

**PENERAPAN ASAS KESEIMBANGAN DALAM UPAYA PENYELESAIAN  
SENGKETA PEMBIAYAAN MELALUI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA  
KONSUMEN PERSPEKTIF HUKUM ISLAM**

**(STUDI DI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN KOTA  
KEDIRI)**

**SKRIPSI**

**OLEH :**

**SHELA ERTRIYA LESTARI**

**18220086**



**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH**

**FAKULTAS SYARIAH**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM**

**MALANG**

**2022**

**PENERAPAN ASAS KESEIMBANGAN DALAM UPAYA PENYELESAIAN  
SENGKETA PEMBIAYAAN MELALUI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA  
KONSUMEN PERSPEKTIF HUKUM ISLAM**

**(STUDI DI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN KOTA  
KEDIRI)**

**SKRIPSI**

**OLEH :**

**SHELA ERTRIYA LESTARI**

**18220086**



**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH**

**FAKULTAS SYARIAH**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM**

**MALANG**

**2022**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Demi Allah Swt.,

Dengan kesadaran dan rasa tanggung jawab terhadap pengembangan keilmuan

Penulis menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

**PENERAPAN ASAS KESEIMBANGAN DALAM UPAYA PENYELESAIAN  
SENGKETA PEMBIAAYAAN MELALUI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA  
KONSUMEN PERSPEKTIF HUKUM ISLAM**

**(Studi Kasus di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Kediri)**

Benar-benar merupakan skripsi yang disusun sendiri berdasarkan kaidah penulisan karya ilmiah yang dapat dipertanggungjawabkan. Jika di kemudian hari laporan penelitian skripsi ini terbukti merupakan hasil plagiasi karya orang lain, ada penjiplakan, duplikasi, atau memindah data orang lain, baik sebagian maupun keseluruhan, maka skripsi sebagai prasyarat mendapat predikat gelar sarjana dinyatakan batal demi hukum.

Malang, 9 Mei 2022

Penulis,



Shela Ertriya Lestari

NIM. 18220086

## HALAMAN PERSETUJUAN



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG  
**FAKULTAS SYARIAH**

Jl. Gajayana 50 Malang 65144 Telepon (0341) 559399, Faksimile (0341) 559399  
Website: <http://syariah.uin-malang.ac.id/>

### HALAMAN PERSETUJUAN

Setelah membaca dan mengoreksi skripsi saudara Shela Ertriya Lestari NIM: 18220086  
Program Studi Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah) Fakultas Syariah Universitas Islam  
Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dengan judul :

**PENERAPAN ASAS KESEIMBANGAN DALAM UPAYA PENYELESAIAN SENGKETA  
PEMBIAAYAAN MELALUI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KOMSUMEN  
PERSPEKTIF HUKUM ISLAM**

**(Studi Kasus di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Kediri)**

Maka Pembimbing menyatakan bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat ilmiah  
untuk diajukan dan diuji pada Majelis Dewan Penguji.

Mengetahui,

Malang, 9 Mei 2022

Ketua Program Studi

Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah)

Dosen Pembimbing,

Dr. Fakhruddin, M.H.I

NIP. 197408192000031002

Iffaty Nassyi'ah, M.H.

NIP. 19760682009012007

## HALAMAN PENGESAHAN

Dewan Penguji skripsi Saudari Shela Ertriya Lestari, NIM 18220086, mahasiswa Program Studi Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah), Fakultas Syariah, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dengan judul :

### **PENERAPAN ASAS KESEIMBANGAN DALAM UPAYA PENYELESAIAN SENGKETA PEMBIAYAAN MELALUI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN PERSPEKTIF HUKUM ISLAM**

**(STUDI KASUS DI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN KOTA  
KEDIRI)**

Telah dinyatakan LULUS dengan nilai A :

Dengan Penguji :

1. H. Faishal Agil Al Munawar, Lc., M.Hum.

NIP. 198810192019031010

(.....)  
  
Ketua Penguji

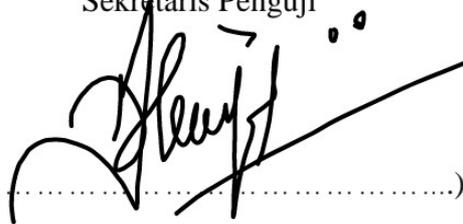
2. Iffaty Nasyiah, M.H.

NIP. 19760682009012007

(.....)  
  
Sekretaris Penguji

3. Dwi Hidayatul Firdaus, S.HI., M.SI.

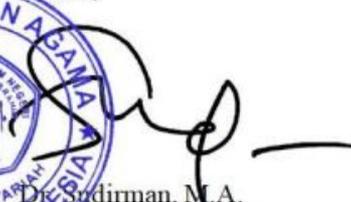
NIP. 1982212252015031002

(.....)  
  
Penguji Utama

Malang, 20 Juni 2022

Scan Untuk Verifikasi



Dekan,  
  
  
D. Sudirman, M.A.  
NIP. 197708222005011003

## PENGESAHAN SKRIPSI

Dewan Penguji Skripsi saudara/i SHELA ERTRIYA LESTARI, NIM 18220086, mahasiswa Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dengan Judul:

### **PENERAPAN ASAS KESEIMBANGAN DALAM UPAYA PENYELESAIAN SENGKETA PEMBIAYAAN MELALUI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN PERSPEKTIF HUKUM ISLAM (STUDI DI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN KOTA KEDIRI)**

Telah dinyatakan lulus dengan nilai: A

Malang, 20 Juni 2022

*Scan Untuk Verifikasi*



Dekan,  
  
Dr. Sudirman, M.A.  
NIP. 197708222005011003



# BUKTI KONSULTASI



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG  
**FAKULTAS SYARIAH**  
J. Gajeneha 50 Malang 65134 Telpom (0341) 598390, Faksimile (0341) 598389  
Website: <http://syariah.uin-malang.ac.id>

## BUKTI KONSULTASI

Nama : Shela Ertriya Lestari

NIM/Jurusan : 18220086/ Hukum Ekonomi Syariah

Dosen Pembimbing : Iffaty Nasyi'ah, M.H.

Judul Skripsi : **PENERAPAN ASAS KESEIMBANGAN DALAM UPAYA  
PENYELESAIAN SENGKETA PEMBIAAAYAAN MELALUI  
BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KOMSUMEN  
PERSPEKTIF HUKUM ISLAM**

(Studi Kasus di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota  
Kediri)

No.	Hari/Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf
1.	18 November 2021	Proposal	
2.	24 November 2021	Revisi Proposal	
3.	2 Desember 2021	BAB I, II, III	
4.	14 Januari 2022	Revisi BAB I,II,III	
5.	24 Januari 2022	BAB IV	
6.	28 Januari 2022	Revisi BAB IV	
7.	2 Maret 2022	BAB V	
8.	10 Maret 2021	Revisi BAB V	
9.	29 Maret 2022	Abstrak	
10.	9 Mei 2022	ACC Skripsi	

Malang, 12 Mei 2022

Mengetahui,

a/n Dekan

Ketua Jurusan Hukum Ekonomi Syariah

Dr. Fakhruddin, M.H.I

NIP. 197408192000031002

## HALAMAN MOTTO

... إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ...<sup>قُلْ</sup>

“... Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sebelum mereka  
mengubah keadaan diri mereka sendiri ...”

(QS. Ar-Ra'd 13: Ayat 11)

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahrabbi'lalamin, yang telah memberikan rahmat dan pertolongan penulisan skripsi yang berjudul “Penerapan Asas Keseimbangan dalam Upaya Penyelesaian Sengketa Pembiayaan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Perspektif Hukum Islam (Studi Kasus di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Kediri)” dapat kami selesaikan dengan baik. Shalawat dan salam terlimpahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan uswatun hasanah kepada kita dalam menjalani kehidupan ini secara syar’I serta telah memberikan petunjuk dari alam kegelapan menuju alam terang benderang. Dengan mengikuti beliau, semoga kita tergolong orang-orang yang eriman dan mendapatkan syafaatnya di hari akhir kiamat kelak. Aamiin.

Dengan segala pengajaran, bantuan layanan yang telah diberikan, serta bimbingan maupun arahan dan hasil diskusi dari berbagai pihak dalam proses pengerjaan penulisan skripsi ini, maka dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tiada taranya kepada :

1. Prof Dr. H. M. Zainuddin, M.A selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Dr. Sudirman, M.A selaku Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
3. Dr. Fakhruddin, M.HI selaku Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
4. Dr. Khoirul Hidayah, S.H., M.H., selaku dosen wali penulis selama menempuh perkuliahan di Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Maulana Malik Ibrahim Malang, penulis mengucapkan banyak terimakasih atas bimbingan, arahan, serta motivasi selama menempuh bangku perkuliahan.

5. Iffaty Nasyi'ah, M.H. selaku dosen pembimbing skripsi penulis, penulis mengucapkan banyak terimakasih yang tak terhingga atas bimbingan, arahan, saran ataupun masukan yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik - baiknya.
6. Dewan Penguji Skripsi yang telah memberikan kritik yang membangun serta arahan dan bimbingan daalam menyempurnakan kekurangan yang ada dalam penelitian penulis.
7. Segenap jajaran dosen Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang yang telah membina, mendidik serta mengamalkan pembelajaran ilmunya kepada kami dengan niat yang ikhlas. Semoga Allah Swt. memberikan pahalan-Nya yang sepadan kepada beliau semua.
8. Staf serta karyawan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, penulis mengucapkan terima kasih atas partisipasinya dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Kepada pihak Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Kediri, penulis ucapkan terima kasih telah mengizinkan dan memberikan informasi selama pelaksanaan penelitian.
10. Kedua orang tua penulis, Bapak H. M. Irwan dan Ibu Hj. Hari Fitri dan keempat kakak penulis Harnita Risky Erlia wati, Mujiono, Fery Andika Putra, dan Novi Rohmah serta kedua keponakan penulis Ahmad Shofi Faris Mahbub dan Falisha Aisha Nur Lestari yang senantiasa memberikan doa dan dukungan baik secara moral, materiil, maupun spiritual sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu. Semoga Allah Swt. senantiasa memberikan kesehatan dan kemurahan rizki-Nya yang barokah kepada beliau semuanya.

11. Law Debate Community (LADEC), atas wadah penulis untuk belajar. Terima kasih atas rasa kekeluargaannya dan pembelajaran di dalamnya.
12. Kepada seluruh teman Hukum Ekonomi Syariah angkatan 2018 yang telah memberikan banyak kenangan, pengalaman, serta motivasi kepada penulis selama menempuh perkuliahan dan menuntut ilmu di Kota Malang. Terutama kepada Fauziah Chairani dan Tahta Alfina terima kasih telah berjuang bersama-sama sampai akhir.
13. *My baby pets*, Zageustuz Chicco dan Qmeerah terima kasih atas kesetiiaannya telah menjadi sahabat dan pendengaran baik bagi penulis.
14. Pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, tanpa mengurangi rasa terimakasih penulis mengucapkan banyak terima kasih telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi.
15. Dan terakhir khusus untuk diri saya sendiri, terima kasih banyak.

Dengan terselesaikannya penyusunan skripsi ini, harapannya ilmu yang telah kami peroleh selama masa perkuliahan di Program Studi Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah) Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maula Malik Ibrahim Malang dapat memberikan manfaat amal kehidupan di dunia dan akhirat. Sebagai maanusia yang tak pernah luput dari kekhilafan. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan pintu maaf serta kritikan dan saran dari semua pihak demi upaya perbaikan di waktu yang akan datang.

Malang, 12 Mei 2022

Penulis,



Shela Ertriy Lestari

NIM. 18220086

## PEDOMAN TRANSLITERASI

### A. Umum

Transliterasi merupakan pemindah alihan tulisan Arab kedalam tulisan Indonesia (Latin), dalam hal ini bukan merupakan terjemahan bahasa Arab kedalam bahasa Indonesia. Dalam hal ini yang termasuk ialah nama Arab dari bangsa Arab, sedangkan nama Arab dari bangsa Arab ditulis sebagaimana ejaan bahasa nasionalnya, atau sebagaimana yang tertulis dalam buku yang menjadi rujukan. Penulisan judul buku dan *footnote* ataupun daftar pustaka, tetap menggunakan ketentuan transliterasi ini.

Banyak pilihan dan ketentuan transliterasi yang dapat digunakan dalam penulisan karya ilmiah, baik yang berstandar internasional, nasional maupun ketentuan yang khusus digunakan penerbit tertentu. Transliterasi yang digunakan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang menggunakan EYD plus, yaitu transliterasi yang didasarkan atas Surat Keputusan Bersama (SKB) Menteri Agama Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, tanggal 22 Januari 1998, No. 158/1987 dan 0543.b/U/1987, sebagaimana tertera dalam buku Pedoman Transliterasi Bahasa Arab (A Guide Arabic Transliteration), INIS Fellow 1992.

### B. Konsonan

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin dapat dilihat pada halaman berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be

ت	Ta	T	Te
ث	S a	S	Es (dengan titik diatas)
ج	Jim	J	Je
ح	H{a	H{	Ha (dengan titik diatas)
خ	Kha	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Z al	Z	Zet (dengan titik diatas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	S{ad	S{	Es (dengan titik di bawah)
ض	D}ad	D{	De (dengan titik di bawah)
ط	T{a	T{	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Z}a	Z{	Zet (dengan titik di bawah)
ع	'Ain	'	Apostrof terbalik
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qof	Q	Qi

ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء / ة	Hamzah	,	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

Hamzah ( ء ) yang sering dilambangkan dengan alif, apabila terletak di awal kata maka transliterasinya mengikuti vokalnya, tidak dilambangkan, namun apabila terletak di tengah atau akhir kata, maka dilambangkan dengan tanda koma di atas ( , ), berbalik dengan koma ( , ) untuk pengganti lambang “ع”

### C. Vokal, Panjang Dan Diftong

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong. Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf latin	Nama
أ	Fath{ah	A	A

ك	Kasrah	I	I
ا	D{ammah	U	U

Khusus untuk bacaan ya' nisbat, maka tidak boleh digantikan dengan "I" melainkan tetap ditulis dengan "iy" agar dapat menggambarkan ya' nisbat di akhirnya. Begitu juga untuk suara diftong, wawu dan ya' setelah *fathah* ditulis dengan "aw" dan "ay".

