

BAB III

**ANALISIS PERLINDUNGAN KONSUMEN PADA TAHAP
PRAKONTRAK DALAM PERJANJIAN PEMBIAYAAN KENDARAAN
BERMOTOR RODA EMPAT DI PT BCA FINANCE CABANG MADIUN**

A. Deskripsi Umum Hasil Penelitian

BCA Finance berdiri pada tahun 1981 dengan nama PT Central Sari Metropolitan Leasing Corporation (CSML) yang memiliki fokus usaha pada pembiayaan komersial, seperti pembiayaan mesin-mesin produksi, alat berat dan transportasi. Perusahaan ini pada tahun 2001 berubah nama menjadi PT Central Sari Finance (CSF) sejalan dengan perubahan kepemilikan saham, di mana Bank Central Asia (BCA) menjadi pemegang saham mayoritas, serta perubahan fokus usaha menjadi pembiayaan kendaraan bermotor roda empat (mobil). Kemudian pada tanggal 28 Maret 2005 sesuai dengan Surat Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia No.C-08091 HT.01.04.TH.2005, maka perusahaan ini berubah nama menjadi PT BCA Finance.¹⁹²

Seiring dengan perubahan nama tersebut, pertumbuhan BCA Finance semakin meningkat. Hal ini tercermin dari peningkatan jumlah realisasi pembiayaan dan total aset secara signifikan. BCA Finance terus berupaya meningkatkan *market share*, baik dengan penerapan strategi yang tepat, melakukan ekspansi pembukaan cabang-cabang baru maupun dengan senantiasa memberikan pelayanan terbaik kepada para konsumennya.

¹⁹² https://www.bcafinance.co.id/PROFILE/SEJARAH_PERUSAHAAN, Akses 20 Agustus 2019.

Perusahaan ini telah memiliki jaringan usaha relatif luas yang tersebar di berbagai kota di Indonesia. Salah satu cabang adalah BCA Finance Cabang Madiun yang beralamat di Pertokoan Suncity Festival Jl. Letjen S. Parman No. 8 Kelurahan Oro-Oro Ombo, Kecamatan Kartoharjo, Kota Madiun. Cabang ini mulai beroperasi sejak Desember tahun 2012 hingga sekarang.¹⁹³ BCA Finance Cabang Madiun melakukan kegiatan usaha pembiayaan kendaraan bermotor roda empat melayani konsumen di wilayah eks karesidenan Madiun atau nomor kendaraan AE mencakup Madiun Kota/Kabupaten, Ngawi, Magetan, Ponorogo, dan Pacitan. Cabang ini dipilih sebagai lokasi penelitian karena tersedianya informasi dan data yang diperlukan untuk menganalisis permasalahan dalam penelitian ini.

BCA Finance Cabang Madiun memiliki 3 (tiga) unit/divisi marketing dalam memasarkan produk pembiayaan mobil. Pertama, *New Car* yaitu divisi yang memiliki fokus pemasaran produk pembiayaan mobil baru yang bekerjasama dengan *dealer* mobil. Kedua, *Used Car* yaitu divisi yang memiliki fokus pemasaran produk pembiayaan mobil bekas yang bekerjasama dengan *showroom* mobil. Ketiga, KKB yaitu divisi yang memiliki fokus pemasaran produk pembiayaan mobil (*car financing*) baik baru maupun bekas, serta pinjam dana dengan jaminan BPKB (*refinancing*) kepada nasabah BCA yang bekerjasama dengan marketer dan kantor-kantor cabang BCA. Fokus penelitian adalah perlindungan konsumen pada tahap prakontrak di unit KKB - PT BCA Finance Cabang Madiun.

¹⁹³ Wawancara dengan Anggi Retsana, Customer Service BCA Finance, 8 Agustus 2019.

Kredit Kendaraan Bermotor (KKB) BCA merupakan produk atau jasa pembiayaan kendaraan bermotor roda empat bagi nasabah BCA. KKB BCA memberikan berbagai alternatif metode pembiayaan untuk menjamin konsumen mendapatkan mobil yang diinginkan.¹⁹⁴ Sehubungan dengan pemasaran produk tersebut kepada konsumen (nasabah), BCA Finance bekerjasama dengan pihak marketer dan kantor-kantor cabang BCA setempat. Keuntungan atau keunggulan produk KKB BCA antara lain: 1) Suku bunga yang kompetitif, di mana *flat* dan *fix* selama waktu tenor; 2) Proses aplikasi yang cepat dengan syarat pengajuan mudah dan proses persetujuan kredit relatif singkat; 3) Berbagai program pembiayaan inovatif yang sesuai dengan kebutuhan konsumen; 4) Pengalaman dan pengamanan menjamin keamanan BPKB konsumen; 5) Pembayaran fleksibel (praktis) karena angsuran bulanan akan di autodebet dari rekening BCA.¹⁹⁵

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kondisi perlindungan konsumen pada tahap prakontrak dalam perjanjian baku pembiayaan kendaraan bermotor roda empat di Unit KKB - PT BCA Finance Cabang Madiun. Aspek yang dapat menjadi gambaran kondisi perlindungan konsumen pada tahap prakontrak tersebut meliputi: 1) pemenuhan hak-hak konsumen pada tahap prakontrak; 2) iktikad baik prakontrak dari konsumen; 3) iktikad baik prakontrak oleh pelaku usaha. Untuk memperoleh data yang terkait ketiga aspek tersebut, pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner melalui *google form* yang dibagikan kepada konsumen (responden penelitian) melalui pesan

¹⁹⁴ <https://www.bca.co.id/individu/Produk/Pinjaman/KKB>, Akses 20 Agustus 2019.

¹⁹⁵ *Ibid.*

singkat *whatsapp* pada tanggal 6-9 Agustus 2019. Kuesioner disusun sebanyak 83 item pernyataan dengan menggunakan pilihan jawaban skala sikap Likert (skor 1-5). Hasil uji validitas menunjukkan semua item pernyataan valid dan instrumen penelitian tersebut memiliki reabilitas yang tinggi.

Subjek (responden) penelitian merupakan konsumen yang pernah menggunakan produk KKB di BCA Finance Cabang Madiun. Sampel penelitian ini diambil secara acak (*random*) dan diperoleh 60 responden yang mengisi kuesioner. Setelah dilakukan verifikasi terhadap data tersebut, ditemukan ada responden yang mengisi kuesioner secara ganda (*double*) sehingga diperoleh 52 responden sebagai sampel penelitian ini.

Tabel 3.1. Domisili Responden Penelitian

No.	Kota/Kabupaten	Jumlah	Prosentase (%)
1.	Kota Madiun	24	46,15
2.	Kabupaten Madiun	3	5,80
3.	Ponorogo	11	21,15
4.	Ngawi	4	7,70
5.	Magetan	4	7,70
6.	Lainnya	6	11,50
	Jumlah	52	100

Sumber: Data Primer Diolah

Berdasarkan tabel di atas, sebaran wilayah tempat tinggal (domisili) responden dalam penelitian ini paling banyak berada di wilayah Kota Madiun. Responden (konsumen unit KKB – BCA Finance Cabang Madiun) yang berdomisili di luar wilayah (*coverage area*) eks karesidenan Madiun sebanyak 11,50%. Hal itu diperkenankan dengan persyaratan tertentu (penyimpangan) ketika proses pengajuan kredit. Sementara itu, klasifikasi umur (usia) responden dalam penelitian ini dapat digambarkan dalam tabel di bawah ini:

Tabel 3.2. Umur Responden Penelitian

No.	Umur (tahun)	Jumlah	Prosentase (%)
1.	<30	2	3,85
2.	30 – 39	20	38,46
3.	40 – 49	17	32,69
4.	≥50	6	11,54
5.	Tidak mengisi	7	13,46
Jumlah		52	100

Sumber: Data Primer Diolah

Berdasarkan data di atas, umur responden memenuhi unsur persyaratan kecakapan dalam membuat perjanjian, di mana paling rendah berumur 27 tahun dan paling tinggi 57 tahun. Umur responden penelitian paling banyak berada pada rentang 30-39 tahun dan 40-49 tahun. Responden yang berada pada rentang umur tersebut merupakan usia produktif. Secara umum pada rentang umur tersebut, konsumen memiliki kematangan dan kemampuan secara ekonomi, serta memiliki mobilitas yang tinggi sehingga membutuhkan mobil. Sementara itu, tingkat pendidikan konsumen dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 3.3. Tingkat Pendidikan Responden Penelitian

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Prosentase (%)
1.	Sekolah Dasar	1	1,92
2.	Sekolah Menengah Pertama	1	1,92
3.	Sekolah Menengah Atas	16	30,77
4.	Universitas	34	65,39
Jumlah		52	100

Sumber: Data Primer Diolah

Berdasarkan data di atas menunjukkan bahwa tingkat pendidikan responden sangat baik karena sebagian besar (mayoritas) sebesar 65,39% merupakan lulusan perguruan tinggi/ sederajat. Responden sebanyak 30,77% merupakan lulusan SMA. Jenis pekerjaan (profesi) konsumen yang menjadi responden dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 3.4. Pekerjaan Responden Penelitian

No.	Jenis Pekerjaan	Jumlah	Prosentase (%)
1.	Wiraswasta	35	67,31
2.	Karyawan swasta	12	23,08
3.	Pegawai Negeri Sipil	4	7,69
4.	Petani	1	1,92
Jumlah		52	100

Sumber: Data Primer Diolah

Berdasarkan tabel di atas, wiraswasta menjadi pekerjaan mayoritas konsumen yang menjadi responden dalam penelitian ini yaitu sebesar 67,31%. Sisanya responden bekerja sebagai karyawan swasta, PNS, dan petani. Jenis pembiayaan mobil yang dipilih (digunakan) oleh responden sebagai berikut:

Tabel 3.5. Jenis Pembiayaan Responden Penelitian

No.	Jenis Pembiayaan	Jumlah	Prosentase (%)
1.	Mobil baru	32	61,54
2.	Mobil bekas	12	23,08
3.	Refinancing	8	15,38
Jumlah		52	100

