

**TINJAUAN YURIDIS PERLINDUNGAN KONSUMEN (USER) TERHADAP
KREDIT KEPEMILIKAN RUMAH (KPR) PADA PT. BANK TABUNGAN NEGARA
(Persero), Tbk KANTOR CABANG SUNGGUMINASA KABUPATEN GOWA
NURMIATI**

ABSTRAK

A.Rusmawati Syahriah (12.501.132) Tinjauan Yuridis Perlindungan Konsumen (user) Terhadap Kredit Kepemilikan Rumah (KPR) Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Kantor Cabang Sungguminasa Kabupaten Gowa. Dibawah bimbingan Hj. Masri Sunusi, SH., MH sebagai pembimbing I dan Nurmianti SH., MH sebagai pembimbing II.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk bentuk perjanjian antara pihak PT. Bank Tabungan Negara (persero) Kantor Cabang Sungguminasa dengan konsumen (user) di Kabupaten Gowa dan bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen yang wanprestasi.

Dalam penelitian ini Penulis menggunakan teknik wawancara dan teknik studi pustaka. Teknik pengumpulan data sendiri menggunakan teknik wawancara langsung terhadap Narasumber dan responden.

Dari hasil penelitian skripsi ini dapat di tarik kesimpulan (1)Bentuk perjanjian kredit PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk dengan nasabah di Kabupaten gowa merupakan perjanjian baku. Konsep perjanjian KPR BTN telah digunakan sejak tahun 2011 ini telah dinyatakan layak untuk digunakan oleh badan audit internal dan eksternal. (2)Perlindungan hukum terhadap konsumen yang wanprestasi dalam hal pembayaran angsuran dalam perjanjian Kredit antara PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk dengan nasabah KPR BTN di Kabupaten Gowa sesuai dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor: 7/2/PBI/2005 Tentang Penilaian Kualitas Aktiva Bank Umum, agar kedua belah pihak tidak ada yang merasa dirugikan yang berisi tentang kebijakan yang diberikan kepada debitur yaitu dengan Rekstrukturisasi kredit, Cessie, Novasi, Subrogasi, dan Lelang.

**BAB I
PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang

Pesatnya pembangunan dan perkembangan perekonomian di Indonesia telah memicu semakin bertambah pula kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa. Tak terkecuali dari segi kebutuhan akan *property* yang menjadi ladang

investasi dari masa ke masa. Perumahan salah satu contohnya, merupakan satu kebutuhan yang menjadi kebutuhan primer yang harus dipenuhi oleh setiap manusia. Serta semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat akan perumahan dari tahun ke tahun. Potensi inilah yang sepertinya dilihat oleh para pengembang perumahan, sehingga

mereka saling bersaing satu dengan lainnya dalam pemasaran produk perumahannya. Letak perumahan yang strategis, kelengkapan sarana dan prasarana dalam kompleks perumahan hingga kemudahan dalam kredit kepemilikan rumah adalah sebagai tema promosi yang sering dipakai pengembang dalam mempromosikan keunggulan produk perumahannya.

Berkaitan dengan hal tersebut, pemerintah pun mengeluarkan peraturan dalam ketentuan Pasal 33 Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1992 tentang Perumahan dan Pemukiman.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengkaji hal tersebut lebih dalam dengan melakukan penelitian untuk penulisan skripsi dengan judul "Tinjauan Yuridis Perlindungan Konsumen (user) Terhadap Kredit Kepemilikan Rumah (KPR) Pada Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Sungguminasa Kabupaten Gowa"

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Tentang Konsumen dan Hukum Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Konsumen

Istilah konsumen berasal dari kata *consumer* (Inggris) atau *consument* (Belanda). A.Z Nasution (Ice Trisnawati, 2009:27) memberikan batasan tentang konsumen bahwa setiap orang yang mendapatkan secara sah dan menggunakan barang

dan/ jasa untuk semua kegunaan tertentu.

Sugondo (2008:20) mengutip pendapat pakar masalah konsumen di Belanda, *Hondius* menyimpulkan pengertian konsumen adalah pemakai atau pengguna produksi dari benda dan jasa.

