

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH  
KREDIT KREDIT PEMILIKAN RUMAH BANK  
TABUNGAN NEGARA (BTN) DI MANADO<sup>1</sup>  
Oleh : Kathleen C. Pontoh<sup>2</sup>**

**ABSTRAK**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh meningkatnya permintaan rumah, khususnya di Kota Manado. Dimana Sekitar 70 % konsumen masih mengandalkan bantuan pembiayaan pembelian rumah melalui Bank Tabungan Negara (KPR-BTN). Untuk mendapatkan pembelian rumah dan Bank BTN konsumen mengadakan perjanjian dengan Bank yang dinamakan Perjanjian Kredit Perumahan Dalam perjanjian kredit pemilikan rumah (KPR), pada prakteknya konsumen yang paling dirugikan, karena penggunaan klausula eksonerasi secara tidak patut. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah untuk menerapkan pendekatan normative, untuk menggambarkan adanya praktek hukum dan perlindungan hukum rumah kredit nasabah Bank Tabungan Negara di Manado. Hasil penelitian menunjukkan konsumen tunduk pada perjanjian yang dibuat oleh Bank karena kebutuhan dan ketidak seimbangan posisi. Disilain konsumen menginginkan untuk menikmati barang dan jasa yang diperoleh sebagai imbalan atas prestasi yang telah diberikan dalam bentuk pembayaran kepada produsen. Sebagai kesimpulan Sistem hukum pemberian kredit perumahan oleh KPR-BTN belum memperhatikan dan belum memberikan jaminan terhadap hak-hak konsumen karena klausula yang diterapkan bersifat baku yang menguntungkan pihak Bank dan Developer

**PENDAHULUAN**

Kredit perumahan rakyat sangat diminati oleh masyarakat yang ekonominya pas-pasan yang demi mendapatkan rumah tersebut maka masyarakat yang tersebut rela tunduk pada aturan yang dibuat oleh pelaku usaha dan bank sebagai pemberi kredit. Praktik pemberian kredit perumahan (KPR) yang dikurcurkan oleh BTN seringkali tidak berpihak pada konsumen karena kredit macet yang terjadi konsumen langsung ditindak atau ditekan supaya menjual

objek perjanjian. Pelaku usaha dapat saja mendikte bank misalnya menaikkan harga, dan konsumen menjadi korban dari ketiadaan pilihan. Konsumen dihadapkan pada kondisi take it or leave it, jika setuju silakan beli, dan jika tidak silakan mencari tempat lain pada hal di tempat lainpun pasar sudah dikuasainya. Meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan melakukan pemerataan atas hasil-hasilnya sehingga tercipta stabilitas nasional yang mengarah pada peningkatan kesejahteraan rakyat.<sup>3</sup> Mengingat kepemilikan rumah merupakan aspek yang primer atau penting bagi masyarakat maka pemerintah telah memberikan jaminan hukum lewat peraturan Perundang-Undangan agar supaya terciptanya keadilan dan kepastian hukum. Berkaitan dengan hal tersebut, pemerintah pun telah menjamin dengan adanya Undang-Undang No.4 Tahun 1992 tentang Perumahan dan Pemukiman, pasal 33.<sup>4</sup>

Landasan pengaturan hukum dalam undang-undang tersebut pada prinsipnya diperuntukkan pada kemudahan memperoleh perumahan dengan fasilitas kredit mengingat daya beli masyarakat tidak mampu dengan membeli kontan. Untuk itu maka peranan bank sangat penting dalam mewujudkan kesempatan kepemilikan perumahan dengan kredit melalui Bank Tabungan Negara (BTN). Berdasarkan kenyataan maka penelitian dilakukan untuk melihat das sein yaitu penerapan hukum dalam pembelian kredit oleh Bank Tabungan Negara (BTN) dengan mengambil sample BTN Manado. Bank Tabungan Negara Cabang Manado adalah salah satu lembaga keuangan milik pemerintah yang membiayai pinjaman kepada pembeli rumah khususnya bagi masyarakat yang mempunyai penghasilan rendah dan menengah. Bank Tabungan Negara telah membuktikan ikut memberikan kontribusi dalam pembangunan Negara, turut mensejahterakan warga negaranya dengan menyediakan Kredit Pemilikan Rumah untuk memenuhi salah satu kebutuhan po-kok dalam hidup seseorang, sehingga masyarakat Indonesia dapat memiliki

<sup>1</sup> Artikel Tesis.

<sup>2</sup> Mahasiswa pada Pascasarjana Universitas Sam Ratulangi.

<sup>3</sup> Muhamad Djumhana, *Hukum Perbankan Di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006, hal. XV.

<sup>4</sup> Undang-Undang No.4 Tahun 1992 tentang Perumahan dan Pemukiman, pasal 33

rumah yang memadai dan layak sehingga hidupnya menjadi lebih tentram dan sejahtera.

Melalui Penunjukkan Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. B-49/MK/IV/I/1974 tanggal 29 Januari 1974, Bank Tabungan Negara yang didirikan dengan Undang-undang Nomor 20 Tahun 1968 jo Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tanggal 25 Maret 1992, mendapat tambahan tugas yakni berfungsi sebagai wadah pembiayaan perumahan<sup>5</sup>.

Oleh karena itu tidak mengherankan, bila ada yang berpendapat, bahwa bank adalah sebagai tempat meminjam uang. Adanya pandangan yang demikian barangkali ada benarnya. Tengok misalnya berbagai berita di media massa yang begitu gencar menginformasikan tentang kredit tanpa agunan.<sup>6</sup>

#### PERUMUSAN MASALAH

1. Apakah sistem hukum dari pemberian kredit perumahan KPR oleh BTN sudah memperhatikan hak-hak konsumen dan memberikan jaminan perlindungan terhadap hak-hak tersebut.
2. Bagaimana upaya penyelesaian sengketa dan pemberian ganti rugi kepada konsumen Kredit Pemilikan Rumah (KPR) oleh bank BTN jika harapan konsumen tidak terpenuhi.

