

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara di kawasan Asia Tenggara yang memiliki industri manufaktur kendaraan bermotor roda empat (mobil) terbesar kedua setelah Thailand. Menurut data *Indonesia Investments* pada tahun 2017 menunjukkan bahwa kapasitas produksi mobil nasional mencapai 2,2 juta unit per tahun.¹ Kapasitas produksi tersebut mampu memenuhi kebutuhan mobil nasional, serta pasar ekspor ke beberapa negara. Secara umum, jenis mobil dapat dikategorikan menjadi 2 (dua), yaitu mobil penumpang (*passanger car*) dan mobil komersial (*comercial car*). Mobil sebagai alat transportasi berfungsi untuk mendukung kegiatan sehari-hari maupun kegiatan usaha pemiliknya.

Industri otomotif merupakan bagian dari sektor manufaktur, memiliki kontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi nasional dan menciptakan lapangan kerja bagi masyarakat. Menurut Kementerian Perindustrian pada tahun 2018 sektor manufaktur menyumbang 18,986% terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) nasional.² Seiring pertumbuhan ekonomi dan kemajuan teknologi, kebutuhan mobil terus meningkat setiap tahunnya. Hubungan antara penjualan mobil dengan pertumbuhan ekonomi, ketika pertumbuhan pendapatan mendorong daya beli masyarakat untuk membeli mobil. Menurut data

¹ <https://www.indonesia-investments.com/id/bisnis/industri-sektor/otomotif/item6047?>, "Industri Manufaktur Otomotif Indonesia," Akses 17 Februari 2019.

² <https://www.kemenperin.go.id/artikel/20243/Kontribusi-Manufaktur-Masih-Tertinggi>, "Kontribusi Manufaktur Masih Tertinggi," Akses 18 September 2019.

Gabungan Industri Kendaraan Bermotor Indonesia (Gaikindo) penjualan dari pabrik ke dealer mobil (*wholesales*) mobil di Indonesia selama empat tahun terakhir mulai tahun 2015 sampai dengan 2018 sebagai berikut:

Tabel 1.1. Data *Wholesales* Mobil di Indonesia Tahun 2014-2018

No.	Tahun	Jumlah (Unit)
1.	2015	1.013.291
2.	2016	1.061.859
3.	2017	1.079.886
4.	2018	1.151.291
Jumlah		4.306.327

Sumber: Gaikindo

Berdasarkan data di atas menunjukkan bahwa penjualan mobil baru di Indonesia mengalami peningkatan selama empat tahun terakhir mulai tahun 2015 hingga 2018. Selama empat tahun terakhir telah terjual mobil baru sebanyak 4.306.327 unit kendaraan. Tahun 2018 merupakan penjualan mobil nasional yang tertinggi dalam kurun waktu empat tahun, yaitu sebanyak 1.151.291 unit.³ Penjualan mobil secara nasional dalam beberapa tahun terakhir terus meningkat di tengah ketidakpastian kondisi perekonomian nasional dan global. Namun pertumbuhan tersebut tidak dalam jumlah yang signifikan.

Pembelian mobil oleh konsumen dari dealer atau showroom dapat dilakukan secara tunai (*cash*) maupun kredit (angsuran). Menurut data Gaikindo dari total penjualan mobil baru tersebut, sekitar 70% (persen) dengan sistem kredit.⁴ Sisanya sekitar 30% (persen) melalui pembelian secara tunai.

Pembelian mobil dengan sistem kredit menjadi populer karena kemudahan dan

³ <https://www.gaikindo.or.id/indonesian-automobile-industry-data/>, "Indonesian Automobile Industry Data," Akses 17 Februari 2019.

⁴ <https://ridertua.com/2018/01/18/hasil-penjualan-mobil-tahun-2017-sebagian-besar-masih-kredit/>, "Hasil Penjualan Mobil Tahun 2017 Sebagian Besar Masih Kredit," Akses 17 Februari 2019.

promo menarik yang ditawarkan oleh *sales* dan lembaga pembiayaan bank maupun nonbank. Secara keseluruhan, sebagian besar pembiayaan mobil tersebut melalui lembaga pembiayaan non perbankan karena alasan kemudahan proses dan persyaratannya. Apabila kredit mobil melalui lembaga perbankan memerlukan proses dan waktu yang lebih lama, serta membutuhkan persyaratan yang lebih lengkap dan proses yang lebih rumit.

Kehadiran lembaga pembiayaan di Indonesia belum terlalu lama, terutama dibandingkan dengan di negara-negara maju. Lembaga pembiayaan mulai berkembang di Indonesia sejak tahun 1974. Menurut Pasal 1 angka 1 Peraturan Presiden Nomor 9 Tahun 2009 mengatur bahwa Lembaga Pembiayaan adalah badan usaha yang melakukan kegiatan pembiayaan dalam bentuk penyediaan dana atau barang modal. Data Asosiasi Perusahaan Pembiayaan Indonesia (APPI) menunjukkan bahwa jumlah perusahaan pembiayaan di Indonesia per Maret 2019 sebanyak 250 perusahaan.⁵ Berdasarkan data tersebut, jumlah lembaga pembiayaan di Indonesia sebagai berikut: 1) Perusahaan Pembiayaan sebanyak 186 perusahaan; 2) Perusahaan Modal Ventura Konvensional sebanyak 62 perusahaan; 3) Perusahaan Pembiayaan Infrastruktur sebanyak 2 perusahaan.

Pasal 1 angka 7 Peraturan Presiden Nomor 9 Tahun 2009 mengatur bahwa pembiayaan konsumen (*consumer finance*) adalah kegiatan pembiayaan untuk pengadaan barang berdasarkan kebutuhan konsumen dengan pembayaran secara angsuran. Lebih lanjut Pasal 3 Peraturan Presiden Nomor 9

⁵ <https://ifsa.or.id/id/statistics>, "Statistik Lembaga Pembiayaan Maret 2019," Akses 20 April 2019.

Tahun 2009 mengatur bahwa kegiatan usaha perusahaan pembiayaan meliputi:
a) Sewa Guna Usaha; b) Anjak Piutang; c.) Usaha Kartu Kredit; dan/atau d) Pembiayaan Konsumen. Mobil merupakan objek yang dapat dibiayai oleh lembaga pembiayaan melalui pembiayaan konsumen kredit kendaraan bermotor (KKB).

PT BCA Finance (BCA Finance) adalah perusahaan pembiayaan (*multifinance*) yang memiliki fokus bisnis pembiayaan kendaraan bermotor roda empat (mobil). BCA Finance merupakan anak usaha dari Grup Bank BCA. Bank BCA adalah bank swasta dengan *asset* dan *market capitalization* terbesar di Indonesia. Komposisi pemegang saham BCA Finance per 31 Desember 2017 sebagai berikut: PT Bank Central Asia Tbk 99,58 % dan BCA Finance Limited 0,42%.⁶ Kinerja BCA Finance mendapat penghargaan dari APPI pada tahun 2017 sebagai peringkat 1 (satu) untuk kategori kelompok usaha dengan aset di atas Rp 5 triliun.⁷

BCA Finance pada tahun 2017 mencatatkan penyaluran kredit pembiayaan mobil atau realisasi *booking* sebesar Rp. 33,6 triliun. Kemudian realisasi *booking* pada tahun 2018 sebesar Rp. 33,4 triliun atau mengalami penurunan tipis dibandingkan tahun sebelumnya.⁸ Pembiayaan kendaraan roda empat di BCA Finance memiliki kinerja cukup baik terbukti dari rasio kredit bermasalah (*non performing loan* /atau NPL) tahun 2017 sebesar 0,6% atau di

⁶ <https://www.bcafinance.co.id/profile/Pemegang-Saham>. Akses 17 Februari 2019.

⁷ Herry Barus, "APPI Beri Penghargaan Pelaku Industri Pembiayaan," dalam <http://www.industry.co.id/read/3216/appi-beri-penghargaan-pelaku-industri-pembiayaan>, Akses 17 Februari 2019.

⁸ Oktaviano DB Hana, "BCA Finance Salurkan Pembiayaan Rp33,44 Triliun Sepanjang 2018," dalam <https://finansial.bisnis.com/read/20190108/89/876549/bca-finance-salurkan-pembiayaan-rp3344-triliun-sepanjang-2018>, Akses 17 Februari 2019.

bawah rata-rata NPL industri pembiayaan yang lebih dari 3%.⁹ Kemudian NPL tahun 2018 mengalami peningkatan menjadi 1,03%. Kedua hal tersebut merupakan indikator kinerja perusahaan. Namun tidak dapat menjadi indikator implementasi perlindungan konsumen dalam perjanjian baku pembiayaan kendaraan bermotor roda empat di BCA Finance.

Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) mengatur bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Dewasa ini, perlindungan konsumen mendapat perhatian yang cukup karena menyangkut aturan untuk mensejahterakan masyarakat. Perlindungan konsumen bukan hanya masyarakat selaku konsumen yang mendapatkan perlindungan, namun pelaku usaha mempunyai hak yang sama. Para pihak dalam perjanjian baku pembiayaan mobil di BCA Finance memiliki hak dan kewajiban yang dilindungi oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia.

Pelindungan terhadap konsumen merupakan konsekuensi dan bagian dari kemajuan teknologi dan industri, karena perkembangan produk-produk industri di satu pihak, di pihak lain memerlukan perlindungan terhadap konsumen.¹⁰ Perlindungan konsumen harus mendapat perhatian lebih dari para pelaku usaha dan pemerintah. Perlindungan konsumen lahir dari kegiatan ekonomi dan bisnis tingkat nasional maupun internasional. Menurut Erman Rajagukguk

⁹ <https://economy.okezone.com/read/2018/02/10/320/1857597/bca-finance-incar-pembiayaan-kendaraan-bermotor-rp30-triliun-di-2018>, "BCA Finance Incar Pembiayaan Kendaraan Bermotor Rp 30 Triliun di 2018," Akses 17 Februari 2019.