Ahmadi Miru dan Sutaman Yodo (2004:4) juga menjelaskan pengertian tersebut dapat dihubungkan dengan definisi konsumen, yaitu :

Setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Dalam hal ini yang lebih ditekankan sebagai pengertian konsumen adalah orang yang menjadi pemakai terakhir. Pengertian yang dimaksudkan disini senada juga dengan pengertian yang diuraikan bahwa konsumen adalah seseorang atau sekelompok orang yang membeli suatu produk.

a. Hak Konsumen

Dalam ketentuan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen merumuskan hak konsumen adalah :

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/jasa;
2. Hak untuk memilih dan

mendapatkan barang dan/jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;

3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.

b. Kewajiban Konsumen

Dalam ketentuan Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen merumuskan kewajiban konsumen, adalah :

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan;
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;

3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang telah disepakati;

4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

2. Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen

Dalam ketentuan Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen merumuskan bahwa :

"Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk member perlindungan kepada konsumen."

B. Tinjauan Umum Tentang Bank

Membicarakan bank, maka yang terbayang dalam benak kita bahwa bank adalah suatu tempat dimana kita dapat menyimpan ataupun meminjam uang dengan memakai bunga. Secara sederhana hal ini memang demikian adanya.

Melli Meliany (2008:18) memperjelas pengertian bank yang sebenarnya dengan mengutip pendapat beberapa sarjana dan ahli terkemuka mengenai pengertian bank, yakni :

Munir Fuady (1999:13) menjelaskan bahwa apabila kita menelusuri sejarah dan terminology bank, maka kita temukan kata "bank" yang berarti "banke" yang berarti bangku untuk duduk. Sebab pada zaman pertengahan para banker Italia yang memberikan pinjaman-pinjaman dan melakukan hal

tersebut dengan duduk dibangku di halaman pasar.

Rudi Tri Santoso (1996:26) berpendapat bahwa bank adalah suatu industry yang bergerak dibidang kepercayaan, yang dalam hal ini adalah media perantara keuangan (*Financial Intermediary*) antara debitur dan kreditur dana.

R Tjipto Adinugroho (Melli Meliany, 2008:18) mengemukakan bahwa bank adalah lembaga atau badan yang mempunyai pekerjaan memberikan kredit, menerima kredit berupa simpanan (*deposito*) disamping mengenai kiriman uang dan sebagainya.

Irfayanti Mardin (2011:7) menerangkan isi Undang-Undang tentang perubahan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan, Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, LN No. 182 Tahun 1996, TLN No. 3790 Pasal 1 Angka 2 bahwa, bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Dari beberapa definisi diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa bank adalah :

1. Sebagai pencipta uang (uang kartal dan giral),

2. Sebagai penyalur simpanan-simpanan dari masyarakat,
3. Sebagai badan yang berfungsi sebagai perantara dalam menerima dan membayar transaksi dagang didalam negeri maupun diluar negeri.

C. Pengertian Nasabah

Nasabah dalam ketentuan Pasal 1 Ayat 17 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan adalah "Pihak yang menggunakan jasa bank".

Dalam ketentuan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan Nasabah ini dibagi menjadi 2 yaitu :

1. Nasabah penyimpan adalah nasabah yang mendapatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.
2. Nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

Dari praktek-praktek perbankan, dikenal tiga macam nasabah yakni :

1. Nasabah deposan adalah nasabah yang menyimpan dananya pada suatu bank, misalnya dalam bentuk deposito atau tabungan lainnya,
2. Nasabah yang memanfaatkan fasilitas kredit perbankan,
3. Nasabah yang melakukan transaksi dengan pihak lain

melalui bank (*walk in customer*). Misalnya transaksi antara importer sebagai pembeli dengan eksportir luar negeri dengan menggunakan fasilitas *letter of credit*.

D. Kredit Sebagai Usaha Perbankan

Bank sebagai salah satu lembaga keuangan sangat besar perannya dalam kehidupan masyarakat, dalam menjalankan perannya sebagai salah satu lembaga keuangan yang mempunyai salah satu kegiatan usaha yaitu memberikan kredit. Adapun pemberian kredit dilakukan baik dengan modal sendiri atau dengan dana-dana yang dipercayakan pada bank dari para nasabahnya

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Bentuk Perjanjian Antara Pihak PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Kantor Cabang Sungguminasa Kabupaten Gowa Dengan Konsumen (user)