#### HASIL DAN PEMBAHASAN

##### 1. Pemberian Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Dalam Praktek Perbankan

Maraknya kredit perumahan karena kebutuhan masyarakat khususnya Kota Manado terhadap perumahan terus meningkat. Kebutuhan ini dipicu oleh karena keterbatasan lahan tempat tinggal dan kemampuan ekonomi masyarakat, dimana mayoritas masyarakat Kota Manado bekerja sebagai pegawai negeri. Biasanya untuk membeli satu rumah dengan harga tunai atau kontan masyarakat yang ekonomi menengah ke bawah tidak mampu. Itulah sebabnya jalur yang ditempuh yaitu

lewat permohonan kredit bantuan kepada Bank Tabungan Negara (BTN).

Sifat perjanjian kredit perumahan adalah sewa beli dan untuk penanggulangan biaya tersebut biasanya diserahkan kepada Bank yang akan melunasi kepada developer. Hasil penelitian yang penulis lakukan di Bank Tabungan Negara Cabang Manado menunjukkan bahwa permintaan akan kredit perumahan terus meningkat setiap tahun. Realisasi kredit BTN yang melebihi target disebabkan larisnya kredit perumahan. Sebagai produk unggulan BTN, realisasinya mencapai 129% dari target.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis di Bank Tabungan Negara (BTN) tentang pengaturan dan pelaksanaan kredit perumahan rakyat (KPR-BTN). Dalam pengaturan tentang perkreditan di KPR BTN ada dua syarat yang kokoh yaitu syarat umum sebagaimana syarat yang berlaku di semua bank untuk pengambilan kredit seperti status nasabah, jumlah simpanan dan kredibilitas nasabah merupakan persyaratan umum yang dituntut dalam perjanjian kredit perumahan. Untuk semakin memperjelas tentang hasil penelitian maka penulis akan membahas dua syarat-syarat pemberian kredit perumahan KPR-BTN.

##### 1. Syarat Umum

Dalam pemberian kredit perumahan, maka aspek persyaratan secara umum seperti syarat-syarat permohonan kredit lainnya ditetapkan oleh Bank yang akan membiayai pemberian kredit yang bekerjasama dengan developer. Adapun syarat-syarat dari pemberian kredit di KPR-BTN adalah sebagai berikut:

- a. Nasabah bank yang depositnya di atas lima puluh juta.

Mengapa standard bank harus lima puluh juta karena bank menilai bonafiditas suatu perusahaan baik perusahaan perorangan maupun badan hukum, kalau dia mempunyai simpanan tetap lima puluh juta keatas.

- b. Nasabah tidak dalam keadaan *black list*. Pentingnya masalah *black list* ini karena bank menerapkan sistem pengenalan nasabah. Pada prinsipnya setiap permohonan transaksi dan menggunakan

<sup>5</sup>Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. B-49/MK/IV/I/1974, [www.google.com](http://www.google.com)

<sup>6</sup>Sentosa Sembiring, *Hukum Perbankan*, Mandar Maju, Bandung, 2012, hal. 148.

- jasa bank, maka bank akan menerapkan sistem pengenalan nasabah.
- c. Penerimaan dan pengidentifikasian nasabah
- Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah dimulai pada nasabah sudah dilakukan Perbankan dimana seluruh bank telah menerapkan prinsip kehati-hatian dan identifikasi nasabah. Hal ini khususnya di pasar Bank Tabungan Negara sudah diterapkan seperti nasabah yang akan masuk di Lembaga Perbankan dan Perbankan lainnya biasanya melalui tahapan yaitu penerimaan dan identifikasi nasabah. Pada tahap ini penerimaan dan identifikasi nasabah ini, Penyedia jasa Keuangan wajib meminta informasi mengenai :
- 1) Latar belakang dan identitas nasabah;
  - 2) Maksud dan tujuan permohonan kredit;
  - 3) Informasi lain yang memungkinkan untuk dapat mengetahui profil nasabah; dan
  - 4) Identifikasi pihak lain, dalam hal nasabah bertindak untuk dan atas nama pihak lain dalam penggunaan kredit.
- d. Analisis secara financial.
- Kemampuan usaha serta prospek usaha serta tujuan transaksi bisnis dan lain faktor yang menjadi latar belakang transaksi bisnis dengan penggunaan kredit.
- e. Investigasi Rekening Calon Penerima Kredit
- Prosedur ini dilakukan terutama dengan menginvestigasi rekening daripada nasabah baik dari segi pemilik rekening maupun alamat pemilik rekening. Mengapa ini harus diidentifikasi karena dikuatirkan investor yang mau masuk ke Lembaga Keuangan Non Bank bukan pemilik rekening, calo, atau perantara. Dengan ditelitinya kepemilikan rekening sudah menyangkut asal-usul dimana dana yang akan diinvestasikan tersebut berada.
- Identifikasi berikut dilakukan yaitu menyangkut tanggal pembukaan rekening serta referensi yang ada menyangkut likuiditas solvabilitas dan visibilitas nasabah. Prinsip ini berlaku dalam perjanjian kredit perbankan. Analisis tentang kelayakan dan kemampuan nasabah ini sangat penting karena merupakan referensi dari nasabah tersebut. Referensi-referensi sebagai daya dukung akan diminta didalam kegiatan pengenalan nasabah. Referensi dari pihak perbankan dan pemerintah sangat penting karena pihak perbankanlah yang memberikan catatan khususnya bagi nasabah yang *black list* dan transfer keuangan yang tidak jelas. Dalam praktek referensi bank ini sangat penting terutama menyangkut rekening koran serta hal-hal lain yang menjadi daya dukung untuk meyakinkan pemberian kredit.
- f. Pemantauan terhadap rekening dan transaksi nasabah
- Pemantauan rekening koran sangat penting dikarenakan memihak perkembangan terakhir status usaha nasabah baik dari segi debit dan kredit. Likuiditas dan visibilitas nasabah terlihat dalam kualitas rekening koran, karena dalam rekening koran itu seluruh kekuatan dan kelemahan keuangan nasabah calon penerima kredit terlihat. Pemantauan rekening terutama pada saat nasabah mengajukan diri untuk memohonkan kredit sangat penting karena dengan pemantauan rekening yang baik maka identitas nasabah akan semakin jelas.
- g. Manajemen Resiko Dikaitkan Dengan Pemberian Kredit
- Setiap pemberian kredit tentu memerlukan resiko baik untung atau rugi, itulah sebabnya penyelenggara perbankan tidak mau rugi dalam investasi. Manajemen resiko ini sangat penting dengan melihat transaksi yang sering dilakukan oleh nasabah, apakah transaksi itu legal atau illegal atau menyangkut ketidakmampuan.
- h. Pelaporan Transaksi Keuangan Yang Mencurigakan
- Bank pemberi garansi wajib menyampaikan laporan apabila terjadi transaksi, yang berdasarkan keyakinannya, sepatutnya diduga merupakan transaksi keuangan yang mencurigakan yang dilakukan oleh nasabahnya.
- Secara teoritik biasanya proses pemberian garansi meliputi standar-standar yang secara umum berlaku di bank-bank secara keseluruhan. Dalam proses pemberian garansi