¹⁰ Inosentius Samsul, *Perlindungan Konsumen: Kemungkinan Tanggung Jawab Multak*, Jakarta: Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia, 2004, hlm. 2.

perlindungan konsumen harus mendapat perhatian lebih, satu dan lain hal, karena investasi asing telah menjadi bagian pembangunan ekonomi, di mana ekonomi Indonesia juga berkaitan dengan ekonomi dunia.¹¹ Perlindungan terhadap konsumen dibutuhkan untuk melindungi konsumen dari akibat negatif kegiatan ekonomi tersebut.

Sama halnya dengan perusahaan *multifinance* lain, BCA Finance menggunakan klausula baku dalam pembiayaan kendaraan bermotor roda empat. Menurut Pasal 1 angka 10 UUPK Klausula Baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen. Perjanjian standar (klausula baku) lahir karena kebutuhan efisiensi dan efektivitas dalam berkontrak. Bentuk perjanjian ini memiliki karakteristik khas yang tidak dimiliki oleh perjanjian lain, antara lain dibuat oleh salah satu pihak dan tidak melalui perundingan, isinya telah distandarisasi, klausul yang ada di dalamnya merupakan klausul yang telah menjadi kebiasaan yang secara luas dan berlaku secara terus-menerus dalam waktu yang lama.¹²

Hubungan antara pihak BCA Finance selaku pelaku usaha dengan konsumen lahir karena perjanjian pembiayaan mobil. Peristiwa tersebut melahirkan suatu hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen yang disebut perikatan. Perikatan tersebut lahir karena adanya perjanjian antara para pihak. Nasabah (debitur) dan lembaga pembiayaan (kreditur) terikat hubungan

¹¹ *Ibid.*, hlm. 3.

¹² Celine Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, 2008, hlm. 140.

kontraktual, yang ditunjukkan oleh adanya kontrak atau perjanjian yang telah ditandatangani oleh kedua pihak.¹³ Kontrak tersebut memuat hak dan kewajiban masing-masing pihak, berikut sanksi bagi yang melakukan wanprestasi, serta forum penyelesaian sengketa.

Sumber hukum perjanjian di Indonesia adalah KUPerdata dan peraturan perundang-undang lainnya. Pasal 1313 KUHPerdata mengatur bahwa suatu perjanjian adalah suatu perbuatan di mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Kemudian, syarat syahnya suatu perjanjian diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdata mencakup: 1) sepakat mereka yang mengikatkan dirinya; 2) kecakapan untuk membuat suatu perikatan; 3) suatu hal tertentu; 4) suatu sebab yang halal. Hubungan antara konsumen dengan perusahaan pembiayaan kendaraan bermotor roda empat (BCA Finance) dibuat dalam perjanjian tertulis untuk memberi kepastian hukum. Ada pandangan terhadap hukum tidak hanya berarti perjanjian tertulis, peraturan perundangan-undangan dan putusan pengadilan. Namun ada hukum tidak tertulis yang hidup dan berkembang di masyarakat.

Istilah perjanjian atau populer disebut sebagai kontrak. Salah satu asas kontrak adalah asas kebebasan berkontrak sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdata, yaitu para pihak dalam kontrak bebas untuk membuat perjanjian, apapun isi dan bagaimanapun bentuknya: Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku bagi undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Suatu perjanjian tidak dapat ditarik kembali selain dengan

¹³ Khotibul Umam, *Hukum Lembaga Pembiayaan: Hak dan Kewajiban Nasabah Pengguna Jasa Lembaga Pembiayaan*, Yogyakarta: Pustaka Yustisia, 2010, hlm. 5.

kesepakatan kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang oleh undang-undang dinyatakan cukup untuk itu. Sumber dari kebebasan berkontrak adalah kebebasan individu, sehingga titik tolaknya adalah kepentingan individu. Kebebasan individu memberikan kebebasan untuk berkontrak. Konsumen dihadapkan pada pilihan setuju atau menolak perjanjian tersebut karena sifat perjanjian baku. Perjanjian dalam bentuk klausula baku seperti di BCA Finance dibenarkan dalam hukum nasional selama tidak mengatur hal-hal yang dilarang dalam suatu perjanjian yang diatur dalam UUPK maupun peraturan perundang-undangan lainnya.

Suatu perjanjian harus dilaksanakan dengan iktikad baik oleh para pihak pada seluruh tahap dalam kontrak. Secara umum, tahap dalam kontrak meliputi: 1) prakontrak; 2) pelaksanaan kontrak; 3) pasca kontrak. Penggunaan klausula baku di BCA Finance karena alasan lebih efektif dan efisien. Selama ini iktikad baik hanya dipahami dalam tahap pelaksanaan kontrak. Iktikad baik pada tahap prakontrak kurang mendapat perhatian pelaku usaha. Iktikad baik prakontrak bermakna kejujuran.¹⁴ Pada tahapan ini para pihak, khususnya perusahaan pembiayaan harus memiliki kejujuran untuk menginformasikan isi perjanjian. Pada praktiknya, perusahaan pembiayaan melalui karyawan (*marketing*) bersifat pasif atau tidak menginformasikan kepada konsumen secara keseluruhan isi perjanjian. Sementara itu, konsumen tidak membaca isi kontrak secara keseluruhan dan hanya berfokus pada perhitungan kredit seperti bunga, jangka waktu pembiayaan, serta uang muka dan angsuran.

¹⁴ Ridwan Khairandy, *Hukum Kontrak Indonesia Dalam Perspektif Perbandingan (Bagian Pertama)*, Yogyakarta: FH UII Press, 2013, hlm. 91-92.

Penerapan klausula baku dalam perjanjian pembiayaan mobil menimbulkan ketidakadilan khususnya bagi konsumen. Selain keuntungan penggunaannya, perjanjian baku mendapat sorotan kritis berkaitan posisi yang seimbang bagi pihak yang terlibat dalam perjanjian. Kelemahan-kelemahan perjanjian baku bersumber dari karakteristik perjanjian yang wujudnya merupakan suatu perjanjian yang dibuat salah satu pihak dan suatu perjanjian yang terstandarisasi yang menyisakan sedikit atau bahkan tidak sama sekali ruang bagi pihak lain untuk menegosiasikan isi perjanjian itu.¹⁵ Kelemahan tersebut dapat diminimalisasi dengan iktikad baik untuk menginformasikan isi perjanjian pada tahap prakontrak. Hal itu berguna untuk mencegah sengketa dan penyalahgunaan keadaan karena lemahnya posisi konsumen dalam perjanjian baku tersebut.

Sorotan para ahli hukum dari berlakunya perjanjian klausula baku dari segi keabsahannya adalah adanya klausul-klausul yang tidak adil dan sangat memberatkan salah satu pihak, khususnya konsumen. Konsumen sebagai salah satu pihak dalam perjanjian umumnya merupakan pihak yang paling dirugikan dengan adanya klausul baku. Perlindungan konsumen perlu diwujudkan dalam suatu kegiatan ekonomi dan bisnis yang memperhatikan kepentingan konsumen. Perlindungan konsumen bertujuan untuk mewujudkan hubungan berbagai dimensi yang satu sama lain memiliki keterkaitan dan ketergantungan antara konsumen, pengusaha dan pemerintah yang harmonis dan berkeadilan sehingga tidak ada pihak yang merasa dirugikan.

¹⁵ Celine Tri Siwi Kristiyanti, *Loc.Cit.*

Penelitian terdahulu tentang perjanjian baku di BCA Finance dilakukan secara normatif terhadap beberapa substansi kontrak. Sebagaimana hasil penelitian Desi Komala Sari menunjukkan bahwa perjanjian pembiayaan konsumen yang dibuat BCA Finance memuat klausula baku yang dilarang UUPK yaitu, pemberian kuasa kepada pelaku usaha guna pembebanan jaminan dan ditindaklanjuti dengan penandatanganan surat kuasa fidusia.¹⁶ Dewasa ini, ada pandangan bahwa hukum tidak hanya yang tertulis. Namun perlu dipahami bahwa ada bentuk hukum tidak tertulis yang ada di masyarakat. Hal tersebut mempengaruhi implementasi perlindungan konsumen dalam perjanjian seperti interaksi antara konsumen dan pelaku usaha, perilaku konsumen, hubungan hukum perlindungan konsumen pada tahap prakontrak.

Pada tahap prakontrak masih jarang dilakukan penelitian hukum secara empiris. Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdara mengatur bahwa perjanjian itu harus dilaksanakan dengan iktikad baik. Iktikad baik (*good faith*) dibedakan menjadi iktikad baik prakontrak dan iktikad baik pelaksanaan kontrak. Iktikad baik para pihak harus ada sejak tahap prakontrak. Iktikad baik prakontrak memiliki makna kejujuran (*honesty*).¹⁷ Tafsir iktikad baik bermakna kejujuran adalah iktikad baik para pihak pada tahap prakontrak atas dasar kejujuran untuk melakukan negosiasi isi kontrak. Isi perjanjian baku tidak dapat dinegosiasikan, maka perusahaan pembiayaan harus memiliki kejujuran dalam menginformasikan isi perjanjian kepada konsumen.

¹⁶ Desi Komala Sari, "Analisis Yuridis terhadap Perjanjian Pembiayaan Konsumen pada PT BCA Finance Cabang Juanda Depok dalam Perspektif Perlindungan Konsumen," *Tesis*, Magister Kenotariatan UGM Yogyakarta, 2018.

¹⁷ Ridwan Khairandy, *Op.Cit.*, hlm. 91-92.

Beberapa kasus tentang isu perlindungan konsumen di BCA Finance mendapat perhatian media massa, seperti kasus penarikan mobil di beberapa daerah yang tidak sesuai prosedur. Berdasarkan pengamatan penulis sebagai Credit Marketing Officer (CMO) KKB di BCA Finance Cabang Madiun selama kurang lebih 2 (dua) tahun ditemukan beberapa pasal dalam perjanjian (subtansi kontrak) yang merugikan konsumen seperti berkaitan dengan bunga dan pelunasan dipercepat, serta tidak mencantumkan klausula perlindungan dan hak konsumen dalam perjanjian tersebut. Selain itu, ada perjanjian tambahan yang patut mendapat perhatian seperti surat kuasa jaminan fudusia, surat kuasa penarikan barang, dan sebagainya. Penerapan klausula baku menimbulkan ketidakadilan karena adanya klausula yang tidak adil dan sangat memberatkan konsumen. Hal tersebut sangat merugikan kepentingan konsumen selaku pengguna jasa pembiayaan mobil di BCA Finance.