1. Jenis-Jenis Kredit Kepemilikan Rumah PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk

Sebagai Bank yang memiliki visi, "Menjadi Bank yang terdepan dalam pembiayaan perumahan" PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk membuktikan diri sebagai bank yang berkompeten dalam hal pembiayaan rumah terbukti dalam *Annual Report* tahun 2015 (2015:158-159), telah menunjukkan adanya peningkatan

persentase penyaluran KPR konvensional sebesar Rp23,69 triliun, meningkat sebesar Rp6,72 atau sebanyak 28,35% dibanding tahun 2014, yaitu sebesar Rp23,69 triliun. Peningkatan ini khususnya berasal dari produk kredit KPR bersubsidi dengan mencapai pertumbuhan positif sebesar Rp4,38 triliun atau 59,55%.

Sementara untuk KPR Subsidi sendiri, sepanjang tahun 2015 PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk berhasil menyalurkan dana sebesar Rp11,72 triliun atau sebanyak 114.770 unit perumahan melalui Bank Konvensional. Peningkatan sebesar 59,55% jika dibandingkan penyaluran KPR Subsidi pada tahun 2014 yang hanya mencapai Rp7,34 triliun. Peningkatan ini terjadi oleh karena adanya KPR BTN Sejahtera Tapak.

Bank yang memiliki Misi "Memberikan pelayanan unggul dalam pembiayaan perumahan dan industri terkait pembiayaan- konsumsi dan usaha kecil menengah. Meningkatkan keunggulan kompetitif melalui inovasi pengembangan produk, jasa dan jaringan-strategis berbasis teknologi terkini. Menyiapkan dan mengembangkan Human Capital yang berkualitas, profesional dan Memiliki integritas tinggi. Melaksanakan manajemen perbankan yang sesuai dengan prinsip kehati-hatian dan *good corporate governance* untuk meningkatkan *Shareholder Value*. Mempedulikan kepentingan masyarakat dan lingkungannya" ini berhasil mencatatkan penyaluran dana KPR BTN Platinum sepanjang

tahun 2015 dengan mengembangkan portofolio KPR bagi nasabah segmen menengah ke atas melalui layanan KPR Non Subsidi. Hal ini terlihat dari besarnya jumlah penyaluran KPR BTN Platinum sebanyak 46.643 unit yang senilai dengan Rp11,57 triliun. Secara keseluruhan KPR Non Subsidi meningkat sebesar 5,41% dari Rp11,57 triliun di tahun 2014 menjadi Rp12,19 triliun di tahun 2015.

Sebagai *Loan Service* Kantor Cabang Sungguminasa Herlina (Wawancara langsung 10.06.2016) menyampaikan bahwa KPR PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk ada dua jenis yakni KPR Subsidi dan KPR Non Subsidi. Herlina kemudian menganjurkan untuk membuka *Website* resmi PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk.

WWW.BTN.co.id (*Website* resmi PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Diakses 3.08.2016) dapat dilihat dengan jelas bahwa PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk mempunyai dua jenis KPR yakni KPR BTN Subsidi dan KPR BTN Platinum.

a. KPR BTN Subsidi

KPR BTN Subsidi adalah kredit pemilikan rumah program kerjasama dengan Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat dengan suku bunga rendah dan cicilan ringan dan tetap sepanjang jangka waktu kredit, terdiri atas KPR untuk pembelian rumah tapak dan rumah susun. Keunggulan dari KPR BTN Subsidi ini adalah Suku bunga 5 % *fixed* sepanjang jangka waktu

kredit, Proses cepat dan mudah, Uang muka mulai dari 1%, Jangka waktu maksimal s.d. 20 tahun, Perlindungan asuransi jiwa dan asuransi kebakaran, Memiliki jaringan kerjasama yang luas dengan developer di seluruh wilayah Indonesia. Adapun persyaratan yang harus dilengkapi dalam permohonan KPR BTN Subsidi yaitu :

1. WNI dan berdomisili di Indonesia.
2. Telah berusia 21 tahun atau telah menikah.
3. Pemohon maupun pasangan (suami/istri) belum memiliki rumah dan belum pernah menerima subsidi pemerintah untuk pemilikan rumah.
4. Gaji / penghasilan pokok tidak melebihi Rp. 4 juta untuk Rumah Sejahtera Tapak, Rp. 7 juta untuk Rumah Sejahtera Susun, Atau maksimal gaji/penghasilan pokok sesuai ketentuan pemerintah.
5. Memiliki masa kerja atau usaha minimal 1 tahun, Memiliki NPWP dan SPT Tahunan PPH orang pribadi sesuai perundang-undangan yang berlaku.
6. Menandatangani surat pernyataan diatas materai.