Sumber: Data Primer Diolah

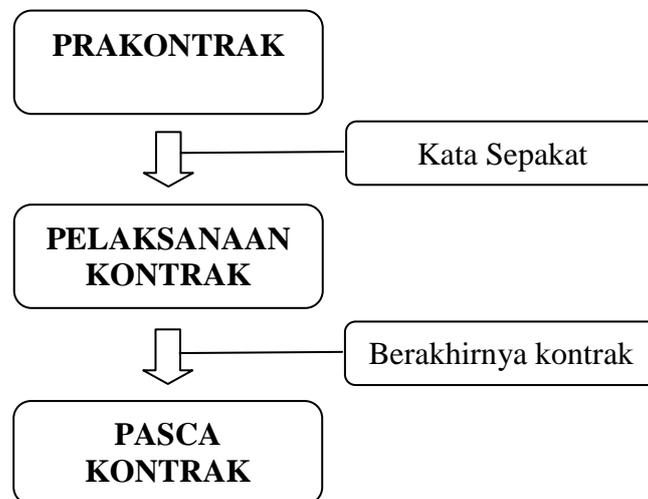
Jenis pembiayaan yang paling banyak digunakan adalah pembiayaan mobil baru sebesar 61,54%. Berdasarkan data primer penelitian, ada 27 responden baru pertama kali dan 25 responden repeat order (>1 kali) yang menggunakan pembiayaan mobil melalui KKB di BCA Finance Cabang Madiun. Jadi hampir setengah dari responden (48%) pernah menjadi konsumen lebih dari 1 kali (*repeat order*). Perbandingan repeat order tersebut dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 3.1. Perbandingan Repeat Order Responden Penelitian

B. Analisis Kondisi Perlindungan Konsumen pada Tahap Prakontrak dalam Perjanjian Baku Pembiayaan Kendaraan Bermotor Roda Empat di BCA Finance Cabang Madiun

Perjanjian yang dimaksud dalam penelitian ini adalah Perjanjian Pembiayaan Konsumen (PPK) di PT BCA Finance. Perjanjian tersebut dibuat secara tertulis untuk pembiayaan kendaraan bermotor roda empat (mobil) antara pihak BCA Finance (pelaku usaha) dengan konsumen. Perjanjian tersebut termasuk kategori perjanjian baku, di mana kontrak tersebut dibuat oleh salah satu pihak, yaitu BCA Finance sebagai pelaku usaha (perusahaan pembiayaan). Secara umum tahap (periode) dalam suatu perjanjian (kontrak) di BCA Finance dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 3.2. Tahap dalam Kontrak di BCA Finance

Fokus penelitian ini adalah perlindungan konsumen pada tahap prakontrak di unit KKB - BCA Finance Cabang Madiun. Pada tahap (periode) ini dilakukan negosiasi atau perundingan para pihak mengenai rencana

kerjasama atau transaksi di antara para pihak.¹⁹⁶ Sehubungan perjanjian ini menggunakan klausula baku, maka proses negosiasi hanya ditemukan berkaitan dengan ikhtisar fasilitas pembiayaan (hal tertentu) dan tidak menegosiasikan (mengubah) isi kontrak secara keseluruhan.

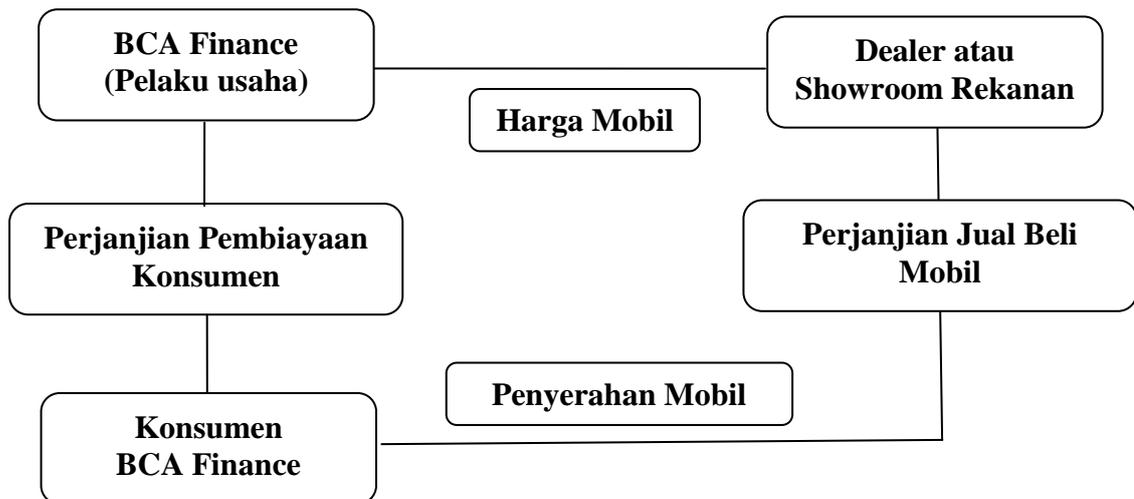
Aspek-aspek yang berkaitan dengan pemenuhan hak konsumen dan iktikad baik para pihak perlu diuraikan dalam penelitian ini sebagai bentuk perlindungan konsumen. UUPK memberikan perlindungan konsumen dari penyalahgunaan keadaan melalui Pasal 18 UUPK dengan adanya larangan memuat klausula baku tertentu dalam suatu perjanjian. Upaya perlindungan konsumen harus melibatkan pemerintah dan pelaku usaha, serta kesadaran masyarakat (perilaku konsumen).

Tahap prakontrak dalam perjanjian pembiayaan mobil dimulai ketika pihak BCA Finance melalui marketingnya atau pihak terkait melakukan penawaran kepada konsumen dan berakhir ketika terjadinya realisasi kredit. Senada Brahmanta dan Utari menyatakan 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.¹⁹⁷

Gambaran hubungan para pihak pada tahap prakontrak dalam pembiayaan mobil di BCA Finance sebagai berikut:

¹⁹⁶ Ridwan Khairandy, *Op.Cit.*, hlm. 70.

¹⁹⁷ 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.



Gambar 3.3. Hubungan Para Pihak pada Tahap Prakontrak dalam Perjanjian Pembiayaan Mobil di BCA Finance

Pada pembiayaan mobil baru atau bekas di BCA Finance (perusahaan pembiayaan) melibatkan pihak ketiga, yaitu dealer dan atau/ showroom rekanan ataupun penjual perorangan. Hubungan atau kesepakatan pihak konsumen dan pelaku usaha (BCA Finance) dituangkan dalam suatu kontrak yang disebut Perjanjian Pembiayaan Konsumen (PPK). Hubungan langsung antara BCA Finance dengan konsumen dalam pembiayaan *refinancing*, di mana tidak menggunakan pihak ketiga (penjual mobil).

Berdasarkan pengalaman penulis dan modul pengenalan perusahaan, garis besar (skema global) pada tahap prakontrak dalam pembiayaan mobil di BCA Finance dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Penawaran produk kepada konsumen, aplikasi pembiayaan mobil diperoleh marketing dari BCA, sales atau *walk in* (tatap muka langsung).
2. Marketing melakukan survey konsumen dan melengkapi persyaratan kredit.

3. Marketing menginput data dan melakukan pengajuan aplikasi pembiayaan mobil ke komite kredit.
4. Aplikasi yang disetujui oleh komite kredit dilakukan cetak kontrak, apabila ditolak atau *pending* marketing menginformasikan kepada calon konsumen.
5. Konsumen melakukan tanda tangan kontrak, marketing memiliki tanggung jawab untuk menjelaskan isi kontrak kepada konsumen. Ada perjanjian tambahan yang diserahkan ke dealer atau showroom rekanan untuk jenis pembiayaan pembelian mobil baru atau bekas.
6. Validasi kelengkapan persyaratan pencairan yaitu kontrak yang ditandatangani konsumen dan dokumen lainnya, apabila telah valid dilakukan konfirmasi kepada konsumen. Ketika konfirmasi diberi informasi tentang tanggal jatuh tempo, besarnya angsuran, dan cara pembayaran, serta keikutsertaan asuransi *credit protection*. Konsumen yang kurang jelas isi kontrak dapat bertanya, apabila konsumen tidak setuju dengan ketentuan yang ada dapat menolak dan membatalkan realisasi tersebut.

Perlindungan konsumen pada tahap prakontrak selama ini kurang mendapat perhatian dari para pihak. Konsumen sebagai pihak yang lemah dalam perjanjian tersebut perlu mendapatkan perlindungan hukum dari pelaku usaha dalam tahap prakontrak. Hal itu karena perjanjian yang digunakan BCA Finance bersifat klausula baku. Pihak pelaku usaha melalui marketing memiliki peran penting dalam perlindungan konsumen pada tahap prakontrak. Hal itu karena marketing BCA Finance yang berhubungan secara langsung (personal)

terhadap konsumen. Peraturan perusahaan mengatur tugas dan tanggung jawab marketing dalam melakukan proses pengajuan kredit. Pengawasan terhadap marketing pada tahap prakontrak masih kurang karena tidak dilakukan survey konsumen tentang kinerja marketing pada tahap prakontrak. Berdasarkan data penelitian, pihak-pihak yang berhubungan dengan konsumen (responden) pada tahap prakontrak sebagai berikut:

Tabel 3.6. Pihak yang Berhubungan dengan Responden (Konsumen) pada Tahap Prakontrak di Unit KKB - BCA Finance Cabang Madiun

No.	Pihak/Proses	Penawaran Produk	Survey Konsumen	Tanda Tangan Kontrak
1.	Marketing BCA Financr	30	43	48
2.	Karyawan BCA	13	2	3
3.	Sales Dealer	7	0	1
4.	Lainnya	2	6	0
	Jumlah	52	52	52

Sumber: Data Primer Diolah

Marketing BCA Finance memiliki peran penting pada tahap prakontrak, di mana marketing berhubungan secara langsung dengan konsumen sejak penawaran produk, survey konsumen sampai dengan tanda tangan kontrak. Tugas dan tanggung jawab Credit Marketing Officer (CMO) BCA Finance antara lain: 1) menciptakan hubungan baik dengan dealer, showroom, dan marketer BCA; 2) mempromosikan dan menginformasikan produk BCA Finance; 3) mengumpulkan data konsumen dengan lengkap dan valid; 4) melakukan survey terhadap calon konsumen; 5) melakukan analisis kelayakan kredit kepada konsumen.¹⁹⁸

¹⁹⁸ Modul Pengenalan Perusahaan BCA Finance.