Isu hukum tentang hubungan prakontraktual di BCA Finance kurang mendapatkan perhatian dari para pihak. Berdasarkan pengamatan dan wawancara awal, hubungan perlindungan konsumen pada tahap prakontrak dalam perjanjian pembiayaan kendaraan bermotor roda empat di BCA Finance Cabang Madiun masih belum berjalan sebagaimana mestinya. Perusahaan pembiayaan tersebut menggunakan perjanjian baku dan tidak memungkinkan dilakukan negoisasi isi kontrak kepada setiap pengajuan kredit dari konsumen. Pilihan konsumen adalah *take it or leave it*. Hal tersebut berarti bahwa konsumen hanya dapat menerima dengan menandatangani atau menolak perjanjian baku untuk pembiayaan mobil yang dibuat BCA Finance.

BCA Finance melalui karyawan hendaknya dalam proses pengajuan aplikasi kredit memiliki iktikad baik prakontrak. Hal itu dapat dilakukan dengan memberikan informasi secara jujur dan terbuka kepada konsumen mengenai isi perjanjian. Iktikad baik prakontrak pelaku usaha (BCA Finance) dalam perjanjian baku dapat ditunjukkan dengan menjelaskan fakta material (isi) kontrak kepada konsumen secara jujur. Iktikad baik tidak hanya dimiliki oleh konsumen dan pelaku usaha dalam melaksanakan kontrak. Iktikad baik harus dimiliki oleh para pihak mulai dari tahap prakontrak. Penggunaan klausula baku memiliki kecenderungan merugikan konsumen. Pelaku usaha memiliki kewajiban dan tanggung jawab untuk memiliki iktikad baik prakontrak. Sehingga konsumen mendapatkan hak-haknya, mengetahui konsekuensi hukum atas perjanjian tersebut, mencegah sengketa antar pihak, serta bentuk implementasi perlindungan konsumen pada tahap prakontrak.

Perlindungan konsumen adalah instrumen hukum untuk melindungi kepentingan konsumen. Perlindungan konsumen dalam suatu kegiatan ekonomi dan bisnis dibutuhkan karena lemahnya posisi konsumen. Hak dan kewajiban konsumen diatur dalam Pasal 4 dan Pasal 5 UUPK, serta hak dan tanggung jawab atau kewajiban pelaku usaha diatur dalam Pasal 6 dan Pasal 7 UUPK. Perlindungan konsumen bertujuan melindungi hak konsumen dan pelaku usaha. Perlindungan konsumen diharapkan memberi keadilan bagi para pihak, khususnya konsumen. Perlindungan konsumen dalam perjanjian tidak hanya dalam tahapan pelaksanaan kontrak. Namun diperlukan perlindungan terhadap konsumen sejak tahap prakontak untuk memenuhi hak-hak konsumen.

Perlindungan konsumen dalam dua dekade terakhir menjadi isu yang menarik untuk dilakukan penelitian, khususnya perlindungan konsumen dan perjanjian baku (kontrak) pada tahap prakontrak. Pelaku usaha memiliki tanggung jawab lebih perlindungan konsumen dalam karena konsumen merupakan pihak yang lemah dalam perjanjian baku. Permasalahan perlindungan konsumen pada tahap prakontrak masih belum banyak dilakukan kajian dan penelitian secara empiris. Penelitian sebelumnya masih banyak dilakukan secara normatif. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian tentang permasalahan hubungan hukum perlindungan konsumen pada tahap prakontrak dalam perjanjian baku di BCA Finance Cabang Madiun.

Penelitian ini mengkaji perlindungan konsumen secara empiris dan komprehensif tentang perjanjian baku pembiayaan kendaraan roda empat di PT BCA Finance Cabang Madiun. Secara lebih spesifik tentang hubungan para pihak, yaitu pihak konsumen dan pelaku usaha pada tahap prakontraktual. Implementasi asas iktikad baik dalam tahap prakontrak dan pelaksanaan kontrak merupakan realisasi perlindungan konsumen dalam perjanjian baku. Bentuk perlindungan konsumen dapat tertulis dalam perjanjian dan perlindungan konsumen tidak tertulis sehubungan dengan pemenuhan hak konsumen dan iktikad baik prakontrak. Hubungan prakontraktual merupakan perlindungan konsumen yang tidak tertulis dalam perjanjian.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang permasalahan tersebut. Oleh karena itu, penulis melakukan penelitian yang berjudul

“Perlindungan Konsumen pada Tahap Prakontrak dalam Perjanjian Baku Pembiayaan Kendaraan Bermotor Roda Empat (Studi di PT BCA Finance Cabang Madiun)”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka disusun rumusan masalah penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana kondisi perlindungan konsumen pada tahap prakontrak dalam perjanjian baku pembiayaan kendaraan bermotor roda empat di PT BCA Finance Cabang Madiun ?
2. Bagaimana konsekuensi hukum, apabila terdapat permasalahan perlindungan konsumen pada tahap prakontrak terhadap perjanjian baku pembiayaan kendaraan bermotor roda empat di PT BCA Finance Cabang Madiun ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dibuat sebelumnya, tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk:

1. Menganalisis kondisi perlindungan konsumen pada tahap prakontrak dalam perjanjian baku pembiayaan kendaraan bermotor roda empat di PT BCA Finance Cabang Madiun.
2. Menganalisis konsekuensi hukum terhadap permasalahan perlindungan konsumen pada tahap prakontrak terhadap perjanjian baku pembiayaan kendaraan bermotor roda empat di PT BCA Finance Cabang Madiun.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat terhadap perkembangan ilmu hukum secara teoretis dan praktis. Manfaat teoretis penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan dan perkembangan ilmu hukum. Pengembangan hukum secara teoretis mencakup hukum positif dan teori hukum. Lebih lanjut secara spesifik tentang teori hukum perlindungan konsumen dan hukum kontrak sehubungan dengan permasalahan penelitian ini. Hal tersebut berguna untuk menemukan pemecahan masalah dan untuk mengetahui realitas berlakunya hukum perlindungan konsumen pada tahap prakontrak dalam suatu perjanjian yang berlaku dan berkembang di masyarakat.

Manfaat praktis hasil penelitian ini adalah untuk: 1) Perusahaan pembiayaan (*multifinance*) dapat menjadi bahan pertimbangan dalam implementasi hubungan prakontrak dalam perjanjian baku pembiayaan kendaraan bermotor roda empat dengan memperhatikan prinsip-prinsip perlindungan konsumen. Hal itu berguna untuk melindungi hak-hak konsumen dan perusahaan pembiayaan agar tidak melanggar hukum sehingga dapat mencegah terjadinya sengketa dengan konsumen. 2) Konsumen dapat mengetahui hak dan kewajiban secara baik dan benar sebagaimana yang diatur dalam perjanjian dan peraturan perundang-undangan. Pada tahap prakontrak, konsumen diharapkan membaca dan meneliti isi kontrak, sebelum menyetujui dan menandatangani perjanjian pembiayaan kendaraan bermotor roda empat untuk mencegah penyalahgunaan keadaan oleh pelaku usaha.

E. Tinjauan Pustaka

Perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang muncul akibat perkembangan kegiatan ekonomi dan bisnis. Permasalahan perlindungan konsumen menjadi isu yang menarik untuk dilakukan penelitian, khususnya tentang implementasi hubungan perlindungan konsumen pada tahap prakontrak dalam perjanjian baku pembiayaan kendaraan bermotor roda empat. Hal itu karena belum banyak dilakukan penelitian tentang permasalahan tersebut secara empiris dan komprehensif. Hasil penelitian sebelumnya yang dapat dijadikan tinjauan pustaka dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Desi Komala Sari dalam hasil penelitian menyimpulkan bahwa: perjanjian pembiayaan konsumen yang dibuat PT BCA Finance memuat klausula baku yang dilarang dalam UU No. 8 Tahun 1999 yaitu, pemberian kuasa kepada pelaku usaha guna pembebanan jaminan dan ditindaklanjuti dengan penandatanganan surat kuasa fidusia yang digunakan untuk menghadap notaris pada saat pembuatan akta jaminan fidusia, hal ini menjadikan akta jaminan fidusia menjadi batal demi hukum karena dasar pembuatannya juga batal demi hukum. Perlindungan hukum yang diberikan YLKI bersifat refresif karena hanya memberi saran kepada konsumen serta bertindak selaku mediator.¹⁸
2. Eko Yulian Isnur dalam hasil penelitian menyimpulkan bahwa: UU No. 18 tahun 1999 tentang Jasa Konstruksi telah menerapkan asas iktikad baik pada tahapan pra kontrak dan pelaksanaan kontrak. Tolak ukur asas iktikad baik

¹⁸ Desi Komala Sari, "Analisis Yuridis terhadap Perjanjian Pembiayaan Konsumen pada PT BCA Finance Cabang Juanda Depok dalam Perspektif Perlindungan Konsumen," *Tesis*, Magister Kenotariatan UGM Yogyakarta, 2018.

dalam tahapan pra kontrak kerja konstruksi adalah kewajiban untuk menjelaskan dan meneliti fakta material yang berkaitan dengan kontrak kerja konstruksi tersebut yang dibebankan secara seimbang kepada pengguna jasa konstruksi dan penyedia jasa konstruksi. Menurut putusan pengadilan, tolak ukur asas itikad baik dalam tahapan pelaksanaan kontrak kerja konstruksi adalah kewajiban pengguna jasa konstruksi dan penyedia jasa konstruksi untuk menaati keseluruhan isi kontrak kerja konstruksi dalam kondisi apapun sekaligus menaati kepatutan, kebiasaan, dan undang-undang terkait dengan kontrak kerja konstruksi.¹⁹

3. Dewa Gede Ari Yudha Brahmanta dan Anak Agung Sri Utari dalam hasil penelitian menyimpulkan bahwa: mulai terjadinya hubungan hukum antara pihak pelaku usaha dengan pihak konsumen adalah pada saat pelaku usaha memberikan janji-janji dan segala informasi yang berkaitan dengan barang dan/atau jasa yang ditawarkan kepada konsumen pada saat memberikan iklan, brosur, ataupun promosi.²⁰
4. I Gusti Ayu Ratih Pradnyani, et.al., dalam hasil penelitian menyimpulkan bahwa: hak-hak konsumen dirugikan akibat perjanjian baku yang dibuat oleh pelaku usaha yaitu hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan dan hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif, perjanjian baku yang mengandung klausula eksonerasi menimbulkan akibat hukum bagi

¹⁹ Eko Yulian Isnur, "Tolak Ukur Asas Itikad Baik dalam Kontrak Kerja Konstruksi," *Tesis*, MH UII Yogyakarta, 2017.

