumen yang mencicil ke bank harus tetap membayarkan hingga lunas karena apabila mereka tidak membayarnya akan terkena BI *Checking*, ditambah mereka harus membayar sampai lunas namun mereka mengalami ketidakjelasan hunian mereka akan tempati. Karena sampai saat ini lahan tersebut masih menjadi lahan kosong semenjak menjerat petinggi proyek “M” terjerat kasus korupsi. Memaksa aktivitas kegiatan proyek “M” semua dihentikan. Namun dalam penelitian ini ditemukan beberapa korban yang sudah mengadu ke proyek “M” dalam mengajukan pengembalian uang muka tidak mendapatkan hasil, mereka menunggu tanpa kejelasan, hingga sampai saat ini pun uang mereka tidak sedikitpun yang kembali.

Dalam hal ini negara tidak mampu memunculkan sensitivitasnya, yang mana YLKI berperan sebagai perwakilan negara belum mampu menyelesaikan masalah konsumen yang terjerat dalam kasus proyek “M”. YLKI harusnya hadir guna untuk mencegah terjadinya kejahatan struktural yang mengakibatkan kerugian bagi konsumen.

Dalam kasus proyek “M” ini, juga bisa dikategorikan *victim support* dalam viktimologi, di Eropa untuk mendorong dukungan dan bantuan

kepada korban kejahatan maka akan mengevaluasi kegiatan lembaga, seperti Dukungan Korban serta mendirikan Unit perlindungan Saksi. Dengan mendukung dan mempromosikan kegiatan lembaga-lembaga ini, dengan adanya lembaga tersebut pemerintah telah menjalankan tugasnya, namun berbeda bila ada beberapa korban yang tidak melaporkannya sebagai korban kepada polisi dan tidak mendapatkan perlindungan untuk mendapatkan bantuan, adapun untuk memenuhi kebutuhan para korban menyediakan asistensi (*assistance*) dan dukungan (*support*) terhadap korban kejahatan. Dalam *victim support* memiliki beberapa dimensi, yaitu terdiri dari penyediaan layanan, advokasi dan kerja antar-lembaga. Serta bertanggung jawab untuk pengenalan Layanan Saksi, dan tetap mengawasi kegiatan tersebut.

### 3.3 Layanan yang Diberikan Terhadap *Victim Support*

Layanan ini meliputi penyediaan informasi, bantuan praktis dan dukungan emosional. Informasi yang diberikan memberi perhatian, antara lain, pada fungsi sistem peradilan pidana, klaim kompensasi dan perumahan, kebutuhan medis korban. Dukungan emosional terdiri dari mendengarkan dan memberikan kenyamanan dan jaminan kepada korban tetapi biasanya tidak termasuk konseling, sebagai sukarelawan. (Williams: 1999: 90). Sebagai lembaga penghubung antara pemerintah, harus mampu memberikan pengaruh pada pengembangan kebijakan pemerintah terkait korban. Maka dengan cara

seperti ini maka terlihat keterlibatannya dalam advokasi dari dalam. Hal tersebutlah menjadi perhatian meliputi pengakuan hak-hak korban kejahatan, untuk perluasan layanan korban dalam menciptakan kesejahteraan sosial, dan memberikan pelayanan kepada korban dalam peningkatan layanan korban tertentu. Advokasi yang diberikan yaitu seputar pengakuan hak untuk informasi dan penjelasan, perlindungan, kompensasi, dan penghormatan dan bantuan. *Victim Support* ini terlihat dalam bentuk kemitraan kerja dan kerja antarlembaga dengan lembaga peradilan pidana serta dengan komunitas lain dan organisasi terkait. *Victim Support* terlibat dengan banyak kemitraan dan lembaga (Spalek, 2006, p. 97). Kemitraan antar lembaga dapat terlihat dengan terjalannya interaksi dalam menyelesaikan masalah korban kejahatan dalam lembaga dan partisipasi masyarakat.