Perhatikan contoh berikut:

Diftong (aw) = و misalnya قول menjadi qawla

Diftong (ay) = ي misalnya خير menjadi khayrun

#### D. Ta' marbûthah (ة)

Ta' marbûthah ditransliterasikan dengan "t" jika berada di tengah kalimat, tetapi apabila Ta' marbûthah tersebut berada di akhir kalimat, maka di transliterasi kan dengan menggunakan "h" misalnya للمدرسة الرسالة menjadi *al-risalat li al-mudarrisah*, atau apabila berada ditengah-tengah kalimat yang terdiri di susunan *mudlaf* dan *mudlaf ilayh*, maka ditransliterasikan dengan menggunakan t yang disambungkan dengan kalimat berikutnya, misalnya فى رحمة الله menjadi *fi rahmatillah*.

#### E. Kata Sandang dan Lafadh al-Jalâlah

Kata sandang berupa "al" (ال) ditulis dengan huruf kecil, kecuali terletak di awal kalimat, sedangkan "al" dalam lafadh al-Jalâlah yang berada di tengah-tengah kalimat yang disandarkan (*idhafah*) maka dihilangkan.

Perhatiakan contoh-contoh berikut ini:

1. Al-Imâm al-Bukhâriy mengatakan ...
2. Al-Bukhâriy dalam muqaddimah kitabnya menjelaskan ...
3. Masyâ' *Allâhkânawamâ lam yasya' lam yakun.*
4. *Billâh 'azzawajalla.*

## **F. Nama dan Kata Arab Terindonesiakan**

Pada prinsipnya setiap kata yang berasal dari Bahasa Arab harus ditulis dengan menggunakan sistem transliterasi. Apabila kata tersebut merupakan nama Arab dari orang Indonesia atau Bahasa arab yang sudah diindonesiakan, tidak perlu ditulis dengan menggunakan sistem transliterasi. Perhatikan contoh berikut:

“...Abdurrahman Wahid, mantan Presiden RI keempat, dan Amin Rais mantan Ketua MPR pada masa yang sama, telah melakukan kesepakatan untuk menghapuskan nepotisme, kolusi dan korupsi dari muka bumi Indonesia, dengan salah satu caranya melalui pengintensifan salat di berbagai kantor pemerintahan, namun...”

Perhatikan penulisan nama “Abdurrahman Wahid,” “ Amien Rais” dan kata “shalat” ditulis dengan menggunakan tata cara penulisan Bahasa Indonesia yang disesuaikan dengan penulisan Namanya. Kata-kata tersebut sekalipun berasal dari Bahasa Arab, namun ia berupa nama dan orang Indonesia dan terindonesiakan, untuk itu tidak ditulis dengan cara “Abd al-RahmânWahîd,” “AmînRaîs,” dan bukan ditulis dengan “shalât.”

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
BUKTI KONSULTASI .....	v
HALAMAN MOTTO.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	x
DAFTAR ISI.....	xv
ABSTRAK.....	xviii
ABSTRACT.....	xix
مستخلص الحبيث.....	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	15
C. Tujuan Penelitian .....	15
D. Manfaat Penelitian .....	16
E. Definisi Operasional .....	17
F. Sistematika Pembahasan.....	19
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	21

A. Penelitian Terdahulu .....	21
B. Kajian Pustaka .....	30
1. Tinjauan Umum Hukum Perlindungan Konsumen.....	30
2. Tinjauan Umum Sengketa Konsumen.....	38
3. Alternative Despute Resolution (ADR) .....	42
4. Tinjauan Teori Shulh.....	46
5. Tinjauan Teori Tahkim.....	50
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>57</b>
A. Jenis penelitian .....	57
B. Pendekatan penelitian.....	57
C. Lokasi penelitian .....	58
D. Jenis data .....	58
E. Metode pengumpulan data .....	60
F. Metode pengolahan data.....	62
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>64</b>
A. Gambaran Umum.....	64
1. Profil Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Kediri .....	64
2. Tugas dan Wewenang BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen).....	69
B. Paparan Data .....	71
1. Proses Penyelesaian Sengketa Pembiayaan Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Kediri .....	71

2. Penerapan Asas Keseimbangan dalam Upaya Penyelesaian Sengketa Pembiayaan di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Kediri .....	79
C. Analisis Data .....	86
BAB V KESIMPULAN.....	98
Kesimpulan.....	98
DAFTAR PUSTAKA .....	100
LAMPIRAN.....	105
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	108

## ABSTRAK

Lestari, Shela Ertriyah, 18220086, 2022. **Penerapan Asas Keseimbangan dalam Upaya Penyelesaian Sengketa Pembiayaan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Perspektif Hukum Islam (Studi Kasus di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Kediri)**. Skripsi. Program Studi Hukum Ekonomi Syariah. Fakultas Syariah. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Pembimbing: Iffaty Nasyi'ah, M.H,

---

**Kata Kunci :** Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Sengketa Konsumen, Asas Keseimbangan

Dalam menyelesaikan sengketa konsumen, BPSK masih belum menerapkan asas keseimbangan karena tidak berdasarkan kesepakatan kedua belah pihak. Hal ini Bertentangan dengan ketentuan yang terdapat dalam Kepmendag Nomor 350/MP/Kep/12/2001.

Dari latar belakang tersebut maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji penerapan asas keseimbangan dalam upaya penyelesaian sengketa pembiayaan melalui BPSK Kota Kediri dan pandangan Hukum Islam terhadap penerapan asas keseimbangan dalam upaya penyelesaian sengketa pembiayaan melalui jalur non-litigasi.

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian empiris di UPT PK Kediri dan BPSK Kota Kediri. Kemudian menggunakan pendekatan yuridis sosiologis dengan sumber data primer, data sekunder, dan data tersier yang diperoleh melalui wawancara, observasi dan dokumentasi secara daring dan luring.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan asas keseimbangan dalam upaya penyelesaian sengketa pembiayaan melalui BPSK Kota Kediri belum terlaksana sepenuhnya sesuai dengan ketentuan dalam Kepmendag Nomor 350/MP/Kep/12/2001 karena belum aktif melibatkan para pihak yang bersengketa dalam penentuan metode penyelesaian sengketa. Sedangkan dalam pandangan Hukum Islam, penyelesaian sengketa dengan cara mediasi di UPT PK Kediri apabila ditinjau dari KHES merupakan bentuk dari akad *as-shulh* dan proses penyelesaian di BPSK telah memenuhi syarat *tahkim*.

## ABSTRACT

Lestari, Shela Ertriya, 18220086, 2022. Application of the Principle of Balance in Financing Dispute Resolution Efforts through the Consumer Dispute Settlement Board from an Islamic Law Perspective (Case Study at the Consumer Dispute Settlement Board of Kediri). Thesis. Sharia Economic Law Study Program. Sharia Faculty. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Supervisor: Iffaty Nasyi'ah, M.H.

---

**Keywords:** *Consumer Dispute Settlement Board, Consumer Dispute, Principle of Balance*

In resolving consumer disputes, BPSK still has not applied the principle of balance because it is not based on the agreement of both parties. This is contrary to the provisions contained in the Ministry of Trade Number 350/MP/Kep/12/2001.

From this background, the purpose of this research is to examine the application of the principle of balance in an effort to resolve financing disputes through BPSK of Kediri and the view of Islamic law on the application of the principle of balance in an effort to resolve financing disputes through non-litigation channels.

This type of research uses empirical research at UPT PK Kediri and BPSK of Kediri. Then using a sociological juridical approach with primary data sources, secondary data, and tertiary data obtained through online and offline interviews, observations and documentation.

The results showed that the application of the principle of balance in an effort to resolve financing disputes through BPSK of Kediri was not in accordance with the provisions of the Ministry of Trade Number 350/MP/Kep/12/2001 because it did not involve the disputing parties in determining the method of dispute resolution. Meanwhile, in the view of Islamic law, dispute resolution by means of mediation at UPT PK Kediri when viewed from KHES is a form of *as-shulh* requirements *tahkim*.

## مستخلص البحث

ليستاري, شيلا إرتيريا, 18220086, 2022. تطبيق مبدأ التوازن في تمويل جهود تسوية المنازعات من خلال وكالة تسوية منازعات المستهلك من منظور الشريعة الإسلامية (دراسة حالة في وكالة حل نزاعات المستهلك كيديري). البحث. قسم دراسة القانون الاقتصادي الشرعي. كلية الشريعة. الجامعة الإسلامية الحكومية مولانا مالك إبراهيم مالانج. المشرفة: إقائي ناشيبا الماجستير.

**الكلمة الرئيسية:** وكالة تسوية نزاعات المستهلك ، نزاعات المستهلك ، مبدأ التوازن

في حل نزاعات المستهلكين ، لا تزال BPSK لم تطبق مبدأ التوازن لأنه لا يعتمد على اتفاق الطرفين. وهذا مخالف للأحكام الواردة في وزارة التجارة رقم ٢٠٠١/١٢/MP/Kep/٣٥٠ من هذه الخلفية ، فإن الغرض من هذا البحث هو دراسة تطبيق مبدأ التوازن في محاولة لحل نزاعات التمويل من خلال BPSK لمدينة كيديري ووجهة نظر الشريعة الإسلامية حول تطبيق مبدأ التوازن في محاولة لحل نزاعات التمويل من خلال قنوات غير التقاضي.

منهج البحث يستخدم في هذه الدراسة هي البحث التجريبي في UPT PK و BPSK لمدينة كيديري ثم استخدام نهج قانوني اجتماعي مع مصادر البيانات الأولية والبيانات الثانوية والبيانات الجامعية التي تم الحصول عليها من خلال المقابلات والملاحظات والتوثيق عبر الإنترنت وخارجها.

لمدينة كيديري لم يكن BPSK أظهرت النتائج أن تطبيق مبدأ التوازن في محاولة لحل نزاعات التمويل من خلال لأنه لم يشمل الأطراف المتنازعة في MP / Kep / 12/2001 / متوافقا مع أحكام وزارة التجارة رقم 350 تحديد طريقة حل النزاع. بينما من وجهة نظر الشريعة الإسلامية ، فإن تسوية المنازعات عن طريق الوساطة في هي شكل من أشكال عقد الشعلة وعملية التسوية في KHES عند عرضها من لمدينة كيديري UPT PK BPSK

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Manusia merupakan makhluk sosial yang ketergantungan antar individu maupun kelompok sangatlah besar. Dalam menjaga hubungan tersebut agar tetap baik guna menyelenggarakan atmosfer kehidupan yang sehat, damai dan tercipta ketertiban dalam kehidupan manusia oleh karena itu hukum hadir sebagai sebuah alat perlindungan bagi individu maupun kelompok tersebut dalam melakukan interaksi, salah satunya guna memenuhi kebutuhan ekonomi. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, perlindungan berasal dari kata lindung yang memiliki arti mengayomi, mencegah, mempertahankan, dan membentengi.<sup>1</sup>

Manusia adalah salah satu subjek hukum dan perlindungan sangatlah dibutuhkan oleh subjek hukum dalam melakukan interaksi antar individu maupun kelompok, karena dalam hubungan tersebut akan timbul hak dan kewajiban antar pihak. Dalam menjalin sebuah interaksi, setiap pihak tentu memiliki kepentingan masing-masing, baik yang saling berhubungan bahkan bisa saling berlawanan. Melihat fenomena tersebut, perlindungan hukum hadir guna mengatur dan mengawasi kepentingan antar pihak tersebut.

---

<sup>1</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia, 392

Tertuang dalam Alenia IV Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang memuat tujuan negara Indonesia salah satunya melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia. Salah satu bentuk perlindungan kepada masyarakat Indonesia yakni pembentukan sebuah regulasi yang dapat memberikan kepastian hukum bagi Rakyat Indonesia.

Seiring berkembang pesatnya dunia ekonomi, permasalahan dalam dunia ekonomi semakin beragam, salah satunya adalah permasalahan yang mungkin timbul antara konsumen dan pelaku usaha dalam menjalankan roda perekonomian. Permasalahan yang timbul antara pelaku usaha dan konsumen disebut sengketa konsumen yang termasuk dalam ranah hukum perlindungan konsumen. Hukum perlindungan konsumen adalah sebuah hukum yang memberikan jaminan tentang adanya kepastian hukum dalam upaya penyelenggaraan perlindungan bagi konsumen.

Konsumen merupakan keseluruhan dari Masyarakat Indonesia yang dapat membantu pengembangan perekonomian nasional oleh karena itu konsumen berhak mendapatkan perlindungan. Perlindungan terhadap konsumen ini dinilai cukup penting karena dapat menciptakan atmosfer masyarakat yang sehat jasmani dan rohani yang dapat mendorong pembangunan nasional oleh karena itu Undang-Undang 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dibentuk sebagai perwujudan hadirnya negara dalam melindungi masyarakat sebagai konsumen. Keberhasilan pemerintah dalam melaksanakan perlindungan terhadap konsumen dapat

menjadi parameter kesuksesan cita-cita perekonomian Indonesia yang berdaya saing dan berkeadilan.

Dalam pembahasan ini, terdapat 2 (dua) subyek utama yaitu konsumen dan pelaku usaha. Dijelaskan dalam Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Selanjutnya dalam Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa pelaku usaha setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.<sup>2</sup> Pelaku usaha bertindak sebagai pihak yang bertanggung jawab menyediakan keperluan yang dibutuhkan oleh konsumen dan konsumen adalah pihak pemakai atau pihak yang memanfaatkan barang dan jasa yang disediakan oleh pelaku usaha.

Pada dasarnya pelaku usaha dan konsumen tercipta sebagai pihak-pihak yang melakukan sebuah kegiatan simbiosis mutualisme dimana

---

<sup>2</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

pelaku usaha memerlukan konsumen dan begitupun sebaliknya, konsumen membutuhkan pelaku usaha untuk mempermudah kehidupan sehari-hari. Berdasarkan hal tersebut terdapat hubungan yang erat antara pelaku usaha dan konsumen sebagai penggerak kegiatan dibidang ekonomi.

Melihat realita dalam kehidupan bermasyarakat tentu akan timbul banyak permasalahan atau sengketa. Sengketa, konflik atau perselisihan adalah keadaan yang tidak sesuai atau bertentangan yang terjadi antara para pihak yang akan maupun sedang mengadakan sebuah hubungan kerjasama.<sup>3</sup> Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, bahwasannya hadirnya pelaku usaha dan konsumen adalah untuk mendukung kegiatan ekonomi dan hubungan antara konsumen dan pelaku usaha adalah simbiosis mutualisme atau hubungan yang positif diantara keduanya.