maka salah satu syarat yang paling penting yaitu pihak penerima garansi adalah nasabah bank. Syarat ini menjadi sangat penting disebabkan karena spesifikasi kredit sebagai wujud dari kepercayaan bank terhadap nasabah yang akan dijamin. Adapun prosedur pemberian kredit yang lazim dilakukan oleh bank-bank, setidaknya adalah sebagai berikut :

- 1) Pemohon telah menjadi nasabah bank  
Artinya, pemohon kredit terlebih dahulu harus memiliki rekening pada bank tempat dimana ia akan mengajukan kredit yang diinginkannya atau yang dipersyaratkan oleh *bouwheer* (pemberi kerja). Sering terjadi pemberi kerja (proyek) menentukan sendiri kredit yang diterbitkan oleh bank-bank mana saja yang dapat diterima olehnya sebagai jaminan bank. Persyaratan rekening ini juga terkait dengan jaminan lawan kredit (kontra kredit) dimana bank biasanya mensyaratkan adanya *cash collateral* sebesar 10% (sepuluh persen) dari nilai kredit yang akan diterbitkan.
- 2) Nasabah bank mengajukan permohonan kredit kepada bank yang bersangkutan.  
Pemohon kredit yang diajukan oleh nasabah tersebut sesuai dengan jenis dan besarnya kredit yang diminta atau yang dipersyaratkan oleh pemberi kerja (proyek). Dengan demikian, (jika memungkinkan) permohonan kredit ini harus disertai dengan dokumen-dokumen rencana proyek termasuk data perusahaan (*company profile*) pemohon kredit dan pemberi kerja, sebagai lampiran permohonan kredit.
- 3) Bank melakukan analisis atau permohonan kredit yang diterima dari nasabahnya.  
Sebagaimana telah diuraikan sebelumnya bahwa agar terhadap pemberian kredit, secara internal bank sedapat mungkin melakukan analisis terhadap faktor-faktor kredibilitas, bonafiditas, dan *past performance* pihak yang dijamin maupun penerima jaminan.

Kemudian, meneliti sifat dan nilai transaksi yang akan dijamin, menilai jumlah atau nominal kredit yang akan diberikan menurut kemampuan bank. Meneliti adanya suatu kontrak yang wajar dan dapat dipertanggungjawabkan mengenai suatu transaksi, dan dalam kontrak mana dengan jelas dicantumkan bahwa untuk keperluan pelaksanaan/realisasi kontrak tersebut oleh nasabah/pemohon kredit diperlukan suatu Surat Jaminan Bank.

Melakukan analisis lainnya sebagaimana analisis pemberian fasilitas kredit pada umumnya, karena kredit terdapat risiko klaim dari pihak *bouwheer* yang dapat berakibat *cash out* bagi bank (berubah jadi kredit).

- 4) Nasabah/pemohon kredit menyediakan kontra kredit.

Kontra kredit adalah syarat yang selalu diminta oleh bank sebagai lawan kredit. Artinya, kredit sebagai produk bank yang juga memiliki risiko *cash out* bagi bank, maka ia harus di *back up* oleh suatu jaminan, apakah itu berupa giro, tabungan, deposito, surat berharga, atau berupa aset lainnya milik nasabah/pemohon kredit. Dengan demikian, apabila ia di kemudian hari terdapat klaim dari pemberi kerja (proyek) atas kredit yang diterbitkan bank tersebut, maka bank yang bersangkutan telah memiliki jaminan atas dana yang dikeluarkannya untuk membayar klaim tersebut.