Adapun biaya-biaya yang harus dipersiapkan oleh nasabah saat akad yakni:

1. Biaya Provisi 0,5%
2. Biaya Administrasi Rp 250.000,-
3. Biaya Notaris

Kemudian dokumen yang harus dilengkapi untuk pengurus KPR BTN Subsidi yaitu:

1. Form Aplikasi Kredit dilengkapi dengan Pasfoto terbaru Pemohon

- dan Pasangan. (Pegawai dan Swasta)
2. Fotocopy KTP Pemohon dan Pasangan, Fotocopy Kartu Keluarga, Fotocopy Surat Nikah/ Cerai. (Pegawai dan Swasta)
3. Slip Gaji Terakhir/ Surat Keterangan Penghasilan, Fotocopy SK Pengangkatan Pegawai Tetap/ Surat Keterangan Kerja. (Pegawai)
4. SIUP, TDP & Surat Keterangan Domisili serta Laporan Keuangan 3 bulan terakhir. (Swasta)
5. Fotocopy NPWP. (Pegawai dan Swasta)
6. Fotocopy Rekening Koran/ Tabungan 3 bulan terakhir. (Pegawai dan Swasta)
7. Surat Pernyataan belum memiliki rumah dari pemohon dan pasangan. (Pegawai dan Swasta)
8. Surat Pernyataan belum pernah menerima subsidi rumah dari pemerintah yang dibuat pemohon dan pasangan. (Pegawai dan Swasta)

Dalam KPR BTN Subsidi terdapat ketentuan penghunian yakni, penggunaan sebagai tempat tinggal atau hunian oleh pemilik, dan jika pemilik meninggalkan rumah/hunian secara terus menerus selama 1 (Satu) tahun tanpa memenuhi kewajiban berdasarkan perjanjian, maka pemerintah berwenang mengambil alih kepemilikan rumah tersebut. Dalam hal ketentuan sewa/pengalihan kepemilikannya maka harus ada pewarisan, telah dihuni lebih dari 5 (Lima) tahun untuk Rumah Sejahtera

Tapak, kemudian telah dihuni lebih dari 20 (dua puluh) tahun untuk Satuan rumah Sejahtera Susun, atau pindah tempat tinggal akibat peningkatan sosial ekonomi, atau untuk kepentingan Bank Pelaksana dalam rangka penyelesaian kredit atau pembiayaan bermasalah.

Menurut Herlina, (Wawancara 10.06.2015) KPR Subsidi merupakan KPR dengan suku bunga 5%, persyaratan untuk dapat memperoleh KPR BTN Subsidi yakni :

1. Tidak pernah memiliki rumah sebelumnya
2. Penghasilan harus dibawah Rp 4 juta
3. Rumah yang dimohonkan kredit subsidi memiliki harga jual maksima Rp122 juta
4. Rumah yang di,mohonkan kredit subsidi harus ditempati tinggal (bukan untuk investasi,usaha,dan dikontrakkan)

Pada kenyataannya nasabah yang melakukan akad pada tahun < 2011 (dua ribu sebelas kebelakang, 2010,2009,2008,2007,2006, dan 2005) ada nasabah yang KPR Subsidiya hanya pada DP, subsidi hanya pada 2-3 (dua sampai tiga) tahun pertama dengan suku bunga awal 7-7,25% (tujuh hingga tujuh koma dua lima persen) dan setelah jangka waktu subsidi berakhir maka pembayaran KPR setiap bulannya akan mengikuti suku bunga pasar. Akan tetapi ada pula nasabah yang akad pada tahun 2015 dengan subsidi full hingga jangka waktu kredit berakhir dengan

bunga tetap 5% dan dengan pembayaran yang tetap (flat).