Namun melihat realita yang terjadi, tidak semua hubungan dapat berjalan dengan baik, begitupun juga dalam hubungan antara konsumen dan pelaku usaha dapat saja terjadi adanya sengketa. Sengketa yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha disebut dengan sengketa konsumen. Lebih jelasnya terdapat dalam Pasal 1 ayat (4) Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang mendefinisikan sengketa konsumen sebagai sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan /atau menderita kerugian akibat

---

<sup>3</sup> Joni Emerson, *Alternatif Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan (Negosiasi, Mediasi, Konsiliasi, dan Arbitrasi)*, (Jakarta: Gramedia Pustaka, 2001), 22.

mengonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.<sup>4</sup> Dalam sengeketta konsumen, konsumen menuntut adanya pertanggung jawaban atas kewajiban pelaku usaha yang seharusnya dilaksanakan dan kewajiban pelaku usaha tersebut merupakan hak dari konsumen.

Dalam membangun kehidupan perekonomian, tidak sedikit masyarakat menggunakan jasa pembiayaan yang ditawarkan oleh sebuah lembaga jasa keuangan. Dalam hal ini konsumen bertindak sebagai pihak yang menerima bantuan pembiayaan dan yang bertindak sebagai pelaku usaha atau pemberi bantuan pembiayaan adalah lembaga jasa keuangan. Dalam keadaan ini hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha adalah hubungan debitur dan kreditur yang timbul dari akibat adanya perjanjian pergerakan dana antara debitur (konsumen) dan kreditur (lembaga jasa keuangan).

Perjanjian antara para pihak tersebut akan menjadi sah apabila dibuat dan disetujui oleh para pihak dengan tidak melanggar peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia, salah satunya adalah Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Dalam perjanjian tersebut juga memuat asas kepastian hukum dan asas *pacta sunt servanda* sebagaimana ketentuan dalam Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata). Dalam hubungan hukum tersebut tidak menutup kemungkinan akan terjadi

---

<sup>4</sup> Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 72 Tahun 2020

sebuah sengketa antara konsumen dan pelaku usaha dalam hal ini lembaga jasa keuangan. Sengketa pembiayaan ini dapat terjadi disebabkan oleh beberapa faktor yang muncul dari pihak konsumen ataupun pihak lembaga jasa keuangan atau terdapat kemungkinan timbul dari kedua belah pihak.

Indonesia mengenal 2 (dua) metode atau jalur penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh yaitu melalui jalur litigasi (melalui pengadilan) dan jalur non-litigasi (di luar pengadilan). Adapun 2 (dua) metode penyelesaian sengketa ini juga diberlakukan dalam upaya penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia. Hal ini tercantum dalam Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.<sup>5</sup>

Pasal tersebut dapat disimpulkan bahwasannya penyelesaian sengketa dalam hal ini adalah sengketa konsumen, merupakan hak mutlak para pihak dalam memilih tata cara penyelesaian sengketa yang terjadi diantara para pihak tersebut dalam hal ini adalah konsumen dan pelaku usaha. Namun sering terjadi dalam praktiknya, salah satu pihak memilih dengan sepihak terkait *choice of forum* penyelesaian sengketa konsumen yang dialaminya.

Pemilihan metode penyelesaian sengketa ini harus atas kesepakatan pihak-pihak yang bersengketa. Apabila hubungan hukum antara pelaku

---

<sup>5</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

usaha dan konsumen melalui sebuah perjanjian yang dalam perjanjian tersebut terdapat klausul-klausul penyelesaian sengketa maka yang dijadikan dasar pemilihan jalur penyelesaian sengketa konsumen tersebut adalah sesuai dengan apa yang dinyatakan dalam perjanjian tersebut. Hal ini dilakukan agar tidak mencederai asas-asas dalam perjanjian yaitu asas kepastiaan hukum dan asas pacta sunt servanda.

Dalam proses penyelesaian sengketa dengan jalur litigasi atau melalui proses pengadilan hal ini dilakukan sebagaimana dalam pengaturan hukum acara yang berlaku yakni pihak yang merasa dirugikan dapat mengajukan gugatan kepada peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum yang berlaku. Lebih lanjut terkait penyelesaian sengketa melalui pengadilan dijelaskan dalam Pasal 48 j.o Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Dalam upaya penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi atau jalur pengadilan ini dinilai kurang efektif baik dalam waktu, biaya maupun tenaga oleh karena itu sebagian masyarakat lebih memilih jalur non litigasi sebagai metode penyelesaian sengketa. Meskipun demikian ketika telah terjadi kesepakatan untuk penyelesaian sengketa dengan menggunakan metode penyelesaian sengketa di luar pengadilan tidak menutup kemungkinan para pihak yang merasa penyelesaian melalui jalur non-litigasi dinilai tidak berhasil maka dapat mengajukan gugatan di pengadilan negeri sesuai dengan Pasal 45 ayat (4) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dilihat dari pasal tersebut maka, pelaksanaan

gugatan kepada peradilan umum dibawah Mahkamah Agung yang sama dengan gugatan pada non litigasi hanya dapat dilakukan ketika sengketa dalam gugatan tersebut dinilai belum berhasil atau belum menemui ujung penyelesaian sengketa.

Kementerian Perdagangan merilis sebuah data yang menunjukkan kuantitas pengaduan konsumen yang diterima oleh Kementerian Perdagangan Republik Indonesia yakni pada tahun 2019 terdapat 1.110 pengaduan konsumen dan sebanyak 931 pengaduan konsumen yang diajukan pada tahun 2020.<sup>6</sup> Dengan melihat banyaknya pengaduan konsumen dapat menimbulkan penumpukan kasus pada peradilan umum sehingga mayoritas masyarakat lebih memilih menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan karena dinilai lebih efektif dan efisien dari segi biaya dan waktu.

Melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, pemerintah menawarkan salah satu opsi alternatif dalam penyelesaian sengketa melalui suatu badan yang berwenang menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) hadir sebagai solusi untuk

---

<sup>6</sup> Yohana Artha Uly, "Ini masalah yang Paling Banyak Diadukan Konsumen ke Kemendag", *Kompas.com*, 14 Januari 2021, diakses 23 Desember 2021, <https://money.kompas.com/read/2021/01/14/161500526/ini-masalah-yang-paling-banyak-diadukan-konsumen-ke-kemendag?page=all>

konsumen yang akan menyelesaikan sengketa di luar badan peradilan umum.<sup>7</sup>

Dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) diatur dalam BAB XI Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen kemudian lebih lanjut diatur dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen serta dalam ketentuan Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. beberapa regulasi tersebut berisi tentang segala hal terkait penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Ditinjau dari segi Hukum Islam, penyelesaian sengketa dengan jalur non-litigasi disebut dengan istilah *Islah* atau *Al-Shulh* yang didefinisikan sebagai suatu kegiatan terpuji dan baik yang berhubungan dengan tingkah laku manusia.<sup>8</sup> Dasar Hukum Islam yang menjelaskan tentang penyelesaian sengketa melalui jalur non-litigasi ini secara general dijelaskan dalam QS. Al-Hujarat ayat 9 dan QS. An-Nisa' ayat 35. Kedua Ayat Al-Qur'an tersebut memaparkan bagaimana upaya perdamaian secara adil bagi pihak-pihak yang bersengketa.

---

<sup>7</sup> Pasal 3 ayat (2) Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 72 tahun 2020 tentang Bdan Penyelesaian Sengketa Konsumen

<sup>8</sup> Ahmad Hasan Basri dkk., "*Alternatife Despute Resolution (ADR) dalam Sengekta Bisnis Islam Perspektif Hukum Possitif daN Hukum Islam,*" *Al-Mabsut*, No.2 (2021):250

Di wilayah Jawa Timur, terdapat 5 (lima) Kantor Unit Pelaksana Teknis Perlindungan Konsumen yang membentuk sebuah lembaga non litigasi yang bertugas menyelesaikan sengketa konsumen yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang terdapat di wilayah Surabaya, Malang, Kediri, Bojonegoro dan Jember.<sup>9</sup> Dalam pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) ini dipandang dapat meningkatkan poin Indeks Keberdayaan Konsumen (IKK) di Jawa Timur. Dengan meningkatnya angka Indeks Keberdayaan Konsumen artinya masyarakat telah teredukasi untuk lebih kritis dalam menilai sebuah produk maupun pelayanan yang diterima oleh masyarakat sebagai konsumen.

Berdasarkan data yang bersumber dari penelitian Indeks Keberdayaan Konsumen (IKK) pada tahun 2020 yang dilakukan oleh Kementerian perdagangan di 34 Provinsi di Indonesia menunjukkan, tingkat keberdayaan konsumen nasional berada pada poin 49,07% atau berada dalam taraf mampu yang artinya masyarakat sebagai konsumen sudah mengerti akan haknya sebagai konsumen dan dapat menentukan pilihan terbaik untuk dikonsumsi namun dinilai belum aktif dalam upaya memperjuangkan haknya.<sup>10</sup> Hal ini menunjukkan bahwa masih

---

<sup>9</sup> Kominfo Jatim, “Disperindag Jatim Sosialisasi Pentingnya Perlindungan Konsumen untuk Pemulihan Ekonomi”, *Kominfo Jatim*, 11 November 2020, diakses 23 November 2021, <http://kominfo.jatimprov.go.id/read/umum/disperindag-jatim-sosialisasi-pentingnya-perlindungan-konsumen-untuk-pemulihan-ekonomi>

<sup>10</sup> Lukman Hakim, “Survei IKK:Konsumen Indonesia Sudah Kenali Haknya, Tapi Belum Memperjuangkan”, *Idxchannel.com*, 21 April 2021, diakses 23 Desember 2021, <https://www.idxchannel.com/economics/survei-ikk-konsumen-indonesia-sudah-kenali-haknya-tapi-belum-memperjuangkan>

kurangnya edukasi tentang penyelesaian sengketa konsumen pada masyarakat sehingga perlindungan konsumen memerlukan perhatian lebih.

Penulis memilih penelitian di UPT Perlindungan Konsumen Kediri yang memiliki lembaga Badan Penyelesaian Sengketa Kota Kediri karena Badan Penyelesaian Sengketa Kota Kediri telah banyak menyelesaikan sengketa pembiayaan konsumen sehingga penulis memiliki cukup data untuk dilakukan penelitian lebih lanjut.

Terdapat dalam Pasal 52 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menjelaskan tentang tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Dalam poin a dijelaskan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) berwenang melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen melalui 3 (tiga) cara yaitu melalui mediasi, konsiliasi dan arbitrase.<sup>11</sup>

Kemudian terdapat penjelasan lebih lanjut yang terdapat dalam Pasal 4 ayat 1 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia nomor 350/MPP/KEP/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang menyatakan bahwasannya penyelesaian sengketa konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) melalui cara konsiliasi atau mediasi atau arbitrase dilakukan atas dasar pilihan dan persetujuan para pihak yang

---

<sup>11</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

bersengketa.<sup>12</sup> Berdasarkan dari 2 (dua) ketentuan tersebut dapat disimpulkan bahwasannya pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen baik melalui litigasi maupun non litigasi dalam hal ini adalah melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), sangat memperhatikan dan menjunjung tinggi kesetaraan dan pendapat para pihak yang bersengketa agar tercipta suasana yang tidak menengangkan dan menjunjung tinggi nilai keseimbangan.

Melihat realita sering kali ditemukan dalam proses penyelesaian sengketa pembiayaan, banyak ditemukan konsumen (debitur) memilih secara sepihak tanpa sepengetahuan dari pelaku usaha (Lembaga Jasa Keuangan) metode penyelesaian sengketa konsumen. Konsumen melakukan pengaduan dan gugatan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), kemudian sengketa pembiayaan tersebut diterima oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) berdasarkan adanya gugatan yang diajukan oleh konsumen.

Terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam penyelesaian sengketa pembiayaan ini yaitu hubungan hukum yang timbul antara konsumen (debitur) dan pelaku usaha (kreditur atau lembaga jasa keuangan) terjadi karena adanya perjanjian atau kontrak. Seharusnya perjanjian atau kontrak ini menjadi salah satu hal yang harus ditaati dan dipertimbangkan oleh debitur dan kreditur dalam menentukan metode penyelesaian sengketa.

---

<sup>12</sup> Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia nomor 350/MPP/KEP/12/2001

Namun tidak menutup kemungkinan dalam kontrak tersebut tidak terdapat klausul cara penyelesaian sengketa dan sesuai dengan amanat dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 hal ini harus dipilih secara sukarela oleh pihak yang bersengketa.

Apabila terdapat konsumen yang melakukan pengaduan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) kemudian Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) menerima dan melaksanakan aduan konsumen tersebut, kemudian dalam proses penyelesaian sengketa tersebut Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) tidak melibatkan para pihak dalam proses penentuan metode penyelesaian sengketa yang terdapat dalam Pasal 52 poin a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tersebut maka hal ini dinilai menciderai amanat dalam pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Pasal 4 ayat 1 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia nomor 350/MPP/KEP/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang menyatakan bahwasannya penyelesaian sengketa konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Asas keseimbangan adalah salah satu asas dari 5 (lima) asas yang disebutkan dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Asas merupakan sebuah dasar atau latar belakang pembentukan sebuah regulasi. Asas keseimbangan dalam hal ini dirancang dengan tujuan memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen,

pelaku usaha dan pemerintah baik dalam segi materiil maupun spiritual.<sup>13</sup> Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa tidak ada perbedaan derajat baik konsumen, pelaku usaha, maupun pemerintah dalam pelaksanaan perlindungan konsumen.

Hal tersebut juga diterangkan dalam Hukum Islam yaitu salah satunya terdapat dalam QS Al Hujarat ayat 13 yang artinya “*Hai manusia, sesungguhnya Kami menciptakan kamu dari seorang laki-laki dan seorang perempuan dan menjadikan kamu berbangsa-bangsa dan bersuku-suku supaya kamu saling mengenal. Sesungguhnya orang yang paling mulia di antara kamu di sisi Allah ialah orang yang paling takwa di antara kamu*”. Islam mengajarkan bahwa semua orang memiliki kedudukan yang sama, agar tidak terjadi diskriminatif terhadap sesama manusia, sehingga tewujudlah asas keseimbangan ini dalam kehidupan manusia.

Sebuah regulasi atau perundang-undangan dibuat untuk melindungi seluruh pihak yang berkaitan dengan regulasi tersebut bukan hanya salah satu pihak saja. Hal ini juga merupakan amanat dari Pancasila Sila Ke-2 yang menyatakan “Kemanusiaan yang adil dan beradab” dan Pancasila Sila Ke-5 yang menyatakan “Keadilan bagi seluruh rakyat Indonesia”.