Kredit yang diberikan oleh bank mengandung risiko sehingga dalam pemberian kredit dituntut adanya kontra garansi (*counter guarantee*) yang dapat berupa:

- a. Uang tunai yang disetorkan ke bank;
- b. Dana giro yang dibekukan;
- c. Deposito;
- d. Surat berharga;
- e. Harta kekayaan yang dapat berupa barang bergerak, barang tak bergerak, serta barang tak berwujud, seperti tagihan dan hak-

hak lain yang sifatnya serupa dengan itu;

- f. Harta kekayaan lain yang dapat diterima oleh yang bersangkutan.

Menurut Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 23/7/UKU tanggal 18 Maret 1991 kontra kredit dapat berupa :

- a. Kontra garansi dari bank di luar negeri yang bonafide.
- b. Setoran sebesar 100% (seratus persen) dari nilai garansi yang diberikan.
- c. Kontra garansi lainnya, yaitu kontra yang diperoleh dari pihak yang dijamin yang memadai untuk kerugian yang mungkin diderita oleh bank apabila garansi tersebut pada waktunya harus direalisasi.

Dalam hal kontra kredit bersifat material, perlu dilakukan penilaian dan pengikatan kontra garansi sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku disertai tindakan pengamanan lainnya. Dalam pengikatan kontra kredit tersebut harus pula dicantumkan pernyataan tentang kesediaan pihak yang dijamin untuk diperiksa sewaktu-waktu oleh bank. Disamping itu, apabila dianggap perlu untuk menambah kontra kredit, bank diperkenankan meminta sejumlah uang setoran kepada nasabah yang dijamin untuk diblokir pada bank bersangkutan sebelum kredit dikeluarkan/diterbitkan.

- 5) Bank memberikan surat persetujuan prinsip pemberian kredit kepada nasabahnya/pemohon kredit.
- 6) Dilakukan perjanjian pemberian kredit antara bank dan nasabahnya sebagai perjanjian pokok dari kredit.
- 7) Penerbitan warkat kredit oleh bank yang bersangkutan.

Disini bank bertindak sebagai pemberi jaminan, sedangkan nasabahnya sebagai pihak dijamin. Artinya, pemegang warkat ini (*bouwheer*) dapat melakukan tuntutan kepada bank penerbit kredit apabila nasabah bank tersebut (pihak dijamin) melakukan wanprestasi.

## 2. Pelayanan Bank Dalam Pengikatan Jual Beli (PPJB) Perumahan

Salah satu aspek hukum dalam kredit perumahan yaitu pengikatan lewat jual beli perumahan. Pengikatan ini menyangkut kewajiban-kewajiban yang harus dilakukan oleh kedua belah pihak dalam perjanjian kredit. Dalam sistem perjanjian kredit biasanya yang dipakai yakni sistem sewa beli, dimana pemilik sebelum melunasi kredit berfungsi sebagai penyewa. Ketika pelunasan terjadi, maka hak-hak yang berkaitan dengan status pembeli dipenuhi lewat lefering penyerahan hak baik berupa kepemilikan atas rumah yang sudah lunas diangsur.

Krisis moneter belum lama ini masih sangat dirasakan akibatnya bagi konsumen Kredit Pemilikan Rumah (KPR). Meningkatnya nilai tukar dolar atau suku bunga merupakan pertanda yang harus diwaspadai konsumen. Dimensi ketersediaan papan bagi rakyat melalui fasilitas KPR menjadi terhambat. Tidak hanya itu, kebanyakan konsumen KPR menjerit, karena kenaikan suku bunga KPR yang kelewat tinggi. Itulah sebabnya bank beerrusaha memberikan pelayanan bagi konsumen yang membutuhkan pelayanan kredit kepemilikan rumah. Bila seorang konsumen akan membeli perumahan, maka pasti akan menjumpai dokumen-dokumen hukum (*Legal Documents*) yang penting yaitu:

- a. Perjanjian Pengikatan Jual Beli (PPJB). (nama lainnya seperti : perjanjian pendahuluan pembelian, perjanjian akte jual beli, antara pengembang dan konsumen.
- b. Akta jual beli yang dibuat dan ditandatangani dihadapan Pejabat Pembuat Akte Tanah (PPAT) untuk mengalihkan atau memecah pemilikan tanah dan rumah dari pengembang kepada setiap konsumen.
- c. Perjanjian Kredit Pemilikan Rumah (KPR) dari bank pemberi KPR.

Dokumen yang pertama merupakan dokumen yang membuktikan adanya hubungan hukum (hubungan kontraktual) antara pengembang dan konsumen, yaitu pengembang mengikatkan diri untuk menjual rumah dan tanah kepada konsumen, sedangkan konsumen membeli rumah dari pengembang dengan kewajiban membayar harga jualnya dalam bentuk angsuran uang muka (*Down*

Payment) dan sisanya diselesaikan dengan fasilitas KPR. Dokumen yang kedua terjadi sebagai akibat dari terciptanya kata sepakat pada PPJB. Kalau pada dokumen pertama hanya dimaksudkan untuk mengikat perjanjian antara pihak pengembang dan konsumen dalam melakukan kewajibannya masing-masing sebagaimana yang tertuang dalam PPJB tadi, maka dokumen yang kedua yaitu realisasi dari apa yang diperjanjikan dalam PPJB tadi. Dokumen yang ketiga menunjukkan adanya hubungan hukum antara konsumen dengan pihak bank pemberi KPR. Di dalamnya diatur jumlah pinjaman, jangka waktu pelunasan KPR, besarnya atau sistem perhitungan bunga pinjaman.