²⁰ Dewa Gede Ari Yudha Brahmanta dan Anak Agung Sri Utari, "Hubungan Hukum antara Pelaku Usaha dengan Konsumen," *E-Journal Ilmu Hukum Kertha Semaya* Vol. 04 No. 02, Februari 2016, hlm. 4.

konsumen yaitu tanggung jawab yang semestinya dibebankan kepada pelaku usaha menjadi tanggung jawab konsumen.²¹

5. Widya Ranitya dalam hasil penelitian menyimpulkan bahwa: *Pertama*, keterbatasan pengaturan perjanjian pembiayaan konsumen mengakibatkan perjanjian masih mengacu pada Buku III KUHPdata dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1 Tahun 2013 tentang Perlindungan Konsumen. *Kedua*, pelaksanaan perlindungan konsumen terhadap perjanjian pembiayaan yang dibuat PT. Mitsui Leasing Capital Indonesia masih belum dapat berjalan dengan baik, karena kurangnya sanksi hukum yang maksimal dalam ketentuan yang mengatur mengenai perjanjian pembiayaan konsumen.²²
6. Meiske Mandey dalam hasil penelitian menyimpulkan bahwa: 1) Klausula baku potensial merugikan konsumen karena tidak memiliki pilihan selain menerimanya. Namun di sisi lain, harus diakui pula klausula baku sangat membantu kelancaran perdagangan. Dengan demikian, untuk melindungi kepentingan konsumen beberapa jenis klausula baku secara tegas dilarang dalam UUPK. 2) Khusus mengenai klausula baku ini UUPK melarang dengan tegas pencantuman klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian yang tujuannya merugikan konsumen.²³

²¹ I Gusti Ayu Ratih Pradnyani, et.al., "Perjanjian Baku dalam Hukum Perlindungan Konsumen," *E-Journal Ilmu Hukum Kertha Semaya* Vol. 04 No. 05, Oktober 2016, hlm. 5-6.

²² Widya Ranitya, "Perlindungan Konsumen dalam Perjanjian Pembiayaan Konsumen Kendaraan Bermotor pada Perusahaan Pembiayaan PT. Mitsui Leasing Capital Indonesia Ditinjau Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen," *Tesis*, S2 Hukum UGM Yogyakarta, 2016.

²³ Meiske Mandey, "Implementasi Hukum Perlindungan Konsumen dalam Perjanjian Standar (Claussula Baku)," *Jurnal Lex et Societatis*, Vol. III/No. 10/Nov/2015, hlm.162.

7. Noorzana Muji Solikha dalam hasil penelitian menyimpulkan bahwa: asas kebebasan berkontrak yang dimaksudkan bukan kebebasan mutlak karena terdapat batasan-batasan yang diberikan oleh pasal-pasal dalam KUHPerdara yaitu Pasal 1320 ayat (1) KUHPerdara, Pasal 1320 ayat (2) KUHPerdara, Pasal 1320 ayat (4) jo. Pasal 1337 KUHPerdara, Pasal 1332 KUHPerdara, Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdara. Bentuk pembatasan terhadap penerapan berlakunya asas kebebasan berkontrak melalui asas iktikad baik dalam perjanjian kredit bank yaitu berupa adanya perjanjian yang mengharuskan formalitas atau bentuk tertentu, larangan memasukkan klausula-klausula yang bertentangan dengan kewajiban atau kepatutan dan campur tangan pemerintah melalui perangkat hukum yang dibuatnya. Pencantuman klausula eksonerasi tidak lain adalah untuk menjamin keamanan pihak bank terhadap kemungkinan wanprestasi atau ingkar janji atau bahkan kerugian yang dengan sengaja dibuat oleh debitur. Tidak ada larangan untuk pencantuman klausula eksonerasi dalam perjanjian baku selama tidak bertentangan dengan Pasal 18 UUPK. Namun jika ada klausula-klausula yang bertentangan dengan Pasal 18 ayat (1) dan ayat (2) UUPK, maka hanya klausula itu saja yang dinyatakan batal atau tidak berlaku. Upaya hukum yang dapat dilakukan oleh para pihak jika di dalam perjanjian kredit bank tidak terdapat asas iktikad baik sebagai pembatas kebebasan berkontrak adalah dengan melakukan upaya negosiasi diantara para pihak, namun jika negosiasi tersebut gagal, perselisihan para pihak yang bersengketa diselesaikan dengan musyawarah sehingga tidak

diperlukan kembali adanya penyelesaian sengketa melalui jalur mediasi, arbitrase maupun secara litigasi.²⁴

8. Mery Christian Putri dalam hasil penelitian menyimpulkan bahwa: 1) Masih ditemukan banyak terjadi perjanjian penerbitan kartu kredit antara bank penerbit kartu kredit (*issuer bank*) dengan pemegang kartu kredit yang tidak dilandasi iktikad baik dalam pra kontrak atau proses negosiasi sebelum pengisian dan pengiriman aplikasi permohonan kartu kredit. Tidak adanya iktikad baik pra kontrak dalam perjanjian tersebut dapat dilihat dari tidak dilaksanakannya kewajiban para pihak yang digunakan sebagai parameter pelaksanaan iktikad baik dalam suatu proses pra kontrak yaitu *duty to disclose* dan *duty to search*. 2) Tidak adanya iktikad baik dalam proses pra kontrak berakibat hukum pada dapat dibatalkannya perjanjian, dalam hal ini pemegang kartu kredit bisa melakukan pembatalan kartu kredit dengan cara mengajukan permohonan pembatalan kartu kredit ke penerbit kartu kredit yang bersangkutan. Apabila tidak bisa ditempuh cara tersebut, maka *cardholder* bisa mengajukan pembatalan perjanjian penerbitan kartu kredit ke Pengadilan Negeri.²⁵

9. Risanda Wahyu Angraini dalam hasil penelitian menyimpulkan bahwa: perjanjian yang dibuat PT. WOM Finance dengan konsumen ternyata masih memiliki celah hukum karena perjanjian ini belum memiliki perlindungan hukum yang cukup kuat baik bagi perusahaan maupun bagi konsumennya.

²⁴ Noorzana Muji Solikha, "Asas Itikad Baik sebagai Pembatasan Kebebasan Berkontrak dalam Perjanjian Kredit Bank," *Tesis*, MH UII Yogyakarta, 2015.

²⁵ Mery Christian Putri, "Itikad Baik Pra Kontrak dalam Perjanjian antara Bank Penerbit kartu Kredit dengan Cardholder untuk Penerbitan Kartu Kredit," *Tesis*, MH UII Yogyakarta, 2013.

Seharusnya dalam kegiatan pembiayaan konsumen yang dilakukan oleh PT. WOM Finance Cabang Purwokerto ini memiliki perlindungan hukum yang cukup aman bagi perusahaan pembiayaan. Hal ini dimaksudkan untuk meminimalisasi kerugian yang dialami oleh PT. WOM Finance Cabang Purwokerto dan seharusnya PT. WOM Finance Cabang Purwokerto juga memiliki ketentuan yang mengatur mengenai perlindungan atau hak-hak yang seharusnya diperoleh konsumen dalam setiap praktek pembiayaan konsumen yang dilakukannya.²⁶

10. Nuzul dalam hasil penelitian menyimpulkan bahwa: pelaksanaan perjanjian pembiayaan antara konsumen (debitur) dengan penjual (kreditur) masih terdapat adanya tindakan semena-mena dari salah satu pihak terhadap syarat-syarat dari perjanjian itu, terutama apabila terjadi permasalahan dalam pelaksanaan dari isi perjanjian itu. Untuk mengurangi dan menghindari terjadi hal-hal yang semacam itu maka dalam pembuatan perjanjian itu perlu adanya kata sepakat dan adanya keseimbangan diantara para pihak pelaku perjanjian.²⁷

11. Ary Primadyanta dalam hasil penelitian menyimpulkan bahwa: perjanjian sewa beli kendaraan bermotor berbentuk perjanjian baku dan merupakan bentuk perjanjian jual beli dengan cicilan, sehingga penggunaan nama perjanjian tidak sesuai dengan apa yang seharusnya diatur dalam perjanjian sewa beli karena secara substansial perjanjian sewa beli kendaraan bermotor

²⁶ Risanda Wahyu Anggraini, "Perlindungan Hukum Para Pihak di dalam Pembiayaan Konsumen atas Kendaraan Bermotor di PT. WOM Finance Cabang Purwokerto," *Tesis*, MH UII Yogyakarta, 2012.