HMD adalah wirausaha yang berumur 41 tahun, salah satu responden yang menggunakan jasa KPR BTN Subsidi yang melakukan akad kredit pada tahun 2009 ini (wawancara 22.07.2016) menyatakan bahwa ia menggunakan jasa KPR BTN subsidi yang subsidinya hanya pada 3 tahun pertama, pada tahun ke 5 ia menyempatkan diri ke bank untuk melihat berapa pokok utang yang telah terbayar dan ia terkejut saat mengetahui ia mendapat penalty dari bank (bayaran denda) karna tidak membayar kenaikan suku bunga pada satu tahun terakhir, saat itu ia mengaku membayar sekitar Rp. 1.500.000,- untuk tunggakan pembayaran bunganya. Ibu ini mengaku lupa bahwa pada tahun ke 4 sudah harus membayar sesuai besaran suku bunga pasar karna tidak ada peringatan dari bank. Barulah pada tahun 2013 ia meminta cetakan rekening koran sebagai sumber informasi tentang KPR BTNnya.

MR karyawan swasta berumur 34 tahun, salah satu responden yang menggunakan jasa KPR BTN Komersil atau platinum ini (wawancara 24.07.2016) menyatakan bahwa ia menggunakan jasa KPR BTN Komersil (platinum) yang bunganya sempat mencapai 14% ia menyampaikan akad kreditnya dilakukan pada tahun 2013 dan angsuran sejak tahun itu semakin meningkat dari Rp. 1.550.000,- sekarang sudah Rp. 1.780.000,- dan saat bertanya kepada pihak bank,

bank menyatakan bahwa suku bunga dipasaran memang naik seperti itu dan semoga ini bunga tertinggi. Responden merasa bahwa informasi ini hanya angin surga yang berusaha diberikan oleh bank untuk meredam kejengkelan nasabah, karna pada kenyataannya angsuran perbulan KPRnya tetap naik.

Responden JN 32 tahun yang merupakan karyawan swasta (wawancara 30.06.2016) menyatakan bahwa KPR BTN Subsidinya merupakan KPR BTN dengan bunga yang tetap yaitu 5% ia mengaku melakukan akad kredit pada tahun 2015 lalu.

Asdar Kadir, S.H sebagai *Legal Staff* PT.Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Cabang Makassar (wawancara 05.08.2016) menjelaskan bahwa ketentuan suku bunga 5% merupakan peraturan baru IO-BP sesuai dengan Peraturan Menteri Negara Perumahan Rakyat Nomor. 03/PERMEN/M/2007 Tentang Pengadaan Perumahan Dan Pemukiman Dengan Dukungan Fasilitas Subsidi Perumahan Melalui KPR Bersubsidi yaitu ketentuan besarnya suku bunga dipasaran untuk KPR Subsidi. Pada tahun < 2011 (Dua ribu sebelas kebelakang, 2010, 2009, 2008, 2007, 2006, dan 2005) subsidinya diberikan hanya pada dua tahun pertama, ada juga yang subsidinya hanya pada DP dengan sukubunga 7%.

b. KPR BTN Platinum

KPR BTN Platinum adalah kredit pemilikan rumah dari Bank BTN untuk keperluan pembelian rumah dari developer ataupun non developer, baik untuk pembelian rumah baru atau second, pembelian rumah belum jadi (indent) maupun take over kredit dari Bank lain. KPR jenis ini mempunyai beberapa keunggulan jika dibandingkan dengan KPR Subsidi yaitu, suku bunga yang kompetitif, jangka waktu sangat fleksibel yang sampai dengan 25 tahun, dan juga selain asuransi jiwa kredit dan asuransi kebakaran ada pula asuransi gempa bumi. Adapun persyaratan yang harus dilengkapi dalam permohonan KPR BTN Platinum yaitu:

1. WNI dan berdomisili di Indonesia,
2. Telah berusia 21 tahun atau telah menikah,
3. Memiliki Pekerjaan dan Penghasilan Tetap sebagai pegawai tetap/wiraswasta/profesional dengan masa kerja/usaha minimal 1 tahun,
4. Memiliki NPWP Pribadi.