Sebagaimana lazimnya pada setiap pembuatan perjanjian yang semata-mata berlandaskan pada asas kebebasan berkontrak, maka juga pada PPJB masing-masing pihak berusaha untuk menciptakan dominasi pada pihak lainnya. Dalam kenyataannya, PPJB ini hanya disusun secara sepihak oleh pengembang sehingga tidak ada kemungkinan bagi konsumen untuk bernegosiasi tentang isi perjanjian ini. Perjanjian yang hanya disusun oleh salah satu pihak saja selanjutnya lebih populer dengan nama perjanjian baku (*Standard Contract*).

Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen pasal 1 ayat 10, memberi pengertian bahwa perjanjian baku yaitu setiap aturan atau dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.

Keberadaan perjanjian baku dalam dunia bisnis merupakan hal yang dilematis. Dikatakan dilematis karena di satu pihak perjanjian baku telah cukup lama dipergunakan secara meluas dalam dunia ekonomi dan bisnis dan perjanjian baku ini lahir dari kebutuhan masyarakat sendiri. Ada di pihak yang lain, oleh sebagian masyarakat menolak keberadaan perjanjian baku ini karena dianggap hanya menguntungkan satu pihak saja.

Sluijter mengatakan, perjanjian baku ini bukan perjanjian, sebab kedudukan pengusaha di dalam perjanjian itu seperti pembentuk undang-undang swasta. Syarat-syarat yang

ditentukan pengusaha di dalam perjanjian itu yakni undang-undang bukanlah perjanjian.<sup>7</sup>

Selanjutnya, Stein yang mendukung akan perjanjian baku berpendapat bahwa perjanjian baku dapat diterima sebagai perjanjian berdasarkan adanya kemauan yang membangkitkan kepercayaan bahwa para pihak mengikatkan diri dalam perjanjian itu. Jika ada orang yang membubuhkan tanda-tangan pada suatu formulir baku, tanda-tangan itu membuktikan bahwa yang bertanda-tangan mengetahui dan menghendaki isi formulir yang ditandatangani.<sup>8</sup>

### 3. Penyelesaian sengketa perumahan dalam Prespektif Perlindungan Konsumen

Pada prinsipnya undang-undang perlindungan konsumen memberikan kebebasan kepada konsumen yang dirugikan untuk memilih jalur penyelesaian sengketa baik litigasi maupun non litigasi. Penyelesaian sengketa merupakan satu perangkat hukum dalam perlindungan konsumen terkait dengan cara mempertahankan hak konsumen yang dilanggar. Salah satu tujuan perlindungan konsumen di Indonesia adalah untuk meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan hak-haknya sebagai konsumen. Dari berbagai hak konsumen yang ada, diantaranya adalah hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan/atau upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) menyatakan bahwa penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Untuk itu UUPK memberikan alternative dalam penyelesaian sengketa melalui jalur di luar pengadilan seperti, negosiasi, konsiliasi dan mediasi. Sedangkan penyelesaian perkara melalui pengadilan faktor ini sebagai penentu karena hakimlah sebagai pemutus perkara yang diajukan ke pengadilan,

<sup>7</sup>Badruzaman M.D., Hukum Perdata Tentang Perikatan, Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara, Medan, 1974, hal 33.

<sup>8</sup>Sjahdeini R. S, Jaminan Hukum Yang Diberikan Bank Terhadap Keamanan Nasabah, Makalah dalam seminar Pertanggungjawaban Bank Terhadap Nasabah, BPHN, Jakarta, 1992.

sedangkan aparat pengadilan lainnya yaitu tenaga kepaniteraan dan kesekretariatan adalah unsur pendukung bagi pelaksanaan tugas hakim. Yang menjadi pertanyaan apakah hakim yang menangani perkara-perkara sengketa konsumen mengerti filosofi dan konsep hukum konsumen yang harus diselesaikan sesuai asas peradilan dilakukan dengan cepat, sederhana dan biaya ringan. Belum adanya keseragaman penanganan dan kesamaan persepsi atas perkara-perkara menyangkut sengketa konsumen, dapat menimbulkan traumatis bagi konsumen yang berperkara di dalam pengadilan. Sebagai manusia biasa hakim juga tidak lepas dari adanya pengaruh-pengaruh baik internal maupun eksternal dalam pengambilan keputusan dan pembuatan putusan.

#### 4. Penyelesaian Lewat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen(BPSK).

Mekanisme penyelesaian sengketa konsumen bisa melalui pengadilan maupun luar pengadilan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) memberi jalan alternatif dengan menyediakan penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Pasal 45 ayat (4) UUPK menyebutkan. "penyelesaian diluar pengadilan" ini termasuk juga penyelesaian melalui BPSK, tentu saja tidak mungkin ada kesan bahwa salah satu pihak atau para pihak dapat menghentikan perkaranya di tengah jalan, sebelum BPSK menjatuhkan putusan dengan demikian, kata-kata "dinyatakan tidak berhasil" pun tidak mungkin dapat diakukan begitu saja oleh satu pihak atau para pihak. Sekali mereka memutuskan untuk memilih penyelesaian melalui BPSK, malah mereka seharusnya terikat untuk menempuh proses pemeriksaan sampai putusan itu, barulah mereka diberi hak melanjutkan penyelesaian di pengadilan negeri. Tampaknya interpretasi seperti dikemukakan terakhir inilah yang dikehendaki oleh pembentuk undang-undang tersebut, sebagaimana tampak dari ketentuan Pasal 56 UUPK<sup>9</sup>.

<sup>9</sup>Pasal 45 Undang-undang Perlindungan Konsumen pada Prinsipnya Memberi Peluang Kepada Konsumen Untuk Menyelesaikan Permasalahannya di Luar Pengadilan (Non Letigasi).