Telah menjadi tanggung jawab penuh pemerintah dalam upaya peningkatan sumber daya manusia (SDM) serta meningkatnya kegiatan penelitian dan pengembangan di bidang perlindungan konsumen yang hal

---

<sup>13</sup> Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia nomor 350/MPP/KEP/12/2001

ini telah dijelaskan dalam Pasal 29 poin c Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam pasal tersebut menyebutkan adanya peningkatan penelitian dalam bidang perlindungan konsumen juga dapat meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya perlindungan konsumen oleh karena itu topik pembahasan ini layak untuk dikaji lebih lanjut. Kemudian atas beberapa hal diatas muncul beberapa topik yang perlu dilakukan pengkajian lebih lanjut tentang penerapan asas keseimbangan terhadap upaya penyelesaian sengketa pembiayaan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan diatas dapat dirumuskan pokok permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan asas keseimbangan terhadap upaya penyelesaian sengketa pembiayaan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Kediri?
2. Bagaimana pandangan Hukum Islam terhadap penerapan asas keseimbangan dalam upaya penyelesaian sengketa pembiayaan melalui jalur non-litigasi ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini dimaksudkan untuk menjadi acuan bagi penulis dalam menggali penelitian sehingga penulis dapat menemukan hasil penelitian yang sesuai dengan hasil yang diharapkan dan bermanfaat. Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan, maka dapat disimpulkan beberapa tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Menggambarkan penerapan asas keseimbangan terhadap upaya penyelesaian sengketa pembiayaan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK);
2. Mengkaji pandangan Hukum Islam terhadap penerapan asas keseimbangan dalam upaya penyelesaian sengketa pembiayaan melalui jalur non-litigasi.

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### 1. Manfaat Teoritis

Adapun hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis dengan harapan bisa menjadi masukan untuk perkembangan ilmu pengetahuan bagi akademisi khususnya dalam hal penyelesaian sengketa pembiayaan konsumen yang sesuai dengan regulasi yang berlaku di Indonesia.

##### 2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini dapat menjadi salah satu pengembang unsur pengetahuan dalam bidang hukum perlindungan konsumen terutama tentang penyelesaian sengketa pembiayaan melalui jalur non litigasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

- b. Dapat menjadi salah satu referensi bagi masyarakat Indonesia dalam memahami cara penyelesaian sengketa pembiayaan melalui jalur non litigasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).
- c. Diharapkan dengan penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi Badan Penyelesaian Sengketa Kota Kediri agar kedepannya dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi pihak-pihak pencari keadilan.

#### **E. Definisi Operasional**

- a. Asas keseimbangan juga bisa disebut sebagai *equal equilibrium*. Asas ini bertujuan untuk memastikan tidak terjadinya ketimpangan antara para pihak dalam hal hak dan kewajiban. Asas keseimbangan merupakan salah satu asas dari 5 (lima) asas yang dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. dalam penjelasan pasal demi pasal, asas keseimbangan didefinisikan sebagai sebuah asas yang diharapkan dapat berkontribusi dalam pelaksanaan perlindungan konsumen dalam hal kesederajatan kepentingan antara konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah baik secara materiil ataupun spiritual.
- b. Sengketa konsumen dalam Pasal 1 ayat (4) Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan,

pencemaran, dan /atau menderita kerugian akibat mengonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.<sup>14</sup>

- c. Konsumen dalam Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.<sup>15</sup>
- d. Pelaku usaha dalam Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.<sup>16</sup>
- e. Pembiayaan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah kata yang berasal dari kata biaya yang didefinisikan sebagai uang yang dikeluarkan untuk mengadakan atau melakukan sesuatu. Kata pembiayaan didefinisikan sebagai segala sesuatu yang berhubungan dengan biaya.<sup>17</sup>
- f. BPSK dalam Pasal 1 ayat (4) Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa

---

<sup>14</sup> Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 72 Tahun 2020

<sup>15</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

<sup>16</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

<sup>17</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia

Konsumen adalah badan yang bertugas menangani masalah dan menyelesaikan Sengketa Konsumen.<sup>18</sup>

## **F. Sistematika Pembahasan**

Untuk mempermudah pembahasan dalam penelitian ini sehingga secara garis besar penulis membagi dalam 5 (lima) bab yang setiap bab berkesinambungan satu sama lain menyelaraskan substansi pokok bahasan. Sehingga sistematika penulisan dalam penelitian ini terdiri atas :

**Bab I Pendahuluan**, bagian ini berisi beberapa sub bab meliputi latar belakang yang membahas secara singkat tentang urgensi masalah yang akan diteliti. Kemudian dilanjutkan dengan batasan masalah yang bertujuan untuk memberikan batasan pembahasan agar tidak meluas dan fokus pada inti masalah yang akan diteliti. Selanjutnya adalah rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini. Dilanjutkan dengan tujuan penelitian yang akan dicapai dalam penelitian ini dan manfaat penelitian yang akan didapat akibat dari dampak diadakannya penelitian ini. Selanjutnya adalah definisi operasional yang berisi definisi-definisi variabel yang akan diteliti. Kemudian penelitian terdahulu yang dapat menjadi batasan dan acuan penulis dalam melakukan penelitian agar tidak terjadi kemiripan dengan karya ilmiah yang pernah dipublikasikan sebelumnya. Sistematika pembahasan menjadi sub bagian terakhir dalam bab ini.

---

<sup>18</sup> Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 72 Tahun 2020

**Bab II Tinjauan Pustaka**, bagian ini diawali dengan sub bab penelitian terdahulu yang merupakan beberapa hasil penelitian yang telah dilaksanakan yang menjadi acuan pembeda dengan penelitian ini baik berupa skripsi dan jurnal-jurnal terbaru. Kemudian sub bab tinjauan pustaka yang akan mengulas tentang teori-teori yang berkaitan dengan upaya penyelesaian sengketa konsumen yang akan diteliti sebagai bahan analisis data yang telah dikumpulkan oleh penulis yang bersumber dari penelitian lapangan.

**Bab III Metode Penelitian**, bagian ini berisi tentang metodologi yang akan dipilih penulis dalam melakukan penelitian ini seperti jenis penelitian, pendekatan penelitian, jenis data, metode pengumpulan data, dan metode pengolahan data. Hal ini diperlukan untuk menjadi pedoman penulis dalam proses penelitian.

**Bab IV Paparan dan Analisis Data**, bagian ini berisi tentang segala hal yang berkaitan dengan rumusan masalah yang diperoleh penulis selama melakukan penelitian. Bagian ini menyajikan data-data baik yang berasal dari pustaka maupun wawancara yang dilakukan oleh penulis yang dapat menjadi jawaban atas rumusan masalah yang telah disusun.

**Bab V Penutup**, bagian ini merupakan bab terakhir yang berisi kesimpulan atas pembahasan yang menjadi jawaban atas rumusan masalah yang telah disusun. Kemudian saran yang menjadi masukan yang diberikan penulis kepada pihak-pihak yang terlibat guna menjadi evaluasi untuk dilakukan perbaikan kearah yang lebih baik.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Penelitian Terdahulu**

Mengenai penelitian yang berhubungan dengan masalah penyelesaian sengketa pembiayaan melalui jalur non litigasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Adapun beberapa penelitian yang memiliki korelasi dengan penelitian ini antara lain :

- a. Skripsi yang disusun oleh Valentino Persada Sitepu dengan judul “Penyelesaian Sengketa dalam Kredit Konsumen dengan Pihak Perbankan (Studi Putusan Nomor 22/PDT.G/SUS/2016/PN.SIM)”.

Penelitian tersebut membahas tentang mekanisme pelaksanaan dalam pemberian kredit perbankan, mengulas latar belakang terjadinya sengketa antara perbankan dengan konsumen, dan menganalisis penyelesaian sengketa dalam pembiayaan konsumen dengan pihak perbankan dalam Putusan Nomor 22/Pdt.G/Sus/2016/PN.Sim. Kemudian metode penelitian yang digunakan adalah penelitian yuridis normatif dengan sumber data berupa studi dokumen Putusan Nomor 22/Pdt.G/Sus/2016/PN.Sim.

Hasil penelitian tersebut adalah sebelum konsumen mendapat pembiayaan terdapat beberapa proses yang harus ditempuh yaitu pertama calon debitur mengajukan permohonan kredit kepada pihak perbankan kemudian pihak perbankan akan meneliti berkas kredit yang telah diajukan oleh debitur. Penelitian ini meliputi uji kelayakan pemberian kredit kepada debitur. Kemudian apabila perbankan menyetujui pemberian kredit maka calon debitur akan mendapat pemberitahuan bahwa permohonannya telah disetujui berupa surat pemberitahuan

persetujuan kredit. Selanjutnya mengulas latar belakang terjadinya sengketa dalam hubungan ini dikarenakan terdapat wanprestasi oleh debitur yang tidak melaksanakan kewajibannya dan dapat menyebabkan kredit macet. Selanjutnya dalam analisa Putusan Nomor 22/Pdt.G/Sus/2016/PN.Sim, hakim menilai BPSK tidak berwenang dalam menyelesaikan sengketa antara debitur dan kreditur ini karena dinilai BPSK tidak mengindahkan amanat dalam Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah dalam penelitian terdahulu terdapat pada analisis putusan Nomor 22/Pdt.G/Sus/2016/PN.Sim menggunakan dasar hukum yang sama dengan penelitian ini yaitu Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terdapat pada fokus penelitian dan metode penelitian yang digunakan. Dalam penelitian terdahulu fokus pada analisis putusan pengadilan tentang gugatan putusan BPSK. Sedangkan Penelitian ini fokus pada penerapan asas keseimbangan dalam upaya penyelesaian sengketa pembiayaan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

- b. Skripsi yang disusun oleh Tiara Dwi Ayu Lestari dengan judul “Penyelesaian Sengketa Pembiayaan Konsumen melalui Mediasi oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang (Studi Perkara Nomor: 26/P3K/VI/2020)”.

Penelitian tersebut membahas tentang proses penyelesaian sengketa pembiayaan konsumen melalui mediasi oleh BPSK Kota Padang, menganalisis pelaksanaan Putusan BPSK melalui mediasi oleh BPSK Kota Padang dalam Perkara Nomor 26/P3K/VI/2020 dan upaya hukum yang dilakukan ketika terdapat pihak

yang tidak melaksanakan poin kesepakatan yang telah dibuat yang tertuang dalam Putusan BPSK melalui mediasi oleh BPSK Kota Padang dalam Perkara Nomor 26/P3K/VI/2020.

Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis empiris dengan jenis penelitian deskriptif analisis yang menggunakan hasil wawancara dan observasi serta studi kepustakaan yang relevan sebagai pisau analisis.

Hasil penelitian tersebut adalah dalam Perkara Nomor 26/P3K/VI/2020 tentang sengketa pembiayaan telah diselesaikan dengan baik melalui mediasi oleh BPSK Kota Padang, dalam perkara tersebut putusan BPSK dilaksanakan dengan sebaik mungkin oleh para pihak karena terdapat iktikad baik dari kedua belah pihak. Putusan BPSK melalui mediasi tidak dapat dilakukan gugatan karena bersifat final dan mengikat namun apabila perkara ini diputus melalui arbitrase ketika terdapat salah satu pihak yang merasa keberatan terhadap putusan BPSK tersebut maka pihak yang merasa keberatan tersebut dapat mengajukan keberatan ke pengadilan negeri.

Persamaan penelitian terdahulu dan penelitian ini adalah menggunakan dasar hukum yang sama sebagai pisau analisis yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Kemudian penelitian terdahulu ini juga melakukan penelitian pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah dalam penelitian terdahulu fokus pada pelaksanaan penyelesaian sengketa pembiayaan melalui mediasi oleh BPSK dan analisis pelaksanaan putusan BPSK tersebut. Sedangkan Penelitian ini fokus pada penerapan asas keseimbangan dalam upaya penyelesaian sengketa pembiayaan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

- c. Skripsi yang disusun oleh Ade Fajar Febriana Sobandi dengan judul “Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Taasikmalaya atas Kasus Sengketa Pembiayaan Konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam Putusan BPSK Nomor : 011/A/BPSK-Kota.Tsm/V/2017”.

Penelitian tersebut menganalisis kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa (BPSK) dalam penyelesaian sengketa pembiayaan dalam BPSK nomor: 011/A/Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)-kota.Tsm/V/2017 dengan perundang-undangan yang berlaku. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah yuridis normatif dengan jenis penelitian deskriptif.

Hasil penelitian tersebut adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dinilai tidak berhak menyelesaikan sengketa pembiayaan antara debitur dan debitur yang dijelaskan dalam penelitian terdahulu tersebut. Dikarenakan sengketa pembiayaan tersebut dinilai bukan merupakan sengketa konsumen melainkan sengketa wanprestasi.

Persamaan penelitian terdahulu dan penelitian ini terdapat pada dasar hukum yang digunakan yaitu Undang-Undang Perlindungan Konsumen sebagai pisau analisis. Kemudian perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah fokus penelitian yang menganalisis kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam upaya penyelesaian sengketa konsumen. Kemudian perbedaan juga terdapat dalam metode penelitian yang digunakan dalam penelitian.

- d. Jurnal yang disusun oleh Augustine Azizah dengan judul “Kajian Yuridis Putusan Mahkamah Agung dalam Penyelesaian Sengketa pada Perusahaan Leasing dengan

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Studi Kasus Putusan Mahkamah Agung Nomor 210K/Pdt.Sus-BPSK/2015)’’.

Penelitian tersebut membahas tentang upaya penyelesaian sengketa pembiayaan yang diputus oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Perkara Putusan Mahkamah Agung Nomor 210K/BPSK/2015 dan menganalisis pendapat Hakim Mahkamah Agung yang memutus bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) tidak berwenang menangani perkara sengketa pembiayaan konsumen yang dijelaskan dalam putusan tersebut. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah deskriptif normatif dengan sumber data dokumen Putusan Mahkamah Agung Nomor 210K/Pdt.Sus-BPSK/2015.

Hasil penelitian tersebut adalah hakim berpendapat bahwa hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen terdapat perjanjian pembiayaan dengan disertai penyerahan harta fidusia sehingga hakim menilai perkara ini bukanlah perkara sengketa konsumen namun sengketa perjanjian yang menjadi ranah Pengadilan Negeri sehingga hakim berpendapat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) tidak berhak menangani sengketa tersebut.

Persamaan penelitian terdahulu dan penelitian ini terdapat pada dasar hukum yang digunakan yaitu Undang-Undang Perlindungan Konsumen sebagai pisau analisis. Kemudian perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah fokus penelitian yang menganalisis kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam upaya penyelesaian sengketa konsumen ditinjau dari pendapat hakim pada Putusan Mahkamah Agung Nomor 210K/Pdt.Sus-BPSK/2015. Persamaan penelitian terdahulu dan penelitian ini terdapat pada dasar hukum yang digunakan yaitu Undang-Undang Perlindungan

Konsumen sebagai pisau analisis. Kemudian perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah fokus penelitian yang menganalisis kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

- e. Jurnal yang disusun oleh Titia Tauhiddah, Busyra Azheri dan Yussy A. Mannas dengan judul “Kewenangan Penyelesaian Sengketa Konsumen Lembaga Pembiayaan antara Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dengan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS)”.

