

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan hasil pembahasan dalam penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. 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 penilaian konsumen terhadap aspek-aspek sebagai berikut: 1) pemenuhan hak-hak konsumen pada tahap prakontrak memperoleh rerata 4,473; 2) iktikad baik prakontrak dari konsumen memperoleh rerata 4,350; 3) iktikad baik prakontrak oleh pelaku usaha memperoleh rerata 4,306 (skala 1-5). Data tersebut menunjukkan bahwa perlindungan konsumen pada tahap prakontrak telah berlangsung dengan cukup baik, apabila dilihat dari ketiga aspek tersebut. Penelitian ini menemukan permasalahan tentang perlindungan konsumen pada tahap prakontrak sehubungan iktikad baik prakontrak. Hal tersebut disebabkan oleh beberapa faktor antara lain: 1) perilaku dan kemampuan komunikasi marketing pada tahap prakontrak; 2) lokasi rumah konsumen yang sulit terjangkau; 3) pihak ketiga yang terlibat dalam tahap prakontrak kurang memahami kontrak; 4) kurangnya kesadaran konsumen untuk membaca kontrak. Pelaku usaha melalui marketingnya pada tahap prakontrak tidak selalu menjelaskan fakta material (isi) kontrak secara menyeluruh.

Permasalahan tersebut berakibat merugikan pihak konsumen, ketika akan melakukan pelunasan dipercepat karena tidak mengetahui ketentuan tersebut diatur dalam kontrak. Credit Marketing Officer (CMO) BCA Finance memiliki kebiasaan atau cara pandangan bahwa ketika tidak ditanya konsumen tentang isi kontrak, maka mereka tidak menjelaskan kepada konsumen. Marketing hanya menjelaskan berkaitan dengan ikhtisar fasilitas pembiayaan dan beberapa poin dalam klausula kontrak. Konsumen sebagian besar hanya membaca dan memahami tentang ikhtisar fasilitas pembiayaan. Perlindungan konsumen pada tahap prakontrak dalam perjanjian baku adalah suatu hal yang penting, karena posisi konsumen lemah dan sifat klausula baku yang tidak dapat diubah isi kontrak. Pelaku usaha memiliki tanggung jawab perlindungan konsumen melalui karyawannya untuk menginformasikan kepada konsumen secara benar dan jujur terkait isi perjanjian. Sehingga ketika konsumen menandatangani kontrak tersebut telah mengetahui segala akibat hukumnya.

2. Konsekuensi hukum terhadap permasalahan hubungan perlindungan konsumen pada tahap prakontrak dalam perjanjian pembiayaan baku kendaraan bermotor roda empat di unit KKB - PT BCA Finance Cabang Madiun, apabila ditemukan tidak adanya iktikad baik prakontrak dari pelaku usaha untuk menjelaskan isi kontrak secara menyeluruh, maka konsumen sebagai pihak yang dirugikan akibat perbuatan tersebut dapat mengajukan pembatalan sebagian klausula dalam perjanjian tersebut ke pengadilan dengan menggunakan asas atau doktrin iktikad baik prakontrak.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan tentang permasalahan perlindungan konsumen pada tahap prakontrak dalam perjanjian baku pembiayaan kendaraan bermotor roda empat (mobil), penulis dapat memberikan saran (rekomendasi) kepada para pihak yang terlibat dalam perjanjian tersebut antara lain:

1. Konsumen
 - a. Konsumen hendaknya mencari informasi secara lengkap tentang produk pembiayaan kendaraan bermotor roda empat (mobil) yang digunakan atau dipilihnya melalui website perusahaan atau media lainnya.
 - b. Konsumen hendaknya membaca seluruh isi kontrak dengan seksama dan meneliti sebelum menandatangani kontrak,
 - c. Konsumen hendaknya bertanya kepada marketing (karyawan) perusahaan pembiayaan apabila ada isi atau klausula dalam kontrak yang kurang dipahami atau tidak dimengerti.
2. Pelaku usaha
 - a. Petugas pemasaran (marketing) hendaknya memberikan informasi dan menjelaskan isi kontrak secara keseluruhan kepada konsumen dengan benar, jujur dan terbuka pada tahap prakontrak.
 - b. Perusahaan pembiayaan hendaknya melakukan pengawasan dan kontrol terhadap kinerja marketingnya pada tahap prakontrak (proses pengajuan kredit) dengan melakukan survey kepada konsumen dan menyesuaikan perjanjian yang dibuat dengan hukum perlindungan konsumen yang berlaku di Indonesia.

3. Pemerintah (Negara)

- a. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) hendaknya berperan aktif melakukan pengawasan terhadap kontrak-kontrak bisnis yang dibuat lembaga jasa keuangan, seperti perjanjian baku pembiayaan kendaraan bermotor roda empat agar sesuai dengan hukum perlindungan konsumen yang berlaku di Indonesia.