Dalam hal ini layanan perlindungan konsumen untuk menghindari sebagai korban kejahatan transaksi marketing dan pasar maka YLKI hadir untuk mengatasi segala bentuk kejahatan jual beli yang bersifat structural. Layanan ini termasuk penyediaan informasi. Mediator antar pihak konsumen dengan pengusaha. Dalam *Sociolegal change in consumer fraud: From victim-offender interactions to global networks* mengidentifikasi lima kategori yang tertanam dalam gerakan perlindungan konsumen, yaitu terdiri (1) *white collar crime*; (2) Penipuan konsumen, (3) korban, (4) non-respons terhadap keluhan dan penipuan konsumen, dan (5) studi kasus (Holtfreter, et.al., 2006).

Seperti yang kita lihat sekarang adalah sekelompok kekuatan bisnis

yang mendirikan fondasi dengan tujuan utama untuk melestarikan lingkungan. Ada juga perusahaan yang bersedia membangun kepercayaan publik terhadap YLKI. ada berbagai kelompok bisnis yang telah memperbarui orientasi bisnis. Namun, upaya untuk meningkatkan tanggung jawab sosial perusahaan hanyalah strategi perusahaan untuk menarik konsumen, untuk menarik konteks pasar global. Para pendukung konsumen jelas berada di kutub yang ingin campur tangan pemerintah untuk melindungi konsumen. Cara melalui penyebaran informasi tentang regulasi standardisasi barang atau jasa untuk ancaman serius bagi pelanggar (Meliala, 1995).

Ini karena, ada situasi di mana konsumen sering dan mengalami kebutaan informasi untuk membuat keputusan ras untuk mengkonsumsi dan menggunakan layanan mereka, maka itu adalah negara yang harus melakukannya. Namun, pemerintah belum mampu menyediakan. Jadi tampaknya ada persaingan dalam mekanisme pasar, tidak hanya melindungi konsumen tetapi juga melindungi produsen. Berikut ini adalah potret layanan YLKI kepada konsumen proyek "M" yang mengeluh tentang kejelasan tempat tinggal mereka, serta sistem pengembalian uang tunai yang mereka cari.

Manajemen penegakan hukum memainkan peran penting dalam mempromosikan program advokasi korban (Michelle, 2008). Badan-badan perhubungan antar pemerintah harus dapat mempengaruhi pengembangan kebijakan pemerintah yang berkaitan dengan korban. Jadi dengan cara seperti ini, Anda dapat melihat keterlibatannya dalam advokasi dari

dalam. Keprihatinan ini meliputi pengakuan hak-hak korban kejahatan, memperluas layanan korban dalam penciptaan kesejahteraan sosial, dan penyediaan layanan kepada korban. Dalam kasus ini, Koordinator Advokasi dari Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) Rizal E Halim menyarankan masyarakat yang telah memesan unit di proyek “M” untuk terus menyelidiki semua persediaan administrasi terkait. Hal ini dilakukan untuk menghindari konflik yang mungkin timbul. dan meminta konsumen yang telah memenuhi kewajiban mereka tetapi belum memperoleh hak mereka, untuk berkoordinasi dengan pengembang. Jika tidak ada kesepakatan, maka konsumen dapat mengajukan keluhan langsung ke kantor BPKN RI. BPKN RI akan terus memantau sesuai dengan Undang-Undang 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, terkait kasus dugaan pengelolaan korupsi lisensi proyek pengembangan proyek “M”.

Kasus proyek “M” saat ini adalah kegagalan negara untuk melakukan pengawasan. Tetapi dalam hal ini YLKI sejak awal telah memberikan peringatan publik kepada publik untuk tidak melakukan transaksi apa pun yang terkait dengan proyek “M” (YLKI, 2017). Ini seperti keluhan tentang masalah pembayaran bawah proyek “M” yang tidak dapat ditarik lagi, sementara dia mengatakan itu dapat dikembalikan. Selain itu, tidak ada masalah dengan model properti yang dipesan, meskipun iklan menyebutkan model. Kemudian dari itu, YLKI telah cedera atau preventif terkait dengan penjualan pra-proyek yang dilakukan proyek “M” antara lain:

1. Mendorong masyarakat untuk berhati-hati dan, jika perlu, menunda pemesanan dan/atau pembelian unit apartemen di Kota proyek “M” sampai status izin jelas. Jangan terjebak dengan pujian dan janji fasum / fasos oleh para pengembang. Sebelum menandatangani dokumen reservasi, baca dengan hati-hati, dan saat membayar biaya reservasi harus ada dokumen resmi, tidak dengan kutipan sementara.
2. Pemerintah harus mengambil tindakan tegas, jika perlu, untuk memberlakukan sanksi atas setiap bentuk pelanggaran lisensi dan eksploitasi kesenjangan hukum oleh pengembang dan kemudian kepada kerugian konsumen,
3. YLKI mendesak manajemen proyek “M” untuk menghentikan setiap bentuk promosi, iklan, dan bentuk-bentuk penawaran lainnya pada produk proyek “M” Apartment sampai semua lisensi dan aspek hukum telah terpenuhi oleh pengembangan. Proyek “M” tidak berpura-pura bahwa ia sudah menandatangani IMB, sementara apa yang sebenarnya terjadi adalah proses aplikasi IMB.

YLKI hadir dalam memenuhi kebutuhan konsumen proyek “M” telah hilang sebagai mitra inter-agensi, tetapi YLKE tidak dapat membuat lembaga perlindungan konsumen serupa tampaknya tidak dapat menjadi fokus keluhan konsumen, terutama Badan Perlindungan Konsumen Nasional (NCP), yang seharusnya lebih kuat. Juga kehadiran BPSK



(*Consumer Dispute Resolution Agency*), tampaknya masih jauh dari harapan bagi konsumen untuk mengambil hak mereka. Sejauh ini, YLKI hanya hadir untuk menerima keluhan dari konsumen proyek “M”, tetapi belum dapat menanggapi dan melacak kasus konsumen yang sudah menjadi korban proyek “M”.

#### 4. KESIMPULAN

Sebuah potret tak jelas nasib konsumen proyek “M”. Konsumen yang menjadi korban secara struktural. Dengan demikian, konsumen membutuhkan perlindungan korban dan dukungan korban dalam memulihkan hak-hak mereka dan mendapatkan solusi alternatif dari negara yang memiliki peran penting dalam kontribusi proyek proyek “M”. Seperti keluhan konsumen melalui YLKI ke proyek “M” tidak pernah dijawab. Faktanya, keluhan itu dikembalikan karena alamatnya salah. Begitu juga banyak konsumen yang mengeluh berharap mendapatkan solusi dari YLKI tetapi tidak sedikit pun menemukan solusi. Konsumen yang telah menjadi korban proyek proyek “M” telah tidak jelas tentang masalah pengembalian dana sebelumnya, serta ada banyak beberapa korban yang mengeluh kepada YLKI mendapatkan tanggapan yang tidak memuaskan, yaitu mengganggu dengan batas-batas yang tidak ditentukan, tidak hanya bahwa konsumen yang mengeluhkan kepada YLKI kadang-kadang diabaikan sebagai beberapa konsumen yang sudah menjadi korban dari proyek “M”. Konsumen-konsumen ini menderita berulang-ulang *victimization*, dalam hal ini konsumen

mengalami berulang *victimization* (pihak konsumen terluka), yaitu hilangnya uang tunai, karena konsumen yang menipu ke bank harus terus membayar sampai pembayaran karena jika mereka tidak membayar itu akan tunduk pada BI *Checking*, ditambah mereka harus membayar hingga pembayaran tetapi mereka mengalami ketidakpastian di mana mereka akan membayar. Dalam hal ini, negara tidak dapat memusatkan sensitivitasnya, yang YLKI bertindak sebagai perwakilan negara belum mampu memecahkan masalah konsumen yang terjebak dalam kasus proyek “M”, negara itu tidak hadir.