²⁷ Nuzul, "Perlindungan Konsumen Pembeli dalam Perjanjian Jual Beli Sepeda Motor melalui Lembaga Pembiayaan," *Tesis*, MH UII Yogyakarta, 2008.

lebih mirip perjanjian jual beli dengan cicilan atau angsuran daripada dengan perjanjian sewa beli yang sebenarnya menurut hukum. Pelaku usaha sebagai pihak yang membuat perjanjian menggunakan klausula-klausula baku yang cenderung melepaskan, mengalihkan atau mengurangi tanggung jawabnya yang menurut hukum positif, yaitu UUPK, seharusnya menjadi tanggung jawabnya. Belum dilakukan penyesuaian dari isi perjanjian dengan ketentuan Pasal 18 ayat (4) UUPK, sehingga secara umum, hak-hak konsumen masih belum dilindungi karena pelaku usaha mementingkan terpenuhinya perlindungan bagi pihaknya terhadap resiko yang mungkin akan dihadapinya. Perjanjian sewa beli kendaraan bermotor tidak bertentangan dengan hukum yang berlaku. Pelaku usaha dapat mengalihkan tanggung jawabnya dari kemungkinan terjadinya resiko kepada pihak asuransi, tetapi tidak membebaskan tanggung jawabnya berdasarkan kontrak atau perjanjian yang tunduk pada ketentuan-ketentuan dalam KUHPerdara.²⁸

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya hanya membahas perlindungan konsumen dalam perjanjian (kontrak) secara normatif. Analisis permasalahan tentang perlindungan konsumen, perjanjian, dan iktikad baik prakontrak dalam hasil penelitian sebelumnya hanya menggunakan hukum positif atau peraturan perundang-undangan. Penelitian ini mengkaji perlindungan konsumen pada tahap prakontrak dalam perjanjian baku pembiayaan konsumen kendaraan bermotor roda empat di PT BCA Finance secara empiris.

²⁸ Ary Primadyanta, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Perjanjian Sewa Beli Kendaraan Bermotor Di Surakarta," *Tesis*, Magister Kenotariatan PPs Undip Semarang, 2006.

Dewasa ini, ada pandangan bahwa hukum bukan hanya yang peraturan yang tertulis, yaitu peraturan perundang-undangan dan perjanjian. Namun perlu dipahami bahwa ada bentuk hukum tidak tertulis. Hukum tidak tertulis tersebut yang tumbuh dan berkembang di masyarakat. Hal-hal yang mempengaruhi implementasi hukum perlindungan konsumen yang tidak tertulis, seperti interaksi antara konsumen dan pelaku usaha, perilaku konsumen, budaya hukum masyarakat, hubungan hukum perlindungan konsumen pada tahap prakontrak secara kausalitas, dan sebagainya.

Perbedaan lain dengan penelitian terdahulu adalah terdapat pada metode pengumpulan data, di mana penelitian ini menggunakan studi dokumen, kuesioner, dan wawancara untuk memperoleh bahan hukum dan data penelitian secara komprehensif. Hal itu berguna untuk mengkaji secara empiris tentang kondisi perlindungan konsumen pada tahap prakontrak dalam perjanjian pembiayaan kendaraan bermotor roda empat di PT BCA Finance Cabang Madiun, serta konsekuensi hukum apabila terdapat permasalahan (pelanggaran) dalam hubungan tersebut. Teori yang digunakan sebagai analisis yaitu teori hukum perlindungan konsumen dan teori hukum kontrak. Walaupun terdapat beberapa persamaan dengan hasil penelitian sebelumnya, orisinalitas penelitian ini dapat dipertanggungjawabkan secara akademik. Objek penelitian adalah kondisi perlindungan konsumen pada tahap prakontrak dalam perjanjian baku pembiayaan kendaraan bermotor roda empat di PT BCA Finance Cabang Madiun belum pernah dilakukan penelitian sebelumnya. Sehingga penelitian ini lebih komprehensif dalam mengkaji permasalahan tersebut secara empiris.

F. Kerangka Teori

Konsep negara hukum memandang bahwa hukum harus digunakan sebagai instrumen pengaturan mengenai kewenangan lembaga-lembaga negara, perwujudan Hak Asasi Manusi (HAM) dan keadilan.²⁹ Perlindungan konsumen lahir seiring gerakan pengakuan HAM di berbagai negara. Dewasa ini, hukum perlindungan konsumen mendapat cukup perhatian karena menyangkut aturan guna mensejahterakan masyarakat, bukan hanya masyarakat selaku konsumen yang mendapatkan perlindungan, namun pelaku usaha mempunyai hak yang sama untuk mendapatkan perlindungan hukum.³⁰ Dengan kata lain para pihak memiliki hak dan kewajiban yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Menurut Pasal 1 angka 1 UUPK mengatur bahwa Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Berdasarkan pengertian tersebut, perlindungan konsumen diharapkan memberi kepastian hukum terhadap pihak konsumen baik dilakukan oleh pelaku usaha maupun pemerintah. Perlindungan konsumen berkaitan dengan perlindungan hukum. Perlindungan konsumen sesungguhnya indentik dengan perlindungan yang diberikan hukum tentang hak-hak konsumen.³¹ Sehubungan dengan hal tersebut, penelitian ini ingin mengkaji perlindungan konsumen pada tahap prakontrak dalam perjanjian baku pembiayaan kendaraan bermotor roda empat secara empiris tentang realitas hukum yang berlaku dan berkembang pada tahap prakontrak di BCA Finance.

²⁹ John Pieris dan Wiwik Sri Widiarty, *Negara Hukum dan Perlindungan Konsumen Terhadap Produk Pangan Kadaluwarsa*, Jakarta: Pelangi Cendikia, 2007, hlm. 24.

³⁰ Celine Tri Siwi Kristiyanti, *Op.Cit.*, hlm. 1.

³¹ Andi Sri Rezky Wulandari dan Nurdiyana Tadjuddin, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Mitra Wacana Media, 2018, hlm. 27.

Pelindungan konsumen merupakan konsekuensi dan bagian dari kemajuan teknologi dan industri, karena perkembangan produk-produk industri di satu pihak, di pihak lain memerlukan perlindungan terhadap konsumen.³² Menurut Erman Rajagukguk perlindungan konsumen harus mendapat perhatian lebih, satu dan lain hal, karena investasi asing telah menjadi bagian pembangunan ekonomi Indonesia, di mana ekonomi Indonesia juga berkaitan dengan ekonomi dunia.³³ Persaingan dalam perdagangan internasional tersebut dapat membawa implikasi negatif bagi perlindungan konsumen.

Teori ekonomi Adam Smith berpengaruh terhadap pembentukan teori hukum perlindungan konsumen. Pandangan tersebut melahirkan dua teori besar: *Pertama*, perlindungan oleh pasar tanpa intervensi pemerintah; *Kedua*, perlindungan konsumen dengan intervensi pemerintah terhadap pasar.³⁴ Teori ekonomi mengenai hubungan antara konsumen dan produsen berimplikasi pada teori hukum yang berkembang pada era dominasi kebebasan individu dan liberalisme.³⁵ Kekuatan konsumen melahirkan teori dan doktrin dalam kontrak, yaitu kebebasan berkontrak dan hubungan kontrak. Doktrin tersebut sangat berpengaruh terhadap perkembangan hukum perlindungan konsumen.

Menurut Az. Nasution hukum perlindungan konsumen timbul akibat lemahnya posisi konsumen, sehingga perlu mendapatkan perlindungan hukum. Salah satu sifat dan tujuan hukum adalah memberikan perlindungan dan pengayoman kepada masyarakat. Hukum perlindungan konsumen merupakan

³² Inosentius Samsul, *Loc.Cit.*

³³ *Ibid.*, hlm. 3.

³⁴ John Pieris dan Wiwik Sri Widiarty, *Op.Cit.*, hlm. 40.

³⁵ *Ibid.*, hlm. 43.

bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas dan kaidah-kaidah, dan bersifat mengatur dan mengandung sifat melindungi konsumen.³⁶

John F. Kennedy dalam pidatonya di Kongres Amerika Serikat pada tanggal 15 Maret 1962 melalui *A special Message for the Protection of Consumer Interest* yang dalam masyarakat internasional lebih dikenal dengan *Declaration of Consumer Right*. Empat hak dasar konsumen (*the four consumer basic rights*) tersebut meliputi: 1) Hak untuk mendapat/memperoleh keamanan (*the right to safety*); 2) Hak untuk memperoleh informasi (*the right to be informed*); 3) Hak untuk memilih (*the right to choose*); 4) Hak untuk didengarkan (*right to be heard*).³⁷ Resolusi PBB Nomor 39/248 Tahun 1985 tentang Perlindungan Konsumen (*Guidelines for Consumer Protection*)³⁸ merumuskan berbagai kepentingan konsumen yang perlu dilindungi meliputi:

1. Perlindungan konsumen dari bahaya-bahaya terhadap kesehatan dan keamanannya.
2. Promosi dan perlindungan ekonomi sosial konsumen.
3. Tersedianya informasi yang memadai bagi konsumen untuk memberikan kemampuan kepada mereka melakukan pilihan yang tepat sesuai kehendak dan kebutuhan pribadi.
4. Pendidikan konsumen.
5. Tersedianya upah ganti rugi yang efektif.
6. Kebebasan untuk membentuk organisasi konsumen atau organisasi lainnya yang relevan dan memberikan kesempatan kepada organisasi tersebut untuk

³⁶ *Ibid.*, hlm. 64.

³⁷ Inosentius Samsul, *Op.Cit.*, hlm. 7.

³⁸ *Ibid.*

menyuarakan pendapatnya dalam proses pengambilan keputusan yang menyangkut kepentingan mereka.

Hak-hak konsumen dalam UUPK merupakan hak yang sudah melekat bagi siapapun yang berkedudukan sebagai konsumen, sekaligus sebagai subjek. Perlindungan konsumen di Indonesia mendapat pengakuan dengan lahirnya UUPK. Hak-hak konsumen yang berlaku secara universal dan diakui hukum internasional telah diadopsi dalam UUPK. Hak-hak konsumen yang diatur dalam Pasal 4 UUPK meliputi:

1. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

8. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Eksistensi substansi hukum perlindungan konsumen sebenarnya berakar pada teori ekonomi (hukum) pasar.³⁹ Perlindungan konsumen di Indonesia berdasarkan tentang hak-hak warga negara yang dijamin konstitusi. Hukum perlindungan konsumen adalah peraturan perundang-undangan, baik undang-undang maupun peraturan perundangan lainnya serta putusan hakim yang substansinya mengatur mengenai kepentingan konsumen. Pentingnya perlindungan konsumen selain untuk HAM, melainkan untuk mencapai keadilan berbagai pihak, khususnya konsumen. Tujuan hukum perlindungan konsumen secara langsung adalah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen. Secara tidak langsung, hukum perlindungan konsumen secara mendorong produsen untuk melakukan usaha dengan penuh tanggung jawab.⁴⁰

Menurut Pasal 1313 KUHPerdata pengertian perjanjian adalah suatu perbuatan di mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Istilah perjanjian sama dengan kontrak, yang pada prinsipnya terdiri dari satu atau serangkaian janji yang dibuat oleh para pihak.⁴¹

³⁹ *Ibid.*, hlm 26.

