

SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN
DI BIDANG PROPERTI**

(STUDI KASUS ERA)



Oleh :

**HENDRA WINATA
NIM : 039914887**

FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS AIRLANGGA

SURABAYA

2004

**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN
DI BIDANG PROPERTI**

(STUDI KASUS ERA)

SKRIPSI

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan
Memenuhi Syarat-Syarat untuk Mencapai
Gelar Sarjana Hukum**

Dosen pembimbing,



Sri Handajani, S.H., M.Hum

NIP : 130 809 069

Penyusun



Hendra Winata

039914887

FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS AIRLANGGA

SURABAYA

2004

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Bapa Yang Maha Kuasa, yang telah melimpahkan kasih setia serta karuniaNya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Perlindungan Hukum Konsumen di Bidang Properti (Studi Kasus ERA)”**.

Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menempuh ujian akhir guna mencapai gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Airlangga. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangannya, baik dalam penyajiannya, metode penulisannya, maupun dalam pembahasannya. Hal ini tidak terlepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia biasa baik dalam pengetahuan, pengalaman, dan kemampuan. Namun demikian tulisan ini adalah merupakan usaha maksimal yang dapat dilakukan oleh penulis untuk memperoleh hasil yang terbaik.

Begitu banyak pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan berbagai cara, untuk itu perkenankan penulis untuk menyampaikan rasa terima kasih yang tulus kepada :

1. Ibu Sri Handajani S.H,M.Hum, yang dengan penuh kesabaran telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk membimbing penulis ditengah kesibukan beliau, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Naniek Endang Werdiningsih,S.H dan Ibu Leonora Bakarbessy, S.H.,M.Hum, selaku dosen penguji yang telah membantu dalam penyempurnaan skripsi ini.
3. Bapak Dekan Fakultas Hukum Universitas Airlangga, Bapak H.Machsoen Ali S.H,M.S.

4. Para dosen, Staf pengajar, dan Karyawan serta seluruh Civitas Akademika di Fakultas Hukum Universitas Airlangga yang telah membantu dan membimbing penulis selama perkuliahan.
5. Sahabat-sahabat penulis yang telah membantu dan memberikan dukungan dan doa kepada penulis, Endang Tirta S.H, Yose Rizal, Sisca Febiana, Nathania, Anita Larisa (Ubaya), Dr.Yudi Ambeng, Dr.Aris Handono, Elia Izaac, M.Rifan Nawawi, Dimas Aryo Wicaksono.
6. Rekan-rekan kerja penulis di ERA *Smart*, V.A Yenny (*Member Broker*), Merlin (*Office Coordinator*), serta *Marketing-Marketing Associate*, Fillia (ERA *Chandra South*), Rosita (ERA *Smart*), Darwin (ERA *Smart*), Yoseph (ERA *Smart*), terima kasih atas dukungan dan bimbingan selama ini.

Khusus dan Istimewa kepada Papa, Mama, Elly Setiawati adikku, serta Handayani Haryono kekasihku yang telah mendampingi penulis dengan penuh cinta kasih, kesetiaan yang tiada berkesudahan, dan yang telah memberikan dukungan dan doa kepada penulis selama ini.

Akhir kata, semoga segala budi baik mereka semua mendapat balasan dari Tuhan Yang Maha Baik. Besar harapan penulis, skripsi ini dapat bermanfaat bagi dunia pendidikan serta bagi pihak lain yang berkepentingan.

Surabaya, 30 Januari 2004



Hendra Winata

039914887

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii

BAB I PENDAHULUAN

1. Latar Belakang dan Rumusannya.....	1
2. Penjelasan Judul	5
3. Alasan Pemilihan Judul	6
4. Tujuan Penulisan	6
5. Metodologi	7
6. Pertanggungjawaban Sistematis	8

BAB II EKSISTENSI ERA SEBAGAI BROKER PROFESIONAL DI

BIDANG PROPERTI

1. Eksistensi ERA sebagai <i>Franchisee</i>	10
2. Fungsi ERA sebagai <i>Broker</i> di Bidang Properti... ..	18
3. Kedudukan ERA sebagai Komisioner dan Penerima Kuasa.....	19

BAB III HUBUNGAN HUKUM ANTARA PARA PIHAK DALAM PERJANJIAN JASA PEMASARAN PROPERTI

1. Para Pihak dalam Perjanjian Jasa Pemasaran	24
2. Hubungan Hukum antara Broker ERA dengan Penjual dan/atau Pemilik Properti.....	25
3. Hubungan Hukum antara Broker dengan Pembeli Properti	30
4. Perjanjian Baku dalam Perjanjian Jasa Pemasaran	31

BAB IV KASUS-KASUS DALAM PRAKTEK JUAL BELI MELALUI ERA DAN PENYELESAIANNYA

1. Kasus-Kasus Pembatalan Perjanjian.....	38
2. Lembaga yang Menyelesaikan Sengketa	43
a. Litigasi.....	43
b. Non Litigasi.....	48

BAB V PENUTUP

1. Kesimpulan.....	55
2. Saran	56

DAFTAR BACAAN

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang dan Rumusannya

Salah satu unsur pokok dari kemakmuran dan kesejahteraan rakyat adalah terpenuhinya kebutuhan akan perumahan atau tempat tinggal, sehingga perumahan merupakan kebutuhan dasar bagi manusia dan mempunyai peranan yang sangat strategis dalam pembentukan watak serta kepribadian bangsa dan perlu dibina serta dikembangkan demi kelangsungan dan peningkatan kehidupan dan penghidupan masyarakat. Didalam Undang-Undang Nomor 4 tahun 1992 tentang Perumahan dan Pemukiman disebutkan bahwa pembangunan perumahan dan pemukiman yang layak, sehat, aman, serasi dan teratur merupakan sektor penting untuk meningkatkan harkat dan martabat dalam kesejahteraan dan kehidupan rakyat. Selain itu, pembangunan perumahan merupakan salah satu unsur penting dalam strategi pembangunan wilayah yang juga menyangkut aspek-aspek luas dalam bidang kependudukan serta berkaitan erat dengan pembangunan di bidang ekonomi dan kehidupan sosial dalam rangka pemantapan ketahanan nasional. Penyelenggaraan pembangunan perumahan dapat juga mendorong dan memperkuat demokrasi ekonomi serta memberikan kesempatan yang sama dan saling menunjang antara badan usaha negara, koperasi, dan swasta yang didasarkan pada asas kekeluargaan.

Dapat disimpulkan bahwa perumahan dan pemukiman merupakan masalah nasional yang dampaknya sangat dirasakan seluruh wilayah Indonesia, terutama di

daerah perkotaan yang berkembang pesat, sehingga perlu penanganan secara mendasar, menyeluruh, terarah, dan terpadu baik oleh pemerintah pusat maupun daerah dengan peran aktif dari pihak swasta dan swadaya masyarakat. Akan tetapi kebijaksanaan pemerintah dalam rangka pemenuhan kebutuhan akan perumahan atau tempat tinggal ini seringkali dihadapkan dengan berbagai permasalahan pembangunan perumahan di kota-kota besar itu sendiri, yaitu tingkat pertumbuhan penduduk yang sangat tinggi, dimana hal ini disebabkan karena faktor kelahiran maupun urbanisasi dari desa ke kota. Dengan kondisi penduduk yang sangat padat, sedangkan jumlah luas tanah yang tidak dapat mengalami pertambahan luas, maka hal ini menyebabkan harga tanah menjadi sangat mahal yang berakibat harga rumah juga mahal. Keadaan seperti ini dapat menimbulkan masalah atau hambatan bagi orang yang berpenghasilan rendah untuk dapat memiliki perumahan atau pemukiman yang layak dalam lingkungan yang sehat. Hal ini mengakibatkan kenaikan harga rumah jauh lebih cepat dibandingkan dengan laju kenaikan pendapatan masyarakat. Selain itu bagi pemilik rumah yang akan menjual rumahnya, biasanya mematok harga yang sangat tinggi. Hal ini bisa dilihat dari motivasi pemilik rumah yang akan menjual rumah, yaitu karena pemilik rumah butuh uang atau karena kelebihan uang. Hal-hal inilah yang dapat memberatkan masyarakat bawah tidak mampu untuk memiliki suatu properti yang layak dan sehat.

Krisis ekonomi yang berkepanjangan selain berdampak pada naiknya harga barang-barang kebutuhan hidup, juga berdampak pula pada perilaku masyarakat dalam memenuhi kebutuhan hidup. Hal inilah yang sebenarnya

merupakan salah satu pemicu ditempuhnya berbagai cara untuk mendapatkan tambahan penghasilan. Banyak sektor baru yang banyak diminati orang, walaupun mungkin bukan termasuk keahliannya. Semuanya ini hanya sebagai cara untuk mempertahankan hidup. Cara-cara untuk mendapatkan tambahan penghasilan ini, tidak terkecuali terjadi pada jual beli rumah melalui perantara. Hal ini banyak terjadi dalam jual beli rumah melalui perantara di masyarakat.

Dengan meningkatnya populasi dan arus komunikasi yang pesat dapat membingungkan antara penjual dengan pembeli properti. Pada awalnya jual beli properti dilakukan secara sendiri-sendiri, artinya tanpa perantara. Lalu muncul jasa broker untuk membantu proses transaksi jual beli properti, tetapi broker tersebut bekerja tanpa sistem yang jelas, biasanya disebut broker tradisional. Seorang broker properti yaitu seorang yang menegosiasikan penjualan properti antara penjual dan pembeli dengan imbalan komisi.¹ Selain itu broker properti bertindak bagi kepentingan penjual dan pembeli dan bukan untuk dirinya sendiri. Perkembangan kemajemukan masyarakat, teknologi dan ekonomi menuntut sistem yang lebih baik daripada broker tradisional, lalu munculah broker profesional, yaitu broker yang bekerja dengan suatu sistem yang jelas mengenai penjualan dan pembelian properti. Sehingga antara penjual dan pembeli mempunyai kedudukan yang seimbang. Dalam kenyataannya, sering terjadi masalah-masalah yang terjadi, baik dari konsumen maupun dari ERA itu sendiri sebagai *agent property*. Hal ini disebabkan karena Perjanjian Jasa Pemasaran yang dibuat oleh ERA terdapat klausula-klausula yang kurang dipahami oleh

¹ ERA Indonesia *Sales System Training* "Copyright 2002, h. 1

konsumen. Selain itu dalam membuat perjanjian dengan konsumen, seringkali perjanjian itu menimbulkan sengketa antara konsumen dengan ERA, artinya kalau perjanjian tersebut dibuat secara kaku, maka konsumen tidak akan tertarik dengan ERA, atau dengan kata lain konsumen akan merasa dibebani kewajiban-kewajiban yang berat. Perjanjian Jasa Pemasaran ini dibuat fleksibel, sehingga dapat menarik konsumen, mengingat persaingan *agent properti* di Indonesia sudah ketat. Seringkali terjadi, yaitu konsumen membatalkan perjanjian jasa pemasaran secara sepihak, karena konsumen kurang memahami isi dari perjanjian tersebut pada saat perjanjian tersebut disepakati oleh konsumen. Dalam Perjanjian jasa Pemasaran yang dibuat oleh ERA, tidak diatur secara jelas tentang penyelesaian sengketa, sehingga kasus-kasus yang terjadi tidak dapat diselesaikan dengan tuntas.

Dari uraian diatas, maka timbul permasalahan-permasalahan pokok sebagai berikut :

1. Bagaimanakah Eksistensi ERA sebagai Broker Profesional di Bidang Properti ?
2. Bagaimanakah Hubungan Hukum antara Broker dengan Penjual dan/atau Pemilik Properti?
3. Bagaimanakah Kasus-Kasus Dalam Praktek Jual Beli Melalui ERA dan Penyelesaiannya?

2. Penjelasan Judul

Judul yang dipilih dalam skripsi ini adalah “Perlindungan Hukum Konsumen di Bidang Properti (studi Kasus ERA)”. Untuk mencegah meluasnya ruang lingkup

pembahasan dan untuk memperjelas apa yang menjadi pokok pembahasan dalam penyusunan skripsi ini, maka penulis memandang perlu untuk memberikan penjelasan judul skripsi sebagai berikut :

1. Perlindungan hukum dimaksud disini adalah perlindungan terhadap konsumen yang memakai jasa ERA dalam hal memasarkan properti.
2. Konsumen adalah setiap orang pemakai jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain dan tidak untuk diperdagangkan.²
3. Properti adalah benda tak bergerak yang dapat berupa bidang tanah, bangunan atau tanah dan bangunan.³

Sehingga makna yang terkandung dalam judul “Perlindungan Hukum Konsumen di bidang properti (studi kasus ERA)” adalah bahwa pada umumnya, dalam perlindungan hukum konsumen (penjual dan/atau pemilik, pembeli) tertuang dalam suatu Perjanjian Jasa Pemasaran, yang didalamnya terdapat hak-hak dan kewajiban para pihak secara jelas, sesuai dengan perjanjian yang disepakati; dan perjanjian tersebut bersifat eksklusif.

3. Alasan Pemilihan Judul

Alasan penulis memilih judul “Perlindungan Hukum Konsumen di Bidang Properti (studi kasus ERA)” adalah karena masih minimnya pengetahuan masyarakat konsumen tentang aspek hukum yang terkait dengan kegiatan usaha dari para pelaku usaha di bidang properti, sehingga hak-hak konsumen tidak dapat

² Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, tentang Perlindungan Konsumen pasal 1 ayat 2.