Berdasarkan data primer penelitian ini, pada aktivitas (kegiatan) penawaran produk, survey konsumen dan tanda tangan kontrak tidak semua dilakukan oleh marketing. Hal tersebut akan mempengaruhi perlindungan konsumen pada tahap prakontrak di BCA Finance Cabang Madiun. Beberapa faktor yang dapat diidentifikasi kelemahan perlindungan konsumen pada tahap prakontrak di BCA Finance antara lain: 1) Kemampuan komunikasi dan perilaku marketing BCA Finance dalam menginformasikan isi kontrak pada tahap prakontrak; 2) Waktu dan lokasi rumah konsumen sehingga marketing tidak bertemu langsung dengan konsumen pada tahap prakontrak; 3) Pihak ketiga yang terlibat pada tahap prakontrak kurang memahami ketentuan isi kontrak sehingga kurang benar ketika menjelaskan kontrak ke konsumen ; 4) Tingkat pendidikan konsumen cukup baik, namun respon atau sikap dari konsumen masih kurang memperhatikan isi kontrak. Faktor-faktor tersebut menimbulkan permasalahan perlindungan konsumen pada tahap prakontrak.

Perlindungan konsumen adalah adalah seluruh upaya yang dilakukan oleh pelaku usaha (BCA Finance) untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen untuk menjamin kepastian hukum pada tahap prakontrak dengan pemenuhan hak-hak konsumen sebagaimana diatur Pasal 4 UUPK dan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia. Berdasarkan data primer dan hasil wawancara, untuk menganalisis kondisi perlindungan konsumen pada tahap prakontrak dalam perjanjian baku pembiayaan kendaraan bermotor roda empat di unit KKB - PT BCA Finance Cabang Madiun dapat ditinjau dari aspek-aspek sebagai berikut:

1. Aspek Pemenuhan Hak-hak Konsumen pada Tahap Prakontrak

Hubungan antara pelaku usaha, yaitu BCA Finance dengan konsumen merupakan hubungan yang terus-menerus dan berkesinambungan. Hubungan antara pelaku usaha dan konsumen terjadi karena saling ketergantungan satu sama lain.¹⁹⁹ Pihak BCA Finance selaku pelaku usaha membutuhkan konsumen untuk menggunakan jasa atau produk pembiayaannya. Sementara itu, konsumen membutuhkan BCA Finance untuk melakukan pembiayaan mobil secara kredit. Seiring berjalannya waktu, hubungan tersebut menjadi tidak seimbang karena penggunaan klausula baku yang mengakibatkan posisi konsumen menjadi lemah. Sehingga diperlukan perlindungan terhadap kepentingan atau hak konsumen dari pelaku usaha.

Perlindungan konsumen melindungi dan memberi keseimbangan dalam hubungan hukum produsen dan konsumen.²⁰⁰ Perlindungan konsumen identik dengan perlindungan yang diberikan hukum terhadap hak-hak konsumen.²⁰¹ Norbeth Reich mengemukakan bahwa suatu prinsip yang semula menekankan pada kesadaran konsumen sendiri untuk melindungi dirinya sendiri berubah menjadi kesadaran produsen untuk melindungi konsumen.²⁰² Pelaku usaha termasuk BCA Finance memiliki tanggung jawab untuk melindungi hak konsumen. Hak-hak konsumen yang diatur dalam Pasal 4 UUPK merupakan hak yang sudah melekat bagi siapapun yang berkedudukan sebagai konsumen, sekaligus sebagai subjek.

¹⁹⁹ R. Murjiyanto dan Sri Endang Sumiyati (ed), *Loc.Cit.*

²⁰⁰ Erman Rajagukguk, et.al., *Op.Cit.*, hlm. 27.

²⁰¹ Andi Sri Rezky Wulandari dan Nurdiyana Tadjuddin, *Op.Cit.*, hlm. 27.

²⁰² Inosentius Samsul, *Op.Cit.*, hlm. 4-5.

Hak dasar konsumen yang diakui secara internasional meliputi: 1) Hak untuk mendapatkan keamanan; 2) Hak untuk mendapatkan informasi; 3) Hak untuk memilih; 4) hak untuk di dengar. *The International Organization of Consumer Union (IOCU)* menambahkan beberapa hak seperti, hak mendapatkan pendidikan konsumen, hak mendapatkan ganti kerugian, dan hak mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat.²⁰³ Resolusi PBB Nomor 39/248 Tahun 1985 merumuskan berbagai kepentingan konsumen. Hak-hak tersebut telah diatur dan dilindungi oleh hukum nasional melalui UUPK.

Secara umum, tahap kontrak dibagi menjadi tahap prakontrak, pelaksanaan kontrak, dan pascakontrak. Pada setiap tahap kontrak konsumen harus mendapatkan perlindungan dari pelaku usaha termasuk tahap prakontrak. Risanda Wahyu Anggraini dalam hasil penelitian menyimpulkan bahwa perjanjian baku yang dibuat pelaku usaha (salah satu perusahaan *multifinance*) masih memiliki celah hukum karena belum memiliki perlindungan hukum yang cukup kuat baik bagi konsumen.²⁰⁴ Bentuk perlindungan konsumen pada tahap prakontrak dengan pemenuhan hak-hak konsumen yang diatur UUPK.

Tahap prakontrak selama ini kurang mendapat perhatian dari para pihak pelaku usaha maupun konsumen. Hal tersebut mengakibatkan permasalahan pada tahap pelaksanaan maupun pascakontrak. Apabila tahap prakontrak telah berjalan dengan baik akan mengurangi permasalahan pada tahap pelaksanaan maupun pascakontrak seperti ketika pelunasan dipercepat dan pengambilan

²⁰³ Andi Sri Rezky Wulandari dan Nurdiyana Tadjuddin, *Op.Cit.*, hlm. 27.

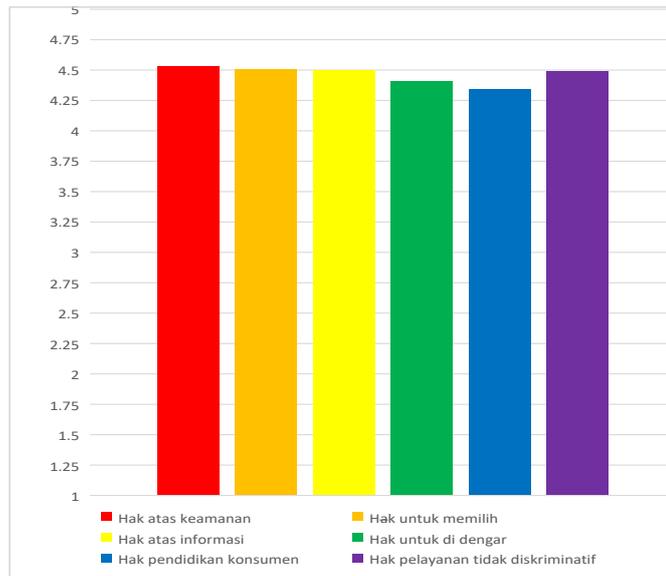
²⁰⁴ Risanda Wahyu Anggraini, "Perlindungan Hukum Para Pihak di dalam Pembiayaan Konsumen atas Kendaraan Bermotor di PT. WOM Finance Cabang Purwokerto," *Tesis*, MH UII Yogyakarta, 2012.

jaminan. Konsumen tidak dirugikan karena telah mengetahui ketentuan dalam kontrak terlebih dahulu ketika dalam prakontrak telah dijelaskan.

Pemenuhan hak-hak konsumen dari BCA Finance kepada konsumen pada tahap prakontrak merupakan bentuk perlindungan konsumen dan tanggung jawab pelaku usaha. Berdasarkan Pasal 4 UUPK dan hukum internasional, serta pendapat ahli, ada beberapa hak konsumen yang dapat diteliti pada tahap prakontrak. Hak konsumen pada tahap prakontrak dalam perjanjian baku pembiayaan kendaraan bermotor roda empat di unit KKB - PT BCA Finance Cabang Madiun meliputi: 1) Hak atas keamanan; 2) Hak untuk memilih; 3) Hak atas informasi; 4) Hak untuk didengar; 5) Hak pendidikan konsumen; 6). Hak pelayanan tidak diskriminatif.

Data primer tentang aspek pertama dilakukan uji validitas dengan rumus korelasi *product moment Pearson* dalam taraf signifikansi (α) 5% dengan N (subjek) atau jumlah responden sebanyak 52 konsumen. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua pernyataan valid dari nomor item 1 sampai dengan 22. Koefisien hitung *product moment Pearson* yang diperoleh lebih tinggi dari koefisien tabel (0,273). Berdasarkan perhitungan uji reliabilitas dengan formula *Cronbach Alpha* diperoleh koefisien reliabilitas 0,892 maka instrumen penelitian ini memiliki reabilitas tinggi.²⁰⁵ Rerata penilaian konsumen terhadap pemenuhan hak-hak konsumen dari pelaku usaha kepada konsumen pada tahap prakontrak dalam perjanjian baku pembiayaan kendaraan bermotor roda empat di unit KKB - BCA Finance Madiun dapat digambarkan sebagai berikut:

²⁰⁵ Lihat lebih lanjut dalam Lampiran 3.



Gambar 3.4. Grafik Pemenuhan Hak-hak Konsumen pada Tahap Prakontrak di Unit KKB - PT BCA Finance Madiun

Berdasarkan grafik di atas dan hasil wawancara dapat diuraikan pemenuhan hak-hak konsumen dari pelaku usaha kepada konsumen pada tahap prakontrak dalam perjanjian baku pembiayaan kendaraan bermotor roda empat di unit KKB - PT BCA Finance Madiun sebagai berikut:

a. Hak atas keamanan

Setiap konsumen berhak mendapatkan keamanan atas barang dan atau/ jasa yang ditawarkan kepadanya. Hak untuk memperoleh keamanan ditempatkan pada kedudukan utama. Hal tersebut berdasarkan falsafah *caveat emptor (let the buyer beware)* yang berarti bahwa konsumen adalah pihak yang wajib berhati-hati.²⁰⁶ Hak atas keamanan telah diadopsi dalam Pasal 4 huruf a UUPK, konsumen memiliki hak yaitu hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.