Penelitian tersebut membahas tentang kewenangan penyelesaian sengketa konsumen antara konsumen dengan lembaga jasa keuangan pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS). Metode penelitian yang digunakan yuridis normatif dengan menggunakan studi kepustakaan sebagai sumber data penelitian.

Hasil penelitian tersebut adalah dalam Keputusan Menteri Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) selanjutnya terdapat dalam Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 06/M-DAG/PER/2/2017 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) menyatakan bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) berhak menyelesaikan sengketa konsumen untuk konsumen akhir. Namun sering ditemukan bahwa ketika Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam sengketa pembiayaan sering dibatalkan oleh pengadilan dengan pendapat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) tidak berhak menyelesaikan sengketa perjanjian. Kemudian dalam POJK Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian

Sengketa, OJK telah membuat 6 (enam) lembaga yang berwenang menyelesaikan sengketa sesuai dengan bidang masing-masing.

Persamaan penelitian terdahulu dan penelitian ini terdapat pada dasar hukum yang digunakan yaitu Undang-Undang Perlindungan Konsumen sebagai pisau analisis. Kemudian perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah fokus penelitian yang menganalisis kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS). Persamaan penelitian terdahulu dan penelitian ini terdapat pada dasar hukum yang digunakan yaitu Undang-Undang Perlindungan Konsumen sebagai pisau analisis. Kemudian perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah fokus penelitian yang menganalisis kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Tabel 1 : Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu

No.	Nama dan Judul Penelitian	Isi Pembahasan	Persamaan	Perbedaan
1.	Valentino Persada Sitepu “Penyelesaian Sengketa dalam Kredit Konsumen dengan Pihak Perbankan (Studi Putusan Nomor 22/PDT.G/SUS/2016/PN.SIM)”	Penelitian tersebut membahas tentang mekanisme pelaksanaan dalam pemberian kredit perbankan, mengulas latar belakang terjadinya sengketa antara perbankan dengan konsumen, dan menganalisis penyelesaian sengketa dalam pembiayaan konsumen dengan pihak	Menggunakan dasar hukum yang sama yaitu Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan	Fokus penelitian dan metode penelitian yang digunakan.

		perbankan dalam Putusan Nomor 22/Pdt.G/Sus/2016/PN.Sim.	Konsumen sebagai pisau analisis.	
2.	Tiara Dwi Ayu Lestari “Penyelesaian Sengketa Pembiayaan Konsumen melalui Mediasi oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang (Studi Perkara Nomor: 26/P3K/VI/2020)”	Penelitian tersebut membahas tentang proses penyelesaian sengketa pembiayaan konsumen melalui mediasi oleh BPSK Kota Padang, menganalisis pelaksanaan Putusan BPSK melalui mediasi oleh BPSK Kota Padang dalam Perkara Nomor 26/P3K/VI/2020 dan upaya hukum yang dilakukan ketika terdapat pihak yang tidak melaksanakan poin kesepakatan yang telah dibuat yang tertuang dalam Putusan BPSK melalui mediasi oleh BPSK Kota Padang dalam Perkara Nomor 26/P3K/VI/2020.	Menggunakan dasar hukum yang sama sebagai pisau analisis yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. dan penelitian terdahulu ini juga melakukan penelitian pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).	Penelitian terdahulu fokus pada pelaksanaan penyelesaian sengketa pembiayaan melalui mediasi oleh BPSK dan analisis pelaksanaan putusan BPSK tersebut

3.	Ade Fajar Febriana Sobandi “Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Taasikmalaya atas Kasus Sengketa Pembiayaan Konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam Putusan BPSK Nomor : 011/A/BPSK- Kota.Tsm/V/2017”.	Penelitian tersebut menganalisis kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa (BPSK) dalam penyelesaian sengketa pembiayaan dalam BPSK nomor: 011/A/Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)- kota.Tsm/V/2017 dengan perundaang-undangan yang berlaku.	Menggunakan dasar hukum yang sama sebagai pisau analisis yaitu Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.	Fokus penelitian dan metode penelitian yang digunakan.
4.	Agustine Azizah “Kajian Yuridis Putusan Mahkamah Agung dalam Penyelesaian Sengketa pada Perusahaan Leasing dengan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Studi Kasus Putusan Mahkamah Agung Nomor 210K/Pdt.Sus- BPSK/2015)”	Penelitian tersebut membahas tentang upaya penyelesaian sengketa pembiayaan yang diputus oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Perkara Putusan Mahkamah Agung Nomor 210K/BPSK/2015 dan menganalisis pendapat Hakim Mahkamah Agung yang memutuskan bahwa	Menggunakan dasar hukum yang sama sebagai pisau analisis yaitu Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.	Fokus penelitian dan metode penelitian yang digunakan.

		Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) tidak berwenang menangani perkara sengketa pembiayaan konsumen yang dijelaskan dalam putusan tersebut.		
5.	Titia Tauhiddah, Busyra Azheri dan Yussy A. Mannas “Kewenangan Penyelesaian Sengketa Konsumen Lembaga Pembiayaan antara Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dengan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS)”	Penelitian tersebut membahas tentang kewenangan penyelesaian sengketa konsumen antara konsumen dengan lembaga jasa keuangan pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS).	Menggunakan dasar hukum yang sama sebagai pisau analisis yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.	Fokus penelitian dan metode penelitian yang digunakan

## B. Kajian Pustaka

### 1. Tinjauan Umum Hukum Perlindungan Konsumen

#### a. Definisi Hukum Perlindungan Konsumen

Sebuah hukum diciptakan untuk menjadi salah satu alat perlindungan bagi subjek hukum. Hukum Perlindungan Konsumen diciptakan untuk melindungi masyarakat sebagai konsumen yang bertindak sebagai subjek hukum dalam hukum perlindungan konsumen. Hukum perlindungan konsumen di Indonesia memiliki sejarah yang cukup panjang dan memiliki latar belakang yang tidak dapat dipisahkan dari adanya beberapa gerakan perlindungan konsumen dari beberapa negara di Benua Eropa dan Amerika.

Amerika Serikat merupakan salah satu negara yang memberikan sumbangsih terbanyak dalam sejarah perkembangan perlindungan konsumen. Pada saat itu di Amerika Serikat, perlindungan konsumen menjadi salah satu topik bahasan utama dalam berbagai bidang seperti ekonomi, sosial politik dan hukum dibuktikan dengan adanya penerbitan buku-buku tentang perlindungan konsumen dan beberapa regulasi yang fokus utamanya untuk memberikan perlindungan kepada masyarakat sebagai konsumen seperti regulasi tentang makanan, obat-obatan dan kosmetik.<sup>19</sup>

Kemudian pada awal tahun 1970-an di Indonesia terbentuk sebuah yayasan yang fokus dalam perlindungan konsumen yaitu Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI).<sup>20</sup> Dengan berdirinya YLKI adalah sejarah awal perlindungan konsumen ada di Indonesia. Kemudian beberapa tahun setelah itu di Kota Semarang pada tahun 1988 muncul sebuah lembaga yang serupa dengan YLKI yaitu Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K). Bermula dari adanya dua lembaga tersebutlah hingga saat ini banyak bermunculan lembaga-lembaga yang fokus kepada perlindungan konsumen. Hal ini menandakan

---

<sup>19</sup> Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Grasindo, 2004) 35-44.

<sup>20</sup> Aulia Muthiah, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2018) 25.

bahwa Masyarakat Indonesia sudah secara aktif memberikan perhatian kepada perlindungan konsumen.

Diatur dalam Pasal 1 ayat (2) dan (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwasannya yang mejadi subjek hukum dalam hukum perlindungan konsumen adalah konsumen dan pelaku usaha. Dalam Pasal 1 ayat (2) mendefinisikan konsumen sebagai setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup dan tidak untuk diperdagangkan. Selanjutnya dalam Pasal 1 ayat (3) mendefinisikan pelaku usaha sebagai setiap orang perseorangan atau badan hukum usaha yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.<sup>21</sup>

#### **b. Dasar Hukum Perlindungan Konsumen**

Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi merupakan salah satu tujuan adanya perlindungan konsumen yang tercantum dalam Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.<sup>22</sup> Untuk terciptanya tujuan tersebut maka diperlukan adanya regulasi yang mengatur secara pasti agar terwujudnya kepastian hukum dalam penegakan perlindungan konsumen. oleh karena itu pada tanggal 20 April 1999

---

<sup>21</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

<sup>22</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

disahkannya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. secara spesifik memang Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 adalah regulasi yang secara khusus membahas tentang perlindungan konsumen, namun undang-undang tersebut bukan satu-satunya regulasi yang mengatur tentang perlindungan konsumen terdapat beberapa regulasi yang muatannya membahas tentang perlindungan konsumen baik secara publik maupun privat, yaitu sebagai berikut :

a) Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES)

Hukum ekonomi syariah membahas tentang bagaimana tata cara melaksanakan kegiatan ekonomi yang sesuai dengan nilai-nilai yang diajarkan dalam agama Islam. Kajian tersebut secara singkat masuk ke dalam kajian *Fiqh Muamalah*. Dalam melaksanakan kegiatan ekonomi menurut syariah juga tidak lepas dari upaya pemberian perlindungan kepada para pihak yang melakukan kegiatan ekonomi tersebut.

*Fiqh Muamalah* memuat pembahasan tentang bermacam-macam kegiatan transaksi yang secara teoritis bersumber pada kitab *Fiqh* dan dalam pandangan hukum yang berlaku di Indonesia bersumber pada Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES).<sup>23</sup>

b) Kitab Undang- Undang Hukum Perdata

Hukum Perdata adalah hukum yang mengatur kepentingan antara warga negara, perseorangan yang satu dan warga negara perseorangan yang lain.<sup>24</sup>

Dalam kajian hukum perdata memuat hukum yang mengatur hubungan dan sengketa-sengketa yang mungkin timbul antara konsumen dengan pelaku

---

<sup>23</sup> Aulia Muthiah, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2018) 25.

<sup>24</sup> Sri Soedewi Masjchoen Sofwan, *Hukum Perdata: Hukum Benda*, (Yogyakarta: Liberty, 1981), 1.

usaha. Hal ini bertujuan untuk melindungi hak-hak masing-masing pihak. Secara umum dalam hukum perdata yang dijadikan dasar hukum adalah KUH Perdata dan Hukum Dagang. Dalam kaitannya dengan kajian hukum perlindungan konsumen ada beberapa muatan dalam KUH Perdata yang membahas tentang cara melakukan pembelaan atas perbuatan yang tidak sesuai yang menyebabkan pihak lain mengalami kerugian baik yang berasal dari konsumen maupun pelaku usaha, yaitu sebagai berikut :

1. Perbuatan melawan hukum (PMH)

Perbuatan melawan hukum adalah sebuah perbuatan yang dilarang oleh hukum yang mana pihak lain dapat menderita kerugian dan perbuatan yang dilakukannya tidak berasal atau tidak didasari oleh adanya perjanjian. Kerugian yang dialami dapat berupa kerugian materi maupun immateri.

Pasal 1365 KUH Perdata menyatakan bahwa tiap-tiap perbuatan melawan hukum, yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut.<sup>25</sup>

Berdasarkan ketentuan tersebut sebuah perbuatan seseorang dapat dikatakan sebagai perbuatan melawan hukum harus memenuhi beberapa ketentuan, yaitu sebagai berikut :

- a. Perbuatan tersebut terbukti telah melawan hukum;
- b. Perbuatan tersebut menimbulkan kerugian pada pihak lain;
- c. Perbuatan tersebut dilakukan atas dasar kesalahan dan/atau kelalaian;

---

<sup>25</sup> Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

d. Adanya hubungan kausal antara perbuatan dengan kerugian.<sup>26</sup>

## 2. Wanprestasi

Wanprestasi adalah perbuatan tidak melaksanakannya prestasi yang harus dilakukan baik sengaja maupun tidak sengaja. Alam hukum perlindungan konsumen, wanprestasi mengakibatkan salah satu pihak baik konsumen maupun pelaku usaha merasa dirugikan. Berbeda dengan perbuatan melawan hukum, wanprestasi ini harus didasarkan dengan adanya perjanjian yang telah disepakati kedua belah pihak dalam hal ini adalah konsumen dan pelaku usaha. Ada beberapa bentuk wanprestasi yang dapat timbul yaitu tidak ada pemenuhan prestasi, terlambat dalam melaksanakan prestasi, dan prestasi dilaksanakandengan tidak sebagaimana mestinya. Ada beberapa tuntutan yang dapat timbul atas adanya wanprestasi adalah sebagai berikut :

- a. Pembatalan perjanjian
- b. Pemenuhan perjanjian
- c. Pembayaran ganti kerugian
- d. Pembatalan perjanjian disertai ganti kerugian
- e. Pemenuhan perjanjian disertai ganti kerugian.<sup>27</sup>

## c) Kitab Undang-Undang Hukum Pidana

Hukum pidana dalam perlindungan konsumen tidak dijelaskan secara eksplisit, namun hukum pidana ini hadir dalam hukum perlindungan

<sup>26</sup> Aulia Muthiah, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2018) 89

<sup>27</sup> Aulia Muthiah, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2018) 98

konsumen sebagai penegak perlindungan konsumen tersebut. Ketentuan hukum pidana yang berkaitan dengan hukum perlindungan konsumen seperti yang terdapat dalam ketentuan Pasal 204 dan 205 KUHP. Ketentuan tersebut berkaitan dengan hak yang harus diterima oleh konsumen dalam mendapatkan informasi secara benar dari pelaku usaha.

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga membahas beberapa ketentuan sanksi pidana yang dijelaskan dalam Pasal 61 dan Pasal 62 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

- d) Undang-Undang lain yang muatannya memberikan perlindungan kepada konsumen, yaitu sebagai berikut :
- 1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;
  - 2) Kitab Undang-Undang Hukum Pidana;
  - 3) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Perubahan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
  - 4) Undang-Undang Nomor 7 tahun 2014 tentang Perdagangan;
  - 5) Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit
  - 6) Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik;
  - 7) dan lain-lain.

