

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan pada bab-bab terdahulu maka penulis menyimpulkan bahwa :

1. Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Kredit Pemilikan Rumah Bersubsidi oleh PT. Pratama Griya Makmur

a. Perlindungan hukum terhadap konsumen rumah bersubsidi oleh PT. Pratama Griya Makmur pada tahap pra transaksi.

- 1) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya dengan cara memberikan informasi dan pelayanan dengan jujur sesuai dengan kondisi produk.
- 2) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan melalui media cetak, media elektronik dan brosur..
- 3) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif serta membantu pemerintah dalam memberikan subsidi tepat sasaran.
- 4) Menjamin mutu rumah berdasarkan ketentuan standar mutu rumah yang berlaku;
- 5) Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, kondisi rumah;

- b. Perlindungan hukum terhadap konsumen rumah bersubsidi oleh PT. Pratama Griya Makmur pada tahap transaksi yang sesungguhnya.
- 1) Melakukan uji kelayakan terhadap konsumen dengan cara wawancara dan mencocokkan dengan kelengkapan dokumen konsumen.
 - 2) Menginformasikan batasan tanggungjawab PT. Pratama Griya Makmur
 - 3) Menginformasikan hak dan kewajiban konsumen atas dalam menikmati unit rumah.
- c. Perlindungan hukum terhadap konsumen rumah bersubsidi oleh PT. Pratama Griya Makmur pada tahap Purna Transaksi dimana PT. Pratama Griya Makmur menjelaskan bahwa pada tahap purna transaksi terlepas dari segala tanggungjawab terkait unit rumah, namun tanggungjawab terhadap lingkungan masih melekat pada PT. Pratama Griya Makmur, misalnya perbaikan, pemeliharaan, fasilitas dan utilitas di lingkungan perumahan tersebut.
2. Kendala yang ditemui oleh PT. Pratama Griya Makmur dalam memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen kredit pemilikan rumah bersubsidi.
- a. Kendala eksternal
 - 1) Tidak adanya pengawasan langsung dari pemerintah kepada penyelenggara perumahan.
 - 2) Pemeriksaan kelayakan oleh bank tidak sampai pada pemeriksaan kualitas bangunan.

- 3) Masyarakat kesulitan untuk memahami peristilahan konstruksi rumah.
 - 4) Lambatnya proses bantuan sarana dan prasarana dari pemerintah.
- b. Kendala internal
- 1) Tidak tersedianya Standar Operasional tentang pelayanan
 - 2) Tidak adanya divisi khusus penanganan pengaduan konsumen.

B. Saran

Berdasarkan kendala dalam upaya perlindungan konsumen tersebut penulis memberikan saran sebagai berikut :

1. Terhadap kendala eksternal penulis menyarankan
 - a. Pemerintah hendaknya menyediakan regulasi terkait pengawasan pembangunan rumah bersubsidi pada tahap konstruksi agar rumah benar-benar sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
 - b. Bank dalam melakukan pemeriksaan hendaknya didampingi oleh pihak yang berkompeten menilai bangunan.
 - c. Karena keterbatasan pengetahuan masyarakat akan peristilahan dibidang konstruksi bangunan, maka hendaknya PT. Pratama Griya Makmur menyediakan konsultan yang bisa menerangkan istilah-istilah tersebut.
2. Terhadap kendala eksternal penulis memberikan saran sebagai berikut :
 - a. PT. Pratama Griya Makmur hendaknya menyediakan SOP dan dokumen-dokumen terkait demi perlindungan konsumen.
 - b. PT. Pratama Griya Makmur hendaknya juga menyediakan bagian khusus untuk menangani pengaduan konsumen karena penanganan

pengaduan konsumen secara tepat akan melindungi hak-hak konsumen secara benar.