²⁰⁶ Andi Sri Rezky Wulandari dan Nurdiyana Tadjuddin, *Op.Cit.*, hlm. 28.

Berdasarkan data primer penelitian menunjukkan bahwa hak atas keamanan memperoleh rerata 4,530 (skala 1-5).²⁰⁷ Penilaian konsumen tersebut paling tinggi dibandingkan dengan hak lainnya. Hal tersebut didukung hasil wawancara dengan bahwa pelaku usaha melalui karyawan atau Credit Marketing Officer (CMO) memberikan rasa keamanan terhadap konsumen dengan tidak memaksa untuk menyetujui dan menandatangani kontrak.²⁰⁸ Lebih lanjut konsumen secara sukarela dan tidak ada paksaan untuk menandatangani kontrak tersebut.²⁰⁹ Senada diungkapkan konsumen lain bahwa ia secara suka rela menandatangani kontrak dan karena kebutuhannya juga.²¹⁰

BCA Finance telah memberikan pelayanan yang baik, kenyamanan, rasa aman, dan menjamin keselamatan kepada konsumen dalam rangka pengajuan pembiayaan kendaraan bermotor roda empat (tahap prakontrak). Pelaku usaha tidak menemukan kendala dalam pemenuhan hak atas keamanan pada tahap prakontrak. Dengan kata lain hak atas keamanan pada tahap prakontrak dalam perjanjian pembiayaan kendaraan bermotor roda empat di Unit KKB - PT BCA Finance Cabang Madiun telah berjalan dengan baik.

b. Hak untuk memilih

Konsumen berhak menentukan pilihannya dalam mengkonsumsi suatu produk secara bebas tanpa ada tekanan dari pihak luar.²¹¹ Hak tersebut diatur

²⁰⁷ Lihat lebih lanjut dalam Lampiran 3.

²⁰⁸ Wawancara dengan Erdian Sulistyono, Marketing unit KKB - BCA Finance Madiun, 6 Agustus 2019.

²⁰⁹ Wawancara dengan Nungki Alifandy, Marketing unit KKB - BCA Finance Madiun, 6 Agustus 2019.

²¹⁰ Wawancara dengan Putut Mudriyanto, Konsumen unit KKB - BCA Finance Madiun, 8 Agustus 2019 dan Wawancara dengan Tyan Permana, Konsumen unit KKB - BCA Finance Madiun, 15 Agustus 2019.

²¹¹ Andi Sri Rezky Wulandari dan Nurdiyana Tadjuddin, *Op.Cit.*, hlm. 31.

dalam Pasal 4 huruf b UUPK bahwa konsumen memiliki hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.

Berdasarkan data primer penelitian menunjukkan bahwa hak untuk memilih memperoleh penilaian dari responden (konsumen) dengan rerata 4,506 (skala 1-5). Hasil wawancara dengan marketing dan konsumen dapat menggambarkan bahwa pihak BCA Finance melalui marketingnya memberi kebebasan konsumen untuk menentukan jenis dan tipe kendaraan, jangka waktu dan jenis pembiayaan.²¹² Kebebasan tersebut dibatasi oleh ketentuan internal perusahaan tentang jenis pembiayaan mobil yang dapat dibiayai. Hambatan yang dihadapi bila konsumen memilih jenis mobil dan dealer yang tidak menjadi rekanan perusahaan (BCA Finance Cabang Madiun).

c. Hak atas informasi

Setiap produk yang disampaikan kepada konsumen harus disertai dengan informasi dan petunjuk yang benar. Informasi tentang produk dapat disampaikan kepada konsumen dengan berbagai cara, seperti lisan kepada konsumen, iklan, mencantumkan dalam produk.²¹³ Sehubungan dengan informasi produk KKB dapat dilihat dari website BCA dan BCA Finance, serta dapat menghubungi langsung marketing unit KKB - BCA Finance.

Hak atas informasi yang benar mencakup hak atas informasi atas informasi yang proporsional dan diberikan secara tidak diskriminatif.²¹⁴

Berdasarkan data primer penelitian, sebagian besar responden penelitian di unit

²¹² Lihat lebih lanjut dalam Lampiran 6.

²¹³ Andi Sri Rezky Wulandari dan Nurdiyana Tadjuddin, *Op.Cit.*, hlm. 29.

²¹⁴ *Ibid.*, hlm. 30.

KKB - BCA Finance memiliki pendidikan yang baik, di mana 30,77 % lulusan SMA dan 65,39% lulusan Universitas/ perguruan tinggi. Tipe konsumen tersebut termasuk konsumen yang terinformasi. Tipe konsumen yang terinformasi (*well informed*) yang memiliki ciri: 1) tingkat pendidikan tertentu; 2) sumber daya ekonomi; 3) lancar komunikasi.²¹⁵

Pasal 4 huruf c UUPK mengatur bahwa konsumen memiliki hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Lebih lanjut Pasal 4 ayat 1 POJK Nomor 1/POJK.07/2013 mengatur bahwa pelaku usaha jasa keuangan wajib menyediakan dan/atau menyampaikan informasi mengenai produk dan/atau layanan yang akurat, jujur, jelas, dan tidak menyesatkan. Informasi tersebut dituangkan dalam dokumen atau sarana lain yang dapat digunakan sebagai alat bukti. Informasi tersebut wajib: a) disampaikan pada saat memberikan penjelasan kepada konsumen mengenai hak dan kewajibannya; b) disampaikan pada saat membuat perjanjian dengan konsumen; c) dimuat pada saat disampaikan melalui berbagai media antara lain melalui iklan di media cetak atau elektronik. BCA Finance menginformasikan perjanjian kepada konsumen melalui cara-cara tersebut, namun terkadang tidak berjalan sebagaimana mestinya.

Berdasarkan data primer penelitian menunjukkan bahwa hak atas informasi memperoleh penilaian dari konsumen dengan rerata 4,500 (skala 1-5). Berdasarkan hasil wawancara menunjukkan bahwa marketing menginformasikan perhitungan pembiayaan melalui simulasi kredit. Ketika

²¹⁵ *Ibid.*

penawaran, survey, maupun tanda tangan kontrak, konsumen mendapat informasi klausula dalam perjanjian hanya beberapa poin terkait ikhtisar pembiayaan.²¹⁶ Konsumen tidak mendapat informasi secara keseluruhan tentang isi kontrak dari marketing. Sehubungan dengan ketentuan pelunasan yang berlaku bunga *anuitas*, marketing beranggapan bahwa hal tersebut adalah rahasia perusahaan. Marketing tidak menjelaskan ketentuan tersebut apabila konsumen tidak bertanya. Padahal secara tegas dan jelas, klausula tersebut dicantumkan dalam perjanjian dan website perusahaan. Jadi pemenuhan hak atas informasi di unit KKB - BCA Finance Cabang Madiun kurang berjalan dengan baik karena ada beberapa informasi penting yang ada dalam kontrak tidak disampaikan kepada konsumen secara jelas, jujur dan terbuka.

d. Hak untuk didengar

Pasal 4 huruf d UUPK mengatur bahwa konsumen memiliki hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan. Hak untuk didengar (*right to be heard*) diakui secara universal dalam hukum internasional sebagaimana diatur dalam *Declaration of Consumer Right*. Hak untuk didengar erat kaitannya dengan hak atas informasi. Hal itu karena pihak yang berkepentingan atau berkompeten tidak memuaskan konsumen. Sehingga konsumen dapat mengajukan permintaan informasi yang lebih lanjut.²¹⁷

Hak untuk didengar merupakan salah satu hak konsumen yang dirugikan akibat penggunaan perjanjian baku. Pradnyani, et.al., menyimpulkan bahwa hak-hak konsumen dirugikan akibat perjanjian baku yang dibuat oleh pelaku

²¹⁶ Lihat lebih lanjut dalam Lampiran 6.

²¹⁷ Andi Sri Rezky Wulandari dan Nurdiyana Tadjuddin, *Op.Cit.*, hlm. 31.

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 konsumen yaitu tanggung jawab yang semestinya dibebankan kepada pelaku usaha menjadi tanggung jawab konsumen.²¹⁸ Kelemahan perjanjian baku tersebut dapat dihindari dengan menyampaikan informasi secara benar dan jujur kepada konsumen.

Berdasarkan data primer penelitian menunjukkan bahwa hak untuk didengar memperoleh penilaian dari konsumen dengan rerata 4,410 (skala 1-5). Marketing menerima keluhan dari konsumen pada tahap prakontrak berkaitan dengan lama proses pengajuan kredit. Hal itu tergantung kelengkapan persyaratan kredit dari konsumen. Ketika survey dan proses awal pengajuan kredit, marketing telah menginformasikan kepada konsumen waktu dan proses pengajuan. Ketika konsumen memberikan keluhan, marketing memberi respon dengan cepat dan akan ditindak lanjuti sesuai ketentuan dan kemampuannya.²¹⁹

e. Hak pendidikan konsumen

Kesadaran konsumen tentang hak-haknya sejalan dengan kesadaran hukum. Upaya meningkatkan pendidikan konsumen tidak harus melalui pendidikan formal, dapat menggunakan media lainnya. Bentuk informasi yang lebih komprehensif dengan tidak semata-mata menonjolkan komersialisasi merupakan bagian dari pendidikan konsumen.²²⁰ BCA Finance selaku pelaku

²¹⁸ 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.

²¹⁹ Lihat lebih lanjut dalam Lampiran 6.

²²⁰ Andi Sri Rezky Wulandari dan Nurdiyana Tadjuddin, *Op.Cit.*, hlm. 35.

usaha dalam rangka pendidikan konsumen telah menginformasikan produk pembiayaan melalui website perusahaan. Pada tahap prakontrak pelaku usaha melalui marketingnya memberikan informasi hak dan kewajiban konsumen yang diatur dalam kontrak.