³ Op.cit.h.2

dipenuhi dengan baik. Hal ini disebabkan karena ketidak-mengertian konsumen ataupun kejelasan akan pemanfaatan, pengguna maupun pemakai jasa pelaku usaha. Selain itu faktor keterbatasan informasi yang disediakan untuk konsumen, sehingga kedudukan antara konsumen dan pelaku usaha tidak seimbang. Yang pada umumnya tercermin dalam perjanjian baku, yaitu Perjanjian Jasa Pemasaran yang siap untuk ditandatangani dalam bentuk "*standard form*"; dimana didalamnya terdapat ketentuan baku yang tidak informatif, tidak dapat ditawarkan oleh konsumen, sehingga akhirnya merugikan konsumen itu sendiri.

4. Tujuan Penulisan

Penulisan skripsi ini mempunyai dua tujuan yaitu pertama sebagai tujuan akademis, maksudnya untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Airlangga Surabaya. Kedua, sebagai tujuan praktis, maksudnya untuk menyumbangkan pemikiran dengan menambah khasanah ilmu pengetahuan dalam bidang hukum perdata khususnya mengenai perlindungan hukum konsumen dibidang properti, yang dalam hal ini adalah konsumen pemilik dan/atau penjual properti yang memakai jasa *broker* profesional untuk memasarkan properti miliknya; Dan pembeli properti yang membutuhkan jasa *broker* profesional. Serta untuk menambah perbendaharaan kepustakaan di lingkungan Universitas Airlangga.

5. Metodologi

a. Pendekatan Masalah

Pendekatan masalah yang digunakan dalam membahas permasalahan skripsi ini adalah yuridis normatif, yang mempunyai arti bahwa pendekatan dari segi hukumnya dalam hal ini peraturan yang mendasari terbentuknya Perjanjian Jasa Pemasaran, dan sebagai syarat mutlak pemberian wewenang untuk memasarkan suatu properti. Kemudian hasil penelitian tersebut dianalisis untuk mencari kesesuaian dengan permasalahan yang dibahas.

b. Bahan Hukum

Bahan hukum yang digunakan dalam skripsi ini terdiri dari :

1. Bahan hukum primer, yaitu peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan tema ini, terutama yang berhubungan broker serta perlindungan konsumen; dan
2. Bahan hukum sekunder, yaitu bahan hukum yang menunjang pembahasan permasalahan yang diperoleh dari kepustakaan, berupa buku-buku, artikel, bahan seminar *Sales System Training* (SST) yang berhubungan dengan perlindungan hukum konsumen dibidang properti.

c. Prosedur Pengumpulan dan Pengelolaan Bahan Hukum

Bahan hukum dari skripsi ini dikumpulkan melalui hasil-hasil kajian pustaka, dan praktek lapangan di ERA Smart yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas. Selanjutnya bahan hukum tersebut dipisah-pisahkan dan dimasukkan dalam perbab, disesuaikan dari tiap materi bab dan diperkuat

dengan bahan hukum yang ada. Hal ini dimaksudkan agar lebih dapat diperoleh kejelasan dari seluruh permasalahan.

d. Analisis Bahan Hukum

Dari keseluruhan data yang terhimpun, kemudian saya analisa dengan memaparkan teori-teori yang berkaitan, kemudian saya interpretasi. Hasil-hasil interpretasi tersebut saya kaitkan dengan pelaksanaan di lapangan. Kemudian data yang telah penulis analisis dan tersusun, selanjutnya penulis menjelaskan dengan memberikan landasan hukum maupun landasan teori yang mendukung.

6. Pertanggungjawaban Sistematika

Sistematika dalam skripsi ini dibagi dalam lima bab, pembagian tersebut bertujuan agar lebih sistematis dan mudah dipahami. Tiap-tiap bab terdiri dari sub bab yang menjelaskan komponen-komponen dari permasalahan.

Bab I sebagai pendahuluan berisi gambaran secara umum tentang latar belakang permasalahan yang merupakan titik awal untuk membahas uraian-uraian berikutnya.

Para pembaca diharapkan dapat memahami permasalahan yang akan dibahas secara mendalam pada bab-bab berikutnya. Untuk memudahkan pemahaman terhadap isi tulisan ini secara keseluruhan, maka dalam bab ini juga akan disinggung tentang penjelasan judul, alasan pemilihan judul, tujuan penulisan, metodologi, yang meliputi pendekatan masalah, bahan hukum, prosedur

pengumpulan dan pengolahan bahan hukum, analisa bahan hukum, dan yang terakhir adalah pertanggungjawaban sistematika.

Dalam Bab II akan dibahas mengenai eksistensi ERA sebagai broker profesional di bidang properti yang meliputi ERA sebagai *franchise*, fungsi ERA sebagai broker dibidang properti, Kedudukan ERA sebagai komisioner dan penerima kuasa, disertai dengan istilah-istilah yang banyak digunakan di ERA.

Dalam Bab III akan membahas tentang hubungan hukum antara para pihak dalam Perjanjian Jasa Pemasaran, yang meliputi para pihak dalam Perjanjian Jasa Pemasaran, hak dan kewajiban para pihak dalam Perjanjian Jasa Pemasaran, klausula dalam Perjanjian Jasa Pemasaran. Dengan demikian akan diketahui bagaimana hubungan hukum serta hak dan kewajiban para pihak dalam Perjanjian Jasa Pemasaran.

Dalam Bab IV akan membahas tentang kasus-kasus dalam praktek jual beli melalui ERA dan penyelesaiannya, serta forum penyelesaian sengketa dibidang properti untuk menyelesaikan sengketa tersebut.

Dalam Bab V yang merupakan bab penutup, penulis akan mengemukakan kesimpulan dari pembahasan yang telah diuraikan yang merupakan jawaban dari pokok-pokok permasalahan serta saran-saran dari penulis

BAB II

EKSISTENSI ERA SEBAGAI BROKER PROFESIONAL DI BIDANG PROPERTI

1. Eksistensi ERA sebagai *Franchisee*

ERA Franchise System, Inc ; selanjutnya disebut ERA, merupakan perusahaan broker properti Internasional dari Amerika Serikat yang didirikan pada tahun 1971. ERA dimiliki oleh *Cendant Corporation*, sebuah perusahaan *franchisor* terbesar di dunia yang bergerak di bidang jasa pemasaran properti, perkantoran dan perhotelan. Jaringan Internasional ERA sampai saat ini meliputi 29 negara di dunia yaitu *United States of America, Austria, Japan, Singapore, Guam, Taiwan, Indonesia, Thailand, South Africa, Philippines, Netherlands, France, Belgium, Spain, Korea, Israel, Hong Kong, Finland, Great Britain, Greece, Ireland, St. Martin, Switzerland, Turks dan Caicos Island, Cayman Island, Luxembourg, Portugal dan Germany*.⁴

Dilihat dari bentuknya ERA berbentuk *Franchise* Distribusi jasa pemasaran properti. Dalam bentuk ini *franchisor*nya dapat juga memberikan waralaba wilayah, dimana *Franchisee* wilayah atau sub pemilik *franchise* membeli hak untuk mengoperasikan atau menjual *Franchise* di wilayah geografis tertentu. Sub pemilik *Franchise* tersebut bertanggung jawab atas beberapa atau seluruh pemasaran *Franchise*, melatih dan membantu *Franchisee* baru dan melakukan pengendalian, dukungan operasi serta program penagihan royalti.

⁴ ERA Indonesia *Sales System Training*, Copyright 2002 ,h.2

Dalam suatu perjanjian waralaba pihak *Franchisor* dengan *Franchisee* terikat dalam suatu hubungan hukum berupa kontrak waralaba yang biasa disebut dengan *Franchise Agreement*, tidak ada hubungan hukum selain daripada itu. *Franchisor*, dalam hal ini mereka yang memiliki hak atas merek dagang, rahasia dagang, hak cipta atas logo ERA, dan lain sebagainya. Selain itu mereka juga memiliki kewajiban sebagai *Franchisor*, antara lain pemberitahuan rahasia dagang secukupnya kepada *Franchisee* dan prospektus usaha pihak *Franchisor* memberikan pelatihan tentang pengelolaan baik yang bersifat manajemen serta cara-cara mendistribusikan jasa yang telah diperjanjikan. Sedangkan *Franchisee* merupakan pihak yang menerima hak atas *Franchise* yang dimiliki oleh *Franchisor*. *Franchisee* memiliki kewajiban untuk memasarkan jasa properti yang sudah memiliki standar yang ditentukan oleh pihak *Franchisor*.

Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 1997 tentang Waralaba pasal 1 angka 1, yang dimaksud Waralaba adalah perikatan dimana salah satu pihak diberikan hak untuk memanfaatkan dan/atau menggunakan hak atas kekayaan intelektual atau penemuan atau ciri khas usaha yang dimiliki pihak lain dengan suatu imbalan berdasarkan persyaratan yang ditetapkan pihak lain tersebut, dalam rangka penyediaan dan/atau penjualan barang dan/atau jasa. ERA Indonesia disini sebagai pemegang master dari waralaba/*franchise Cendant Corporation*.

Dalam suatu perjanjian waralaba pihak *Franchisor* dengan *Franchisee* terikat dalam suatu hubungan hukum berupa kontrak waralaba yang biasa disebut dengan *Franchise Agreement*, tidak ada hubungan hukum selain daripada itu. *Franchisor*, dalam hal ini mereka yang memiliki hak atas merek dagang, rahasia

dagang, hak cipta atas logo ERA, dan lain sebagainya. Selain itu mereka juga memiliki kewajiban sebagai *Franchisor*, antara lain pemberitahuan rahasia dagang secukupnya kepada *Franchisee* dan prospektus usaha pihak *Franchisor* memberikan pelatihan tentang pengelolaan baik yang bersifat manajemen serta cara-cara mendistribusikan jasa yang telah diperjanjikan. Sedangkan *Franchisee* merupakan pihak yang menerima hak atas *Franchise* yang dimiliki oleh *Franchisor*. *Franchisee* memiliki kewajiban untuk memasarkan jasa properti yang sudah memiliki standar yang ditentukan oleh pihak *Franchisor*.

Pemberi waralaba menurut pasal 1 angka 2 Peraturan Pemerintah Nomor 16 tahun 1997, yaitu badan usaha atau perorangan yang memberikan hak kepada pihak lain untuk memanfaatkan dan/atau menggunakan hak atas kekayaan intelektual atau penemuan atau ciri khas usaha yang dimilikinya; Pemberi Waralaba, selanjutnya disebut sebagai *Franchisor*. Dalam hal ini ERA Indonesia sebagai *franchisor* kepada penerima waralaba; ERA Indonesia merupakan sub *Franchisor* kepada ERA cabang-cabang yang ada di wilayah Indoneisa.

Penerima Waralaba menurut pasal 1 angka 3 Peraturan Pemerintah Nomor 16 tahun 1997, yaitu badan usaha atau perorangan yang diberikan hak untuk memanfaatkan atau menggunakan hak atas kekayaan intelektual atau penemuan atau ciri khas yang dimiliki Pemberi Waralaba; Penerima waralaba, selanjutnya disebut sebagai *Franchisee*. Dalam hal ini penerima waralaba adalah cabang-cabang ERA yang ada di wilayah Indonesia, dan setiap kantor cabang ERA dioperasikan secara mandiri.

Seperti yang telah dibahas diatas bahwa dalam suatu perjanjian waralaba, yang terlibat dalam perjanjian tersebut adalah *Franchisor* dengan *Franchisee*, maka ada kemungkinan dalam pengadaan lokasinya melibatkan pihak ketiga, dalam hal ini menyewa tempat untuk menjalankan usahanya tersebut adalah suatu kemungkinan yang besar. Terhadap ini maka *Franchisor* tidak memiliki hubungan langsung dengan pihak ketiga. Hubungan hukum yang terjadi adalah *Franchisee*/penerima waralaba dengan pihak ketiga yang menyewakan gedung atas perjanjian dengan pihak ketiga ini. PP No.16 Tahun 197 ini tidak mengaturnya secara khusus, terhadap perjanjian sewa menyewa ini terbentuk atas kesepakatan pihak pemilik gedung dengan pihak *Franchisee*. Jadi perjanjian sewa menyewa ini terlepas dari hubungan hukum dengan pihak *Franchisor*, tetapi dalam hal pelaksanaan dan pemilihan lokasi tersebut dipantau dan diawasi secara langsung oleh pihak *Franchisor*.