Pasal 54 ayat (3) UUPK menegaskan bahwa putusan majelis dari BPSK itu bersifat final dan mengikat. Kata 'Final' diartikan sebagai tidak adanya upaya banding dan kasasi. Yang ada adalah "keberatan" yang dapat disampaikan kepada pengadilan negeri dalam waktu 14 hari kerja setelah pihak berkepentingan menerima pemberitahuan putusan tersebut. Jika tidak yang "dikalahkan" tidak menjalankan putusan BPSK, maka putusan itu akan diserahkan oleh BPSK kepada penyidik untuk dijadikan bukti permulaan yang cukup dalam melakukan penyidikan. Hal ini sama sekali tidak memberikan kemungkinan lain bagi BPSK, kecuali menyerahkan putusan itu kepada penyidik<sup>10</sup>. Dalam menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen, BPSK membentuk majelis, dengan jumlah anggota yang harus berjumlah ganjil, yaitu terdiri dari sedikit-dikitnya 3 (tiga orang yang mewakili semua unsur, dan dibantu oleh seorang panitera. Menurut Ketentuan Pasal 54 ayat (4) UUPK, ketentuan teknis dari pelaksanaan tugas majelis BPSK yang akan menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen akan diatur tersendiri oleh Menteri Perindustrian dan Perdagangan. Yang jelas BPSK diwajibkan untuk menyelesaikan sengketa konsumen yang diserahkan kepadanya dalam jangka waktu 21. (dua puluh satu) hari terhitung sejak gugatan diterima oleh BPSK.

Lembaga penyelesaian konsumen diluar pengadilan, yang dilaksanakan oleh BPSK ini memang dikhususkan bagi konsumen perorangan yang berselisih dengan pelaku usaha tertentu. Sifat penyelesaian sengketa sebenarnya bersifat cepat, murah, dan adil. Terhadap keputusan BPSK ini masih dimungkinkan adanya keberatan yang diajukan melalui kasasi ke MA. Penyelesaian sengketa konsumen tersebut dapat dilakukan melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela dari pihak yang bersengketa (UUPK ayat 45 ayat (2)). Artinya dibuka kesempatan untuk menyelesaikan sengketa konsumen pada koridor *Alternative Dispute Solution* (ADR). Untuk menyelesaikan sengketa baik letigasi maupun non letigasi sangat tergantung pada kehendak kedua belah pihak

<sup>10</sup> Lihat Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Pasal 54 ayat (4)

yang memilih penyelesaian hukum dalam perkara konsumen. Pasal 45 sampai dengan 48 UUPK. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan melalui BPSK bukanlah suatu keharusan untuk ditempu konsumen sebelum pada akhirnya diselesaikan melalui lembaga peradilan. Sebagai suatu lembaga perselisihan di luar pengadilan, pelaksanaan dari putusan BPSK ini harus dimintakan penetapan eksekusinya pada pengadilan.

Menurut ketentuan Pasal 4 butir e UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, salah satu hak konsumen adalah hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan secara patut. UUPK lanjut, salah satu kewajiban pelaku usaha adalah memberikan kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan (UUPK Pasal 7 butir f). Kewajiban tersebut juga bila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian. Bagaimana jika hal tersebut tidak dilakukan oleh pelaku usaha? UUPK mengaturnya dalam ketentuan Pasal 23 yaitu Pelaku usaha yang menolak tidak memberikan tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen, dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.

Cara penyelesaian sengketa konsumen, pada prinsipnya dapat mengacu pada ketentuan Pasal 45 UUPK yaitu melalui cara:

1. Pihak konsumen yang dirugikan dapat mengajukan gugatan kepada Badan Penyelesaian sengketa konsumen (BPSK):
2. Pihak konsumen yang dirugikan dapat mengajukan gugatan melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum; Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempu melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Alternatif dalam penyelesaian sengketa konsumen yang sering terjadi dalam praktek saat ini yaitu sebagai contoh : dilakukan oleh suatu badan yaitu YLKI dan khusus bidang pelayanan kesehatan, sekarang juga ada lembaga yang sama dengan

YLKI yaitu Yayasan Pemberdayaan Konsumen Kesehatan Indonesia (YPKKI).

Tuntutan hukum akibat kelalaian medik tampaknya memang tidak terhindarkan. Wajar kalau kemudian rumah sakit di Indonesia merasa cemas. Dalam sebuah seminar "Strategi Rumah Sakit Menghadapi Tuntutan Hukum" Juni 2001 di RS Telogorejo. Dalam seminar itu diputuskan untuk membuat seperangkat peraturan atau kaidah yang mengikat kedua pihak. Perangkat tersebut dinamakan *hospital by laws*, yang dirumuskan dalam bentuk peraturan rumah sakit, surat keputusan, standar operation procedure (SOP), surat ketetapan, surat penugasan, pemberitahuan dan pengumuman. "

Jadi kalau ada kasus, harus ditelaah lebih dahulu. Misalnya dokter sudah mentaati SOP, sulit menyalakannya. Atau dengan kata lain untuk memberikan perlindungan kepada pasien (konsumen) ada segera dibentuk peradilan profesi. Dan lebih jauh lagi dibuatnya Undang-undang Praktik kedokteran

Sejak pertengahan tahun 1980an khusus mengenai kasus yang melibatkan pihak dokter dan rumah sakit, di selesaikan terlebih dahulu oleh Majelis Kehormatan Etik Kedokteran (MKEI) PB IDI. Jika MKEI PB IDI mendapatkan beberapa rujukan perkara yang berat dari MKEI wilayah. Kadang-kadang terdapat kasus yang mengandung unsur malpraktek, dan ketua MKEI tidak mempunyai imunitas untuk meneruskan kasus ini ke pengadilan. Akibatnya masyarakat mendapat kesan, etika kedokteran merupakan tabir untuk menutupi kesalahan dokter.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **A. Kesimpulan**