Pasal 4 huruf f UUPK mengatur bahwa konsumen memiliki hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen. Pasal 9 POJK Nomor 1/POJK.07/2013 mengatur bahwa pelaku usaha jasa keuangan wajib memberikan pemahaman kepada konsumen mengenai hak dan kewajiban Konsumen. Berdasarkan data primer penelitian, tingkat pendidikan responden sangat tinggi karena mayoritas lulusan SMA dan perguruan tinggi. Karakteristik konsumen unit KKB - BCA Finance kritis, memiliki kesadaran tentang hak dan kewajiban yang diatur perjanjian. Namun konsumen yang tidak memiliki kesadaran tersebut akan dirugikan dengan klausula baku. Berdasarkan data primer penelitian, hak pendidikan konsumen memperoleh rerata 4,346 (skala 1-5). Penilaian tersebut merupakan paling rendah dibandingkan hak-hak lainnya yang diuraikan dalam penelitian ini.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa BCA Finance melalui marketing telah memberikan pendidikan konsumen dengan menginformasikan hak dan kewajiban konsumen yang diatur dalam kontrak. Namun tidak semua isi kontrak dijelaskan kepada konsumen. Kedudukan antara konsumen dengan pelaku usaha jelas tidak seimbang karena penggunaan klausula baku dalam perjanjian. Pemenuhan hak pendidikan konsumen pada tahap prakontrak dalam perjanjian pembiayaan kendaraan bermotor roda empat di Unit KKB - BCA

Finance Cabang Madiun belum maksimal. Kendala sehubungan dengan beberapa informasi hak dan kewajiban dari konsumen dan pelaku dalam kontrak yang tidak disampaikan. Hal itu karena marketing memiliki ketakutan bahwa konsumen akan membatalkan proses pengajuan kredit jika mengetahui seluruh isi kontrak dan ada klausula yang merugikan pihak konsumen.

f. Hak pelayanan yang tidak diskriminatif

Pasal 4 huruf g UUPK mengatur bahwa konsumen memiliki hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif. Lebih lanjut Pasal 7 huruf c UUPK mengatur bahwa pelaku usaha memiliki kewajiban memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif. Berdasarkan data primer penelitian menunjukkan bahwa hak pelayanan tanpa diskriminatif memperoleh 4,490 (skala 1-5). Marketing tidak membedakan perlakuan terhadap konsumen, namun untuk kasus tertentu perlu mendapatkan perlakuan khusus terutama untuk nasabah prioritas ataupun yang memiliki tingkat pendidikan rendah. Konsumen BCA Finance dilayani secara jujur dan tidak diskriminatif dari pelaku usaha.

Pradnyani, et.al., menyimpulkan bahwa salah satu hak konsumen dirugikan akibat perjanjian baku yang dibuat oleh pelaku adalah hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif, perjanjian baku yang mengandung klausula eksonerasi menimbulkan akibat hukum bagi konsumen yaitu tanggung jawab yang semestinya dibebankan kepada pelaku usaha menjadi tanggung jawab konsumen.²²¹ Pemenuhan hak

²²¹ 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.

pelayanan tanpa diskriminasif antar konsumen tidak terjadi pada tahap prakontrak dalam perjanjian baku pembiayaan kendaraan bermotor roda empat di Unit KKB - BCA Finance cabang Madiun. Tindakan diskriminatif tersebut terjadi antara konsumen dan pelaku usaha karena kedudukan yang tidak seimbang karena penggunaan klausula baku.

2. Aspek Iktikad Baik Prakontrak dari Konsumen

Iktikad baik merupakan asas bahwa para pihak, yaitu pihak kreditur dan debitur harus melaksanakan substansi kontrak berdasarkan kepercayaan atau keyakinan yang teguh atau kemauan baik dari para pihak.²²² Asas iktikad baik diatur dalam Pasal 1338 ayat 3 KUHPdata. Iktikad baik prakontrak (subjektif) memiliki makna kejujuran (*honesty*), karena didasarkan pada kejujuran para pihak yang melakukan negosiasi.²²³ Iktikad baik pra kontrak (hubungan pra kontraktual) berdasarkan kejujuran para pihak dalam proses negosiasi kontrak. Iktikad baik pra kontrak harus dimiliki oleh parah pihak termasuk konsumen (debitur).

Pasal 5 UUPK mengatur bahwa salah satu kewajiban konsumen adalah beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Lebih lanjut dalam Pasal 3 POJK Nomor 1/POJK.07/2013 mengatur bahwa pelaku usaha jasa keuangan berhak untuk memastikan adanya itikad baik konsumen dan mendapatkan informasi dan/atau dokumen mengenai konsumen yang akurat, jujur, jelas, dan tidak menyesatkan.

²²² Ridwan Khairandy, *Op.Cit.*, hlm. 11.

²²³ *Ibid.*, hlm. 91-92.

Menurut Noorzana Muji Solikha bahwa pembatasan terhadap penerapan berlakunya asas kebebasan berkontrak melalui asas iktikad baik dalam perjanjian kredit yaitu berupa adanya perjanjian yang mengharuskan formalitas atau bentuk tertentu, larangan memasukkan klausula-klausula yang bertentangan dengan kewajaran atau kepatutan dan campur tangan pemerintah melalui perangkat hukum yang dibuatnya.²²⁴

Iktikad baik dalam tahap prakontrak mengacu pada kejujuran atau niat yang baik dari para pihak yang hendak melakukan suatu perjanjian. Tolok ukur untuk menentukan ada tidaknya kejujuran dalam tahap prakontrak adalah adanya prinsip kehati-hatian dalam berkontrak. Prinsip tersebut memiliki implikasi bagi pihak konsumen adalah *duty to search* yaitu kewajiban untuk membaca, meneliti, serta mempelajari secara rinci perjanjian yang akan disepakati para pihak termasuk menanyakan kepada pihak lain apabila ada poin-poin dari perjanjian yang tidak dipahami baik secara gramatikal, harafiah, maupun pemaknaan.²²⁵

Iktikad baik dari pihak konsumen harus ada sejak tahap prakontrak. Iktikad baik dalam prakontrak dari pihak konsumen unit/produk KKB di BCA Finance pada tahap prakontrak adalah untuk meneliti fakta material (isi kontrak) secara keseluruhan dengan membaca, mengerti/ memahami, menyetujui/ menolak, dan menandatangani perjanjian pembiayaan konsumen secara sukarela dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

²²⁴ Noorzana Muji Solikha, "Asas Iktikad Baik sebagai Pembatasan Kebebasan Berkontrak dalam Perjanjian Kredit Bank," *Tesis*, MH UII Yogyakarta, 2015.

²²⁵ Ridwan Khairandy, *Op.Cit.*, hlm. 190.

Berdasarkan data primer dalam penelitian ini, instrumen penelitian iktikad baik prakontrak dari konsumen dilakukan uji validitas dengan rumus korelasi *product moment Pearson* dalam taraf signifikansi (α) 5% dengan N (subjek) atau jumlah responden sebanyak 52 konsumen. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua pernyataan valid dari nomor 23 sampai dengan 49. Koefisien hitung yang diperoleh lebih tinggi dari 0,273 (koefisien tabel). Berdasarkan perhitungan uji reliabilitas dengan formula *Cronbach Alpha* diperoleh koefisien reliabilitas = 0,911.²²⁶ Jadi instrumen penelitian ini memiliki reabilitas yang sangat tinggi.

Analisis data primer penelitian menunjukkan rerata penilaian iktikad baik dalam prakontrak dari pihak konsumen unit/produk KKB di BCA Finance dapat dilihat dari indikator sebagai berikut: 1) Konsumen membaca kontrak secara keseluruhan memperoleh rerata 4,348; 2) Konsumen mengerti atau memahami isi kontrak secara keseluruhan 4,358; 3) Konsumen menyetujui dan menandatangani kontrak secara sukarela tanpa paksaan dari pelaku usaha 4,344 (skala 1-5). Data tersebut menunjukkan ada hubungan atau korelasi, bahwa konsumen membaca kontrak terlebih dahulu, kemudian memahami isi kontrak apabila kurang jelas dapat bertanya kepada pelaku usaha, serta menyetujui dengan menandatangani kontrak secara sukarela tanpa paksaan.

BCA Finance telah menginformasikan kepada konsumen untuk memiliki iktikad baik prakontrak. Hal tersebut tercermin melalui pengumuman perusahaan yang dipasang di kantor cabang dan website perusahaan. BCA

²²⁶ Lihat lebih lanjut dalam Lampiran 4.

Finance Cabang Madiun memberikan himbauan kepada konsumen tentang perjanjian kredit bahwa “Konsumen wajib membaca dan memahami secara seksama isi perjanjian kredit, yang merupakan perikatan antara konsumen dengan BCA Finance selaku kreditur dalam hal pembiayaan kendaraan.”²²⁷

Berdasarkan hasil wawancara dengan marketing menyatakan bahwa sebagian besar konsumen hanya membaca beberapa klausula dalam kontrak. Marketing memberi kesempatan konsumen untuk membaca kontrak, namun tidak semuanya dibaca oleh konsumen. Marketing menginformasikan bahwa konsumen hanya memahami isi kontrak berkaitan dengan ikhtisar fasilitas pembiayaan (perhitungan kredit). Lebih lanjut apabila konsumen kurang jelas, marketing dapat menjelaskan. Marketing tidak memaksa konsumen untuk menyetujui dan menandatangani kontrak.²²⁸

Hal tersebut didukung dengan hasil wawancara dengan beberapa konsumen bahwa konsumen hanya membaca kontrak berkaitan dengan ikhtisar atau jumlah angsuran. Selain itu, ada konsumen yang tidak membaca kontrak karena butuh dana cepat. Konsumen memahami perjanjian sehubungan dengan khususnya ikhtisar pembiayaan dengan simulasi kredit yang diberikan marketing ketika proses penawaran produk. Konsumen menyetujui dan menandatangani kontrak secara suka rela dan karena kebutuhan.²²⁹

Iktikad baik dalam prakontrak dari pihak konsumen unit/produk KKB di BCA Finance Cabang Madiun pada tahap prakontrak untuk meneliti fakta

²²⁷ https://www.BCA_Financeinance.co.id/Infokredit/Informasi_Konsumen, Akses 20 Agustus 2019.