Menurut Drs. Amir Karemoy, perjanjian *Franchise* ialah suatu formula pemberian ijin hak cipta (*Intellectual Property Right*) atau pengetahuan bisnis dengan sistem atau metode pemasaran produk atau jasa dalam perdagangan.⁵

Kaidah-kaidah yang mengatur pelaksanaan dalam perjanjian *Franchise* merupakan sarana bagi terciptanya ketertiban dan keseimbangan bagi kedua belah pihak yang ada dalam perjanjian. Para pihak sebelum mengadakan perjanjian harus benar-benar mengetahui tentang perjanjian yang akan diberlakukan. Pemberian ijin atas hak cipta ataupun merek dagang dari *Franchisor* kepada *Franchisee* diikuti dengan ketaatan yang berlaku. Perjanjian *Franchise* di

⁵ Amir Karamoy, makalah : *Franchising Dalam Real Estate Brokerage*, Sampurna Executive Resources Center, Jakarta, 9 Oktober 1991, h.3

dalamnya memuat asas kebebasan berkontrak, sebagaimana tertuang dalam Burgerlijk Wetboek, selanjutnya disingkat menjadi BW yang mengatakan semua persetujuan yang dibuat secara sah, berlaku sebagai Undang-Undang bagi mereka yang membuatnya (Pasal 1338 ayat 1).⁶

Para pihak yang mengadakan perjanjian *Franchise* menentukan sendiri hal-hal apa saja yang berlaku dalam kontrak, apabila kesepakatan telah terjadi dan perjanjian sudah ditetapkan maka perjanjian tersebut berlaku bagi kedua belah pihak.

Charles L.Vaughn mengatakan bahwa perjanjian *Franchise* adalah hak istimewa untuk melakukan suatu sistem usaha tertentu, selama waktu tertentu, dan dengan cara yang sudah ditentukan, disuatu tempat tertentu.⁷

Definisi diatas memperlihatkan bahwa perjanjian *Franchise* memang memegang peranan penting dalam sistem *Franchise*; Kata “waktu” tertentu, “cara” tertentu dapat diasumsikan karena lamanya perjanjian, juga cara yang diberlakukan untuk pelaksanaan pola bisnis dengan sistem *Franchise*. Dalam perjanjian *Franchise*, para pihak secara bebas dapat mengadakan suatu perjanjian, tetapi tidak boleh bertentangan dengan Undang-Undang, kesusilaan, dan ketertiban umum sebagaimana termuat dalam pasal 1337 BW. Perjanjian *Franchise* menggunakan asas kebebasan berkontrak yaitu termuat dalam pasal 1338 ayat 1 BW yang berbunyi “Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai Undang-Undang bagi mereka yang membuatnya”.

⁶ Subekti R.Tjitrosudibio, *KUH Perdata*, Jakarta, Pradnya Paramita, 1985, h. 304

⁷ Diadaptasi dari Charles L Vaughn, *Franchising Lexington*, MASS : Health Lexington, 1974, h.11

Tidaklah menyimpang dari apa yang ditetapkan oleh Undang-Undang, apabila pihak *Franchisor* dan *Franchisee* membuat aturan sendiri sebagai perjanjian bagi mereka, karena dari pasal 1338 ayat 1 dapat diketahui bahwa setiap orang diperkenankan membuat perjanjian apa saja dan perjanjian itu akan mengikat para pihak yang mengadakan perjanjian seperti Undang-Undang. Setiap orang dalam perjanjian *Franchise* dapat membuat aturan sendiri sesuai dengan kebutuhan yang diharapkan, dan mengikat para pihak sesuai dengan asas *pacta sunt servanda* (janji itu mengikat). Selain itu perjanjian *Franchise* juga sesuai dengan asas *konsensualisme*, yaitu perjanjian dinyatakan ada, bila sudah tercapai kesepakatan antara kedua belah pihak. Apabila kesepakatan telah terjadi dan kedua belah pihak sudah menetapkan, untuk sahnya perjanjian maka perjanjian itu dilakukan secara tertulis. Hal ini tertuang dalam Peraturan Pemerintah Nomor 16 tahun 1997 pasal 2 angka 1, yaitu waralaba diselenggarakan berdasarkan perjanjian tertulis antara *Franchisor* dan *Franchisee*. Perjanjian *Franchise* juga berkaitan dengan asas itikad baik, yaitu perjanjian *Franchise* dibuat dengan jujur dan adanya kepercayaan pada masing-masing pihak; Dengan kata lain perjanjian *Franchise* dibuat berdasarkan atas kepercayaan.

ERA Indonesia adalah pemegang tunggal *Master Franchise* ERA untuk Indonesia, lima tahun setelah itu muncul dari group Ciputra dengan nama *21 Century*, setelah itu *Ray White*, dan hingga kini banyak perusahaan broker-broker profesional yang bermunculan. Perjanjian *Franchise* yang dibuat oleh *ERA Franchise System, Inc* dengan ERA Indonesia dipegang oleh PT.ERA Graha Realty yang mulai beroperasi pada tanggal 8 Mei 1992. PT ERA Graha Realty ini

dibawah naungan group Dharmala dan telah memiliki 80 kantor cabang *Franchise* ERA di 13 kota besar Indonesia, yaitu cabang-cabang dari ERA Indonesia, dan setiap cabang dioperasikan secara mandiri; artinya ERA Indonesia hanya sebagai pemegang *Franchise* dari *Cendant Corporation*, dalam hal ini ERA Indonesia berkewajiban untuk memberikan training-training pada *Marketing Associate* baru dan pelatihan kepada *Member Broker* baru. Setiap cabang dari ERA dipimpin oleh seorang *Member Broker* dan para *Marketing Associate*.

Beberapa Istilah dalam kegiatan ERA

1. *Listing*, yaitu pemilik properti memberikan wewenang kepada broker untuk memasarkan propertinya kepada orang lain.

Jenis-jenis listing di pasar properti:

- a. *Open Listing*, artinya tidak ada ikatan tertulis/tidak menandatangani *standard form*, dan diberikan kepada siapa saja, baik broker tradisional, broker profesional lainnya (Ray White, 21 Century, dan sebagainya). Dengan kata lain setiap orang dapat menjual properti tersebut termasuk pemilik properti, ekspos pemasaran terbatas, karena tidak menggunakan jaringan ERA, tidak disediakan perlindungan hukum dari ERA Indonesia;
- b. *Net Listing*, artinya pemilik properti meminta hasil penjualan bersih sesudah dipotong biaya-biaya (notaris, Nilai Jual Obyek Pajak sebesar lima persen dari harga jual); Selain itu juga berarti pemilik properti menginginkan laba bersih (segala sesuatu melebihi jumlah tersebut menjadi milik *Marketing Associate* sebagai komisinya). Misalnya, Pemilik

properti mematok harga satu miliar bersih, harga jual ditambah komisi, ditambah pajak lima persen dari NJOP;

- c. *Exclusive Authorization to Sell/Exclusive Listing*, artinya diberikan kepada seorang *Marketing Associate* saja, pemilik mendapatkan semua servis, ekspos yang luas dan aman dari ERA, mendapatkan perlindungan hukum, dan pemilik menandatangani Perjanjian Jasa Pemasaran, selain itu ada kepastian besar komisi yang sudah ditetapkan oleh ERA Indonesia.
2. *Selling*, yaitu menjualkan properti yang sudah di-*Listing*.
3. *Co-broking*, yaitu *Listing* dan *Selling* dilakukan oleh dua *Marketing Associate* yang berbeda.
4. *Primary market*, yaitu menjualkan properti milik developer.
5. *Secondary market*, yaitu menjualkan properti pemilik properti untuk dijual kembali, atau menjual properti milik perorangan.
6. *Marketing Associate*, yaitu orang-orang yang bekerja di perusahaan broker properti. Di perusahaan ERA mereka tidak menerima gaji pokok selayaknya pegawai kantor, tetapi mereka menerima bagian dari komisi *Listing* dan atau *Selling*. Mereka tidak dituntut untuk ke kantor setiap hari, *Marketing Associate*-lah yang mengatur sendiri ke kantornya, atau dengan kata lain "freelands".
7. *Member Broker*, Dalam satu kantor cabang *Franchise*, dipimpin oleh seorang *Member Broker*, dalam hal ini bertindak sebagai direktur dari sebuah kantor cabang ERA. *Member Broker* ini bertugas hanya sebagai pengawas, pendidik, dan bahkan sebagai puncak dari sebuah transaksi. Dalam tugasnya *Member*

Broker berhak untuk memberhentikan *Marketing Associate* apabila telah melanggar ketentuan-ketentuan yang dibuat oleh ERA Indonesia. *Member Broker* tidak diperbolehkan untuk mencari *listing* ataupun *selling*.⁸

2. Fungsi ERA sebagai Broker di Bidang Properti

Jual beli properti pada awalnya dilakukan secara sendiri-sendiri, atau tanpa perantara. Populasi terus meningkat dan kebutuhan properti yang tidak memadai membingungkan bagi penjual dan pembeli dalam menentukan harga. Lalu muncul jasa *broker* untuk membantu proses transaksi jual beli properti, tetapi bekerja tanpa sistem tertentu, biasa disebut dengan *broker tradisional*. Perkembangan kemajemukan masyarakat, teknologi, dan ekonomi menuntut sistem yang lebih baik dari *broker tradisional*, lalu muncul *Broker profesional*. *Broker Properti* adalah seseorang yang menegosiasikan penjualan properti antara penjual dengan pembeli dengan imbalan komisi. *Broker Tradisional* bekerja tanpa sistem yang jelas, yaitu perjanjian komisi tidak tercantum jelas, melainkan berdasarkan janji penjual untuk memberikan komisi yang besarnya telah disepakati. Lain halnya dengan *broker profesional*, seorang *broker profesional* bekerja dengan sistem yang jelas, yaitu dengan suatu "*standard form*" yang dibuat oleh perusahaan *franchise*. Di dalam perjanjian tersebut dijelaskan secara detail, baik komisi, hak dan kewajiban para pihak, pelayanan-pelayanan dalam bentuk ekspos iklan, internet, brosur. Selain itu penjual tidak dikenakan biaya apapun sebelum properti miliknya terjual, walaupun perusahaan ERA telah membiayai semua penawaran.

⁸ ERA Indonesia *Sales System Training*, Copyright 2002, h.4

Properti yang akan dijual harus berdasarkan analisis pasar terlebih dahulu. Hal ini memberikan keuntungan yang besar bagi penjual. Pihak lain yaitu pembeli juga mendapat keuntungan, yaitu harga yang dipasarkan oleh ERA adalah harga pasar, artinya penjual biasanya mematok harga properti miliknya dengan harga yang tinggi. Pada intinya *Broker Profesional* tersebut berperan sebagai penyeimbang kedudukan antara penjual dengan pembeli.

3. Kedudukan ERA sebagai Komisioner dan Penerima Kuasa

Dalam Perjanjian Jasa Pemasaran terdapat klausula pemberian wewenang oleh pemilik dan/atau penjual properti; Pemberian wewenang ini merupakan pelimpahan kuasa memasarkan dari pemilik dan/atau penjual kepada ERA untuk mempercayakan pemasaran properti cepat terjual. Selanjutnya ERA memberikan pelayanan-pelayanan seperti yang telah diperjanjikan .

Selain itu ERA juga berhak atas pembayaran upah berbentuk komisi, karena selama properti belum terjual, konsumen tidak dipungut biaya apapun, walaupun properti belum terjual pada saat masa kontrak dengan ERA telah habis/daluwarsa. Besarnya komisi telah diperjanjikan dalam Perjanjian Jasa Pemasaran, yaitu dijelaskan berapa upah/komisi apabila properti tersebut terjual.

Dalam perjanjian Jasa Pemasaran tersebut, maka dapat kita lihat kedudukan ERA sebagai Komisioner, karena dalam perjanjian jasa pemasaran tersebut terdapat klausula pemberian upah/komisi; Dan kedudukan ERA sebagai Penerima kuasa, karena dalam perjanjian jasa pemasaran tersebut terdapat klausula pemberian wewenang penuh, artinya selama konsumen terikat oleh

Perjanjian jasa Pemasaran yang dibuat oleh ERA, maka konsumen tersebut tidak bisa memakai jasa-jasa lain (baik jasa dari agent properti lain atau dari broker tradisional).

a. Komisioner

Bentuk khusus dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang dari jenis keperantaraan adalah komisioner. Komisioner diatur pada pasal 76 sampai dengan 85 KUHD.

Komisioner adalah seorang yang menyelenggarakan perusahaannya dengan melakukan perbuatan menutup persetujuan atas nama atau firma dia sendiri, tetapi atas amanat dan tanggungan orang lain dengan menerima upahan atau provisi tertentu (pasal 76 KUHD tentang pengertian komisioner)

Pasal 77 ayat 1 KUHD disebutkan bahwa Broker/Perantara tersebut tidak diwajibkan untuk menyebut dengan siapa ia melakukan hubungan hukum.

Pasal 77 ayat 2 KUHD, komisioner dalam bertindak, seolah-olah itu adalah tindakan untuk urusannya sendiri dan ia pun terikat secara langsung dengan pihak lain dalam persetujuan.

Pasal 78 KUHD mengatur hubungan hukum, yaitu pihak yang memberi amanat kepadanya tidak mempunyai hak menuntut terhadap para pihak, dengan siapa komisioner itu telah bertindak.

Dalam berhubungan hukum dengan pihak ketiga, komisioner bertindak atas perintah principalnya dan mendapat upah untuk itu, tetapi sebagai para pihak; artinya apabila terjadi sesuatu hal yang menuntut pertanggungjawaban para

pihak dalam hubungan hukum tersebut, maka komisioner dapat diminta pertanggung jawabannya (Pasal 79 KUHD).