Saat akad kredit nasabah harus menyiapkan biaya-biaya berupa :

1. Provisi,
2. Administrasi,
3. Premi asuransi (jiwa, kebakaran dan bencana alam),
4. Biaya notaris.

Selain persiapan materi, nasabah juga harus menyiapkan kelengkapan berkas permohonan KPR BTN Platinum yaitu berupa :

1. Form Aplikasi Kredit (Pegawai/ Karyawan, Wiraswasta/ Pemilik Usaha, Profesional)
2. Fotocopy KTP, Kartu Keluarga, Surat Nikah/Cerai (Pegawai/ Karyawan, Wiraswasta/ Pemilik Usaha, Profesional)
3. Pas Foto terbaru Pemohon & Pasangan (Pegawai/Karyawan, Wiraswasta/Pemilik Usaha, Profesional)
4. Asli slip gaji terakhir atau Surat Keterangan Penghasilan (Pegawai/ Karyawan)
5. Fotocopy SK Pengangkatan Pegawai Tetap (Pegawai/ Karyawan)
6. Fotocopy Tabungan/ Giro di Bank BTN/ Bank lain min. 3 (tiga) bulan terakhir (Pegawai/ Karyawan, Wiraswasta/ Pemilik Usaha, Profesional)
7. Fotocopy SPT Pph Ps.21 untuk kredit >Rp 50 juta s/d Rp 100 juta (Pegawai/ Karyawan, Wiraswasta/ Pemilik Usaha, Profesional)
8. Fotocopy NPWP untuk permohonan kredit > Rp 100 juta (Pegawai/Karyawan, Wiraswasta/Pemilik Usaha, Profesional)
9. Fotocopy Akta Pendirian Perusahaan berikut perubahannya, SIUP, TDP & SITU (Wiraswasta/ Pemilik Usaha)
10. Fotocopy Ijin-ijin praktek (Profesional)
11. Fotocopy SHM/ SHGB/ dan IMB (Pegawai/ Karyawan, Wiraswasta/ Pemilik Usaha, Profesional)

Untuk mengetahui seberapa cepat respon bank atas pengajuan permohonan KPR BTN, dilakukan wawancara dengan 30 responden yang semuanya merupakan pengguna jasa KPR BTN di Kabupaten Gowa.

Tabel 1 Respon Bank Terhadap Pengajuan Permohonan KPR BTN

No	Respon Bank	Jumlah Responden	Persentase %
1.	Cepat	26	87%
2.	Lambat	4	13%
	Jumlah	30	100%

Sumber : Data Primer, Diolah 2016

Sebagaimana yang terdapat dalam table 1 diatas, dari 30 (Tiga Puluh) orang nasabah responden 26 (Dua Puluh Enam) orang mengaku respon bank terhadap permohonan KPR BTN cepat, dengan rentang waktu tidak mencapai 10 (sepuluh) bulan setelah pengecekan rumah yang akan diKPRkan. Sedangkan 4 (empat) orang lainnya mengaku respon Bank lambat karna adanya kekurangan berkas yang diajukan rentang waktunya sampai 1(satu) tahun.

2. Pengajuan Permohonan KPR BTN PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Kantor Cabang Sungguminasa Kabupaten Gowa

Setelah memenuhi kelengkapan berkas seperti yang telah dibahas sebelumnya, maka permohonan pemberian kredit oleh PT.Bank

Tabungan Negara (Persero), Tbk akan diproses.

Berdasarkan penjelasan Herliana (Wawancara 10.06.2016) apabila berkas ditolak, maka berkas yang ditolak tidak dapat diajukan kembali. Sedangkan untuk berkas yang lolos oleh panitia kredit untuk melakukan akad kredit pajak sudah harus terbayar, biaya Pra realisasi sudah tersedia dalam buku tabungan BTN, dan sertifikat sudah harus *cleareance*. Kemudian pada saat akad kredit harus dihadiri oleh suami istri dan akan didokumentasikan oleh *Loan Service*.

Salah satu responden yang berusia 46 tahun (wawancara 27.07.2016) menyampaikan bahwa ia sempat mengajukan permohonan KPR kepada PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk di kantor cabang sungguminasa tetapi ditolak karna permohonannya atas nama suami yang masih pegawai honorer disalah satu institusi pemerintahan di kota Makassar, lalu ia mengajukan kembali permohonan atas namanya dan melampirkan surat ijin usaha, akhirnya setelah 5 bulan menunggu bisa akad kredit.

PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk akan memproses permohonan pengajuan KPR seperti pada alur pengajuan KPR berikut :

Berdasarkan data hasil wawancara tersebut, ketika ditanyakan kepada 30 responden ternyata, Hanya ada 1 (satu) orang atau 3% yang memilih KPR BTN karna keinginan sendiri, selebihnya memilih

KPR BTN karena adanya kerjasama antara developer dengan bank.

RTI ber umur 51 tahun, responden yang memilih PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk sebagai penyedia jasa KPR nya adalah Pegawai Negri Sipil di Kabupaten Gowa. Ia mengaku memilih PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk karna ia seorang PNS.

Seperti yang terlihat dari hasil wawancara diatas, dari 30 orang responden 17 orang atau setara dengan 57% memilih KPR BTN Subsidi sebagai jasa pembiayaan kredit perumahannya, kemudian 13 orang atau sama dengan 43% yang lebih memilih KPR BTN Platinum sebagai jasa pembiayaan perumahannya.

Responden yang berjumlah 17 orang ini mengaku memilih KPR BTN Subsidi karna tergiur dengan susidinya. Sedangkan 13 orang yang memilih KPR BTN Platinum antara lain karna tidak memenuhi persyaratan untuk menerima subsidi, pilihan yang memang ia inginkan karna sesuai dengan kemampuan ekonominya, dan hanya KPR ini yang disarankan oleh developer dan pihak bank.

Hasil wawancara diatas dari total 30 orang responden seluruhnya baru pertama kali menggunakan jasa KPR BTN sebagai jasa pembiayaan perumahannya karna rentan waktu yang mereka ambil rata-rata selama 10 sampai 15 tahun dengan usia pemohon 30 tahun keatas.

3. Bentuk Perjanjian Kredit KPR BTN PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Dengan Nasabah

Pada dasarnya perjanjian kredit dapat disamakan dengan perjanjian utang-piutang. Perbedaanya terletak hanya pada istilah perjanjiannya saja, istilah perjanjian kredit umumnya dipakai oleh bank sebagai kreditur, sedangkan perjanjian utang-piutang umumnya dipakai oleh masyarakat dan tidak berkaitan dengan bank.

Dalam ketentuan Pasal 8 Ayat 2 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan meberi ketentuan pokok terhadap bank yang memberikan kredit kepada para nasabahnya. Ketentuan pokok ini merupakan pedoman perkreditan yang wajib dimiliki dan diterapkan oleh bank dalam pemberian kredit, yaitu:

1. Pemberian kredit dibuat dalam bentuk perjanjian tertulis.
2. Bank harus memiliki keyakinan atas kemampuan dan kesanggupan nasabah debitur yang antara lain diperoleh dari penilaian seksama terhadap watak, kemampuan, modal, agunan dan prospek usaha nasabah debitur.
3. Kewajiban bank untuk menyusun dan menerapkan prosedur pemberian kredit.
4. Kewajiban bank untuk memberikan informasi yang jelas mengenai prosedur dan persyaratan kredit.
5. Larangan bank untuk memberikan kredit dengan persyaratan yang berbeda kepada Nasabah Debitur dan atau pihak-pihak terafiliasi.

6. Penyelesaian sengketa.

Pada prinsipnya ketentuan pokok ini tidak hanya memberikan pedoman atau landasan bagi bank sebagai kreditur untuk menerapkan prinsip kehati-hatian, melainkan juga dapat digunakan sebagai pegangan bagi para nasabah debitur dalam memperoleh fasilitas kredit dari bank.

Perjanjian kredit yang diberikan oleh bank umumnya berbentuk baku atau dengan kata lain telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pihak yang mempunyai posisi yang kuat kedudukannya. Dalam hal ini pihak yang kuat adalah kreditur yang secara nyata lebih kuat kedudukannya dibandingkan pihak debitur.

Asdar Kadir, S.H selaku *Legal Staff* PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk (Wawancara 20.07.2016) menyampaikan bahwa Perjanjian Kredit KPR BTN merupakan perjanjian Baku. Akan tetapi meskipun perjanjian kredit KPR BTN dalam bentuk yang baku konsep perjanjian KPR BTN saat ini telah sesuai dengan kebutuhan kedua belah pihak yang akan mengikatkan dirinya dalam perjanjian meskipun konsep ini dibuat oleh PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk konsep yang telah digunakan sejak tahun 2011 ini telah dinyatakan layak untuk digunakan oleh badan audit internal dan eksternal karena turut mempertimbangkan kepentingan nasabah sebagai pihak yang akan menyetujui perjanjian.