²²⁸ Lihat lebih lanjut dalam Lampiran 6.

²²⁹ *Ibid.*

material (isi kontrak) secara keseluruhan atas dasar *duty to search*. Iktikad baik prakontrak dari pihak konsumen dapat dilihat dari konsumen membaca terlebih dahulu isi kontrak. Apabila kurang memahami dapat bertanya kepada marketing, setelah mengerti/ memahami isi kontrak, konsumen dapat menyetujui/ menolak, dan ketika menyetujui dengan menandatangani perjanjian pembiayaan konsumen tersebut secara sukarela. Implementasi iktikad baik prakontrak dari pihak konsumen di BCA Finance belum berjalan dengan baik. Hal itu karena konsumen hanya membaca beberapa poin saja isi klausula khususnya terkait ikhtisar fasilitas pembiayaan. Ada beberapa klausula yang konsumen tidak baca seperti ketentuan pelunasan dipercepat. Hal tersebut akan merugikan konsumen, apabila dilakukan pelunasan dipercepat untuk mengakhiri kontrak tersebut.

3. Aspek Iktikad Baik Prakontrak oleh Pelaku Usaha

Iktikad baik dalam tahap prakontrak harus dimiliki pihak konsumen dan pelaku usaha. Sehubungan penggunaan klausula baku, pelaku usaha memiliki tanggung jawab yang lebih untuk memiliki iktikad baik prakontrak dengan menjelaskan fakta material (isi kontrak) secara keseluruhan kepada konsumen. Iktikad baik prakontrak atas dasar prinsip kehati-hatian dalam berkontrak memiliki implikasi bagi pihak pelaku usaha adalah *duty to disclose* yaitu kewajiban untuk menjelaskan secara rinci mengenai objek perjanjian termasuk dengan akibat hukum yang timbul dari perjanjian tersebut.²³⁰ Dengan kata lain

²³⁰ Ridwan Khairandy, *Op.Cit.*, hlm. 190.

iktikad baik dalam prakontrak mewajibkan para pihak untuk menjelaskan dan meneliti fakta material suatu perjanjian.

Iktikad baik prakontrak atas dasar doktrin *culpa in contrahendo*. Rudolf von Jhering merumuskan doktrin tersebut dengan mengajarkan bahwa pihak yang bertanggungjawab atas kesalahan tersebut harus bertanggungjawab terhadap kerugian yang diderita oleh pihak yang tidak bersalah yang mendasarkan dirinya pada *faulty impression of a binding contract*.²³¹ Iktikad baik prakontrak secara langsung berfungsi sebagai pembatas baru kebebasan berkontrak. Kontrak bukan hanya kesepakatan para pihak, tetapi memperhatikan juga kondisi yang objektif yang meliputi kesepakatan tersebut. Lebih lanjut doktrin ini menjadi dasar upaya hukum terhadap para pihak yang menghentikan atau membatalkan negoisasi di mana pembatalan atau pengakhiran negoisasi merugikan pihak lain.²³²

Kewajiban para pihak memiliki iktikad baik diatur dalam Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdara. Lebih lanjut Pasal 7 UUPK mengatur ssatu kewajiban pelaku usaha termasuk BCA Finance bahwa beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya dan memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.

Pasal 4 ayat 1 POJK Nomor 1/POJK.07/2013 mengatur bahwa pelaku usaha jasa keuangan wajib menyediakan dan/atau menyampaikan informasi mengenai produk dan/atau layanan yang akurat, jujur, jelas, dan tidak

²³¹ *Ibid.*, hlm. 157.

²³² *Ibid.*, hlm. 161-162.

menyesatkan. Lebih lanjut Pasal 9 POJK Nomor 1/POJK.07/2013 mengatur bahwa pelaku usaha jasa keuangan wajib memberikan pemahaman kepada konsumen mengenai hak dan kewajiban konsumen. Pasal 11 ayat 1 POJK Nomor 1/POJK.07/2013 sebelum konsumen menandatangani dokumen dan/atau perjanjian produk dan/atau layanan, pelaku usaha jasa keuangan wajib menyampaikan dokumen yang berisi syarat dan ketentuan produk dan/atau layanan kepada konsumen.

Berdasarkan data primer dalam penelitian ini, instrumen penelitian dilakukan uji validitas dengan rumus korelasi *product moment Pearson* dalam taraf signifikansi atau tingkat kepercayaan (α) 5% dengan N (subjek) atau jumlah responden sebanyak 52 konsumen. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua pernyataan valid dari nomor 50 sampai dengan 83. Koefisien hitung yang diperoleh di atas 0,273 (koefisien tabel). Berdasarkan perhitungan uji reliabilitas dengan formula *Cronbach Alpha* diperoleh koefisien reliabilitas = 0,927.²³³ Dengan kata lain instrumen penelitian ini memiliki reabilitas yang sangat tinggi.

Berdasarkan data primer penelitian, rerata penilaian konsumen terhadap iktikad baik prakontrak oleh pelaku usaha memperoleh skor 4,306 (skala 1-5). Lebih lanjut dapat dijelaskan menjadi indikator sebagai berikut:

- 1) Pelaku usaha menjelaskan isi kontrak secara keseluruhan memperoleh rerata penilaian dari responden sebesar 4,173.
- 2) Ketentuan bunga memperoleh rerata penilaian dari responden sebesar 4,346.

²³³ Lihat lebih lanjut dalam Lampiran 5.

- 3) Ketentuan persyaratan kredit memperoleh rerata penilaian dari responden sebesar 4,480.
- 4) Ketentuan cara pembayaran angsuran memperoleh rerata penilaian dari responden sebesar 4,416.
- 5) Ketentuan asuransi kendaraan memperoleh rerata penilaian dari responden sebesar 4,257.
- 6) Ketentuan klaim asuransi credit protection memperoleh rerata penilaian dari responden sebesar 4,160.
- 7) Ketentuan biaya-biaya dalam pengajuan kredit memperoleh rerata penilaian dari responden sebesar 4,331.
- 8) Ketentuan lainnya memperoleh rerata penilaian dari responden sebesar 4,307.

Berdasarkan data primer penelitian tersebut, penjelasan isi kontrak secara keseluruhan, ketentuan klaim asuransi credit protection, ketentuan asuransi kendaraan dan ketentuan lain memperoleh penilaian yang paling rendah dari responden penelitian. Hal tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa ketentuan dalam kontrak yang tidak dijelaskan oleh BCA Finance melalui marketingnya pada tahap prakontrak.

Secara garis besar perjanjian baku pembiayaan kendaraan bermotor roda empat di Unit KKB - BCA Finance Cabang Madiun sebagai berikut:

- 1) Pasal 1 mengatur tentang persetujuan pemberian fasilitas pembiayaan
- 2) Pasal 2 mengatur tentang tujuan penggunaan dan sumber dana pembiayaan

- 3) Pasal 3 mengatur tentang bunga
- 4) Pasal 4 mengatur tentang syarat-syarat realisasi pembiayaan
- 5) Pasal 5 mengatur tentang hak Kreditor
- 6) Pasal 6 mengatur tentang cara dan tempat pembayaran
- 7) Pasal 7 mengatur tentang jaminan utang
- 8) Pasal 8 mengatur tentang asuransi
- 9) Pasal 9 mengatur tentang resiko dan kewajiban pemeliharaan barang
- 10) Pasal 10 mengatur tentang kejadian kelalaian dan akibatnya
- 11) Pasal 11 mengatur tentang alokasi pembayaran
- 12) Pasal 12 mengatur tentang biaya-biaya
- 13) Pasal 13 mengatur tentang lain-lain
- 14) Pasal 14 mengatur tentang ikhtisar fasilitas pembiayaan
- 15) Pasal 15 mengatur tentang domisili hukum

Berdasarkan data primer dan hasil wawancara, masalah yang timbul akibat tidak adanya iktikad baik pelaku usaha terkait klausula pelunasan dipercepat yang diatur dalam Pasal 6 ayat 7 Perjanjian Pembiayaan Konsumen. Marketing tidak menjelaskan ketentuan tersebut apabila konsumen tidak bertanya. Konsumen sebagai pihak yang lemah dalam penggunaan klausula baku, hendaknya pelaku usaha menjelaskan isi atau klausula kontrak tersebut.

Ketentuan pelunasan dipercepat (*early termination*) telah disampaikan dalam website BCA Finance²³⁴ sebagai berikut:

²³⁴ https://www.bcafinance.co.id/PRODUK_LAYANAN/PELUNASAN_DIPERCEPAT, Akses 20 Agustus 2019.

Kami memberikan layanan kepada Anda yang ingin melakukan pelunasan pinjaman lebih awal (pelunasan dipercepat). Proses pelunasan dipercepat tersebut akan diperhitungkan dengan kondisi sebagai berikut :

- 1) Anda dapat melunasi pinjaman Anda berikut bunga dan biaya-biaya lainnya sebelum berakhir jangka waktu kredit, dengan ketentuan akan ada perhitungan penalti dan biaya administrasi yang besarnya seperti tercantum dalam Perjanjian Pembiayaan Konsumen.
- 2) Penentuan kewajiban tersisa akan dihitung berdasarkan bunga efektif yang besarnya ekuivalen dengan bunga flat yang ditentukan pada Perjanjian Pembiayaan Konsumen dalam Ikhtisar Fasilitas Kredit yang telah Anda tandatangani.
- 3) Pelunasan dipercepat dapat dilakukan setiap hari kerja maksimal pukul 12.00 waktu setempat.
- 4) Anda dapat menghubungi HALO BCA 1500888, untuk mendapatkan estimasi jumlah pelunasan sesuai dengan tanggal yang diinginkan, prosedur, dan tata cara pelunasan dengan lengkap.
- 5) Jika terdapat tunggakan maka pelunasan dipercepat akan dikenakan denda keterlambatan dan biaya pengamanan barang jaminan yang besarnya sesuai dengan kebijakan di BCA FINANCE.
- 6) Pembayaran yang dilakukan melalui bank non BCA/RTGS, dana efektif kami terima adalah H+1.