Pasal 79 KUHD, komisioner yang bertindak atas nama pengamanatnya, maka segala hak dan kewajibannya terhadap pihak ketiga dikuasai oleh ketentuan dalam BW pada bab tentang pemberian kuasa.

b. Substansi perjanjian pemberian kuasa

Selain tunduk pada hukum perikatan yang mendasari semua perjanjian yang dibuat oleh para pihak, maka mengenai akibat hukum tentang perjanjian pemberian kuasa juga tunduk pada ketentuan-ketentuan khusus yang mengatur tentang perjanjian pemberian kuasa yang terdapat pada pasal 1792 sampai dengan 1819 BW.

Perjanjian pemberian kuasa adalah salah satu perjanjian bernama (*benoemde overeenkomst*) yang diatur dalam BW; Selain perjanjian-perjanjian bernama lainnya, seperti perjanjian jual beli, sewa menyewa, tukar menukar, dan lain sebagainya. Karena merupakan salah satu perjanjian yang diatur dalam BW, maka terhadap perjanjian pemberian kuasa juga berlaku ketentuan dalam pasal 1319 BW yang menyatakan bahwa semua perjanjian, baik yang mempunyai suatu nama khusus maupun yang tidak, tunduk pada peraturan-peraturan umum, yaitu mengenai syarat sahnya perjanjian yang diatur pada pasal 1320 BW yang terdiri dari :

1. Adanya kesepakatan diantara para pihak yang membuat perjanjian;
2. Adanya kecakapan untuk membuat suatu perikatan;

3. Mengenai suatu hal tertentu;

4. Mengenai suatu sebab atau causa yang diperbolehkan.

Mengenai syarat pertama yaitu diperlukannya kesepakatan bagi para pihak yang akan menutup perjanjian, disini terkandung asas konsensualisme perjanjian, artinya bahwa perjanjian terjadi setelah adanya kata sepakat diantara para pihak yang membuat perjanjian tersebut, sehingga kesepakatan merupakan awal yang menentukan untuk tercapainya sebuah perjanjian bagi para pihak. Apabila terdapat kesalahan mengenai kesepakatan ini maka dengan sendirinya perjanjian itu tidak terbentuk. Berhubungan dengan perjanjian pemberian kuasa yang menjadi obyek dari pembahasan ini, dalam perjanjian pemberian kuasa juga menganut asas konsensualisme, yaitu perjanjian pemberian kuasa ini terbentuk dengan adanya kata sepakat diantara para pihak yang membuat perjanjian itu. Sehingga teori-teori serta berbagai aspek yang terkait dengan kesepakatan dan asas konsensualisme secara *mutatis mutandis* berlaku terhadap perjanjian pemberian kuasa.

J.H Nieuwenhus dalam tulisan yang diterjemahkan oleh Djasadin Saragih mengatakan bahwa kesepakatan mengandung pengertian bahwa para pihak saling menyatakan kehendak masing-masing untuk menutup sebuah perjanjian, pernyataan pihak yang satu “cocok” dengan pernyataan pihak yang lain.⁹ Dalam bagian yang lain beliau juga mengatakan bahwa pernyataan kehendak bukan hanya dengan kata-kata yang tegas dinyatakan, tetapi juga yang mencerminkan adanya kehendak untuk mengadakan perjanjian.

⁹ Nieuwenhuis J. H, **Pokok-pokok Hukum Perikatan** (terjemahan Djasadin Saragih), Surabaya, 1985

Pasal 1797 BW menyebutkan bahwa si kuasa tidak diperbolehkan melakukan sesuatu apa pun yang melampaui kuasanya. Menurut saya inti dari pasal ini adalah bahwa si penerima kuasa dalam menjalankan kuasanya hanya berwenang sebatas pada apa yang dikuasakan dan tidak boleh lebih dari itu; Akibat dari ketentuan ini ialah bahwa apa yang dilakukan oleh seorang juru kuasa dengan melampaui batas wewenangnya adalah atas tanggungannya sendiri.¹⁰

Kemudian pasal 1801 ayat 1 BW mengatakan bahwa penerima kuasa tidak hanya bertanggung jawab atas perbuatan-perbuatan yang dilakukan dengan sengaja, melainkan juga atas kelalaian-kelalaian yang dilakukan dalam menjalankan kuasanya. Lalu disini menurut R.Subekti diterjemahkan sebagai tidak memenuhi kewajibannya, atau terlambat memenuhi kewajibannya, atau memenuhinya tetapi tidak seperti yang telah diperjanjikan.¹¹

¹⁰ R.Subekti, **Pokok-pokok Hukum Perdata**, Intermasa, Jakarta, 1995, Cet.27, h.144

¹¹ **Ibid** h. 146

BAB III

HUBUNGAN HUKUM ANTARA PARA PIHAK DALAM PERJANJIAN JASA PEMASARAN PROPERTI

Hubungan hukum para pihak yang terikat dalam hal ini, dapat kita lihat dari isi Perjanjian itu. Pada perusahaan waralaba ERA, perjanjian itu adalah Perjanjian Jasa Pemasaran, dimana didalamnya tertuang subyek hukum yang terikat dan hak-hak dan kewajiban-kewajiban para pihak. Hal ini akan penulis uraikan satu persatu sebagai berikut :

1. Para pihak dalam Perjanjian Jasa Pemasaran

Pihak-pihak yang terlibat dalam perjanjian jasa pemasaran, yaitu :

. Broker ERA sebagai broker Profesional

ERA disini sebagai penerima kuasa dari pemilik dan/atau penjual properti untuk memasarkan properti, substansinya adalah pemberian wewenang untuk memasarkan, bukan untuk menjualkan properti.

Selain itu ERA sebagai komisioner, dimana besar komisi diatur dalam *standard form* yang dibuat oleh ERA, yaitu tertuang dalam Perjanjian Jasa Pemasaran; Hal inilah sebagai pembeda dengan Broker Tradisional, yaitu seorang broker profesional bekerja dengan sistem tertentu, sehingga terdapat kepastian hukum bagi para pihak

b. Penjual dan/atau pemilik properti

- 1) Penjual, yaitu pemilik properti itu sendiri atau yang diberi wewenang untuk bertindak sebagai pemilik properti untuk menjual suatu properti kepada broker ERA
- 2) Pemilik properti, yaitu pihak yang secara langsung mempunyai wewenang dalam menjual properti miliknya sendiri kepada broker ERA .

c. Pembeli properti, yaitu pihak yang membutuhkan properti. Pada perusahaan ERA diberikan servis asuransi kebakaran gratis selama setahun, selain itu ERA Move, yaitu ERA menyediakan truk untuk membantu pembeli pindah rumah dengan harga yang terjangkau.

1. Hubungan Hukum antara Broker ERA dengan Penjual dan/atau Pemilik Properti**a. Hak dan Kewajiban Broker ERA**

Hak ERA dengan pemilik properti :

1. Mengecek dokumen properti ke instansi yang berwenang, untuk mendapatkan kebenaran atas dokumen properti; sehingga properti tersebut dapat dipasarkan melalui ERA (Perjanjian Jasa Pemasaran butir E.2).¹² Selain itu biaya pengecekan dokumen ditanggung oleh pemilik. Pengecekan dokumen ini dilaksanakan sebelum ke tahap jual beli atau sewa menyewa properti;

¹² lihat lampiran **Perjanjian Jasa Pemasaran (PJP)**

2. Menerima imbalan komisi (Perjanjian Jasa Pemasaran butir G.1)¹³, besar komisi setiap daerah berbeda-beda, hal ini tergantung banyaknya properti suatu daerah. Artinya semakin banyak properti yang dijual, maka komisi yang akan ditetapkan akan menjadi besar, tetapi harus sesuai dengan persetujuan ERA Indonesia;
3. Memutuskan Perjanjian Jasa Pemasaran secara sepihak oleh ERA, apabila ditemukan ketidakbenaran atas isi dan/atau dokumen dari properti; dan disertai dengan pembayaran ganti kerugian yang ditimbulkan oleh pemilik (Perjanjian Jasa Pemasaran butir E.3 jo. F.2);¹⁴
4. Menerima pembayaran komisi selama masih berlakunya Perjanjian Jasa Pemasaran ini atau perpanjangannya, walaupun pemilik memperoleh pembeli sendiri, baik dengan usaha sendiri dari pemilik properti ataupun memakai jasa broker lain, baik broker tradisional ataupun broker profesional, seperti Ray White, 21 Century, dan sebagainya (Perjanjian Jasa Pemasaran butir G.1 Huruf b);¹⁵
5. Selama tiga bulan setelah berakhirnya Perjanjian Jasa Pemasaran atau perpanjangannya, Pemilik menjual/menyewakan properti tersebut kepada orang-orang yang pernah dibawa oleh ERA; maka ERA tetap dapat menuntut pembayaran komisi yang telah disepakati (Perjanjian Jasa Pemasaran butir G.1 huruf d);¹⁶

¹³ Ibid

¹⁴ Ibid

¹⁵ Ibid

¹⁶ Ibid

6. Apabila calon pembeli/penyewa batal melakukan transaksi, setengah dari uang muka yang telah disetorkan, sepanjang jumlahnya tidak melebihi uang komisi, menjadi hak ERA dan sisanya harus dibayar kepada pemilik properti.

Kewajiban ERA dengan pemilik properti

1. yaitu memberikan servis terbaik kepada masyarakat dan memberikan keuntungan bagi semua pihak dalam bisnis pemasaran properti;
2. mempromosikan dengan sistem-sistem ERA, baik melalui iklan media massa, brosur-brosur, spanduk-spanduk, jaringan internet ERA, dan sebagainya; sesuai dengan komitmen servis ERA;
3. Membayar seluruh biaya operasional dalam mempromosikan properti selama properti tersebut belum terjual, selain itu juga biaya-biaya lain yang timbul setelah properti tersebut telah terjual, yaitu membayar royalty ke ERA Indonesia sebesar 10 persen, membayar Pajak Pertambahan Nilai sebesar 10 persen, khusus Marketing Associate dikenakan Pajak Penghasilan sebesar 10 persen.

b. Hak dan Kewajiban Penjual dan/atau pemilik Properti

Penjual disini dapat berupa orang yang memiliki sendiri properti dan berhak untuk menjual barang properti miliknya sendiri, atau orang yang diberi wewenang oleh pemilik untuk menjualkan properti

Hak penjual dan/atau pemilik properti kepada ERA

1. *Servis listing*, yaitu layanan yang diberikan oleh *Marketing Associate* sebagai bentuk komitmennya terhadap pemilik dan/atau penjual properti .

Servis Listing diberikan kepada konsumen yang telah menandatangani Perjanjian Jasa Pemasaran dan *Listing* secara Eksklusif , untuk memastikan bahwa seluruh proses *listing* berjalan lancar;

2. Mendapatkan promosi secara gratis selama properti belum terjual, yaitu melalui iklan media massa, brosur-brosur, atau dalam bentuk lainnya;
3. menerima sisa pembayaran dari uang muka, apabila calon pembeli/penyewa membatalkan transaksi paling lambat tujuh hari setelah ERA menerima pernyataan pembatalan tersebut (Perjanjian Jasa Pemasaran butir H.3);¹⁷
4. mengganti Marketing Associate yang telah dipercayakan oleh pemilik, karena pelayanan yang kurang baik dengan melaporkan ke Member Broker, tempat Marketing Associate bekerja;
5. menerima laporan tertulis mengenai hasil kegiatan promosi, laporan ini diberikan kepada pemilik setiap bulan sekali

Kewajiban penjual dan/atau pemilik properti kepada ERA :

1. Membayar komisi kepada ERA sesuai dengan standar regional ERA

Standar komisi ERA Indonesia :

- a. Harga jual sampai dengan Rp 1.000.000.000,00 komisi sebesar 3 persen
- b. Harga jual dari Rp 1.000.000.000,00 sampai dengan Rp 3.000.000.000,00 besar komisi sebesar 2,5 persen.
- c. Harga jual lebih besar dari 3 Miliar besar komisi sebesar 2 persen.

¹⁷ Ibid

d. Harga sewa/kontrak besar komisi sebesar 5 persen.

Standar komisi ERA daerah Jawa Timur :

- a. Harga jual samapai dengan Rp 500.000.000,00 besar komisi sebesar 3 persen.
 - b. Harga jual lebih besar dari Rp 500.000.000,00 sampai dengan Rp 1.000.000.000,00 besar komisi sebesar 2,5 persen.
 - c. Harga jual lebih besar dari Rp 1.000.000.000,00 sampai dengan Rp 3.000.000.000,00 besar komisi sebesar 2 persen.
 - d. Harga jual lebih besar dari Rp.3.000.000.000,00 sampai dengan Rp 5.000.000.000,00 besar komisi sebesar 1,5 persen .
2. Harga sewa/kontrak besar komisi sebesar 5 persen.
 3. Membayar Nilai Jual Obyek Pajak sebesar lima persen;
 4. Membayar biaya notaris, khusus daerah Surabaya diberikan secara cuma-cuma untuk akte jual belinya saja;
 5. Bagi penjual yang menjualkan properti bukan miliknya sendiri, atau dengan kata lain orang tersebut hanya diberi wewenang oleh pemilik, wajib disertai dengan surat kuasa yang diberikan materai bernilai Rp 6000,00.