1. Sistem hukum pemberian kredit perumahan oleh KPR-BTN belum memperhatikan dan belum memberikan jaminan terhadap hak-hak konsumen. Dimana informasi mengenai jenis suku bunga bank terhadap pinjaman nasabah, tidak dijelaskan secara detail dan tidak diberikan pilihan jenis suku bunga mana yang cocok dengan kemampuan keuangan dari nasabah tersebut.
2. Dengan adanya perjanjian baku yang telah dipersiapkan Bank terlebih dahulu

seringkali membuat nasabah KPR-BTN terjebak pada klausula-klausula yang merugikan hak-hak mereka. Sehingga dapat dikatakan bahwa bentuk pelayanan bank belum dapat memberikan perlindungan secara maksimal kepada hak-hak nasabah (konsumen) KPR-BTN.

3. Pengetahuan dan informasi dari nasabah (konsumen) KPR-BTN dalam penyelesaian sengketa sangatlah minim sehingga membuat masalah penyelesaian sengketa KPR-BTN berbelit-belit, memakan waktu panjang dan biaya yang mahal.

#### B. Saran

1. Pihak Bank perlu memberikan informasi secara jelas jenis suku bunga yang akan dipakai dalam perjanjian KPR-BTN serta memberikan pilihan terhadap suku bunga yang akan dipakai nanti.
2. Pihak Bank perlu memberikan informasi dan penjelasan mengenai klausula-klausula yang terdapat dalam perjanjian KPR-BTN mengingat tidak semua nasabah mengerti akan klausula hukum dalam perjanjian KPR-BTN
3. Pihak pemerintah melalui Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia dan juga Badan Perlindungan Konsumen Nasional harus bisa memberikan perhatian yang khusus terhadap masalah Kredit Pemilikan Rumah, dengan memberikan informasi yang sejelas-jelasnya dan advokasi dalam sengketa KPR-BTN.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Anonimous, 1984, *Himpunan Tanya Jawab Tentang Hukum Pidana*, Mahkamah Agung RI, Jakarta.
- Badruzaman, Mariam Darus, 1980, *Perjanjian Kredit Bank*, Cetakan Pertama, Alumni, Bandung.
- Badruzaman, Mariam Darus., 1981, *Pembentukan Hukum Nasional Dan Permasalahannya*, Alumni, Bandung.
- Badruzaman, Mariam Darus, 1994, *Aneka Hukum Bisnis*, Alumni, Bandung.
- Badruzaman, Mariam Darus, 1974, *Hukum Perdata Tentang Perikatan*, Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara, Medan.
- Badruzaman, Mariam Darus, 1991, *Perjanjian Kredit Bank*, Citra Aditya, Bandung.
- Bank Indonesia, 2006, *Buku Perkembangan Ekonomi dan Keuangan Daerah Sulut*, Penerbit Bank Indonesia, Manado.
- Black, Henry Campbell., 1979, *Black's Law Dictionary*, West Publishing Co, St. Paul Minn .
- Edy Putra Tje'Aman, 1985, *Kredit Perbankan (Suatu Tinjauan Yuridis)*, Yogyakarta: Liberty.
- Fuady, Munir, 2002, *Doktrin-doktrin Modern Dalam Corporate Law: Eksistensinya dalam Hukum Indonesia*.PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Harahap Yahya M, 1986, *Segi-segi Hukum Perjanjian*, Alumni, Bandung.
- Harsono Budi, 1960, *Hukum Agraria Indonesia Himpunan Peraturan-peraturan Hukum Tanah*, Djambatan, Jakarta.
- Hartono, Sunarjati., 1976, *Capita Selecta Perbandingan Hukum*, Alumni, Bandung.
- Hartono, Sunarjati, 1988, *Hukum Ekonomi Pembangunan Indonesia*, BPHN & Binacipta, Bandung.
- Ichsan Achmad, 1986, *Hukum Perdata* , Pembimbing Masa, Jakarta.
- Kansil, C.S.T, 2002, *Pokok-pokok Pengetahuan Hukum Dagang Indonesia*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Kasmir, 2001, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya, Edisi Keenam*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Khoiri.A, 2009, *Pelaksanaan Perjanjian Kredit Pemilikan Rumah dan Tata Cara Penyelesaian Wanperstasi pada Bank BTN di Surakarta*, Skripsi, Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta,.
- Mars. SB. Dan J. Souloby, 1980, *Hukum Perjanjian* (Terjemahan Abdul Kadir Muhammad), Alumni, Bandung.
- Muhamad Djumhana, 2000, *Hukum Perbankan di Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Miru, A dan Yodo Sutarman, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Nasution, Az, 1995, *Perlindungan Konsumen dan Peradilan di Indonesia*, BPHN, Jakarta.