Dengan mempertimbangkan kepentingan nasabah sebagai pihak

pengguna jasa KPR BTN, dapat kita lihat seberapa puas nasabah menggunakan jasa KPR BTN, terutama untuk nasabah di Kabupaten Gowa.

Data di atas menunjukkan bahwa dari seluruh responden yakni 30 orang nasabah pengguna jasa KPR BTN mengaku puas dengan pelayanan KPR BTN jika dipersentasekan kepuasan mereka mencapai 100%, dalam wawancara ini kebanyakan nasabah hanya mengeluhkan suku bunga yang tinggi setiap tahunnya, apalagi untuk nasabah yang menggunakan jenis KPR BTN Platinum (komersil).

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian terkait perlindungan konsumen (user) terhadap kredit kepemilikan rumah (KPR) pada bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Kantor Cabang Sungguminasa Kabupaten Gowa, dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Bentuk perjanjian kredit PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk dengan nasabah di Kabupaten Gowa merupakan perjanjian baku. Konsep perjanjian KPR BTN telah digunakan sejak tahun 2011 ini telah dinyatakan layak untuk digunakan oleh badan audit internal dan eksternal.
2. Perlindungan hukum terhadap konsumen yang wanprestasi dalam hal pembayaran angsuran dalam

perjanjian Kredit antara PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk dengan nasabah KPR BTN di Kabupaten Gowa sesuai dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor: 7/2/PBI/2005 Tentang, Penilaian Kualitas Aktiva Bank Umum, agar kedua belah pihak tidak ada yang merasa dirugikan yang berisi tentang kebijakan yang diberikan kepada debitur yaitu dengan Restrukturisasi kredit, Cessie, Novasi, Subrogasi, dan Lelang.

B. Saran

1. PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk sebagai penyedia jasa KPR sebaiknya melihat kondisi keuangan nasabah pemohon KPR BTN dan memberikan saran KPR BTN jenis apa yang sebenarnya mereka butuhkan agar dalam jangka waktu KPR, nasabah tidak melakukan wanprestasi terutama dalam hal pembayaran. Sedapat mungkin bank sebagai penyedia jasa tidak hanya melihat kelangsungan bank saja tetapi melihat bagaimana usaha nasabah untuk mewujudkan mimpi memiliki rumah yang layak. Dengan pemberian masukan untuk KPR dengan bunga yang flat misalnya, nasabah bisa berusaha untuk memenuhi kewajibannya dengan mengumpulkan biaya sesuai dengan pembayaran yang telah ditetapkan, tapi jika diberikan KPR dengan suku bunga yang mengikuti suku bunga pasar dan tanpa pemberitahuan ada besar kemungkinan nasabah melakukan wanprestasi dalam hal pembayaran angsuran.
2. Untuk nasabah sebagai pengguna jasa kredit KPR untuk lebih kritis dan cermat, bukan hanya menerima apa yg diberikan oleh bank, dan sedapat mungkin menyampaikan hal-hal apa yang belum dimengerti dalam perjanjian kredit KPRnya. Menyampaikan dengan terbuka kondisi ekonomi dengan mempertimbangkan hasil akhir dari KPR BTN ini yaitu memiliki rumah impian, semisal jika memang tidak sanggup dengan KPR BTN Platinum dengan suku bunga yang mengikuti pasar seperti bank tawarkan maka mintalah saran KPR BTN yang sesuai dengan kesanggupan nasabah sendiri agar nasabah senang dan Bank aman dengan kata lain tidak harus menyiapkan dana tambahan saat kredit nasabah macet.

Daftar Pustaka

I Ketut Okta Setiawan, 2016, *Hukum Perikatan*, Sinar Grafika, Jakarta.

Laporan Tahunan Periode 2015, PT.Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk,

Andi Batari Aninditha, 2015, *Perlindungan Hukum Bagi Pemegang Kartu Kredit Atas Pencantuman Klausula Baku*, Skripsi Universitas Hasanuddin, Makassar.

Eko Yhudistira, 2016, *Aspek Hukum Wanprestasi Dalam Perjanjian Komisi Menurut KUH Perdata*, Karya Ilmiah Universitas Sumatera Utara, Medan.