3. Hubungan Hukum antara Broker dengan Pembeli Properti

a. Hak dan Kewajiban Broker ERA

Hak ERA kepada pembeli :

1. Menyimpan pembayaran uang muka sebesar 10 persen dari harga jual ke dalam giro ERA Smart, dan dibuatkan tanda terima yang sah dengan bukti/kwitansi (Perjanjian Jasa Pemasaran butir H.1);¹⁸
2. Apabila pembeli/penyewa membatalkan transaksi secara sepihak, setengah dari uang muka yang disetorkan, sepanjang jumlahnya tidak melebihi dari uang komisi, yang menjadi hak Member Broker ERA Smart dan sisanya harus dibayarkan kepada pemilik dan/atau penjual properti (Perjanjian Jasa Pemasaran butir H.2);¹⁹

Kewajiban ERA dengan pembeli

1. Memberi kesempatan bertanya tentang properti kepada pembeli, serta memberikan servis terbaik;
2. ERA memberikan asuransi kebakaran selama setahun kepada pembeli;
3. Menjamin kebenaran dari dokumen-dokumen properti, sehingga tidak ada permasalahan baru (Perjanjian Jasa Pemasaran butir E.2)²⁰

b. Hak dan Kewajiban Pembeli Properti

Hak Pembeli kepada ERA :

1. Menerima servis terbaik dari ERA, selain itu pembeli juga berhak untuk meninjau properti yang akan dibelinya;
2. Menerima properti yang terjamin kebenaran atas dokumen-dokumen (Perjanjian Jasa Pemasaran butir E.2)²¹

¹⁸ Ibid

¹⁹ Ibid

²⁰ Ibid

²¹ Ibid

Kewajiban Pembeli kepada ERA

1. membayar uang muka sebesar 10 persen dari harga properti tersebut;
10 persen adalah standar yang telah ditetapkan ERA, untuk menjamin adanya keseriusan transaksi dari pembeli; Ketetapan tersebut bisa disimpangi dengan musyawarah terlebih dahulu dengan ERA;
3. membayar harga yang telah disepakati (pasal 1513 BW)

3. Perjanjian Baku dalam Perjanjian Jasa Pemasaran

Dalam menjalankan kegiatan broker properti, tidak terlepas dari masalah hukum, misalnya ketika melihat suatu sertipikat atas tanah, mengecek dan memberikan penilaian apakah sertipikat itu bermasalah atau tidak, untuk dilanjutkan ke tahap jual beli; Contoh lain seperti menentukan siapakah yang seharusnya menandatangani Perjanjian Jasa Pemasaran, jika yang hendak menjual adalah suatu perusahaan berbentuk Perseroan Terbatas, CV, atau Firma.

a. *Standard Form*

Kegiatan *broker* tidak terlepas dari hukum perjanjian dan hukum perikatan; Suatu perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seorang berjanji kepada seorang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal.²² Suatu perikatan adalah suatu perhubungan hukum antara dua orang atau dua pihak, berdasarkan mana pihak yang satu berhak menuntut sesuatu hal dari pihak yang lain, dan pihak yang lain berkewajiban untuk memenuhi tuntutan itu.²³ Perjanjian adalah sumber perikatan, atau dengan kata lain perjanjian merupakan

²² R Subekti, *Hukum Perjanjian*, Jakarta, Intermasa, 2001, h. 1

²³ *op.cit*

sumber terpenting untuk melahirkan perikatan. Jadi, ada perikatan yang lahir dari “perjanjian” dan ada perikatan yang lahir dari “Undang-undang”. Pada umumnya perjanjian tidak terikat kepada suatu bentuk tertentu, dapat dibuat secara lisan, dan andaikata dibuat secara tertulis, maka ini bersifat sebagai alat bukti apabila terjadi perselisihan.

Perjanjian Jasa Pemasaran merupakan perikatan yang lahir dari perjanjian, perjanjian ini dibuat oleh ERA untuk memasarkan suatu properti; Dalam hal ini ERA tidak menjualkan suatu properti, melainkan Perjanjian Jasa Pemasaran ini berupa perjanjian memasarkan saja, bukan perjanjian menjualkan properti. ERA membantu memasarkan properti dengan ekspos yang luas, dan gratis selama properti belum terjual. Faktor-faktor suatu properti terjual adalah harga, lokasi, dan kondisi properti. Hal-hal itulah yang sangat mempengaruhi properti cepat terjual; Masyarakat sering salah dalam persepsi, bahwa dengan memakai jasa ERA, properti tersebut pasti terjual, bahkan dengan harga yang tinggi. ERA di Jawa Timur ada yang memberikan kepastian terjual, dengan dibeli sendiri oleh ERA, yaitu ERA Jatim dan ERA Galaxy; tetapi harus memenuhi standar oleh masing-masing kantor ERA.

b. Asas Kebebasan Berkontrak

Perjanjian Jasa Pemasaran ini dibuat oleh ERA Indonesia, dimana itu adalah sistem dari ERA Induk, artinya Dalam waralaba, Perjanjian Jasa Pemasaran itu merupakan suatu sistem yang dibuat oleh ERA Indonesia sebagai ikatan perjanjian untuk pemakaian jasa ERA. Munculnya Perjanjian Jasa Pemasaran ini yaitu dibuat oleh ERA Indonesia sebagai sub *Franchisor* dari ERA

Induk, dimana perjanjian tersebut merupakan suatu sistem dari ERA. Perjanjian Jasa Pemasaran itu dibuat dengan Asas Kebebasan Berkontrak, yaitu para pihak (ERA dan konsumen) bebas menentukan perjanjian, asal tidak bertentangan dengan ketertiban umum, kesusilaan, dan Undang-Undang. Pasal 1338 ayat 1, menyebutkan “semua persetujuan yang dibuat secara sah, berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya”. “Semua” mengandung arti meliputi seluruh perjanjian, baik yang namanya dikenal maupun yang tidak dikenal oleh undang-undang. Kebebasan kontrak ini dibatasi oleh hukum yang sifatnya memaksa, sehingga para pihak yang membuat persetujuan harus mentaati hukum yang sifatnya memaksa tersebut, misalnya terhadap pasal 1320 BW.²⁴

Asas kebebasan kontrak (*contractvrijheid*) berhubungan dengan isi perjanjian, yaitu kebebasan menentukan “apa” dan dengan “siapa” perjanjian itu diadakan. Perjanjian yang dibuat sesuai dengan pasal 1320 BW, mempunyai kekuatan mengikat.²⁵

Pengaturan isi perjanjian tidak semata-mata dibiarkan kepada para pihak, akan tetapi perlu diawasi oleh pemerintah sebagai pengemban kepentingan umum, untuk menjaga keseimbangan kepentingan individu dan kepentingan masyarakat.

c. Kecakapan

Kecakapan dalam ERA, yaitu orang yang berhak dan berwenang menandatangani perjanjian jasa pemasaran, contoh:

1. Untuk perusahaan, setiap perbuatannya diwakili oleh Direksinya;
2. Untuk menjual asset perusahaan (properti), harus dengan persetujuan RUPS;

²⁴ R.Setiawan, **Pokok-Pokok Hukum Perikatan**, Putra Abardin, Bandung, 1999, h.64

²⁵ Mariam Darus Badruzaman; Sutan Remy Syahdeini; Heru Soeprapto; Faturrahman; Taryana Soenandar, **Kompilasi Hukum Perikatan**, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001, h.84

3. Orang yang belum dewasa (dibawah 21 tahun) diwakili oleh orang tuanya;
4. Orang gila diwakili oleh pengampunya, dan sebagainya.²⁶

Pasal 1329 BW menyebutkan “ setiap orang adalah cakap untuk membuat perikatan-perikatan jika oleh Undang-Undang tidak dinyatakan tidak cakap”

Pasal 1330 BW menentukan kriteria belum dewasa, yaitu “belum dewasa adalah mereka yang belum mencapai umur genap 21 (dua puluh satu) tahun dan sebelumnya belum kawin”; sehingga seseorang yang sudah pernah kawin, dia dianggap dewasa, walaupun umurnya belum mencapai 21 tahun.

Kecakapan adalah hal yang terpenting dalam menandatangani perjanjian jasa pemasaran, apabila seorang tersebut tidak cakap, maka perjanjian jasa pemasaran tersebut demi hukum dapat dibatalkan.

d.Korelasi dengan Hukum Perlindungan Konsumen

Dalam membuat Perjanjian Jasa Pemasaran bertujuan untuk menuangkan hak-hak dan kewajiban-kewajiban para pihak, yaitu antara ERA sebagai pelaku usah aktivitas, dengan pemilik dan/atau penjual, serta pembeli sebagai konsumen. Tentunya Perjanjian Jasa Pemasaran ini dibuat, harus memperhatikan kepentingan konsumen.

Konsumen dalam Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pasal 1 angka 1, selanjutnya disebut Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yaitu setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan; Dalam hal ini

²⁶ ERA Indonesia *Sales System Training*, Copyright 2002, h.9

konsumen, yaitu pemakai jasa ERA dalam memasarkan (pemilik properti), serta dalam menjualkan properti (pembeli).

Dalam pasal 1 angka 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Dalam hal ini ERA sebagai pelaku usaha yang berbentuk badan usaha asing yang diatur oleh Peraturan Pemerintah nomor 16 tahun 1997 tentang waralaba yang berkedudukan di wilayah hukum Indonesia, yang bergerak dalam bidang jasa.

Jasa menurut pasal 1 angka 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen. Dalam hal ini ERA sebagai agen properti untuk membantu menjualkan dengan memasarkan properti tersebut dengan sistem-sistem yang dibuat oleh ERA Indonesia dengan imbalan komisi.

Perjanjian jasa pemasaran adalah suatu perjanjian baku, yang dituangkan dalam bentuk atau *form*, dimana syarat-syarat perjanjian telah ditentukan oleh salah satu pihak, yaitu ERA sebagai pelaku usaha.

Perjanjian jasa pemasaran ini sah menurut hukum, dan diatur pengelakkan dari tanggung jawab (perjanjian adhesi), artinya dalam perjanjian itu baik penjual maupun pemilik properti tidak terlepas dari tanggung jawab atau tanggung gugat.

Perjanjian jasa pemasaran ini ditandatangani oleh penjual dan/atau pemilik properti. Pembeli properti tidak diminta menandatangani perjanjian jasa pemasaran ini, melainkan hanya dijelaskan hak-hak dan kewajiban yang harus dilakukan pembeli untuk membeli produk properti yang ada di ERA.

ERA dalam mengekspos suatu properti ialah dengan menggunakan iklan, yaitu undangan untuk melakukan penawaran; hal ini dapat berarti apa yang diiklankan itu tidak melahirkan kewajiban kontraktual.

Undang-undang Perlindungan Konsumen pasal 8 mengatur perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha atau ERA angka 1 butir d, pelaku usaha dilarang memperdagangkan jasa pemasaran yang tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan suatu properti yang *di-listing* sebagaimana dinyatakan dalam keterangan suatu properti kepada pembeli properti; Hal ini diantisipasi oleh ERA dengan pengecekan dokumen/sertipikat properti ke notaris, untuk menghindari properti itu sengketa atau tidak, selain itu untuk melindungi kepentingan pembeli properti.

Pasal 8 angka 1 butir f Undang-Undang Perlindungan Konsumen, tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam keterangan, iklan, atau promosi; Dikaitkan dengan misi dan visi ERA untuk memberikan servis terbaik kepada masyarakat dan memberikan keuntungan bagi semua pihak dalam bisnis pemasaran properti.

BAB IV

KASUS-KASUS DALAM PRAKTEK JUAL BELI MELALUI ERA DAN PENYELESAIANNYA

1. Kasus-Kasus Pembatalan Perjanjian

Perjanjian Jasa Pemasaran dibuat untuk kemudahan bagi penjual dan/atau pemilik dengan pembeli, perjanjian jasa pemasaran dibuat sedemikian rupa agar pemilik dan pembeli properti tidak merasa terlalu terbebani. Hal itu menjadikan Perjanjian Jasa Pemasaran tidak terlalu kuat untuk menyelesaikan sengketa-sengketa yang terjadi, maka diperlukan lembaga-lembaga yang berwenang untuk menyelesaikan masalah.

Perjanjian Jasa Pemasaran merupakan perjanjian yang dibuat oleh ERA dengan pemilik dan/atau penjual properti, karena itu syarat-syarat sahnya perjanjian dalam pasal 1320 BW nampak sekali berlaku, yaitu:

- a. sepakat mereka yang mengikatkan dirinya;
- b. cakap untuk membuat suatu perjanjian;
- c. mengenai suatu hal tertentu;
- d. suatu sebab yang halal.

Dua syarat yang pertama, dinamakan syarat-syarat subyektif, karena mengenai orang-orangnya atau subyeknya yang mengadakan perjanjian, sedangkan dua syarat yang terakhir dinamakan syarat-syarat obyektif, karena

mencegah terjadinya jual beli properti sengketa. Selain itu ERA tidak bisa memasarkan properti yang bermasalah, hal ini untuk melindungi kepentingan pembeli properti. Dalam hal pembatalan perjanjian sepihak oleh ERA ini, yaitu adanya penipuan oleh pemilik dan/atau penjual property, dengan ditemukannya ketidakbenaran atas isi dan/atau dokumen-dokumen, seperti sertifikat aspal (asli tapi palsu); Maka klausulanya adalah batal demi hukum.