YLKI harus hadir untuk mencegah kejahatan struktural yang mengakibatkan kerusakan bagi konsumen. Dalam dukungan korban memiliki beberapa dimensi, yaitu penyediaan layanan, advokasi dan kerja inter-agensi. Juga bertanggung jawab untuk mengidentifikasi Layanan Saksi, dan masih mengawasi kegiatan tersebut. Para pendukung konsumen jelas berada di kutub yang ingin campur tangan pemerintah untuk melindungi konsumen. Cara melalui penyebaran informasi tentang regulasi standardisasi barang atau jasa untuk ancaman serius bagi pelanggar. Ini karena, ada situasi di mana konsumen sering dan mengalami kebutaan informasi untuk membuat keputusan ras untuk mengonsumsi dan menggunakan layanan mereka, maka itu adalah negara yang harus melakukannya. Namun, pemerintah belum mampu menyediakan Jadi tampaknya ada persaingan dalam mekanisme pasar, tidak hanya melindungi konsumen tetapi juga melindungi produsen. Berikut ini adalah potret layanan YLKI kepada

konsumen proyek “M” yang mengeluh tentang kejelasan tempat tinggal mereka, serta sistem pengembalian uang tunai yang mereka cari. Adapun penciptaan kebijakan Prokoben (konsumen), dilakukan untuk menghindari perselisihan apa pun yang mungkin terjadi. dan meminta konsumen yang telah memenuhi kewajiban mereka tetapi belum memperoleh hak mereka, untuk berkoordinasi dengan pengembang. Jika tidak ada kesepakatan, maka konsumen dapat mengajukan keluhan langsung ke kantor BPKN RI.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Adrianus Meliala. *Menyingkap Kejahatan Keraf Putih*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan. 1995.
- Kristy Holtfreter, Shanna Van Slyke and Thomas G. Blomberg. *Sociolegal change in consumer fraud: From victim-offender interactions to global networks*. USA: The Florida State University, College of Criminology & CJ, 634 W. Call Street, Tallahassee. 2006.
- Lorraine, Wolhuter, et.al. “*Victimology Victimisation and Victim’s Right*”. London and New York: Routledge Cavendish Taylor & Francis Group. 2009.
- Perin, Michelle. *Victims Advocacy Programs*. Wilmette Vol. 56, Iss 7, 2008.
- Ronald, Blackburn. *The Psychology of Criminal Conduct: Theory, Research and Practice*. Liverpool, UK: University of Liverpool and Ashworth Hospital. 1993.
- Spalek, B. (2006) *Crime Victims: theory, policy and practice*, Basingstoke: Palgrave, Macmillan.
- Williams, B. (1999) *Working with Victims of Crime: policies, politics and practice*, London: Jessica Kingsley Publishers.
- YLKI. (2017, Desember 29). *Catatan Perlindungan Konsumen YLKI 2017: NEGARA TIDAK HADIR DALAM MELINDUNGI KONSUMEN*. Diambil kembali dari [ylki.or.id](https://ylki.or.id): <https://ylki.or.id/2017/12/catatan-perlindungan-konsumen-ylki-2017-negara-tidak-hadir-dalam-melindungi-konsumen/>
- YLKI. (2017, Agustus 10). *Pernyataan Pers: YLKI Minta Konsumen Tunda Pembelian Apartemen Kota Meikarta*. Dipetik Februari 8, 2024, dari [ylki.or.id](https://ylki.or.id): <https://ylki.or.id/2017/08/ Pernyataan-pers-ylki-minta-konsumen-tunda-pembelian-apartemen-kota-meikarta/>
- YLKI. (2018, Oktober 25). *Akhir Cerita Meikarta*. Dipetik Februari 8, 2024, dari [ylki.or.id](https://ylki.or.id): <https://ylki.or.id/2018/10/akhir-cerita-meikarta/>
- YLKI. (2018, Oktober 25). *Siaran Pers YLKI: Tunda Rencana Pembelian Properti di Meikarta*. Dipetik Februari 8, 2024, dari [ylki.or.id](https://ylki.or.id): <https://ylki.or.id/2018/10/siaran-pers-ylki-tunda-rencana-pembelian-properti-di-meikarta/>