⁴⁰ Celine Tri Siwi Kristiyanti, *Op.Cit.*, hlm. 10.

⁴¹ Ridwan Khairandy, *Op.Cit.*, hlm. 1.

Esensi dari kontrak adalah kesepakatan (*agreement*).⁴² Sumber hukum perjanjian (kontrak) di Indonesia adalah KUHPerdara. Berkaitan dengan perjanjian baku lebih lanjut secara khusus diatur dalam UUPK.

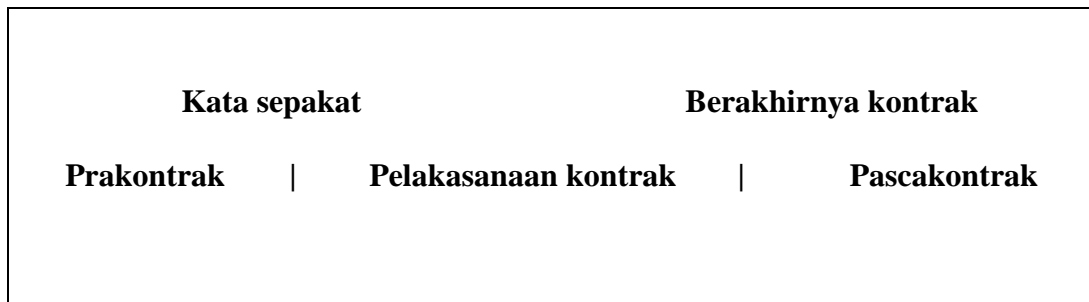
Syarat syahnya suatu perjanjian diatur dalam 1320 KUHPerdara mencakup: 1) kesepakatan; 2) kecakapan para pihak; 3) suatu hal (objek) tertentu; 4) suatu sebab (kausa) yang halal. Pasal 1320 KUHPerdara sebenarnya membatasi kebebasan kontrak melalui pengaturan persyaratan sahnyanya perjanjian. Pada perkembangannya, ternyata kebebasan berkontrak dapat menimbulkan ketidakadilan, karena untuk mencapai asas kebebasan berkontrak harus didasarkan pada posisi tawar (*bergaining position*) para pihak yang seimbang.⁴³ Asas kebebasan berkontrak yang diatur dalam Pasal 1338 KUHPerdara bahwa para pihak memiliki kebebasan untuk membuat perjanjian, apapun isi dan bagaimanapun bentuknya. Suatu perjanjian tidak dapat ditarik kembali selain dengan sepakat kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang oleh undang-undang dinyatakan cukup untuk itu.

Periode atau tahap atau fase dalam kontrak secara umum dibagi menjadi 3 (tiga) meliputi: 1) Periode prakontrak (*pre contractual period*); 2) Periode pelaksanaan kontrak (*contractual performance period*); 3) Periode pascakontrak (*post contractual periode*).⁴⁴ Suatu perjanjian (kontrak) dimulai sejak dilakukan proses penawaran atau promosi kepada konsumen atau negosiasi kontrak oleh para pihak. Lebih lanjut untuk mempermudah memahami tahap dalam kontrak dapat digambarkan sebagai berikut:

⁴² *Ibid.*, hlm. 75.

⁴³ *Ibid.*

⁴⁴ *Ibid.*, hlm. 70.



Gambar 1.1. Periode dalam Kontrak
(Sumber: Ridwan Khairandy, 2013:72)

Berdasarkan gambar di atas, periode dalam kontrak secara lebih lanjut dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Periode prakontrak merupakan masa sebelum para pihak mencapai kesepakatan mengenai rencana transaksi yang mereka adakan. Pada periode ini dilakukan dengan negosiasi atau perundingan para pihak mengenai rencana kerjasama atau transaksi di antara mereka (para pihak).⁴⁵ Negosiasi adalah suatu metode untuk mencapai perjanjian (kesepakatan) dengan unsur kooperatif maupun kompetitif.⁴⁶
2. Periode pelaksanaan kontrak ketika para pihak yang mengadakan kontrak melaksanakan isi kesepakatan.⁴⁷ Periode ini dimulai sejak para pihak mencapai kesepakatan, dan berakhir seiring dengan berakhirnya kontrak.
3. Periode pasca kontrak adalah periode yang terakhir dan setelah berakhirnya kontrak.⁴⁸ Periode ini berakhir ketika konsumen telah memenuhi kewajiban, yaitu membayar angsuran sesuai jadwal dalam perjanjian atau melakukan pelunasan dipercepat sesuai kesepakatan para pihak.

⁴⁵ *Ibid.*

⁴⁶ Alan N. Schoonmaker, *Langkah-langkah Memenangkan Negoisasi*, Diterjemahkan oleh Burhan Wisnubrata, Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo, 1993, hlm. 6.

⁴⁷ Ridwan Khairandy, *Op.Cit.*, hlm. 72.

⁴⁸ *Ibid.*

Suatu perjanjian harus dilaksanakan dengan iktikad baik oleh para pihak. Lebih lanjut Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdara mengatur bahwa perjanjian itu harus dilaksanakan dengan iktikad baik. Iktikad baik (*good faith*) dibedakan menjadi 2 (dua) yaitu iktikad baik prakontrak dan iktikad baik pelaksanaan kontrak.⁴⁹ Iktikad baik prakontrak adalah iktikad yang harus ada pada saat para pihak melakukan negosiasi atau sejak awal tahap dalam kontrak. Iktikad baik prakontrak memiliki makna kejujuran (*honesty*). Iktikad baik tersebut disebut iktikad baik subjektif, karena didasarkan pada kejujuran para pihak yang melakukan negosiasi. Iktikad baik dalam konteks Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdara tidak sama dengan kejujuran dalam melaksanakan kontrak. Dengan demikian, iktikad baik prakontrak (hubungan prakontraktual) berdasarkan kejujuran para pihak dalam proses negoisasi kontrak.

Iktikad baik pelaksanaan kontrak disebut iktikad baik objektif. Hal tersebut mengacu pada isi suatu kontrak (perjanjian) yang harus patut dan rasional.⁵⁰ Isi kontrak mencakup hak dan kewajiban para pihak yang melakukan atau membuat kontrak. Hak dan kewajiban yang diatur dalam kontrak tersebut harus patut dan rasional pula. Dengan demikian, iktikad baik pelaksanaan kontrak bermakna bahwa para pihak dalam melaksanakan isi kontrak secara patut dan rasional.

Asas iktikad baik berkontrak baik menurut hukum kontrak nasional dan internasional merupakan prinsip yang fundamental.⁵¹ Sehingga harus ada iktikad baik pada waktu prakontrak, pelaksanaan kontrak, dan pasca kontrak.

⁴⁹ *Ibid.*, hlm. 91-92.

⁵⁰ *Ibid.*

⁵¹ *Ibid.*

Dunia bisnis membutuhkan prinsip ini agar sebuah kontrak dapat direalisasikan atas dasar rasa percaya antara para pihak. Kontrak dalam sistem hukum kontinental, mensyaratkan kewajiban iktikad baik bukan saja ketika kontrak ditandatangani, tetapi sebelum kontrak ditandatangani pula. Sebagaimana KUHPerdara Indonesia merupakan hukum peninggalan Belanda, yang esensinya menganut sistem hukum kontinental. Menurut sistem hukum kontinental, iktikad baik dalam melaksanakan kontrak mengacu pada pelaksanaan isi kontrak secara patut dan rasional.

Perjanjian dari masa ke masa mengalami perubahan bentuk dan lahirnya bentuk baru perjanjian. Salah satu bentuk perjanjian yang digunakan dan berkembang di masyarakat adalah perjanjian dengan klausula baku. Menurut Pasal 1 angka 10 UUPK Klausula Baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen. Pasal 18 ayat (1) UUPK mengatur bahwa Klausula Baku yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian dilarang bagi pelaku usaha, apabila dalam pencantumannya mengandung unsur-unsur atau pernyataan sebagai berikut:

1. Pengalihan tanggungjawab dari pelaku usaha kepada konsumen;
2. Pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
3. Pelaku usaha berhak menolak penyerahan uang yang dibayarkan atas barang atau jasa yang dibeli oleh konsumen;

4. Pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli secara angsuran;
5. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli konsumen;
6. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi objek jual beli jasa;
7. Tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan atau lanjutan dan / atau perubahan lanjutan yang dibuat secara sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;
8. Konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.

Lebih lanjut Pasal 18 ayat (2) UUPK mengatur bahwa Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti. Konsekuensi pelanggaran terhadap ketentuan tersebut, Pasal 18 ayat (3) UUPK mengatur bahwa Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum. Pasal 18 ayat (4) UUPK mengatur bahwa Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan Undang-undang ini.

Klausula baku mempunyai ciri berikut: 1) Sebuah klausula dalam suatu perjanjian yang dibuat secara sepihak oleh pelaku usaha, yang posisinya relatif lebih kuat dibandingkan konsumen; 2) Konsumen sama sekali tidak dilibatkan dalam menentukan isi klausula tersebut; 3) Dibuat dalam bentuk tertulis dan massal; 4) Konsumen terpaksa menerima isi perjanjian karena didorong kebutuhan. Klausula baku pada umumnya mengandung klausula eksonerasi. Menurut Sidarta, klausula eksonerasi adalah klausula yang mengandung kondisi membatasi atau bahkan menghapus sama sekali tanggungjawab yang semestinya dibebankan kepada pihak produsen/penyalur produk (penjual).⁵² Akibat perjanjian baku, tidak ada keseimbangan posisi tawar-menawar antara produsen/penyalur produk (kreditur) dengan pihak konsumen (debitur).