Konsumen memahami ketentuan bunga dalam kredit *flat* dan *fixed* sebagaimana yang dipromosikan oleh BCA Finance. Sehubungan dengan

ketentuan pelunasan dipercepat yang berlaku bunga *anuitas*, marketing beranggapan bahwa hal tersebut adalah rahasia perusahaan. Marketing tidak menjelaskan ketentuan tersebut apabila konsumen tidak bertanya. Padahal secara tegas dan jelas, klausula tersebut dicantumkan dalam perjanjian dan website perusahaan. Jadi pemenuhan hak atas informasi di unit KKB - BCA Finance Cabang Madiun kurang berjalan dengan baik karena ada beberapa informasi penting dalam kontrak tidak disampaikan kepada konsumen.

Faktor-faktor yang mempengaruhi bekerjanya hukum antara lain: 1) faktor hukumnya sendiri (undang-undang); 2) faktor penegak hukum; 3) faktor sarana dan prasarana yang mendukung penegakan hukum; 4) faktor masyarakat; 5) faktor kebudayaan.²³⁵ Sehubungan dengan penelitian ini, meneliti persepsi (pandangan) dari konsumen dan pelaku usaha tentang perlindungan konsumen pada tahap prakontrak. Efektifitas hukum perlindungan konsumen pada tahap prakontrak dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain masyarakat dan kebudayaan (perilaku konsumen dan pelaku usaha).

Nilai-nilai Perusahaan adalah pedoman bagi manajemen dan seluruh karyawan BCA Finance yang perlu diwujudkan dalam bentuk tindakan dan perilaku yang sesuai secara konsisten setiap harinya. BCA Finance memiliki nilai-nilai perusahaan yang disebut FOCUS yang mencakup: *First-Class Teamwork; Orientation to Quality; Customer Focus; Uncompromised Integrity; Striving for Excellence.*²³⁶

²³⁵ Soerjono Soekanto, *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2008, hlm. 8.

²³⁶ https://www.bcafinance.co.id/PROFILE/VISI_MISI_DAN_NILAI_DAN_NILAI_PERUSAHAAN, Akses 20 Agustus 2019.

Salah satu nilai perusahaan BCA Finance yang berhubungan dengan perlindungan konsumen adalah *customer focus*. Nilai *customer focus* yaitu membangun dan menjaga hubungan dengan pelanggan serta berupaya untuk memahami kebutuhannya, dan menyediakan solusi yang dapat memenuhi harapan pelanggan.²³⁷ Nilai *customer focus* mencakup nilai *customer relationship* (hubungan baik dengan konsumen), *listening customers* (mendengarkan konsumen), *fulfilling customers needs* (melayani kebutuhan konsumen), *commitment to customers* (komitmen kepada konsumen), dan *concern for the company* (fokus perusahaan).

Berdasarkan data primer penelitian ini, kondisi perlindungan konsumen pada tahap prakontrak dalam perjanjian pembiayaan kendaraan bermotor roda empat di unit KKB - PT BCA Finance Cabang Madiun dapat dilihat dari aspek-aspek sebagai berikut: 1) Aspek pemenuhan hak-hak konsumen pada tahap prakontrak memperoleh rerata 4,473; 2) Aspek iktikad baik prakontrak dari konsumen memperoleh rerata 4,350; 3) Aspek iktikad baik prakontrak oleh pelaku usaha memperoleh rerata 4,306 (skala 1-5). Hal tersebut menunjukkan bahwa perlindungan konsumen pada tahap prakontrak telah berjalan dengan cukup baik apabila dilihat dari 3 (tiga) aspek tersebut.

Penelitian ini menemukan beberapa permasalahan tentang perlindungan konsumen pada tahap prakontrak dalam perjanjian pembiayaan kendaraan bermotor roda empat di unit KKB - PT BCA Finance Cabang Madiun. Masalah tersebut disebabkan oleh beberapa faktor atau pihak yang terlibat antara lain

²³⁷ *Annual Report BCA Finance 2018*, hlm. 42.

marketing, konsumen, pihak ketiga pada tahap prakontrak di BCA Finance Cabang Madiun. Marketing dalam melakukan proses pengajuan kredit (prakontrak) tidak selalu menjelaskan fakta material (isi) kontrak secara menyeluruh. Akibat permasalahan tersebut berakibat ketika konsumen akan melakukan pelunasan dipercepat (berakhirnya atau pascakontrak). Marketing memiliki kebiasaan berpandangan bahwa apabila tidak ditanya konsumen, tidak menjelaskan kepada konsumen. Hal itu menjadi penting karena dalam perjanjian baku, karena posisi konsumen lemah. Pelaku usaha melalui karyawannya hendaknya menginformasikan kepada konsumen secara benar dan jujur. Dengan demikian, konsumen untuk menandatangani kontrak tersebut telah mengetahui segala konsukuesi hukumnya.

C. Analisis Konsekuensi Hukum terhadap Permasalahan Perlindungan Konsumen pada Tahap Prakontrak dalam Perjanjian Pembiayaan Kendaraan Bermotor Roda Empat di PT BCA Finance Cabang Madiun

Penelitian ini menemukan beberapa permasalahan tentang perlindungan konsumen pada tahap prakontrak dalam perjanjian pembiayaan kendaraan bermotor roda empat di unit KKB - BCA Finance Cabang Madiun. Masalah tersebut sehubungan dengan pemenuhan hak konsumen dan iktikad baik untuk menjelaskan isi kontrak secara keseluruhan. Pada praktiknya, marketing BCA Finance hanya menjelaskan beberapa klausula terkait tentang ikhitasar pembiayaan. Akibat permasalahan tersebut mengakibatkan kerugian konsumen, ketika melakukan pelunasan dipercepat berlaku anuitas. Hal

tersebut diungkapkan oleh *customer service* BCA Finance bahwa konsumen sering mengeluh pelunasan dipercepat, bahwa ketentuan tersebut tidak dijelaskan ketika survey maupun tanda tangan kontrak.²³⁸ Konsekuensi hukum terhadap masalah hubungan prakontrak dalam perjanjian pembiayaan kendaraan bermotor roda empat di unit KKB - PT BCA Finance Cabang Madiun terhadap substansi dan proses (tahap) prakontrak.

Pertama, konsekuensi hukum terhadap substansi (isi) kontrak. UUPK memberikan perlindungan konsumen dari penyalahgunaan keadaan melalui Pasal 18 UUPK. Ketentuan tersebut mengatur adanya hal-hal yang dilarang untuk memuat klausula baku tertentu dalam perjanjian. Hal itu bermaksud untuk menempatkan kedudukan konsumen setara dengan pelaku usaha atas dasar asas kebebasan berkontrak.

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 antara lain:

- a. Pengalihan tanggungjawab dari pelaku usaha kepada konsumen;
- b. Pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
- c. Pelaku usaha berhak menolak penyerahan uang yang dibayarkan atas barang atau jasa yang dibeli oleh konsumen;

²³⁸ Wawancara dengan Anggi Retsana, Customer Service BCA Finance Madiun, 7 Agustus 2019.

- d. 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;
- e. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli konsumen;
- f. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi objek jual beli jasa;
- g. 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;
- h. Konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.

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.

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.²³⁹ Hasil penelitian tersebut sehubungan dengan jaminan fidusia.

Konsekuensi hukum apabila substansi perjanjian pembiayaan kendaraan bermotor roda empat di unit KKB - PT BCA Finance Cabang Madiun melanggar ketentuan Pasal 18 ayat (1) dan (2) UUPK, maka kontrak tersebut batal demi hukum. Hal tersebut diatur dalam Pasal 18 ayat (3) UUPK 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.

Kedua, konsekuensi hukum terhadap proses atau tahap prakontrak. Kontrak yang tidak memenuhi persyaratan yang diatur Pasal 1320 KUHPerdara memiliki konsekuensi yang berbeda-beda. Persyaratan kesepakatan dan kecakapan disebut syarat subjektif, berkaitan dengan subjek yang mengadakan perjanjian. Konsekuensi hukum ketidaklengkapan persyaratan subjektif adalah konsekuensi kontrak tersebut dapat dibatalkan (*vernietigbaarheid, voidable*).²⁴⁰ Selama kontrak belum diajukan pembatalan ke pengadilan maka kontrak tersebut masih tetap sah. Persyaratan suatu hal tertentu dan kausa yang halal disebut syarat objektif, karena berkaitan dengan objek perjanjian. Konsekuensi hukum ketidaklengkapan persyaratan objektif mengakibatkan kontrak tersebut

²³⁹ 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.

²⁴⁰ Ridwan Khairandy, *Op.Cit.*, hlm. 192.

batal demi hukum (*null and void*).²⁴¹ Hal itu berarti bahwa kontrak tersebut tidak sah sejak pertama kali dibuat, sehingga hukum tidak menganggap kontrak tersebut tidak pernah ada sebelumnya.

Kondisi perlindungan konsumen pada tahap prakontrak dalam perjanjian pembiayaan kendaraan bermotor roda empat di unit KKB - BCA Finance Cabang Madiun telah berjalan dengan cukup baik dapat dilihat dari 3 (tiga) aspek pemenuhan hak-hak konsumen pada tahap prakontrak, iktikad baik prakontrak dari konsumen dan iktikad baik prakontrak oleh pelaku usaha. Permasalahan tentang kondisi perlindungan konsumen pada tahap prakontrak sehubungan dengan pemenuhan hak konsumen dan iktikad baik untuk menjelaskan isi kontrak secara keseluruhan. Akibat permasalahan tersebut mengakibatkan kerugian konsumen, ketika melakukan pelunasan dipercepat berlaku anuitas. Hal tersebut diungkapkan oleh *customer service* BCA Finance bahwa konsumen sering mengeluh pelunasan dipercepat, bahwa ketentuan tersebut tidak dijelaskan ketika survey maupun tanda tangan kontrak.²⁴²

Konsekuensi hukum terhadap masalah hubungan prakontrak dalam perjanjian pembiayaan kendaraan bermotor roda empat di unit KKB - PT BCA Finance Cabang Madiun adalah konsumen dapat mengajukan pembatalan klausula yang merugikan dalam perjanjian tersebut dengan menggunakan asas atau doktrin iktikad baik prakontrak. Senada dengan hasil Mery Christian Putri bahwa tidak adanya iktikad baik dalam proses prakontrak berakibat hukum

²⁴¹ *Ibid.*

²⁴² Wawancara dengan Anggi Retsana, Customer Service BCA Finance Madiun, 7 Agustus 2019.

pada dapat dibatalkannya perjanjian.²⁴³ Dengan tidak adanya iktikad baik prakontrak (iktikad buruk), konsumen BCA Finance bisa melakukan pembatalan sebagian atau seluruh perjanjian dengan mengajukan pembatalan ke Pengadilan Negeri setempat.