- Nasution, Az, 1998, *Hukum Perlindungan Konsumen (Suatu Pengantar)*, Didit Media, Jakarta.
- Nasution, Az, 1994, *Naskah Akademik Peraturan Perundang-undangan Dalam Hal Makanan dan Minuman*, BPHN, Jakarta.
- Nusantara Abdul H.G & Harman K. Benny, 1999, *Analisa Dan Perbandingan Undang-Undang Antimonopoli*, PT. Gramedia, Jakarta.
- Perry F, E, 1993, *Dictionary of Banking*, 2nd Edition MC Donald and Evans.
- Purbacaraka, Purnadi., dan Soekanto, Soerjono., 1994, *Aneka Cara Pembedaan Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Purbacaraka Purnadi, 2004, *Manajemen Perbankan*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Satrio, J. 1993, *Hukum Jaminan, Hak-hak Jaminan Kebendaan*. PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Satjito Rahardjo, 1986, *Ilmu Hukum*, Alumni, Bandung.
- Setiawan, Rachmat., 1991, *Tinjauan Elementer Perbuatan Melawan Hukum*, Binacipta, Bandung.
- Shofie Y, 2003, *Penyelesaian Sengketa Konsumen menurut Undang-undang Perlindungan Konsumen Teori dan Praktek Penegakan Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Shofie Y, 2000. *Perlindungan Konsumen Dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, PT. Citra Aditya Bakti, Jakarta.
- Sjahdeini R S, 1993, *Kebebasan Berkontrak Dan Perlindungan Yang Seimbang Bagi Para Pihak Dalam Perjanjian Kredit Bank Di Indonesia*, Institut Bankir Indonesia, Jakarta.
- Sjahdeini R S, 1993, *Kebebasan Berkontrak Dan Perlindungan Yang Seimbang Bagi Para Pihak Dalam Perjanjian Kredit Bank Di Indonesia*, Institut Bankir Indonesia, Jakarta.
- Sjahdeini R. S, 1992, *Jaminan Hukum Yang Diberikan Bank Terhadap Keamanan Nasabah, Makalah dalam seminar Pertanggungjawaban Bank Terhadap Nasabah*, BPHN, Jakarta.
- Shidarta, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia (edisi Revisi)*, PT Grasindo, Jakarta.
- Shidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, PT Grasindo, Jakarta.
- Soekanto Soerjono dan Sri Mamudji, 1995, *Penelitian Hukum Normatif : Suatu Tinjauan Singkat*, Cet. IV, RajaGrafindo Persada, Jakarta .
- Subekti, 1982, *Hukum Acara Perdata*, Binacipta, Bandung.
- Subekti, 1986, *Hukum Perjanjian*, Intermasa, Jakarta.
- Sudarsono Heri, 2004, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Ekonesia, Yogyakarta. .
- Sudaryatmo, 1999, *Hukum dan Advokasi Konsumen*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Sudikno Mertokusumo, 1988, *Hukum Acara Perdata Indonesia*, Yogyakarta, Liberty.
- Sudikno Mertokusumo, 1990, *Perkembangan Hukum Perjanjian*, Makalah Seminar Nasional Asosiasi Pengajar Hukum Perdata/Dagang, Fakultas Hukum Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.
- Sumantoro (ed), 1986, *Hukum Ekonomi*, UI Press, Jakarta.
- Supramono, Gatot., 1997, *Perbankan Dan Masalah Kredit*, Djambatan, Jakarta.
- Sutarno, 2003, *Aspek-aspek Hukum Perkreditan Pada Bank*, Bandung: Alfabeta.
- Suyatno, Thomas, 1993, *Dasar-dasar Perkreditan*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Usman Rachmadi, 2001, *Aspek-aspek Hukum Perbankan Di Indonesia*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Widjanarto, 1993, *Hukum Dan Ketentuan Perbankan Di Indonesia*, Pustaka Utama Grafiti, Jakarta.
- Widjaya Gunawan dan Yani Ahmad, 2001, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Yayasan Lembaga Konsumen, 1981, *Pokok-Pokok Pikiran Tentang Permasalahan Perlindungan Konsumen, Perlindungan Konsumen Indonesia*, Buku II, Jakarta.
- Yayasan Lembaga Konsumen, 1982, *Gerak Dan Langkah Yayasan Lembaga Konsumen*, Gunung Agung, Jakarta.
- Perundang-undangan.

Aninymous, *Undang-undang Tentang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 (Pdf)*, [www.google.com](http://www.google.com)

Aninomus, *Undang-undang Tentang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998 (Pdf)*, [www.google.com](http://www.google.com)

Aninomuos, *Undang-undang Tentang Bank Indonesia Nomor 3 Tahun 2004 (Pdf)*, [www.google.com](http://www.google.com).

Aninymous, *Undang-Undang No.4 Tahun 1992 tentang Perumahan dan Pemukiman*, [www.google.com](http://www.google.com).

Aninymous, 2010, *Pembukaan Undang-undang Dasar 1945*, [www.google.com](http://www.google.com).

Soedharyo Soimin, *Kitab Undang-undang Hukum Perdata*, Sinar Grafika, Jakarta, 1999.

Media Masa.

Bisnis Indonesia, *Paket Rumah Komersial*, [www.bisnis.com](http://www.bisnis.com) 18 November 1997.

Dede, *Hearing kasus perumahan di Tingkulu*, [www.swarakita-manado.com](http://www.swarakita-manado.com), 25 Februari 2010

Ekonomi Property, *Sektor Perumahan Paling bermasalah*, Jawa Post National Network, 22 Desember 2008.

Harian Kompas, *Upaya Bank Indonesia Mengontrol "Perang" Suku Bunga*, PT. Gramedia Group, Tanggal 12 Maret 1998.

IqraAzza, *Kasus Perumahan Rawa Sari*, Tarakan Televisi Media Madiri, 11 Februari 2008.

*Konsumen Andalkan Biaya KPR untuk Beli Rumah*, [www.kilasberita.com](http://www.kilasberita.com), 19 November 2009.

*Kredit Perumahan Laris*, [www.manadopost.co.id](http://www.manadopost.co.id), 22 April 2009.

Media Indonesia, *Kenaikan Suku Bunga KPR-BTN*, [www.mediaindonesia.com](http://www.mediaindonesia.com) 6 Maret 1998.

Republika, *In-RPK-Luhut Penipuan Rumah Fiktif*, [www.google.com](http://www.google.com), 11 September 1995.