Lembaga pembiayaan adalah badan usaha yang melakukan kegiatan pembiayaan dalam bentuk penyediaan dana atau barang modal. Konsumen (debitur) dan lembaga pembiayaan (kreditur) terikat hubungan kontraktual, yang ditunjukkan oleh adanya kontrak atau perjanjian yang ditandatangani oleh kedua pihak. Kontrak tersebut memuat hak dan kewajiban para pihak beserta sanksi bagi yang wanprestasi. Pembiayaan konsumen (*consumer finance*) adalah kegiatan pembiayaan untuk pengadaan barang berdasarkan kebutuhan konsumen dengan cara pembayaran angsuran.⁵³ Pembiayaan konsumen adalah suatu pinjaman atau kredit yang diberikan oleh suatu perusahaan kepada debitur untuk pembelian barang atau jasa yang akan dikonsumsi oleh konsumen, dan bukan untuk tujuan produksi ataupun distribusi.

⁵² Celine Tri Siwi Krisdayanti, *Op.Cit.*, hlm. 140-141

⁵³ Khotibul Umam, *Loc.Cit.*

Pasal 6 Peraturan Menteri Keuangan Nomor 84/PMK.012/2006 tentang Perusahaan Pembiayaan mengatur bahwa kegiatan perusahaan pembiayaan konsumen meliputi kebutuhan konsumen: 1) Pembiayaan kendaraan bermotor; 2) Pembiayaan alat-alat rumah tangga; 3) Pembiayaan barang-barang elektronik; 4) Pembiayaan perumahan. Kendaraan bermotor adalah mobil dengan berbagai jenis, tipe, dan merk, serta sepeda motor dan scuter.⁵⁴ Dengan kata lain mobil merupakan objek yang dapat dibiayai melalui kredit pembiayaan konsumen yang dilakukan oleh lembaga pembiayaan.

Perusahaan pembiayaan konsumen dapat didirikan oleh institusi nonbank maupun oleh bank. Bank sebagai lembaga keuangan konvensional dinilai tidak mampu lagi menanggulangi perkembangan akan penyaluran kredit di masyarakat. Setelah itu muncul berbagai lembaga pembiayaan. Kelebihan pembiayaan melalui *leasing* (lembaga pembiayaan) meliputi: 1) unsur fleksibilitas; 2) ongkos lebih murah; 3) penghematan pajak; 4) pengaturannya tidak terlalu *complicated*; 5) kriteria bagi *lessee* yang longgar; 6) pemutusan kontrak *leasing* oleh *lessee*; 7) pembukuan yang lebih mudah.⁵⁵ Kelemahan pembiayaan melalui *leasing* meliputi: 1) biaya bunga yang tinggi; 2) biaya marginal yang tinggi; 3) kurangnya perlindungan hukum; 4) proses eksekusi *leasing* macet yang sulit.⁵⁶ Hubungan antara para pihak dalam pembiayaan kendaraan roda empat pada tahap prakontrak sebagai berikut:

⁵⁴ Daeng Naja, *Hukum Kredit dan Bank Garansi*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2005, hlm. 233.

⁵⁵ Munir Fuady, *Hukum tentang Pembiayaan dalam Teori dan Praktek: Leasing, Factoring, Modal Ventura, Pembiayaan Konsumen, Kartu Kredit*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 1995, hlm. 33-35.

⁵⁶ *Ibid.*, hlm. 35-37.



Gambar 1.2. Hubungan Para Pihak dalam Pembiayaan Mobil
(Sumber Munir Fuady, 1995:20)

Pembelian mobil secara kredit melalui perusahaan pembiayaan melibatkan pihak ketiga dan serta perjanjian tambahan. Konsumen sebagai pihak yang lemah dalam perjanjian baku pembiayaan kendaraan roda empat perlu mendapatkan perlindungan hukum dalam tahap prakontrak, khususnya oleh pelaku usaha. Prinsip perlindungan hukum bersumber pada pengakuan dan perlindungan HAM.⁵⁷ Hukum perlindungan konsumen merupakan bagian hukum konsumen yang memuat kaidah bersifat mengatur dan mengandung sifat yang melindungi konsumen.⁵⁸ Perjanjian baku dibutuhkan dalam kegiatan ekonomi, karena cepat, biaya murah, efektif dan efisien. Perlindungan konsumen melindungi dan memberi keseimbangan dampak hubungan hukum produsen dan konsumen.⁵⁹ Sehingga erat kaitannya perlindungan konsumen dalam perjanjian pembiayaan konsumen.

⁵⁷ Philipus M. Hadjono, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia: Sebuah Studi tentang Prinsip-Prinsipnya, Penanganannya oleh Pengadilan dalam Lingkup Peradilan Umum dan Pembentukan Peradilan Administrasi Negara*, Surabaya: Bina Ilmu, 1987, hlm. 38.

⁵⁸ Az. Nasution, *Konsumen dan Hukum: Tinjauan Sosial, Ekonomi dan Hukum pada Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: Pustaka Sinar, 1995, hlm. 65

⁵⁹ Erman Rajagukguk, et.al., *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: Mandar Maju, 2000, hlm. 27.

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk penelitian hukum nondoktrinal (empiris) karena mengkaji hukum tidak hanya sebatas dalam bentuk perjanjian (kontrak tertulis). Namun penelitian ini mengkaji realitas hukum yang ada di masyarakat, yaitu perlindungan konsumen pada tahap prakontrak dalam perjanjian baku pembiayaan kendaraan bermotor roda empat di PT BCA Finance Cabang Madiun. Penelitian hukum nondoktrinal menempatkan hasil amatan atas realitas sosial melalui proses pencarian (*searching*) dan penelitian (*research*) bukan hanya norma abstrak atau amar putusan, melainkan pola-pola hubungan baik korelasi maupun kausalitas hukum.⁶⁰ Penelitian hukum empiris adalah penelitian hukum positif yang tidak tertulis tentang perilaku masyarakat dalam hubungan hidup bermasyarakat.⁶¹

2. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah sesuatu yang diteliti berupa benda atau orang yang dapat memberikan data penelitian.⁶² Objek atau fokus penelitian adalah pola perilaku antara konsumen dengan perusahaan tentang perlindungan konsumen pada tahap prakontrak dalam perjanjian baku pembiayaan kendaraan bermotor roda empat di PT BCA Finance Cabang Madiun. Subjek penelitian ini adalah konsumen produk atau unit KKB di BCA Finance Cabang Madiun.

⁶⁰ Soetandyo Wignjosoebroto, *Hukum: Konsep dan Metode*, Malang: Setara Press, 2013, hlm. 120.

⁶¹ Abdulkadir Muhamad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2004, hlm, 101.

⁶² M. Syamsudin, *Operasional Penelitian Hukum*, Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2007, hlm. 52

3. Data Penelitian

a. Data Primer

Penelitian ini membutuhkan data primer tentang perlindungan konsumen pada tahap prakontrak dalam perjanjian baku pembiayaan kendaraan bermotor roda empat di PT BCA Finance Cabang Madiun yang diperoleh melalui kuesioner, wawancara, serta pengumpulan dokumen bahan hukum primer. Hal tersebut karena pemaknaan hukum dalam penelitian ini bukan sekedar norma positif dan kontrak tertulis, melainkan termasuk pola interaksi dan perilaku konsumen dalam hubungan hukum prakontrakual. Bahan hukum primer dalam penelitian ini adalah semua peraturan perundangan-undangan tentang perlindungan konsumen dan hukum perjanjian, serta perjanjian pembiayaan konsumen untuk kendaraan bermotor roda empat (kontrak) antara pihak BCA Finance dengan konsumen. Perjanjian tersebut dapat dikategorikan sebagai perjanjian baku karena dibuat oleh salah satu pihak yaitu BCA Finance. Kontrak tersebut memiliki kekuatan hukum seperti undang-undang (mengikat) bagi para pihak sebagaimana asas *pacta sunt servanda*. Data primer berupa bahan hukum dalam penelitian ini meliputi:

- 1) Perjanjian Pembiayaan Konsumen (PPK) PT BCA Finance
- 2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- 3) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- 4) Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2009 Tentang Lembaga Pembiayaan

- 5) Peraturan Menteri Keuangan Nomor 84/PMK.012/2006 tentang Perusahaan Pembiayaan
- 6) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan

b. Data Sekunder

Data sekunder berfungsi untuk mendukung dan membantu menjawab, serta menganalisis permasalahan penelitian ini. Data sekunder meliputi buku-buku teks, laporan penelitian hasil (tesis), jurnal tentang hukum perlindungan konsumen dan hukum perjanjian, serta hasil wawancara secara mendalam dengan konsumen BCA Finance yang berpedoman pada kuesioner untuk memperkuat dan mendukung data primer yang diperoleh. Selain itu, data atau bahan hukum tersier berupa *Black Law Dictionary* dan Kamus Besar Bahasa Indonesia untuk membantu membuat definisi konseptual dan operasional instrumen penelitian.

4. Pendekatan Penelitian

Penelitian hukum ini menggunakan 3 (tiga) pendekatan yaitu pendekatan peraturan perundang-undangan, pendekatan studi kasus, dan pendekatan konsep. *Pertama*, pendekatan peraturan perundang-undangan (*statute approach*) memiliki sifat *comprehensive*, *all-inclusive*, dan *systematic*.⁶³ Pendekatan ini digunakan untuk menemukan dan menganalisis aturan hukum (norma hukum dalam arti hukum positif) yaitu berkaitan dengan peraturan perundang-undangan tentang perlindungan konsumen dan hukum perjanjian.

⁶³ Johnny Ibrahim, *Teori dan Metode Penelitian Hukum Normatif*, Malang: Bayumedia Publishing, 2005, hlm. 302-303.