### **c. Asas-Asas dalam Perlindungan Konsumen**

Setiap regulasi mengandung baik satu atau lebih asas hukum baik secara tersirat maupun tersurat hal ini diperlukan untuk menjadi sebuah kaidah penguji

- a. Asas Manfaat

Asas manfaat hadir dengan maksud untuk memberikan kepastian bahwasannya regulasi tentang perlindungan konsumen ini akan memberikan faedah tidak hanya kepada konsumen namun juga pelaku usaha. Hal ini sesuai dengan penjelasan pasal demi pasal pada Pasal 2 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.<sup>28</sup>

b. Asas Keadilan

Asas keadilan mencita-citakan bahwasannya dengan adanya regulasi perlindungan konsumen ini akan tercipta kesamarataan antara pelaku usaha dan konsumen dalam melaksanakan prestasinya dan memperoleh haknya. Hal ini dijelaskan dalam penjelasan pasal demi pasal pada Pasal 2 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.<sup>29</sup>

c. Asas Keseimbangan

Asas keseimbangan adalah suatu keadaan dimana para pihak yang terlibat dalam suatu perjanjian harus berada dalam kedudukan atau posisi yang seimbang, tidak ada dominan diantara para pihak, para pihak juga harus

---

<sup>28</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

<sup>29</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

berada diposisi yang seimbang baik kedudukan maupun kepentingan hak dan kewajiban para pihak.<sup>30</sup> Dalam hukum Islam asas keseimbangan ini termasuk dalam salah satu asas akad yang dapat mempengaruhi pelaksanaan sebuah akad oleh para pihak yang terkait yaitu asas keadilan dan keseimbangan prestasi.<sup>31</sup>

d. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen

Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen ini bertujuan untuk memberikan jaminan hukum kepada konsumen selaku pemakai produk atau jasa bahwa akan memperoleh manfaat dari produk atau jasa yang dikonsumsi dan konsumen mendapat kenyamanan dalam mengonsumsi barang atau jasa dari pelaku usaha. Dalam mewujudkan Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen ini Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ini memberikan beberapa kewajiban dan larangan yang harus dilaksanakan oleh pelaku usaha.<sup>32</sup>

e. Asas Kepastian Hukum

Regulasi tentang perlindungan konsumen yang telah dibuat diharuskan oleh ditaati dan dilaksanakan oleh konsumen dan pelaku usaha, serta negara harus hadir dalam upaya memberikan kepastian hukum dan memberi jaminan terlaksananya regulasi tersebut sebagaimana mestinya.<sup>33</sup>

## 2. Tinjauan Umum Sengketa Konsumen

### a. Definisi Sengketa Konsumen

---

<sup>30</sup> Muhammad Iryadi, "Asas Keseimbangan dalam Hukum Perjanjian," *Hermeneutika*, no.1(2021):101

<sup>31</sup> Fathurrahman Azhari, "*Qawaid Fiqhiyyah Muamalah*", (Banjarmasin:Lembaga Pemberdayaan Kualitas Umat, 2015), 181.

<sup>32</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

<sup>33</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

Sengketa konsumen secara umum adalah sengketa yang timbul antara konsumen dan pelaku usaha. Kemudian secara spesifik sengketa pembiayaan adalah sengketa yang timbul atas dasar adanya sebuah perjanjian pergerakan dana antara debitur sebagai konsumen dan kreditur atau lembaga jasa keuangan sebagai pelaku usaha. Sengketa pembiayaan merupakan bagian dari sengketa konsumen.<sup>34</sup>

Sengketa konsumen ini seringkali timbul karena adanya salah satu pihak yang tidak terpenuhi haknya sehingga meminta pihak lain yang berhubungan untuk memenuhi kewajibannya. Seperti contoh konsumen tidak mendapatkan barang yang sesuai dengan apa yang telah diperjanjikan sebelumnya dengan pelaku usaha, atau contoh lain pihak Lembaga Jasa Keuangan (LJK) secara sepihak melakukan sita jaminan tanpa adanya pemberitahuan kepada debitur.

Dalam penyelesaian sengketa pembiayaan ini diselesaikan layaknya sengketa konsumen sehingga dasar hukum yang digunakan adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan regulasi-regulasi lain yang berkaitan dan berlaku.

#### **b. Mekanisme Upaya Penyelesaian Sengketa Konsumen**

Bab X Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen membahas tentang tata cara penyelesaian sengketa konsumen. Secara umum sengketa konsumen merupakan bagian dari sengketa perdata yang dapat diselesaikan melalui peradilan yang berlaku di Indonesia. Kemudian diperjelas melalui Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa Penyelesaian sengketa

---

<sup>34</sup> Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/KEP/12/2001

konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.<sup>35</sup>

Berdasarkan pasal tersebut maka dapat disimpulkan terdapat 2 (dua) cara penyelesaian sengketa konsumen yakni melalui pengadilan dan di luar pengadilan yang akan dijelaskan sebagai berikut :

a. Melalui Pengadilan (Litigasi)

Dalam hal penyelesaian sengketa melalui pengadilan ini dapat dilakukan dengan cara pihak yang merasa dirugikan mengajukan gugatan kepada Pengadilan Negeri atau Pengadilan Agama disesuaikan dengan objek yang diperkarakan. Dalam hal penentuan Pengadilan Negeri atau Pengadilan Agama yang akan dituju untuk pengajuan gugatan adalah disesuaikan dengan kompetensi relatifnya. Hal ini bisa disesuaikan dengan tempat tinggal tergugat atau disesuaikan dengan domisili hukum yang dipilih atau yang ditentukan dalam perjanjian yang dibuat oleh para pihak sebelumnya. Selanjutnya dijelaskan dalam Pasal 48 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yang menyatakan bahwasannya Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45.<sup>36</sup> Dalam hal pengajuan gugatan yang dimaksud adalah gugatan perdata sesuai yang dijelaskan dalam Pasal 45 ayat (3) hal ini tidak menghilangkan tanggung jawab pidana bagi pihak yang melanggar.<sup>37</sup>

b. Di Luar Pengadilan (Non-Litigasi)

---

<sup>35</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

<sup>36</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

<sup>37</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

Pada umumnya sengketa konsumen lebih sering diselesaikan melalui jalur non-litigasi atau di luar pengadilan karena dinilai lebih mudah, sederhana, efektif dan efisien dari segi waktu dan biaya. Seperti yang telah dijelaskan dalam Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bahwasanya para pihak yang bersengketa diberi kesempatan untuk memilih bagaimana cara menyelesaikan sengketa tersebut baik melalui pengadilan atau di luar pengadilan. Ada beberapa cara yang dapat dilakukan oleh pihak yang bersengketa untuk menyelesaikan sengketa konsumen melalui jalur non-litigasi atau di luar pengadilan, yaitu :

a) Musyawarah antara Konsumen dan Pelaku Usaha

Konsumen yang merasa dirugikan dapat langsung melakukan negosiasi atau musyawarah untuk mencapai mufakat atas sengketa yang terjadi. Dalam hal ini konsumen berusaha mengkomunikasikan kendala-kendala yang didapat saat mengonsumsi barang atau jasa dari pelaku usaha dan menuntut ganti rugi secara langsung kepada pelaku usaha dengan cara damai. Hal ini dinilai merupakan cara yang paling efektif untuk dilakukan karena para pihak yang bersengketa memiliki kemungkinan yang lebih besar untuk terwujudnya *win-win solution*.

b) Penyelesaian Sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Pasal 1 ayat (11) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mendefinisikan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai badan yang bertugas menangani dan

menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.<sup>38</sup> Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) diatur lebih lanjut dalam dalam BAB XI Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen kemudian lebih lanjut diatur dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen serta dalam ketentuan Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Dalam menyelesaikan sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), para pihak harus telah sepakat terlebih dahulu tentang choice of forum penyelesaian sengketa di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) kemudian para pihak juga harus sepakat tentang metode penyelesaian yang akan dipilih baik mediasi, konsiliasi, maupun arbitrase.

### **3. Alternative Dispute Resolution (ADR)**

#### ***a. Definisi Alternative Dispute Resolution (ADR)***

*Alternative Dispute Resolution (ADR)* adalah salah satu metode penyelesaian sengketa. *Alternative Dispute Resolution (ADR)* sering disebut dengan penyelesaian sengketa non-litigasi atau penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Dalam Black's Law Dictionary, *Alternative Dispute Resolution (ADR)* didefinisikan sebagai tata cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan (litigasi), seperti arbitrase atau mediasi.<sup>39</sup> Dalam hukum positif, *Alternative*

---

<sup>38</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

<sup>39</sup> *Black's Law Dictionary*

*Despute Resolution* (ADR) diatur secara general dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Dalam regulasi tersebut disebutkan terdapat 4 (empat) cara dalam menyelesaikan sengketa di luar pengadilan selain arbitrase yaitu konsultasi, negosiasi, mediasi, dan konsiliasi.<sup>40</sup>

Dalam Hukum Islam *Alternative Despute Resolution* (ADR) disebut dengan *Islah* atau *As-Shulh* yang didefinisikan sebagai suatu kegiatan terpuji dan baik yang berhubungan dengan tingkah laku manusia.<sup>41</sup> Dalam hukum Islam, *Alternative Despute Resolution* (ADR) merupakan suatu perbuatan yang dihukumi *sunnah*. Dasar hukum dari *Alternative Despute Resolution* (ADR) menurut Hukum Islam terdapat dalam QS. Al-Hujarat ayat 9 dan QS. An-Nisa' ayat 35 yang secara general menjelaskan tentang upaya perdamaian secara adil bagi pihak-pihak yang bersengketa.

**b. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)**

Dalam Pasal 1 ayat (5) Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen mendefinisikan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagai suatu badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen.<sup>42</sup> Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen ini hadir sebagai amanat dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) diatur dalam BAB XI Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen kemudian lebih lanjut diatur dalam

---

<sup>40</sup> Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999

<sup>41</sup> Ahmad Hasan Basri dkk., “*Alternatife Despute Resolution* (ADR) dalam Sengketa Bisnis Islam Perspektif Hukum Possitif dan Hukum Islam,” *Al-Mabsut*, No.2 (2021):250

<sup>42</sup> Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 72 Tahun 2020

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen serta dalam ketentuan Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah sebuah lembaga non struktural yang dibentuk melalui Undang-Undang 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang beranggotakan atas 3 (tiga) unsur, yaitu pemerintah, pelaku usaha, dan konsumen.

Dalam upaya menyelesaikan sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) ada beberapa cara yang dapat ditempuh oleh para pihak yang bersengketa, hal ini dijelaskan dalam Pasal 52 poin a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwasannya dalam upaya penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan dengan 3 (tiga) cara yaitu sebagai berikut :

a) Arbitrase

Dijelaskan dalam Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa mendefinisikan arbitrase sebagai sebuah cara penyelesaian suatu sengketa di luar pengadilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa.<sup>43</sup>

Arbitrase merupakan salah satu pilihan yang dapat dipilih oleh para pihak yang bersengketa atas dasar pilihan sukarela para pihak sebagai cara penyelesaian sengketa. Arbitrase ini merupakan proses penyelesaian sengketa non-litigasi atau di luar pengadilan dengan cara para pihak

---

<sup>43</sup> Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999

memilih seseorang yang merupakan anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) baik yang berasal dari unsur konsumen dan pelaku usaha untuk menjadi arbiter. Setelah terpilih arbiter dari pihak konsumen dan pelaku usaha yang dipilih oleh para pihak yang bersengketa, kemudian kedua arbiter tersebut memilih arbiter ketiga yang berasal dari unsur pemerintah yang akan ditunjuk sebagai ketua majelis arbiter dalam penyelesaian sengketa tersebut.

Dalam proses penyelesaian sengketa di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) melalui arbitrase majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), hasil penyelesaian sengketa antara para pihak dibuat dalam bentuk Putusan Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

b) Mediasi

Mediasi merupakan salah satu opsi untuk para pihak yang sedang bersengketa yang akan menyelesaikannya di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Dalam upaya mediasi ini Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) berperan sebagai mediator dan berperan aktif dalam upaya mencari solusi damai bagi para pihak yang bersengketa dengan cara memberikan masukan, saran ataupun anjuran yang sesuai dengan regulasi dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam proses penyelesaian sengketa di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) melalui mediasi majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), hasil penyelesaian sengketa antara para pihak dibuat dalam bentuk perjanjian tertulis yang dibuat oleh para pihak yang bersengketa dan ditandatangani. Kemudian perjanjian tertulis tersebut

dikuatkan oleh tanda tangan Ketua Majelis dan anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

c) Konsiliasi

Dalam hal penyelesaian sengketa melalui konsiliasi, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) berperan sebagai konsiliator yang menjadi penengah antara pihak yang bersengketa yang proses penyelesaian sengketanya sepenuhnya diserahkan kepada para pihak yang bersengketa.

Sama halnya dengan mediasi, hasil penyelesaian sengketa antara para pihak dibuat dalam bentuk perjanjian tertulis yang dibuat oleh para pihak yang bersengketa dan ditandatangani. Kemudian perjanjian tertulis tersebut dikuatkan oleh tanda tangan Ketua Majelis dan anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Dalam hal Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) memberikan putusan kepada para pihak yang bersengketa putusan tersebut bersifat final dan mengikat yang mana hal ini dijelaskan dalam Pasal 54 ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Kemudian dalam hal memberi putusan sesuai dalam Pasal 55 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) harus telah menyelesaikan sengketa atau memberikan putusan setelah gugatan diterima maksimal 21 (dua puluh satu) hari kerja.<sup>44</sup>

#### **4. Tinjauan Teori Shulh**

---

<sup>44</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

### a. Definisi Shulh

Shulh berasal dari kata berbahasa arab yaitu *الصلح* yang berarti baik, mendamaikan (pertikaian), dan memperbagus. Secara istilah kata Al-Shulh ini diartikan sebagai suatu perjanjian yang dibuat untuk menyelesaikan persengketaan antara para pihak yang bersengketa.<sup>45</sup> Sayyid Sabiq mendefinisikan bahwa *الصلح* merupakan suatu jenis akad atau perjanjian untuk mengakhiri pertikaian dan permusuhan antara para pihak yang bersengketa atau berperkara secara damai.<sup>46</sup> Shulh dijelaskan secara terperinci dalam Bab XVIII Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES). Pada era modern konsep Shulh seperti halnya konsep mediasi hal ini ditinjau dari tahapan-tahapan atau proses upaya penyelesaian sengketa Shulh sama seperti proses mediasi.

