



**BADAN PERLINDUNGAN KONSUMEN NASIONAL  
REPUBLIK INDONESIA**

Ged. I Kementerian Perdagangan RI Lt. 8, Jl. M.I. Ridwan Rais No. 5 Jakarta Pusat 10110  
Telepon: 021-34833819 Fax: 021-3458867

---

**PANDUAN INFORMASI KONSUMEN DARURAT WABAH COVID-19  
(JASA LAYANAN KREDIT KEPEMILIKAN RUMAH/APARTEMEN)**

**A. PENDAHULUAN**

Panduan ini berisi informasi terkini tentang hak konsumen yang terdampak oleh wabah COVID-19. Sementara ini panduan ditujukan pada kejadian-kejadian yang diperkirakan banyak dialami oleh konsumen, Panduan ini akan diperbaharui secara berkala berdasarkan informasi baru dan atau pengaduan konsumen yang diterima oleh BPKN.

BPKN memahami akan banyak Pelaku Usaha yang kesulitan dalam menangani pembatalan. Dengan demikian BPKN mengharapkan agar konsumen tetap bersabar dan disarankan untuk mengontak perusahaan terkait. Kontak sebaiknya dilakukan melalui *e-mail* atau *website*, penggunaan telepon tidak disarankan karena COVID-19 merupakan isu yang kompleks sehingga pelaku usaha diperkirakan akan membutuhkan lebih banyak waktu untuk memberi respon.

BPKN akan tetap mewaspadai kegiatan usaha yang dapat merugikan konsumen pada saat krisis.

## **B. JASA LAYANAN KREDIT KEPEMILIKAN RUMAH/APARTEMEN**

**1) Saya akan membeli rumah/apartemen saat ini dimana sedang ada wabah Covid-19, sebelum membeli rumah/apartemen tersebut, apa yang harus saya lakukan?**

- a. Konsumen harus mencari tahu latar belakang pengembang/*developer*, seperti melihat di internet atau di *website* Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) pada situs <https://sireng.pu.go.id> untuk melihat pengembang/*developer* yang terdaftar. Hal ini dilakukan untuk melihat seberapa profesionalnya pengembang/*developer* yang konsumen hendak pilih.
- b. Konsumen melakukan pengecekan terkait sertifikat tanah di Badan Pertanahan Nasional (BPN) dan bisa dilakukan pengecekan secara *online* pada situs <https://peta.bpn.go.id>.
- c. Konsumen harus memastikan pengembang/*developer* dapat menunjukkan sertifikat tanah dihadapan konsumen.
- d. Konsumen dapat memilih lembaga pembiayaan (perbankan) yang terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) apabila hendak Kredit Pemilikan Rumah (KPR)/Kredit Pemilikan Apartemen (KPA).
- e. Konsumen agar menyimpan iklan dari pengembang/*developer* baik dalam bentuk brosur, pamflet, dan lain sebagainya dari pengembang/*developer*. Hal ini diperlukan apabila di kemudian hari jika pengembang/*developer* tidak melakukan hal yang sesuai diiklankan sehingga brosur/pamflet ini dapat dijadikan bukti.

**2) Saat ini saya sedang membeli rumah/apartemen atau sedang mencicil rumah/apartemen melalui KPR/KPA. Dengan adanya wabah Covid-19 ini, apa yang harus saya lakukan?**

- a. Jika konsumen mampu membayar dan melunasi rumah/apartemen silahkan melanjutkan cicilan KPR/KPA sesuai dengan apa yang diperjanjikan.
- b. Jika konsumen terdampak Covid-19 sehingga mempengaruhi perekonomiannya, maka konsumen dapat menghubungi kreditur yang membiayai cicilannya untuk mengajukan permohonan penundaan dan restrukturisasi cicilan konsumen sesuai dengan regulasi dari Pemerintah.

- c. Terhadap poin nomor 2, konsumen harus memastikan permohonannya dikabulkan dengan menanyakan pihak perbankan akan kepastian waktu dari penundaan dan restrukturisasi cicilan yang didapat konsumen.

**3) Saya sudah melunasi KPR/KPA melalui lembaga pembiayaan/perbankan, akan tetapi saya belum mendapatkan hak saya yaitu sertifikat. Apa yang harus saya lakukan untuk mendapatkan sertifikat?**

1. Konsumen agar mendatangi kreditur yaitu perbankan guna menanyakan sertifikat yang harus dimiliki konsumen.
2. Dalam hal permintaan sertifikat, agar konsumen meminta secara tertulis yang didalamnya menanyakan kapan kreditur akan memberikan sertifikat.
3. Jika konsumen belum mendapatkan kepastian dari pelaku usaha, konsumen dapat melakukan hak hukumnya yaitu baik pidana maupun secara keperdataan.