Pada perjanjian jasa pemasaran butir L 2,³⁰ pembatalan perjanjian secara sepihak oleh pemilik dan/atau penjual properti, bahkan apabila pemilik secara sengaja properti menjadi tidak dapat dipasarkan; Huruf G angka 1 sampai dengan 3³¹ tetap berlaku, yaitu pemilik dan/atau penjual tetap membayar komisi sebesar yang telah disepakati. Dalam hal ini tidak dijelaskan kriteria pemilik dan/atau penjual properti menghalang-halangi pemasaran properti; Sehingga hal ini kurang melindungi pemilik dan/atau penjual properti. Ada juga penjual dan/atau pemilik properti yang tidak berkenan membayar komisi yang telah disepakati. Hal ini banyak terjadi pada kegiatan broker di ERA. Pada Perjanjian Jasa Pemasaran butir M.1,³² menyebutkan bahwa setiap perselisihan yang timbul dari perjanjian ini terlebih dahulu akan diselesaikan secara musyawarah guna mencapai mufakat. Pada kasus diatas, perselisihan antara ERA dengan penjual dan/atau pemilik properti diselesaikan dengan musyawarah, artinya para pihak bertemu pada waktu yang telah ditentukan untuk mencapai mufakat.

³⁰ Ibid

³¹ Ibid

³² Ibid

Tetapi apabila para pihak tetap tidak melaksanakan permufakatan tersebut, maka ERA akan mengirimkan somasi kepada penjual dan/atau pemilik properti tersebut. Apabila pemilik dan/atau penjual tersebut tetap ingkar janji tidak membayar komisi, maka ERA akan menyelesaikan perselisihan tersebut di Pengadilan Negeri.

b. Pembeli Properti yang telah memberikan uang muka tanda jadi dan kemudian membatalkan transaksi pembelian properti.

Pada Perjanjian Jasa Pemasaran butir H.3,³³ menyebutkan bahwa apabila calon pembeli atau penyewa batal melakukan transaksi, setengah dari uang muka yang disetorkan, sepanjang jumlahnya tidak melebihi dari uang komisi, menjadi hak ERA dan sisanya harus dibayarkan kepada pemilik properti dalam jangka waktu paling lambat 7 (tujuh) hari setelah ERA menerima pernyataan pembayaran.

Biasanya ERA memberikan ketentuan batas minimum uang muka yang harus disetorkan pembeli sebagai tanda jadi sebesar 10 persen dari harga jual, hal ini untuk melihat keseriusan pembeli; Ada juga pembeli yang tidak serius, yaitu pembeli mempunyai uang untuk menutup transaksi dengan pembayaran uang muka, lalu pembeli itu mencari pembeli lain sebagai pihak ketiga, dan dijual dengan harga yang lebih tinggi. Hal tersebut dirasakan oleh penulis sangat merugikan pihak konsumen pembeli, sebagai contoh; Harga dari rumah adalah Rp 1000.000.000,00

³³ **Ibid**

(Satu miliar rupiah), dari ketentuan butir H.3³⁴, pembeli wajib memberikan uang muka sebesar sepuluh persen dari satu miliar rupiah, yaitu sebesar Rp 100.000.000,00 (seratus juta rupiah). Apabila pembeli tersebut menyatakan batal membeli; Misal karena adanya suatu hal yang tiba-tiba, yaitu dinyatakan pailit, atau pembeli tersebut dihadapkan pada situasi yang memaksa (*overmacht*); Pembeli tersebut menyatakan batal membeli rumah, dan pembeli tersebut harus rela kehilangan uang muka sebesar Rp 100.000.000,00.

Ada juga pembeli yang membayar uang muka kurang dari 10 persen, maka pembagiannya ialah komisi dibayar terlebih dahulu, kalau ada sisa dari uang muka maka diberikan ke pemilik properti. Andai kata uang muka tersebut tidak mencukupi untuk menutup komisi ERA, maka pembagian dibagi sama rata. Hal ini banyak terjadi di ERA, dimana pembeli menuntut pengembalian uang muka yang telah dibayarkan; Pada Perjanjian Jasa Pemasaran butir M.1,³⁵ menyebutkan bahwa setiap perselisihan yang timbul dari perjanjian ini terlebih dahulu akan diselesaikan secara musyawarah guna mencapai mufakat.

Pada kasus diatas, perselisihan antara ERA dengan pembeli properti diselesaikan dengan musyawarah dengan pihak ERA. Apabila pembeli properti tidak puas, maka pembeli properti dapat menuntut ERA ke AREBI, setelah itu pembeli dapat meneruskan tuntutan nya ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen hingga ke Pengadilan Negeri.

³⁴ Ibid

³⁵ Ibid

Pembayaran uang muka tersebut dirasakan oleh penulis adanya penyalahgunaan keadaan oleh ERA terhadap pembeli properti. Selain itu Perjanjian Jasa Pemasaran tersebut tidak ditandatangani oleh pembeli, sehingga Pembeli tidak merasa terlibat dalam Perjanjian Jasa Pemasaran.

2. Lembaga Yang Menyelesaikan Sengketa

a. LITIGASI

Pengadilan Negeri

Penyelesaian sengketa konsumen melalui Pengadilan dimungkinkan oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Apabila para pihak yang bersengketa memilih jalan penyelesaian dengan jalan Pengadilan Negeri, maka yang dipakai adalah Hukum acara Perdata biasa, sebagaimana terdapat dalam ketentuan pasal 48 jo pasal 45 Undang- Undang Perlindungan Konsumen; Bahwa Penyelesaian sengketa melalui Pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku. Pilihan untuk menyelesaikan sengketa melalui pengadilan dapat diambil setelah upaya penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan telah dinyatakan tidak berhasil atau sejak pertama telah dipilih untuk menyelesaikannya dengan jalan litigasi.

Dalam pasal 46 ayat 2 diatur bahwa gugatan yang diajukan oleh sekelompok konsumen (class action), lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat dan pemerintah diajukan kepada peradilan umum. Namun hal itu tidak berarti bahwa secara perseorangan konsumen yang

dirugikan atas dicantumkannya klausula baku dalam Perjanjian Jasa Pemasaran yang dibuat oleh ERA , tidak dapat mengajukan gugatan ke Pengadilan. Pada dasarnya setiap konsumen yang dirugikan dapat mengugat pelaku usaha di forum apapun yang mereka pilih sepanjang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Walaupun penyelesaian sengketa melalui Pengadilan Negeri mempunyai banyak kerugian, baik waktu yang lama dan biaya yang sangat tinggi, konsumen cenderung tetap memakainya untuk menyelesaikan masalah, karena Pengadilan Negeri dianggap lebih memiliki kepastian hukum dari pada AREBI atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

BPSK ini baru diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang fungsinya diharapkan menjadi sarana bagi konsumen maupun pelaku usaha agar dapat menyelesaikan sengketa dengan cepat dan murah.

Dalam rumusan yang diatur dalam Bab X dan Bab XI tentang BPSK terdapat hal-hal pokok, yaitu :

1. Penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan melalui BPSK bukanlah suatu keharusan untuk ditempuh konsumen sebelum pada akhirnya sengketa tersebut diselesaikan melalui lembaga peradilan ini hanyalah merupakan suatu pilihan . Namun demikian, hasil putusan BPSK ini memiliki suatu daya hukum yang cukup untuk memberikan “*Shock therapy*” bagi pelaku usaha yang nakal, karena putusan tersebut

dapat dijadikan sebagai bukti permulaan bagi penyidik. Ini berarti penyelesaian sengketa melalui BPSK, tidak menghilangkan tanggung jawab pidana menurut ketentuan peraturan per Undang-Undang yang berlaku. Untuk mengakomodasi kewenangan yang diberikan oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen kepada BPSK selaku lembaga yang bertugas untuk menyelesaikan persengketaan konsumen diluar pengadilan; Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan kewenangan kepada BPSK untuk menjatuhkan sanksi administrasi bagi pelaku usaha yang melanggar larangan-larangan tertentu yang dikenakan bagi pelaku usaha. BPSK sebagai suatu lembaga penyelesaian perselisihan diluar pengadilan dalam memutuskan pelaksanaannya atau penetapan eksekusinya harus meminta keputusan dari Pengadilan

2. Dalam pasal 46 ayat 1 membedakan gugatan yang dapat diajukan ke BPSK berdasarkan *persona standi in judicio* dengan menyatakan bahwa setiap gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh:
 - a. Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan
 - b. Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama
 - c. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan yang dsalam Anggaran Dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa

tujuan didirikan organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumendan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan Anggaran Dasarnya

- d. Pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi mengakibatkan kerugian materi yang besar.³⁶

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen pasal 52 huruf a, mengatur tugas dan wewenang dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, yaitu dengan cara mediasi atau arbitrase atau konsiliasi.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen pasal 49 angka 1; BPSK adalah badan penyelesaian sengketa konsumen yang dibentuk oleh pemerintah di Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen diluar peradilan

BPSK mempunyai tugas dan wewenang sebagai berikut:

- a. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi, arbitrase, konsiliasi;
- b. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- c. Melakukan pengawasan terhadap klausula baku;
- d. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen;
- e. Menerima pengaduan, baik tertulis maupun tidak tertulis dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;

³⁶ Gunawan Widjaja, Ahmad Yani, **Hukum tentang Perlindungan Konsumen**, Gramedia, Jakarta, 2001, h.73-74

- f. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
- g. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- h. Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-Undang Perlindungan konsumen;
- i. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi ahli, yang tidak berseia memenuhi panggilan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen;
- j. Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;
- k. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;
- l. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- m. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini.

Ketentuan mengenai pelaksanaan tugas dan wewenang BPSK Daerah Tingkat II diatur dalam Surat Keputusan Menteri. Untuk menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen, BPSK membentuk majelis yang jumlahnya harus ganjil dan sedikitnya tiga orang yang mewakili semua

unsur dan dibantu oleh seorang panitera, sebagaimana diatur dalam pasal 54 ayat (1) dan (2) Undang-Undang perlindungan konsumen.

Putusan majelis BPSK ini bersifat final dan mengikat (pasal 54 ayat 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen); Selain itu putusan BPSK juga dapat dijadikan bukti permulaan yang cukup bagi penyidik untuk melakukan penyidikan. Putusan majelis BPSK dimintakan penetapan eksekusinya kepada Pengadilan Negeri ditempat konsumen yang dirugikan.

b. NON LITIGASI

Penyelesaian sengketa diluar Pengadilan dapat diartikan sebagai penyelesaian dengan cara-cara damai yang dapat langsung diadakan antara para pihak dan dapat pula dengan menggunakan jasa pihak (kuasa) yang disepakati. Dengan upaya penyelesaian seperti ini diharapkan dapat menyelesaikan sengketa konsumen dengan cepat dan biaya yang murah. Selain itu penyelesaian sengketa melalui Litigasi tidak dapat membina hubungan yang lebih baik diantara para pihak, yaitu apabila pihak ERA dimenangkan, maka hubungan bisnis antara ERA dengan konsumen menjadi kurang baik. Agar tetap terjalin hubungan bisnis yang saling menguntungkan, menuntut penyelesaian sengketa yang tidak formal, yaitu penyelesaian sengketa non litigasi atau penyelesaian sengketa secara damai. Penyelesaian sengketa secara damai mempunyai dasar hukum yaitu Buku ketiga BW Bab VIII, pasal 1851-1864 BW tentang perdamaian.

Dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Pelindungan Konsumen diatur mengenai penyelesaian sengketa diluar pengadilan, yaitu dalam pasal 47 yang menyebutkan bahwa Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen. Penyelesaian sengketa di bidang real estat dapat diselesaikan dengan tiga cara, yaitu melalui negosiasi, mediasi/konsiliasi, arbitrase (pasal 52 Undang-Undang Perlindungan Konsumen huruf a)

1. Negosiasi

Negosiasi merupakan komunikasi dua arah yang dirancang untuk mencapai kesepakatan pada saat kedua belah pihak memiliki berbagai kepentingan yang sama maupun berbeda. Selain itu negosiasi juga merupakan sarana bagi pihak-pihak yang mengalami sengketa dan mendiskusikan penyelesaiannya tanpa keterlibatan pihak ketiga atau penengah yang tidak berwenang mengambil keputusan (mediasi), maupun pihak ketiga pengambil keputusan (arbitrase dan litigasi). Sebagai langkah awal, penyelesaian sengketa diluar pengadilan dengan musyawarah mufakat antara para pihak (pembeli, penjual dan/atau pemilik, perantara ERA).

Secara umum, teknik negosiasi dapat dikategorikan menjadi :

- a. Teknik negosiasi yang kompetitif dan kooperatif;

- b. Teknik yang bertumpu pada posisi (*positional based*) dan teknik yang bertumpu pada kepentingan (*interest based*).
- c. Teknik yang bersifat kompetitif pada dasarnya adalah teknik yang bersifat keras, sedangkan teknik yang bertumpu pada kepentingan merupakan teknik yang bersifat kooperatif.

Dalam proses negosiasi, tidak selalu bertumpu mutlak pada prinsip hukum. Dalam musyawarah tersebut dibahas mengenai jalan terbaik, dimana masing-masing pihak sama-sama untung (*win-win solution*). Negosiasi bersifat informal dan tidak berstruktur atau tidak ada bentuk baku, serta waktunya pun tidak terbatas. Efisiensi dan efektifitas kelangsungan negosiasi tergantung sepenuhnya kepada para pihak. Kesepakatan yang dihasilkan oleh para pihak berdasarkan kesepakatan dan kesukarelaan, serta tidak dapat dijalankan secara paksa (*non-executable*). Peningkaran terhadap kesepakatan negosiasi bergantung itikad baik masing-masing pihak. Selain itu juga menimbulkan kendala dan kegagalan negosiasi.