### b. Dasar Hukum Shulh

Dasar hukum menjadi dasar atau sandaran yang digunakan dalam penerapan suatu perbuatan hukum. Ada beberapa landasan dalam Hukum Islam yang menjelaskan tentang Konsep Shulh, yaitu sebagai berikut :

#### 1. QS. Al-Hujarat Ayat 9

وَإِنْ طَائِفَتَانِ مِنَ الْمُؤْمِنِينَ اقْتَتَلُوا فَأَصْلِحُوا بَيْنَهُمَا فَإِنْ بَغَتْ إِحْدَاهُمَا عَلَى الْأُخْرَى فَقَاتِلُوا

الَّتِي تَبْغِي حَتَّى تَفِيءَ إِلَى أَمْرِ اللَّهِ فَإِنْ فَاءَتْ فَأَصْلِحُوا بَيْنَهُمَا بِالْعَدْلِ وَأَقْسِطُوا إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ

الْمُقْسِطِينَ

*Artinya : "jika dua golongan orang beriman bertengkar damaikanlah mereka. Tapi jika salah satu dari kedua golongan berlaku aniaya*

<sup>45</sup> Rahman Ambo Masse dan Muhammad Rusli *Arbitrase Syariah* (Makassar: t.p, 2017) 14

<sup>46</sup> Sayyid Sabiq, *Fiqh al-Sunnah* Jilid III (Bairut:Dar al-Fiqr,2006), 938

*terhadap yang lain maka perangilah orang yang aniaya sampai kembali kepada perintah bertindaklah benar. Sungguh Allah cinta akan orang yang bertindak adil (QS. Al-Hujarat: 9)*<sup>47</sup>

## 2. Hadits Riwayat Tirmidzi

حدثنا كثير بن عبد الله بن عوف المزني عن أبيه عن جده أن رسول الله صلى الله عليه وسلم

قال أُلصِح جائر بين المسلمين إلا صلحا حرم حلالا أو أحل حراما و المسلمون على

شروطهم إلا شرطا حرم حلالا أو أحل حراما (رواه الترمذى و صححه)

*Artinya : “Telah menceritakan kepada kami Katsir bin Abdullah bin Auf al-Muzani dari kakeknya dari ayahnya bahwa : Sesungguhnya Rasulullah SAW telah bersabda Perdamaian itu dibolehkan antara kaum muslimin, kecuali perdamaian yang mengharamkan sesuatu yang halal atau menghalalkan sesuatu yang haram dan kaum muslimin terikat atas perjanjian-perjanjian mereka, kecuali perjanjian yang mengharamkan sesuatu yang halal atau menghalalkan sesuatu yang haram.”*<sup>48</sup>

### c. Rukun dan Syarat Shulh

Menurut mayoritas ulama rukun Shulh ada 4 (empat) rukun Al-Shulh yaitu sebagai berikut :

1. *Mushalih* atau para pihak yang melakukan akad Shulh. Akad yang dimaksudkan adalah akad perdamaian yang dilakukan untuk tujuan perdamaian atas sengketa yang terjadi diantara para pihak tersebut. Dalam

<sup>47</sup> Departemen Agama RI *Al-Qur'an dan Terjemahnya* (Jakarta: Yayasan Penyelenggara Terjemah), 324

<sup>48</sup> Imam Abi Isa Muhammad bin Isa bin Surah al-Tirmidzi, *Sunan al-Tirmidzi juz II*, (Beirut: Daar al-Fikr, 1974) 403

hal ini juga dilakukan perumusan akta perdamaian yang disepakati oleh para pihak yang bersengketa;

2. *Mushalih 'anhu* adalah suatu hal yang disengketakan;
3. *Mushalih bih* adalah suatu hal yang dilaksanakan oleh salah satu pihak yang bersengketa kepada pihak lainnya dengan tujuan untuk menemukan jalan damai. Hal ini sering disebut dengan istilah *badal al-shulh*;
4. *Shighat ijab qabul* atau ucapan akad yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersengketa dengan tujuan untuk perdamaian.<sup>49</sup>

Kemudian ada persyaratan yang berkaitan dengan *mushalih* (orang yang berdamai) yang dijadikan sah atau tidaknya Al-Shulh tersebut yaitu seorang *mushalih* haruslah cakap hukum, bukan anak kecil dan tidak menderita gangguan jiwa.<sup>50</sup>

#### d. Syarat Shulhu

Terdapat beberapa syarat yang harus terpenuhi dalam melakukan Al-Shulhu. Syarat-syarat ini berkaitan dengan objek perselisihan (*mushlih bih*) maupun dengan persoalan yang diperselisihkan atau sengketa (*mushalih 'anhu*), yaitu sebagai berikut :

1. Adanya ijab dan qabul yang disampaikan oleh para pihak yang bersengketa yang melakukan akad;
2. Objek perselisihan (*mushalih bih*) merupakan harta benda maupun jasa yang memiliki nilai kemanfaatan;

---

<sup>49</sup> Dewi Riza Lisvi Vahlevi, "Konsep Shulh dan Tahkim Sebagai Alternatif dalam Upaya Penyelesaian Sengketa Ekonomi Syariah di Era Modern," *Jurnal Ekonomi Syariah Darussalam*, no. 2 (2021): 84

<sup>50</sup> Sayyid Sabiq, *Fiqh Al-Sunnah*, 152

3. Perdamaian yang dilakukan merupakan sebuah perdamaian yang terjadi pada hal-hal yang tidak dilarang oleh agama;
4. Sengketa yang terjadi merupakan sengketa yang timbul secara pribadi dari pihak-pihak yang melakukan perdamaian;
5. Sengketa yang disengketakan harus jelas bukan samar;
6. Sengketa yang diperdamaikan memiliki nilai atau kemanfaatan.<sup>51</sup>

## 5. Tinjauan Teori Tahkim

### a. Definisi Tahkim

Tahkim berasal dari kata berbahasa arab yaitu *حكيم - يحكم - تحكيم* yang berarti menjadikan seseorang sebagai pencegah suatu sengketa.<sup>52</sup> Secara istilah tahkim didefinisikan sebagai berserahnya para pihak yang bersengketa kepada seseorang (*hakam*) yang telah mereka tunjuk untuk memberikan keputusan atas masalah atau sengketa yang terjadi diantara para pihak tersebut. Pada masa sekarang, tahkim ini disamakan seperti arbitrase. Tahkim adalah berlindungnya dua pihak yang sedang bersengketa kepada orang yang mereka sepakati dan setuju rela menerima keputusannya untuk menyelesaikan masalah mereka, berlindungnya orang yang bersengketa pada orang yang mereka tunjuk (sebagai penengah) untuk memutuskan atau menyelesaikan perselisihan diantara mereka.<sup>53</sup>

Dalam masa pada saat ini tahkim dapat disamakan seperti arbitrase yang menunjuk arbitor sebagai pihak yang diamanati untuk menyelesaikan sengketa

---

<sup>51</sup> Helmi Karim, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2002), 57.

<sup>52</sup> Liwis Ma'luf, *Al-Munjid al-Lughah wa Al-A'lam*, (Daar al-Masyriq: Beirut, tt) 146

<sup>53</sup> Ensiklopedi Hukum Islam (Jakarta: PT Ichtiar Baru Van Hoeve, 2003), 1750

yang terjadi antara para pihak yang bersengketa. Pada zaman dahulu tahkim juga dapat diartikan sebagai sebuah lembaga yang menangani perselisihan antar individu.

Sebelum peradaban Islam, lembaga tahkim telah hadir pada kalangan Nasrani yang meminta Paus untuk menyelesaikan sengketa yang ditujukan kepadanya. Kemudian dalam orang-orang arab, yang menjadi seorang penengah adalah kepala suku atau orang yang dihormati pada masa tersebut yang dijadikan sebagai penengah atau pihak yang diamanati untuk menyelesaikan sengketa.

Pada saat Islam datang, yakni pada masa pemerintahan Nabi Muhammad SAW, terdapat beberapa peristiwa yang menimbulkan sengketa sehingga diterapkanlah takim guna menyelesaikan sengketa.

Salah satunya pada peristiwa renovasi Ka'bah. Pada masa tersebut masyarakat Arab berebut menjadi peletak batu hajar aswad kembali ke posisi semula, sehingga Rasulullah melakukan sayembara bahwa besok bagi orang yang bangun paling pagi adalah orang yang berwenang untuk mengangkat batu hajar aswad dan mengembalikannya ke posisi semula. Namun sayembara tersebut tidak membuahkan hasil, karena semua orang telah bangun pagi serentak. Kemudian masyarakat tersebut meminta Nabi Muhammd SAW yang kala itu belum menerima wahyu sebagai Rasul untuk menjadi penengah diantara mereka. Nabi melepaskan sorbannya dan meletakkan Hajar aswad tepat ditengah sorban tersebut. Nabi memutuskan untuk semua suku menunjuk salah satu pihak dalam suku mereka untuk mewakili suku tersebut mengangkat hajar aswad dan mengembalikan ke tempatnya dengan cara diangkat bersama-sama

menggunakan sorban nabi tersebut. Gagasan nabi tersebut disambut baik oleh semua pihak dan terjadilah perdamaian diantara mereka.<sup>54</sup>

## b. Dasar Hukum

Ada beberapa landasan yang dijadikan dasar diberlakukannya tahkim, yaitu sebagai berikut :

### 1. QS. An-Nisa ayat 35

وَأِنْ خِفْتُمْ شِقَاقَ بَيْنِهِمَا فَابْعَثُوا حَكَمًا مِّنْ أَهْلِهِ ۖ وَحَكَمًا مِّنْ أَهْلِهَا ؕ إِنَّ يُرِيدَ إِصْلَاحًا

يُؤَفِّقُ اللَّهُ بَيْنَهُمَا ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلِيمًا حَكِيمًا

*Artinya: "Wahai Rasulullah; Sesungguhnya, ketika kaumku berselisih dalam suatu hal, mereka datang kepadaku lalu aku memberi keputusan hukum di antara mereka, lalu kedua belah pihak yang berselisih pun rela dan setuju kepadaku. Rasulullah saw bersabda kepadanya "betapa bagusnya hal seperti itu"<sup>55</sup>*

### 2. QS. An-Nisa ayat 114

وَأِنْ خِفْتُمْ شِقَاقَ بَيْنِهِمَا فَابْعَثُوا حَكَمًا مِّنْ أَهْلِهِ وَحَكَمًا مِّنْ أَهْلِهَا ؕ إِنَّ يُرِيدَ إِصْلَاحًا يُؤَفِّقُ

اللَّهُ بَيْنَهُمَا ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلِيمًا حَكِيمًا

*Artinya : "Dan jika kamu khawatir terjadi persengketaan antara keduanya, maka kirimlah seorang juru damai dari keluarga laki-laki dan seorang juru damai dari keluarga perempuan. Jika keduanya (juru damai itu) bermaksud*

<sup>54</sup> Samir Aliyah, dkk., *Sistem Pemerintahan Peradilan & Adat dalam Islam*, (Jakarta: Khalifa: 2004), 328

<sup>55</sup> Kementerian Agama, Al-Qu'an, diakses pada 10 Februari 2022 <https://quran.kemenag.go.id/sura/4/35>

*mengadakan perbaikan niscaya Allah memberi taufik kepada suami-istri itu. Sungguh Allah Maha Teliti Maha Mengenal”<sup>56</sup>*

3. QS. An-Nisa ayat 128

وَإِنِ امْرَأَةٌ خَافَتْ مِنْ بَعْلِهَا نُشُوزًا أَوْ إِعْرَاضًا فَلَا جُنَاحَ عَلَيْهِمَا أَنْ يُصْلِحَا بَيْنَهُمَا صُلْحًا وَالصُّلْحُ خَيْرٌ وَأُحْضِرَتِ الْأَنْفُسُ الشُّحَّ وَإِنْ تُحْسِنُوا وَتَتَّقُوا فَإِنَّ اللَّهَ

كَانَ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرًا

*Artinya : “Dan jika seorang perempuan khawatir suaminya akan nusyuz atau bersikap tidak acuh, maka keduanya dapat mengadakan perdamaian yang sebenarnya, dan perdamaian itu lebih baik (bagi mereka) walaupun manusia itu menurut tabiatnya kikir. Dan jika kamu memperbaiki (pergaulan dengan istrimu) dan memelihara dirimu (dari nusyuz dan sikap acuh tak acuh), maka sungguh, Allah Mahateliti terhadap apa yang kamu kerjakan.”<sup>57</sup>*

4. QS. Al-Hujarat ayat 9

وَإِنْ طَائِفَتَانِ مِنَ الْمُؤْمِنِينَ اقْتَتَلُوا فَأَصْلِحُوا بَيْنَهُمَا فَإِنْ بَغَتِ إِحْدَاهُمَا عَلَى الْأُخْرَى فَقَاتِلُوا

الَّتِي تَبْغِي حَتَّى تَفِيءَ إِلَى أَمْرِ اللَّهِ فَإِنَّ فَاءَ مَا قَاتَلْتُمَا بِالْعَدْلِ وَاقْسُطُوا إِيَّاهُ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ

الْمُقْسِطِينَ

*Artinya : “Dan apabila ada dua golongan orang-orang mukmin berperang, maka damaikanlah antara keduanya. Jika salah satu dari keduanya berbuat*

<sup>56</sup> Kementerian Agama, Al-Qu’an, diakses pada 10 Februari 2022 <https://quran.kemenag.go.id/sura/4/114>

<sup>57</sup> Kementerian Agama, Al-Qu’an, diakses pada 10 Februari 2022 <https://quran.kemenag.go.id/sura/4/128>

*zalim terhadap (golongan) yang lain, maka perangilah (golongan) yang berbuat zalim itu, sehingga golongan itu kembali kepada perintah Allah. Jika golongan itu telah kembali (kepada perintah Allah), maka damaikanlah antara keduanya dengan adil, dan berlakulah adil. Sungguh, Allah mencintai orang-orang yang berlaku adil.”<sup>58</sup>*

##### 5. Hadits Riwayat Hani bin Yazid bin Hanik bin Abu Syarih

عن هانني لما وفد إلى رسول الله صلى الله عليه وسلم مع قومه سمعهم يكتنونه بأبي الحكم ، فدعاه رسول الله صلى الله عليه وسلم فقال : إن الله هو الحكم ، فلم تكني أبا الحكم ؟ فقال : إن قومي إذا اختلفوا في شيء أتوني فحكمت بينهم ، فرضي كلا الفريقين ، فقال رسول الله صلى الله عليه وسلم : ما أحسن هذا ، فما لك من الولد؟ قال : لي شريح ، ومسلم ، وعبدالله ، قل : فأنت أبو شريح . ( رواه : هانئ بن يزيد بن نهيك أبو شريح )