Esensi dari suatu perjanjian (kontrak) adalah kesepakatan para pihak. Pihak-pihak menandatangani akta yang tidak dibaca atau diketahui isinya, baik sebagian atau seluruhnya, ia telah berkehendak dengan sadar telah menundukkan dirinya atas isi akta dan akta tersebut berlaku baginya. Penundukan atas kehendak sendiri secara umum disebut *algemene wilsonderwerping*.²⁴⁴ Penerapan perjanjian baku seringkali ditandatangani tanpa dibaca atau diketahui isi keseluruhannya oleh penanda tangan. Akan tetapi, kemungkinan tidak terikatnya seseorang pada perjanjian baku yang telah ditandatangani tanpa dibaca terlebih dahulu. Hal itu terjadi bilamana akta/perjanjian tersebut dijelaskan secara lisan. Namun apa yang dinyatakan secara lisan tidak sesuai dengan apa yang tertulis dalam akta perjanjian baku tersebut, tetapi hal demikian harus dibuktikan melalui pengadilan.²⁴⁵

Berdasarkan beberapa putusan pengadilan di Indonesia tentang penerapan iktikad baik dalam negoisasi dan penyusunan kontrak menunjukkan bahwa sesungguhnya tidak tegas menunjukkan derivasi dari iktikad baik dalam negoisasi dan penyusunan kontrak yang merupakan perluasan iktikad baik dalam pelaksanaan kontrak. Iktikad baik dalam prakontrak mewajibkan para

²⁴³ Mery Christian Putri, "Iktikad Baik Pra Kontrak dalam Perjanjian antara Bank Penerbit kartu Kredit dengan Cardholder untuk Penerbitan Kartu Kredit," *Tesis*, MH UII Yogyakarta, 2013.

²⁴⁴ Herlien Budiono, *Op.Cit.*, hlm. 83-84.

²⁴⁵ *Ibid.*, hlm. 84-85.

pihak untuk menjelaskan dan meneliti fakta material. Sebagaimana beberapa putusan pengadilan, hakim memutuskan untuk membebaskan kewajiban penjual (kreditur) untuk menjelaskan fakta material, dan pembeli (debitur) juga memiliki kewajiban untuk meneliti fakta material yang berkaitan dengan transaksi tersebut.²⁴⁶

Brahmanta dan Utari mengemukakan 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.²⁴⁷ Konsumen produk KKB BCA Finance Cabang Madiun mengetahui angsuran dan bunga berlaku *fixed* dan *flat* dari promosi dan pihak yang menawarkan produk tersebut kepadanya. Konsumen beranggapan bahwa ketika pelunasan dipercepat akan berlaku penghitungan *flat*.

Pihak BCA Finance melalui marketingnya pada tahap prakontrak tidak menjelaskan ketentuan anuitas ketika pelunasan dipercepat apabila konsumen tidak bertanya. Suku bunga anuitas (*anuitas interest*) boleh disertakan dengan bunga efektif (*effective interest*)²⁴⁸. Dalam hal bunga anuitas, porsi bunga pada awal sangat besar sedangkan porsi angsuran pokok kecil. Ketika mendekati masa berakhirnya kredit(kontrak), keadaan berbalik menjadi porsi angsuran

²⁴⁶ Ridwan Khairandy, *Op.Cit.*, hlm. 162.

²⁴⁷ 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.

²⁴⁸ Bunga efektif pada sistem ini, perhitungan beban bunga dihitung setiap akhir periode pembayaran angsuran berdasarkan saldo pokok. Beban bunga akan semakin menurun setiap bulan karena pokok hutang juga berkurang seiring dengan cicilan.

pokok akan sangat besar dan porsi bunga menjadi kecil.²⁴⁹ Ketentuan tersebut sangat merugikan konsumen apabila tidak mengetahui atau mendapat penjelasan ketika tahap prakontrak. Hal tersebut menunjukkan tidak adanya iktikad baik prakontrak. Pihak perusahaan umumnya mengetahui praktik tersebut, namun tidak melakukan pengawasan yang ketat dan tindak lanjut.

Perjanjian merupakan sumber utama para pihak dalam melaksanakan kesepakatan dalam perjanjian. KUHPerdara dan peraturan perundang-undangan lainnya bersifat sebagai pelengkap berkaitan hal-hal yang tidak diatur dalam kontrak. Sebagaimana hasil penelitian Widya Ranitya menyimpulkan bahwa keterbatasan pengaturan perjanjian pembiayaan konsumen mengakibatkan perjanjian masih mengacu pada Buku III KUHPerdara dan POJK No. 1 Tahun 2013.²⁵⁰ Hukum perjanjian adalah pelindung dan pembagian kekuasaan yang tidak merata dalam masyarakat sehingga memungkinkan pemaksaan kehendak pihak yang kuat atas pihak yang pihak-pihak yang lemah.²⁵¹ Hal itu akan terlihat dalam bentuk-bentuk perjanjian dengan syarat-syarat baku.

KUHPerdara memberikan kebebasan membuat dan melaksanakan kontrak selama unsur atau syarat sah perjanjian terpenuhi. Berdasarkan praktik perjanjian baku yang tidak memberikan posisi tawar (*bergaining position*) pada konsumen, maka UUPK mengatur ketentuan klausula baku. UUPK diharapkan

²⁴⁹ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: Rajawali Pers, 2010, hlm. 125.

²⁵⁰ 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.

²⁵¹ Ridwan Khairandy, *Op.Cit.*, hlm. 71.

menciptakan keseimbangan hubungan antara konsumen dan pelaku usaha. Pengaturan klausula baku merupakan asas keseimbangan dalam perlindungan konsumen untuk melindungi kepentingan konsumen dan pelaku usaha.

Pengaturan klausula baku dalam perjanjian untuk mencegah penyalahgunaan keadaan dan akhirnya merugikan kepentingan konsumen.²⁵² Hubungan antara konsumen dengan lembaga pembiayaan pada pembiayaan kendaraan bermotor roda empat dibuat dalam perjanjian tertulis berupa klausula baku bertujuan untuk memberi kepastian hukum. Hal tersebut merupakan bentuk upaya perlindungan terhadap konsumen.

Cacat kehendak, bilamana seseorang telah melakukan suatu perbuatan hukum, padahal kehendaknya tidak sempurna. Sekalipun kehendak dan pernyataan berkesesuaian, suatu tindakan hukum dapat dibatalkan apabila memenuhi persyaratan tertentu, Pasal 1322-1328 KUHPerdara mengatur ihwal akibat kekeliruan/kesesatan (*dwaling*), kekerasan/paksaan (*bedreiging, dwang*), dan penipuan (*bedrog*).²⁵³ Penyalahgunaan keadaan tidak ditemukan dalam KUHPerdara melainkan dari yurisprudensi dan doktrin hukum yang berkembang. Perihal kontrak yang mengandung cacat kehendak, karena adanya kesepakatan yang mengandung paksaan, penipuan, kekeliruan, atau penyalahgunaan keadaan akan berakibat dapat dibatalkan kontrak tersebut.²⁵⁴

Konsekuensi hukum terhadap masalah hubungan prakontrak dalam perjanjian pembiayaan kendaraan bermotor roda empat di unit KKB - PT BCA Finance Cabang Madiun apabila ditemukan tidak adanya iktikad prakontrak

²⁵² Zulham, *Loc.Cit.*

²⁵³ *Ibid.*, hlm. 98.

²⁵⁴ Ridwan Khairandy, *Op.Cit.*, hlm. 167.

untuk menjelaskan fakta material (isi kontrak), maka pihak konsumen atau pihak yang dirugikan dapat mengajukan pembatalan ke pengadilan.

Kesalahan yang disengaja maupun tidak disengaja oleh marketing BCA Finance sehubungan iktikad baik prakontrak juga menjadi tanggung jawab perusahaan. Perusahaan memiliki tanggung jawab perdata atas kesalahan atau perbuatan melawan hukum pekerjanya dalam melaksanakan pekerjaan yang diperjanjikan. Tanggung jawab tersebut diatur dalam Pasal 1367 ayat (1) KUHPerdara bahwa seseorang tidak saja bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya sendiri, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungjawabnya atau disebabkan oleh barang-barang yang berada dibawah pengawasannya.

Pasal 1367 ayat (3) KUHPerdara mengatur bahwa majikan-majikan dan orang yang mengangkat orang lain untuk mewakili urusan-urusan mereka, adalah bertanggung jawab tentang kerugian yang diterbitkan oleh pelayan-pelayan atau bawahan-bawahan mereka didalam melakukan pekerjaan untuk mana orang-orang ini dipakainya. Batasan terhadap pertanggungjawaban tersebut diatur dalam Pasal 1367 ayat (5) KUHPerdara bahwa tanggung jawab yang disebutkan di atas berakhir jika orang tua-orang tua, wali-wali, guru-guru sekolah dan kepala-kepala tukang itu membuktikan bahwa mereka tidak dapat mencegah perbuatan untuk mana mereka seharusnya bertanggung jawab itu. Hal tersebut menunjukkan bahwa perusahaan tetap bertanggung jawab atas kesalahan atas kelalaian pekerjanya. Hal tersebut didasarkan pada hubungan hukum yang disebut pertanggungjawaban pengganti (*vicarious liability*).