Kedua, pendekatan studi kasus digunakan untuk menganalisis suatu kasus yang berkaitan dengan isu-isu hukum perlindungan konsumen dalam penelitian ini. Hal tersebut berfungsi untuk menggambarkan kondisi perlindungan konsumen pada tahap prakontrak dalam perjanjian baku pembiayaan kendaraan bermotor roda empat di PT BCA Finance Cabang Madiun. *Ketiga*, pendekatan konsep digunakan untuk membuat definisi konseptual dan definisi operasional instrumen penelitian (kuesioner) tentang kondisi kondisi perlindungan konsumen pada tahap prakontrak dalam perjanjian baku pembiayaan kendaraan bermotor roda empat di PT BCA Finance Cabang Madiun. Fungsi pendekatan konsep adalah memunculkan objek-objek yang menarik perhatian dari sudut pandang praktis dan sudut pandang pengetahuan dalam pikiran atribut tertentu.⁶⁴

5. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi pustaka (dokumen), kuesioner (angket), dan wawancara (*interview*). Metode pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi:

a. Studi dokumen

Studi dokumen digunakan untuk memperoleh bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier tentang perlindungan konsumen dan hukum kontrak. Data atau bahan hukum primer berupa: 1) Kontrak tertulis, yaitu Perjanjian Pembiayaan Konsumen PT BCA Finance; 2) Peraturan perundang-undangan terkait perlindungan konsumen dan hukum perjanjian (kontrak) diperoleh melalui perpustakaan dan internet.

⁶⁴ *Ibid.*, hlm. 306.

Data atau bahan hukum sekunder mencakup buku-buku teks, laporan penelitian hasil, jurnal tentang perlindungan konsumen dan hukum kontrak, serta bahan hukum tersier berupa kamus diperoleh dari perpustakaan maupun internet. Pengumpulan data atau bahan hukum melalui studi dokumen, yaitu dengan membaca, mengkaji, menelaah, dan mempelajari bahan-bahan hukum yang berhubungan dengan permasalahan penelitian ini.

b. Kuesioner

Kuesioner (angket) merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh data tentang kondisi perlindungan konsumen pada tahap prakontrak dalam perjanjian baku pembiayaan kendaraan bermotor roda empat di PT BCA Finance Cabang Madiun. Instrumen penelitian kuesioner disusun berdasarkan konsep, teori dan peraturan perundang-undangan tentang hukum perlindungan konsumen dan hukum kontrak yang berlaku di Indonesia. Aspek-aspek atau indikator digunakan untuk memperoleh informasi tentang permasalahan penelitian tersebut meliputi: 1) pemenuhan hak-hak konsumen pada tahap prakontrak; 2) iktikad baik prakontrak dari konsumen; 3) iktikad baik prakontrak oleh pelaku usaha. Data primer penelitian berupa data kuantitatif skala sikap (Likert) yang diperoleh dari subjek penelitian, yaitu konsumen unit KKB di BCA Finance Cabang Madiun. Teknik pengambilan sampel (*sampling*) yang digunakan dalam penelitian ini adalah *simple random sampling* (secara acak). Validasi instrumen penelitian melalui uji validitas dan uji reabilitas dengan bantuan program SPSS.

c. Wawancara

Wawancara dilakukan untuk menggali data yang berhubungan dengan perlindungan konsumen pada tahap prakontrak dalam perjanjian baku pembiayaan kendaraan bermotor roda empat di PT BCA Finance Cabang Madiun. Pada tahap prakontrak yang berhubungan langsung dengan konsumen adalah marketing selaku wakil perusahaan (BCA Finance). Wawancara yang digunakan adalah semi terstruktur (*semistructure interview*)⁶⁵ dengan menggunakan pedoman instrumen kuesioner yang telah disusun sebelumnya. Hal tersebut berguna untuk memperoleh data dan informasi secara lebih mendalam untuk memperkuat dan mendukung data kuantitatif yang diperoleh sebelumnya. Informan atau narasumber dalam penelitian ini sebagai berikut:

- 1) Erdian Sulistyono (Marketing KKB di BCA Finance Cabang Madiun)
- 2) Nungky Alifandy (Marketing KKB di BCA Finance Cabang Madiun)
- 3) Anggi Retsana (Customer Service dan Account Payable Payment di BCA Finance Cabang Madiun)
- 4) Putut Mudriyanto (Konsumen KKB di BCA Finance Cabang Madiun)
- 5) Tyan Permana (Konsumen KKB di BCA Finance Cabang Madiun)

6. Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif terhadap bahan hukum dan hasil wawancara, serta analisis deskriptif kuantitatif terhadap data primer yang diperoleh melalui kuesioner.

⁶⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2010, hlm. 319.

Dengan kata lain analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah campuran (gabungan). Analisis bahan hukum dapat memberikan makna yang terkandung dalam bahan hukum yang diperoleh dengan memberikan perspektif.⁶⁶ Perspektif yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian empiris terhadap realitas hukum yang terjadi (berlaku) dalam hubungan prakontraktual. Bahan hukum atau data penelitian yang diperoleh dari studi dokumen, kuesioner, dan wawancara tersebut akan dielaborasi teori untuk menjawab dan menganalisis permasalahan dalam penelitian ini.

Proses analisis deskriptif kualitatif melalui 4 (empat) komponen (tahapan) sebagaimana yang dikemukakan oleh Milles dan Hubberman⁶⁷ sebagai berikut : 1) Pengumpulan data terkait tentang perjanjian pembiayaan konsumen BCA Finance dan peraturan perundang-undangan terkait hukum perlindungan konsumen dan hukum perjanjian (kontrak), kuesioner untuk memperoleh data kuantitatif tentang kondisi perlindungan konsumen pada tahap prakontrak dalam perjanjian baku pembiayaan kendaraan roda empat di BCA Finance Cabang Madiun, serta wawancara terhadap narasumber (informan); 2) Reduksi berkaitan dengan proses penyesuaian antara data penelitian yang diperoleh dengan rumusan masalah dalam penelitian ini; 3) Sajian data, yaitu data penelitian yang telah direduksi kemudian disajikan secara teks naratif (deskriptif) dalam pembahasan untuk menjawab, menggambarkan, dan menganalisis permasalahan penelitian; 4) Penarikan kesimpulan terhadap data penelitian yang diperoleh tentang kondisi

⁶⁶ M. Syamsudin, *Op.Cit.*, hlm. 93.

⁶⁷ H.B. Sutopo, *Metodologi Penelitian*, Surakarta: UNS Press, 2002, hlm. 91.

perlindungan konsumen pada tahap prakontrak dalam perjanjian baku pembiayaan kendaraan roda empat di BCA Finance Cabang Madiun.

Sementara itu, data kuantitatif penelitian ini dikumpulkan melalui kuesioner yang diisi oleh konsumen (subjek penelitian). Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas korelasi product moment *Pearson* dan uji reabilitas KR-20 (*Cronbach Alpha*). Data kuantitatif tersebut akan disajikan secara deskriptif kuantitatif menggunakan bantuan statistik dan grafik histogram atau diagram. Sehingga diperoleh data yang valid dan reliabel untuk menggambarkan permasalahan penelitian ini. Oleh karena itu, untuk memudahkan analisis kuantitatif tersebut dibantu dengan program SPSS.

Kedua analisis tersebut digunakan untuk ini menguraikan, menafsirkan dan menggambarkan bahan hukum dan data penelitian yang terkumpul secara sistemik dan sistematis. Untuk menyajikan data penelitian tersebut agar lebih bermakna dan mudah dipahami adalah menggunakan *interactive model analysis*.⁶⁸ Bahan hukum dan data penelitian yang diperoleh dari studi dokumen, kuesioner, dan wawancara dielaborasi untuk menjawab dan menganalisis permasalahan penelitian ini. Kemudian hasil penelitian ini dibuat dalam bentuk laporan yang bersifat deskriptif kualitatif yang didukung dengan data kuantitatif. Hasil penelitian ini memuat suatu kerangka konseptual mengenai analisis hukum secara empiris terhadap perlindungan konsumen pada tahap prakontrak dalam perjanjian baku pembiayaan kendaraan roda empat di PT BCA Finance Cabang Madiun.

⁶⁸ M.B. Milles dan A.M. Hubberman, *Analisis Data Kualitatif*, Diterjemahkan oleh Tjetjep Rohidi dan Mulyarto, Jakarta: UI Percetakan, 1992, hlm. 16.

7. Pertanggungjawaban Sistematika

Sistematika penulisan hasil penelitian (tesis) ini dapat diringkas ke dalam BAB dan Sub-Bab yang dapat diuraikan seperti di bawah ini:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi atau memuat tentang uraian Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Tinjauan Pustaka atau Orisinalitas, Kerangka Teori, Metode Penelitian, dan Pertanggungjawaban Sistematika. Penelitian ini diharapkan terarah dan fokus, serta dibatasi pada permasalahan yang telah ditetapkan dalam rumusan masalah penelitian.

BAB II : KERANGKA TEORETIK TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PERJANJIAN PEMBIAYAAN KONSUMEN

Bab ini berisi atau memuat tentang uraian konsep dan kerangka teoretik yang diperoleh melalui berbagai sumber untuk menjawab dan mengalisis permasalahan dalam penelitian ini. Teori yang akan digunakan dan diuraikan pada bagian ini mencakup tinjauan umum tentang perlindungan konsumen, perjanjian (kontrak), dan pembiayaan kendaraan bermotor roda empat.

BAB III : ANALISIS PERLINDUNGAN KONSUMEN PADA TAHAP PRAKONTRAK DALAM PERJANJIAN BAKU PEMBIAYAAN KENDARAAN BERMOTOR RODA EMPAT DI PT BCA FINANCE CABANG MADIUN

Bab ini menyajikan pembahasan hasil penelitian berupa data penelitian yang diperoleh dengan menggunakan studi pustaka (dokumen), kuesioner (angket), dan wawancara. Analisis data penelitian tersebut menggunakan

model gabungan (campuran) antara analisis deskriptif kualitatif dan analisis deskriptif kuantitatif. Analisis data berdasarkan tinjauan pustaka, konsep, dan teori yang telah diuraikan pada BAB I dan II. Hal tersebut berguna untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Bab ini menguraikan pembahasan permasalahan penelitian ini meliputi: 1) Analisis kondisi perlindungan konsumen pada tahap prakontrak dalam perjanjian baku pembiayaan kendaraan bermotor roda empat di PT BCA Finance Cabang Madiun. 2) Analisis konsekuensi hukum terhadap permasalahan perlindungan konsumen pada tahap prakontrak dalam perjanjian baku pembiayaan kendaraan bermotor roda empat di PT BCA Finance Cabang Madiun

BAB IV : PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil dan pembahasan penelitian, serta rekomendasi (saran) yang diberikan penulis terhadap permasalahan penelitian.