2. Mediasi

Mediasi adalah intervensi dari sebuah sengketa atau negosiasi oleh pihak ketiga yang bisa diterima oleh pihak yang bersengketa, bukan merupakan bagian dari kedua belah pihak dan bersifat netral. Pihak ketiga ini hanya bertugas sebagai mediator, tetapi tidak berwenang untuk mengambil keputusan.³⁷ Mediasi sendiri sebenarnya adalah perpanjangan

³⁷ Basuki Rekso Wibowo, hand out tentang **Mediasi**, h. 1

dari proses negosiasi. Kegagalan dalam bernegosiasi memerlukan pihak ketiga sebagai mediator yang tidak boleh memihak para pihak yang bersengketa atau dengan kata lain pihak ketiga tersebut bersifat netral terhadap pihak-pihak yang bersengketa. Pada prinsipnya, mediasi adalah negosiasi yang melibatkan pihak penengah (mediator) yang netral dan tidak memihak serta dapat menolong para pihak untuk melakukan tawar-menawar secara seimbang. Pada sengketa real estat, yang berperan sebagai mediator adalah Asosiasi Real Estat Broker Indonesia (AREBI). AREBI berperan sebagai lembaga yang melindungi konsumen dari broker-broker profesional, begitu pula sebaliknya. AREBI terbentuk bersamaan dengan hadirnya ERA Indonesia pada tanggal 22 November 1992 untuk memayungi profesi broker properti.

Setiap konsumen, baik pemilik atau pembeli properti dapat meminta perlindungan hukum ke AREBI, apabila terdapat ketidakpuasan terhadap pelayanan yang tidak maksimal; Sebelum pemilik atau pembeli menyelesaikan sengketa ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) hingga ke Pengadilan Negeri (PN).

AREBI dibentuk, karena pada proses penyelesaian sengketa melalui BPSK atau bahkan melalui Pengadilan Negeri mempunyai banyak kelemahan, yaitu:

- a. Terdapat birokrasi yang berbelit-belit, pada tahap pemeriksaan pelaku usaha;
- b. Waktu yang dibutuhkan sangat lama dan berlarut-larut;

- c. Biaya yang dikeluarkan oleh konsumen tinggi;
- d. Antara tergugat dan pengugat dapat dipastikan saling bermusuhan, sehingga misi ERA untuk memberikan servis terbaik tidak dapat diwujudkan;

Pada tahap awal AREBI akan mengeluarkan somasi kepada pihak yang dianggap merugikan, berdasarkan laporan dari konsumen. Setelah itu AREBI akan meninjau, dan melaporkan ke ERA Indonesia, sebagai pemegang *Master Franchise*. Setelah itu diadakan peninjauan oleh ERA Indonesia; dan setelah itu ERA Indonesia akan memberikan sanksi kepada ERA Cabang Franchise berupa teguran hingga pencabutan Franchise kantor ERA Cabang, disertai dengan pembayaran ganti kerugian kepada konsumen yang dirugikan.

3. Arbitrase

Menurut pasal 1 ayat 1 Undang-Undang nomor 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, Arbitrase adalah cara penyelesaian sengketa perdata di luar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa. Perjanjian arbitrase sendiri merupakan suatu kesepakatan berupa klausula arbitrase yang tercantum dalam suatu perjanjian tertulis yang dibuat para pihak sebelum timbul sengketa, atau suatu perjanjian arbitrase tersendiri yang dibuat para pihak setelah timbul sengketa. Perjanjian Jasa Pemasaran yang dibuat oleh ERA disini bukan merupakan suatu perjanjian arbitrase. Hal ini karena dalam Perjanjian Jasa Pemasaran

tidak mencantumkan klausula arbitrase, sehingga Perjanjian Jasa Pemasaran itu banyak mengandung kelemahan-kelemahan. Apabila kita membedakan penyelesaian sengketa menjadi Litigasi dan Non-litigasi, maka arbitrase ini mempunyai ciri dari dari keduanya, yaitu disatu sisi arbitrase masuk dalam non-litigasi, tetapi disisi lain masuk dalam litigasi. Hal ini dikarenakan dalam proses arbitrase ada sangkut pautnya dengan proses peradilan, hanya saja dilakukan oleh institusi swasta. Pola penyelesaian sengketa melalui arbitrase hampir sama dengan proses pengadilan, yaitu proses penyelesaian sengketa melalui arbitrase yang memproses adalah orang yang ahli di bidangnya.

Pada arbitrase, keputusan berada ditangan arbiter atau juga disebut arbitrator. Penyelesaian sengketa melalui arbitrase ini berarti dengan cara menyerahkan kepada pihak ketiga netral yang mempunyai wewenang untuk memutuskan (arbitrator).

Arbitrase mempunyai dua bentuk, yaitu:

1. Ad Hoc, arbitrase ini baru dibentuk setelah terjadi sengketa, sehingga sifatnya tidak permanen. Setelah sengketa diputus, maka arbitrase ad hoc ini bubar, aturan hukumnya mengacu pada ketentuan Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI);
2. Institusional, arbitrase ini didirikan untuk menerima, memeriksa, dan memutus sengketa. Arbitrase ini sifatnya permanen, tidak bubar walaupun sengketa telah diputuskan. Dengan adanya dua bentuk arbitrase, para pihak sendiri yang akan menentukan dan membuat

kesepakatan untuk memilih Ad hoc atau Institusional. Hal itu tergantung pada kesepakatan para pihak, biasanya yang menjadi masalah adalah pada saat membuat suatu kesepakatan. Sifat litigasi yang lain adalah putusan yang dijatuhkan bersifat final dan mengikat (*final and binding*). Kedudukan dan peranan arbitrase menyerupai kedudukan dan peranan hakim pada lembaga peradilan. Selain itu putusannya dimungkinkan dilaksanakan eksekusi melalui lembaga peradilan. Hal ini dikarenakan lembaga arbitrase tidak mempunyai jurusita. Putusan arbitrase yang bersifat final dan mengikat memberikan efek penyelesaian sengketa real estat secara efektif dan efisien kepada para pihak yang bersengketa.

BAB V

PENUTUP

1. Kesimpulan

- a. Bahwa eksistensi ERA sebagai waralaba dibidang properti memberikan jaringan pemasaran untuk membantu pemilik dalam memasarkan properti miliknya dengan ekspos yang luas; Selain itu ERA sebagai perantara antara pemilik dan/atau penjual properti dengan pembeli menyeimbangkan kedudukan para pihak dalam transaksi properti dengan imbalan komisi, atau disebut juga sebagai komisioner dengan pemberian kuasa dalam memasarkan properti;
- b. Hubungan hukum dalam perjanjian jasa pemasaran terjadi antara 3 (tiga) pihak, yaitu perusahaan Broker ERA, pemilik dan/atau penjual properti dan pembeli properti.
- c. Namun ternyata yang banyak terlibat dalam perjanjian jasa pemasaran adalah ERA dengan pemilik dan/atau penjual properti, sedangkan antara ERA dan pembeli properti perjanjiannya banyak melibatkan notaris; Hal ini kurang melindungi pembeli, dimana dalam Perjanjian Jasa Pemasaran tertuang hak-hak dan kewajiban-kewajiban pembeli, sehingga seringkali pembeli merasa tidak terikat dengan Perjanjian Jasa Pemasaran;
- d. Dalam Pembatalan Perjanjian Jasa Pemasaran secara sepihak oleh ERA terhadap pemilik dan/atau penjual properti tidak dijelaskan secara mendalam mengenai kriteria menghalang-halangi properti untuk

dipasarkan. Sedangkan Perjanjian Jasa Pemasaran yang dibuat oleh ERA, dirasakan oleh penulis kurang melindungi pembeli properti, yaitu dengan adanya klausula membayar uang muka sebesar 10% (sepuluh persen). Hal ini menurut penulis dapat menimbulkan cacat kehendak berupa penyalahgunaan keadaan oleh ERA terhadap pembeli properti.

2. Saran

- a. Eksistensi ERA di Indonesia dalam menyeimbangkan kedudukan antara pemilik dan/ atau penjual properti dengan pembeli properti kurang diakui keberadaannya di kota-kota kecil; Sehingga perlu diadakan promosi yang lebih ke kota-kota kecil.
- b. Dalam membuat klausula baku dalam Perjanjian Jasa Pemasaran seharusnya lebih memperhatikan pihak konsumen, khususnya pembeli.
- c. Kasus-kasus jual beli properti yang terjadi perlu melibatkan banyak pihak, misalnya Kantor Badan Pertanahan dalam menerbitkan sertifikat. Selain itu ERA dalam membuat Perjanjian Jasa Pemasaran perlu memperhatikan kepentingan pembeli, yaitu dengan memperbaiki klausula baku yang lebih "*fleksibel*"; dalam arti pengembalian uang muka sebesar sepuluh persen dimungkinkan, apabila pembeli dapat membuktikan bahwa pembeli mempunyai itikad baik, atau dengan memperhatikan asas itikad baik dan asas kepatutan

DAFTAR BACAAN

BUKU :

Ahmad Yani; Gunawan Widjaja, **Hukum tentang Perlindungan Konsumen**,
Gramedia, Jakarta, 2001

Badruzaman Mariam Darus, **Aneka Hukum Bisnis**, Alumni, Bandung, 1994,
-----, **Kompilasi Hukum Perikatan**, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001

J.Satrio, **Hukum Perikatan (Perikatan Pada Umumnya)**, Cet.I, Alumni
Bandung, 1993.

J.H Niewenhuis, **Pokok-pokok Hukum Perikatan** (terjemahan Djasadin
Saragih), Surabaya, 1985.

L.Vaughn Charles , *Franchising Lexington*, MASS, 1974

R.Setiawan, **Pokok-Pokok Hukum Perikatan**, Putra Abardin, Bandung, 1999

Soekardono.R, **Hukum Dagang Indonesia**, Jilid I, Cet IX, Dian Rakyat, Jakarta,
1993.

Subekti, **Aneka Perjanjian**, Cet.X, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1995,

-----, **Hukum Perjanjian**, Intermasa, Jakarta, 2001,

-----, **Kitab Undang-Undang Hukum Perdata**, Pradnya Paramita, Jakarta,
1985,

-----, **Pokok-Pokok Hukum Perdata**, Intermasa, Jakarta, 1995

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN :

Burgerlijk Wetboek, Staat Blaad 1847 Nomor 23 terjemahan R.Subekti dan

R.Tjitrosudibio tentang Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Weyboek Van Koophandel terjemahan R.Subekti dan R.Tjitrosudibio tentang

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang

Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang nomor 16 tahun 1985 tentang Perumahan dan Pemukiman

Undang-Undang nomor 3 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif

Penyelesaian Sengketa

MAJALAH, LAIN-LAIN :

Amir Karamoy, ceramah tentang *Franchising Dalam Real Estate Brokerage*,

Sampurna Executive Recousers Center, Jakarta, 9 Oktober, 1991

Basuki Rekso Wibowo, hand out tentang **Mediasi**

Suharnoko, **Hukum dan Pembangunan**, Nomor 6 tahun XXVI

Sales System Training, Copyright, 2002, ERA Indonesia, di dapat pada acara seminar Sales System Training, tanggal 23,24,25 Oktober 2003, di hotel Elmy Surabaya, yang diselenggarakan oleh ERA Indonesia, dalam pelatihan *Marketing Associate* baru.

KOMITMENT SERVIS ERA®

No PJP :

Untuk :

Alamat :

Yang bertanda tangan di bawah ini, **MEMBER BROKER** dan **MARKETING ASSOCIATE ERA** setuju untuk memberikan servis-servis berikut ini dalam memasarkan properti Anda :

1. **Menghitung harga yang saleable** bagi properti anda dengan sistem Comparative Market Analysis(CMA) dan mencatat semua kondisinya sehingga dapat diperkirakan harga jual/sewanya berdasarkan harga jual/sewa properti-proerti sejenis disekitarnya.
2. Membantu anda dalam **pengecekan** surat-surat dan sertifikat tanah atau bangunan dengan biaya tertentu.
3. Informasi properti Anda akan dimasukkan ke dalam sistem komputer **Electronic Integrated System(EIS)** ERA sehingga dalam waktu singkat dapat diketahui oleh seluruh **MEMBER BROKER** dan **MARKETING ASSOCIATE ERA**,serta calon pembeli/penyewa.
4. Penjual dan calon pembeli atau pemilik dan calon penyewa dapat melihat **data-data properti** yang dijual melalui jaringan komputer yang ada di kantor **MEMBER BROKER ERA**.
5. **Membuat foto dan mencatat data properti Anda** untuk keperluan pemasaran dan promosi dalam majalah Bursa Properti ERA, iklan baris, atau media cetak lainnya.
6. Memberikan **penilaian terhadap kualitas calon Pembeli/Penyewa** sebelum memperlihatkan properti anda.
7. Menawarkan bantuan terhadap calon Pembeli/Penyewa potensial dalam **cara pendanaan dari Bank**, seperti Kredit Pemilikan Rumah (KPR).
8. **Menghubungi anda secara teratur**, baik lisan atau tertulis, untuk memberikan informasi atas perkembangan pemasaran properti Anda.
9. Membantu kelengkapan administrasi Anda dalam transaksi jual beli/ sewa menyewa di Notaris/PPAT.
10. Servis berikut ini akan diberikan jika perlu,
 - Referral secara Nasional/Internasional, yang membantu Anda mencari properti atau menawarkan properti ke daerah lain.
 - ERA MOVE, yang membantu Anda dalam proses pindah ke lingkungan baru (tidak semua kota).
 - ERA RENOVATION, membantu anda dalam merenovasi (tidak semua kota).

Bila **MEMBER BROKER** dan **MARKETING ASSOCIATE ERA** gagal memberikan servis seperti yang tercantum dalam komitmen ini, maka Anda berhak menegur, selanjutnya **MEMBER BROKER** dan **MARKETING ASSOCIATE** memiliki waktu 10 (sepuluh) hari sejak teguran diterima untuk memperbaiki kesalahan tersebut. Dan apabila hal tersebut tidak dilaksanakan, maka Perjanjian Jasa Pemasaraan (PJP) dapat di batalkan, dan **MEMBER BROKER ERA** akan melepaskan Anda dari syarat-syarat yang tercantum dalam PJP.

Komitmen ini hanya diberikan oleh **MEMBER BROKER** dan **MARKETING ASSOCIATE ERA** dan bukan merupakan komitmen dari **ERA INDONESIA** sebagai pemegang Master Franchise ERA di Indonesia. Setiap kantor **MEMBER BROKER** dimiliki dan dioperasikan secara mandiri dan tidak membuat kontrak atas nama **ERA INDONESIA**.

Jika ada ketentuan dalam komitmen ini yang bertentangan dengan hukum atau peraturan yang berlaku, maka ketentuan tersebut dengan sendirinya batal demi hukum.

Komitmen ini berlaku selama masa Perjanjian Jasa Pemasaran (PJP) dan perpanjangannya.

Pemilik	07.01.04
Hendra	Tanggal
Marketing Associate ERA Smart	07.01.04
V.A.Yenti	Tanggal
Member Broker ERA Smart	07.01.04
	Tanggal



ERA, 1st IN SERVICE®, 1st IN RESULTS®, 1st CUSTOMER SATISFACTION®



PERJANJIAN JASA PEMASARAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama : **V ANGELINA YENNY**

Dalam hal ini bertindak selaku DIREKTUR Perseroan Terbatas **ERA SMART** yang berkedudukan di Surabaya, dengan alamat **Jl. Raya Margorejo Indah 90 Surabaya**. Perseroan tersebut berdasarkan Perjanjian Keanggotaan No..... adalah **MEMBER BROKER ERA INDONESIA**.

Selanjutnya disebut Pihak Pertama.

2. Nama :

Alamat :

Selajutnya disebut Pihak Kedua.

Kedua belah pihak terlebih dulu menerangkan hal-hal sebagai berikut :

- Bahwa Pihak Pertama adalah Member Broker ERA Indonesia yang bergerak di bidang jasa pemasaran real estate.
- Bahwa Pihak Kedua hendak menggunakan jasa Pihak Pertama guna memasarkan Tanah/Bangunan, yang spesifikasinya akan diuraikan kemudian, melalui Sistem Pemasaran ERA.

Berdasarkan hal-hal tersebut di atas, kedua belah Pihak dengan ini sepakat membuat Perjanjian Jasa Pemasaran ini (selanjutnya disebut Perjanjian ini) dengan syarat-syarat sebagai berikut :

- A. Pihak Kedua dengan ini memberikan Hak dan Wewenang Khusus kepada Pihak pertama selaku Member Broker ERA Indonesia guna memasarkan sebidang tanah/berikut bangunan di atasnya*) yang merupakan rumah tinggal/perkantoran/ *) dengan spesifikasi sebagaimana teruarai pada huruf B.
- B. Spesifikasi Tanah/Bangunan yang akan dipasarkan tersebut (selanjutnya disebut Tanah/Bangunan tersebut) adalah sebagai berikut :
- a. Tanah
Jalan:.....
RT/RW:.....
Kelurahan/Desa:.....
Kecamatan:.....
Kota:.....
 - b. Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
nomor:.....
tanggal:.....
 - c. Status Tanah: Girik / HP / GHP / HM *)
 - d. Girik/sertifikat nomor:.....
 - e. Masa berlaku sertifikat hingga tanggal:
 - f. Luas tanah sesuai dengan surat ukur/girik/gambar situasi*) seluas m2
 - g. Fasilitas yang ada*):
Listrik: watt, Air, Telpn.....
- C. Masa berlaku Perjanjian ini terhitung mulai tanggal dan berakhir pada tengah malam tanggal
- D. Harga jual/sewa per bulan/kontrak per tahun*) Tanah/Bangunan tersebut sebesar Rp. (..... rupiah) dengan ketentuan harus disewakan/dikontrak*) paling sedikit selama bulan/tahun*)
- E. 1. Pihak kedua dengan ini menyerahkan kepada Pihak Pertama semua data catatan, dan dokumen-dokumen fotocopy yang berhubungan dengan Tanah/Bangunan tersebut dan akan disimpan oleh Pihak Pertama hingga berakhirnya Perjanjian ini.
- E. 2. Semua data, catatan, dan dokumen Tanah/Bangunan tersebut akan diperiksa oleh Pihak Pertama kepada instansi yang berwenang.

E. 3. Pihak Kedua setuju membayar biaya pemeriksaan tersebut sebesar Rp. (..... rupiah), yang akan dibayarkan setelah pemeriksaan selesai dilakukan.

E. 4. Apabila instansi yang berwenang menyatakan adanya ketidakbenaran atas isi dan atau dokumen-dokumen yang bersangkutan, Pihak Pertama berhak memutuskan Perjanjian ini secara sepihak.

F. 1. Pihak Kedua dengan ini menjamin bahwa ia adalah pemilik Tanah/Bangunan tersebut atau dia memang berwenang melaksanakan Perjanjian ini, tidak ada pihak lain yang ikut berhak dan atau ikut memiliki, tidak akan dijaminakan dengan cara bagaimanapun juga kepada pihak lain, bebas dari sitaan, serta tidak tersangut dalam suatu perkara.

F. 2. Pihak Kedua menjamin kebenaran informasi yang diberikan sehubungan dengan Tanah/Bangunan tersebut dan setuju membebaskan Pihak Pertama dari kewajiban membayar ganti rugi apapun yang diakibatkan oleh informasi yang tidak benar, tidak tepat, atau yang tidak diberikan oleh Pihak Kedua.

G. 1. Pihak Kedua setuju membayar atas jasa-jasa Pihak Pertama Komisi sebesar% (..... persen)** dari harga transaksi jika :

- a. Pihak pertama memperoleh pembeli/penyewa/pengontrak*) dalam masa berlakunya perjanjian ini; atau
- b. Selama masih berlakunya perjanjian ini atau perpanjangannya, Pihak Kedua, baik secara sendiri maupun dengan menggunakan jasa pihak lain, menjual/menyewakan/mengontrak*) tanah/bangunan tersebut.
- c. Selama masih berlakunya perjanjian ini atau perpanjangannya, Pihak Kedua menarik tanah/bangunan tersebut dari penjualan/penyewaan/pengontrak*) atau bila tanah/bangunan tersebut dengan sengaja dibuat menjadi tidak dapat dipasarkan; atau
- d. Selama tiga bulan setelah berakhirnya perjanjian ini atau perpanjangannya, Pihak Kedua menjual/menyewakan/mengontrak*) tanah/bangunan tersebut kepada orang-orang yang pernah menghubungi Pihak Pertama, sebagaimana tercantum dalam buku/daftar tamu yang dikeluarkan oleh Pihak Pertama.

G. 2. Pihak kedua dengan ini memberikan kuasa kepada pihak pertama untuk langsung memotong komisi secara tunai pada saat transaksi antara pihak kedua dengan pembeli/penyewa/pengontrak*) dilaksanakan.

G. 3. Komisi tersebut tidak dapat diminta kembali oleh pihak kedua karena sebab apapun.

H. 1. Pihak kedua setuju penerimaan uang muka/tanda jadi dari calon pembeli/penyewa/pengontrak*) dilakukan dihadapan pihak pertama yang kemudian langsung menyerahkan kepada Pihak Pertama, sedang untuk penerimaan tersebut pihak kedua dibuatkan tanda terima yang sah dengan bukti/kwitansi.

H. 2. Pihak Pertama akan menyimpan uang muka/tanda jadi tersebut ke dalam rekening giro **ERA SMART**, sebagai bahan dari harga transaksi dan tidak dapat dibatalkan oleh pihak kedua.

H. 3. Apabila calon pembeli/penyewa/pengontrak batal melakukan transaksi, setengah dari uang muka yang disetorkan, sepanjang jumlahnya tidak melebihi dari uang komisi, menjadi hak pihak pertama dan sisanya harus dibayarkan kepada pihak kedua.

H. 4. Dalam hal ketentuan pada huruf H angka tiga diatas terjadi, pihak pertama harus membayarkan bagian yang menjadi hak pihak kedua paling lambat 7 (tujuh) hari setelah pihak pertama menerima pernyataan pembatalan tersebut.

- I. 1. Dalam memasarkan Tanah/Bangunan tersebut, Pihak Pertama diizinkan bekerjasama dengan broker-broker lainnya.
- I. 2. Pihak Pertama berwenang menunjuk para Marketing Associatienya guna membantu Pihak Pertama melaksanakan kewajibannya sebagaimana ditentukan dalam Perjanjian ini.
- J. 1. Pihak Kedua mengizinkan Pihak Pertama memasuki dan memperlihatkan Tanah/Bangunan tersebut kepada para peminat pada saat-saat yang wajar dan setelah memberitahukan lebih dulu kepada Pihak Kedua.
- J. 2. Dalam rangka menarik minat calon Pembeli/Penyewa/Pengontrak*), Pihak Kedua mengizinkan bila Pihak Pertama hendak mengadakan pameran (Open House) yang waktunya akan ditentukan oleh Pihak Pertama.
- J. 3. Pihak Kedua juga mengizinkan Pihak Pertama memasang tanda/papan bertuliskan "Dijual/Disewakan/Dikontrak*") pada Tanah/Bangunan tersebut dan tidak akan melakukan hal apapun yang dapat menghambat pekerjaan Pihak Pertama tersebut.
- J. 4. Bila Pihak Pertama menganggap perlu, Pihak Pertama dapat mengiklankan/mempromosikan Tanah/Bangunan tersebut di media massa, baik cetak maupun elektronik.
- K. Perjanjian ini tidak boleh diubah atau ditambahkan dengan tujuan apapun, kecuali bila ada persetujuan kedua belah pihak yang ditandatangani sebagai addendum yang tidak terpisahkan dari Perjanjian ini.
- L. 1. Kecuali sebab yang ditentukan pada ketentuan huruf E angka 4 di atas, Perjanjian ini hanya dapat diputuskan dengan persetujuan kedua belah pihak.
- L. 2. Dalam hal terjadi pemutusan atas Perjanjian ini sebagaimana dimaksud di atas, ketentuan pada huruf G angka 1 s.d. 3 tetap berlaku.
- M. 1. Setiap perselisihan yang timbul dari Perjanjian ini terlebih dulu akan diselesaikan secara musyawarah guna mencapai mufakat.
- M. 2. Apabila mufakat tidak tercapai, kedua belah Pihak sepakat menyelesaikan perselisihan tersebut di Pengadilan Negeri.

Demikian Perjanjian ini dibuat dalam rangka tiga, bermaterai cukup, dan ditandatangani pada hari, tanggal..... guna dipergunakan sebagai bukti dimana perlu.

Pihak Pertama

Pihak Kedua

(V. ANGELINA YENNY)

(.....) (.....)

(.....)

Marketing Associate

(.....) (.....)

Saksi

Addendum :

Dalam hal terjadi Member Broker ERA telah memperoleh calon pembeli, sedangkan pihak Kedua/pemilik menghendaki transaksi sewa menyewa, maka pihak Kedua/Pemilik menyatakan dengan ini menyetujui membayar komisi sesuai dengan STANDAR HARGA JUAL atau sebaliknya.

(.....)
ERA INDONESIA

*) Coret yang tidak perlu

**) Harga jual s.d Rp. 500 juta : komisi 3 %
Harga jual lebih besar dari Rp. 500 juta s.d. Rp. 1 Milyar : komisi 2,5 %
Harga jual lebih besar dari 1 Milyar s.d. Rp. 3 Milyar : Komisi 2 %
Harga jual lebih besar dari Rp. 3 Milyar : komisi negotiable (minimum 1 %)
Sewa/kontrak : Komisi 5 %

Catatan: - Kantor ERA SMART tidak menerima penitipan kunci rumah.
- Dalam waktu paling cepat 3 (tiga) hari setelah perjanjian ini ditandatangani, pihak kedua berhak menghubungi kantor ERA SMART telp. (031) 848 0900 (Hunting) untuk memastikan adanya pendaftaran di komputer.

Putih: Pihak Pertama; Biru Pihak Kedua; Kuning: Marketing Associate