*Artinya : “Dari Hani r.a. : Sesungguhnya dia bersana para kaumnya ketika datang kepada Rasulullah S.A.W. mendengar mereka menjuluki Hani dengan Abu Al-hakam, maka Rasulullah S.A.W. memanggilnya dan bersabda: Sesungguhnya Allah Maha Bijaksana, dan Kebijakan akan kembali pada Allah, Maka janganlah kamu menjuluki dengan Abu Al-hakam? (Kalo kurang pas bisa di ganti: Maka kenapa kamu menjulukimu dengan Abu Al-hakam?). Maka Hani r.a. menjawab: Sesungguhnya ketika kaumku berselisih dalam datu hal mereka mendatangiku maka aku menengahi (menghakimi) diantara mereka, dan mereka rela (baikan)*

<sup>58</sup> Kementerian Agama, Al-Qu’an, diakses pada 10 Februari 2022 <https://quran.kemenag.go.id/sura/49/9>

diantara keduanya, Maka Rasulullah SAW. bersabda: Bukankah lebih bagus seperti ini, Apakah kamu memiliki anak? Hani Menjawab: Syarih, dan Muslim, dan Abdullah, Rasulullah bersabda: Siapakah diantara mereka yang paling tua? Hani menjawab: Syarih, Rasulullah SAW bersabda: Maka kamu adalah Abu Syarih.<sup>59</sup>

### c. Syarat Tahkim

Ada beberapa syarat yang berkaitan dengan pelaksanaan tahkim yaitu sebagai berikut :

1. Pihak yang berkaitan dengan tahkim, baik para pihak yang bersengketa maupun *hakam*. Seluruh pihak harus menehuni syarat cakap hukum;
2. Pihak yang berkaitan dengan tahkim, baik para pihak yang bersengketa maupun *hakam* harus memenuhi syarat memiliki kompetensi sebagai seorang saksi;
3. Harus dapat berlaku adil bagi seseorang yang telah ditunjuk untuk mendamaikan para pihak yang bersengketa (*hakam*);
4. Dalam pelaksanaan tahkim berpedoman pada prinsip *waqt al-tahki wa al-hukm* atau adanya keselarasan antara sengketa yang dipermasalahkan dengan putusan sengketa tersebut;
5. Pemilihan *hakam* harus jelas dan pasti (*mu'ayyan*);
6. Perkara yang disengketakan harus jelas dan digantungkan pada syarat-syarat tertentu.<sup>60</sup>

### d. Kekuatan Hukum Putusan Tahkim

<sup>59</sup> Aldorar Alsaniyyah Islamic Website, diakses pada 1 Juni 2022 <https://dorar.net/hadith/sharh/82585>

<sup>60</sup> Rahman Ambo Masse dan Muhammad Rusli *Arbitrase Syariah* (Makassar: t.p, 2017) 29

Para Ulama banyak memberikan pendapat terkait kekuatan hukum tentang putusan tahkim berkaitan dengan kelanjutan putusan tersebut baik tentang pelaksanaan putusan maupun yang berkaitan dengan pengadilan. Beberapa ulama ada yang mengemukakan pendapat yang sama dan beberapa berbeda.

Menurut para ulama yang bermadzhab Maliki dan bermadzhab Hanbali mengemukakan bahwa apabila seorang hakim yang memutuskan sebuah sengketa dengan menggunakan dasar yang bersumber dari Al-Qur'an, hadits, ijma' dan tidak bertentangan dengan hal tersebut maka hakim yang berada di pengadilan tidak berwenang melakukan pembatalan pada putusan hakim tersebut.

Kemudian pendapat lain disampaikan oleh para tokoh ulama yang bermadzhab Hanafi yang berpendapat bahwa ketika hakim telah memberikan keputusan terkait sebuah sengketa antara para pihak yang bersengketa dan para pihak tersebut telah rela dan ikhlas menerima hasil keputusan hakim maka para pihak tersebut telah terikat dengan isi dari putusan tersebut, namun ketika terdapat sebuah kondisi dimana terdapat salah satu pihak mengadukan ke pengadilan maka dapat terjadi 2 (dua) kemungkinan yaitu ketika hakim berpendapat serupa dengan hakim maka hakim pengadilan tidak dapat membatalkan putusan hakim melainkan menguatkan putusan hakim, namun ketika hakim pengadilan tidak sependapat dengan hasil putusan hakim maka hakim pengadilan dapat memberikan pendapat berbeda dan membatalkan putusan hakim.<sup>61</sup>

---

<sup>61</sup> Adeng Septi Irawan, "Manajemen Sengketa Lembaga Syariah di Indonesia", *Pengadilan Agama Sukamara*, 2 Juni 2020, diakses pada 10 Februari 2022  
<https://pa-sukamara.go.id/berita/artikel/448-lembaga-al-tahkim-dalam-konteks-hukum-peradilan-islam-di-indonesia-sebuah-kajian>

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

Dalam menyusun penelitian ini, pemilihan metode yang tepat sangatlah dibutuhkan untuk mempermudah penulis dalam melakukan penelitian. Selain itu, hal ini diperlukan karena dapat menjadi mekanisme penelitian yang efektif untuk memperoleh hasil penelitian yang diharapkan dan dapat dipertanggung jawabkan. Berikut adalah metode penelitian yang digunakan dalam penyusunan penelitian ini yakni sebagai berikut :

#### **A. Jenis penelitian**

Adapun jenis penelitian dalam penelitian ini adalah yuridis empiris. Dengan memaparkan secara komprehensif terkait fenomena yang terjadi di masyarakat dengan pandangan regulasi atau hukum yang berlaku di Indonesia. Penelitian empiris atau *field research* ini digunakan dalam penelitian ini dengan maksud agar dapat dilakukan identifikasi lebih mendalam terhadap fenomena yang terjadi di masyarakat dan interaksinya. Seperti contoh masyarakat sebagai konsumen dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagai lembaga alternatif penyelesaian sengketa konsumen.

#### **B. Pendekatan penelitian**

Adapun pendekatan penelitian dalam penelitian ini adalah pendekatan yuridis sosiologis dengan mengidentifikasi dan mengkonsepsikan hukum sebagai institusi sosial yang riil dan fungsional dalam sistem kehidupan yang nyata.<sup>62</sup> Perolehan pengetahuan hukum secara empiris dengan cara langsung melihat objek penelitian adalah tujuan dari

---

<sup>62</sup> Soerjono Soekato, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia Press, 2004), 80.

pendekatan penelitian yuridis sosiologis yaitu terkait bagaimana Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Kediri dalam menyelesaikan sengketa konsumen.

### **C. Lokasi penelitian**

Dalam penelitian ini yang akan dijadikan penulis sebagai tempat melaksanakan penelitian adalah di UPT Perlindungan Konsumen Kediri Perlindungan Konsumen Kota Kediri dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Kediri yang berlokasi di Jalan Sudaanco Supriaadi Nomor 3 Mojoroto Kota Kediri. Adapun penulis memilih lokasi penelitian tersebut disebabkan karena adanya ketertarikan mempelajari lebih tentang proses penyelesaian sengketa melalui jalur non-litigasi dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Kediri telah banyak menyelesaikan sengketa pembiayaan konsumen sehingga penulis memiliki cukup data untuk dilakukan penelitian lebih lanjut.

### **D. Jenis data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder, yaitu sebagai berikut :

#### **1. Data Primer**

Data primer ini diperoleh dari kegiatan wawancara dan observasi yang dilakukan penulis kepada narasumber dengan mengajukan beberapa pertanyaan dan pengamatan secara langsung di lokasi penelitian.

Dalam penelitian ini yang dijadikan sebagai data primer adalah hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang dilakukan penulis kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Kediri serta dokumentasi yang bersumber dari Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Dalam menggali data primer dengan wawancara terdapat beberapa pihak yang penulis jadikan narasumber, yaitu sebagai berikut :

- a. Hery Lilik Sudarmanto, S.H., M.Hum selaku Ketua Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Kediri;
- b. Bambang Pujiono, S.H., M.H. selaku Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Kediri dari unsur konsumen;
- c. Yudi Widodo, ST selaku Kepala Seksi Pemberdayaan Konsumen dan Pelaku Usaha UPT Perlindungan Konsumen Kota Kediri.

Dalam menggali data primer dengan observasi, penulis mengikuti kegiatan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Kediri yaitu melakukan proses penyelesaian sengketa konsumen pada tanggal 14 Februari 2022.

Dalam menggali data primer dengan dokumentasi, penulis mengumpulkan beberapa data cetak yaitu Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Kediri Nomor 06/SKT-ABR/2021/BPSK.Kdr dan beberapa dokumen yang berkaitan.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder dapat diperoleh melalui hasil bacaan yang bersumber dari literatur, buku-buku, jurnal, dan media lain yang memberikan informasi terkait penelitian. Data sekunder ini diperlukan sebagai penunjang dan penguat data primer yang telah diperoleh.

Data sekunder yang digunakan oleh penulis adalah beberapa regulasi yang berkaitan dengan Perlindungan Konsumen seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa

Konsumen dan Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, serta beberapa regulasi yang relevan dengan penelitian ini. Selanjutnya penulis juga menggunakan buku-buku dan jurnal yang pembahasannya terkait dengan penelitian ini.

Kemudian untuk menambah muatan data dalam penelitian ini, penulis menggunakan Putusan Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Nomor 148/Pdt.Sus/2021/PN Gpr yang merupakan putusan hakim atas upaya pengajuan permohonan keberatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Kediri Nomor 06/SKT-ABR/2021/BPSK.Kdr sebagai data sekunder.

#### **E. Metode pengumpulan data**

Dari pengumpulan data primer dan data sekunder penulis memperoleh data-data yang orisinal dan akurat. Data tersebut kemudian akan disinkronkan dengan pendekatan penelitian yang akan digunakan penulis dalam penelitian ini, sehingga penulis menggunakan beberapa metode penelitian yaitu sebagai berikut :

##### **1. Wawancara**

Wawancara adalah melakukan komunikasi secara langsung untuk memperoleh data dari sumber secara cermat, kecakapan interaksi dan adaptasi dengan komunitas masyarakat dengan baik menjadi untuk menjadi objek pengamatan dan narasumber.<sup>63</sup>Wawancara merupakan sebuah teknik pengumpulan data primer yang berasal dari responden penelitian atau narasumber yang dapat memberikan informasi terkait penelitian yang dapat digunakan penulis sebagai penyempurna sebuah penelitian.<sup>64</sup> Wawancara ini dilakukan berdasarkan data primer.<sup>65</sup>Dalam pelaksanaan

---

<sup>63</sup> Saifullah, *Buku Panduan Metode Penelitian*, (Malang: UIN Fakultas Syari'ah, 2006), 15.

<sup>64</sup> Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, (Jakarta: Kencana, 2008), 29.

<sup>65</sup> Ronny Hanitoyo Sumitro, *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1990), 57

wawancara, penulis akan merekam dan mencatat sedetail mungkin terkait informasi yang diperoleh dari narasumber. Wawancara ini dilakukan kepada orang-orang yang berkompeten pada bidangnya, sehingga data atau informasi tersebut akurat.<sup>66</sup>

Panduan wawancara (*interview guide*) adalah sebuah teknik yang penulis terapkan untuk memperoleh informasi dari narasumber yang ahli atau kompeten dalam bidangnya yang mana relevan dengan topik penelitian ini. Jenis wawancara terstruktur juga diterapkan untuk mendapat informasi yang lebih sistematis dengan cara penulis akan menyediakan daftar pertanyaan yang akan diajukan kepada narasumber. Dalam wawancara ini penulis menggunakan alat bantu penunjang seperti kamera, alat perekam suara, dan media lain yang dapat membantu penulis dalam mengumpulkan informasi.

## 2. Observasi

Observasi atau pengamatan dilaksanakan dengan penulis datang ke lokasi penelitian dan melakukan pengamatan terkait kegiatan yang dilakukan secara sistematis dengan prosedur standar. Penulis melakukan teknik ini guna mendapatkan informasi terkait yang diharapkan dapat menunjang data pelengkap penelitian ini. Observasi ini dilakukan secara langsung kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam melaksanakan penyelesaian sengketa konsumen.

## 3. Dokumentasi

Mengumpulkan tulisan atau gambar atau gambar yang berupa dokumen resmi, buku, arsip, dokumen pribadi yang relevan adalah metode pengumpulan data dengan dokumentasi. Beberapa dokumen tersebut dapat dijadikan sebuah dasar atau rujukan penelitian untuk menunjang penelitian. Dalam hal ini penulis menggunakan dokumen

---

<sup>66</sup> Burhan Ashshofa, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta:Rineka Cipta, 2004), 94.

Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Kediri dan beberapa dokumen pribadi serta dokumen lain yang relevan.

## **F. Metode pengolahan data**

Pengolahan data ini menjadi penting digunakan dalam penelitian ini agar data yang digunakan dalam penelitian dinilai sah. Sesuai dengan metode yang telah digunakan dalam penelitian ini maka penulis menggunakan metode pengolahan data deskriptif kualitatif (*content analysis*). Adapun beberapa langkah yang akan dilakukan penulis yaitu sebagai berikut :

### **1. Tahap editing**

Dalam tahap editing terdapat beberapa langkah yang dilakukan oleh penulis yaitu pertama pemeriksaan kembali untuk memastikan tidak adanya kekeliruan atau hal yang tidak sesuai dengan pembahasan terhadap data-data yang diperoleh penulis. Selanjutnya penulis akan melakukan perbaikan terhadap penelitian seperti perbaikan penulisan sehingga menjadi sebuah penelitian yang baik.

### **2. Tahap klasifikasi**

Tahap ini dilakukan setelah tahap editing selesai yaitu dengan melakukan sebuah usaha untuk mengklasifikasikan beberapa jawaban yang didapat dari narasumber baik berupa hasil wawancara maupun hasil observasi.<sup>67</sup>

Mempelajari masalah yang diteliti merupakan kegiatan yang dilakukan oleh penulis dalam tahap klasifikasi seperti penerapan asas keseimbangan dan penyelesaian sengketa pembiayaan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Kediri. Kemudian dari beberapa poin masalah tersebut dapat disimpulkan menjadi beberapa rumusan masalah.

---

<sup>67</sup> Moh Nasir, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2003), 111.

### 3. Tahap verifikasi

Dalam tahap ini penulis melakukan pembuktian kembali terhadap data-data yang telah diperoleh apakah data tersebut berupa fakta dan apakah data tersebut relevan dengan penelitian ini. Pada tahap ini, penulis akan melakukan cek silang terhadap subjek yang diteliti.

### 4. Tahap analisa

Pada tahap ini penulis melakukan analisa data-data yang telah diperoleh baik data primer maupun data sekunder. Data-data tersebut akan dianalisis secara mendalam dengan memanfaatkan kajian teori sebagai pisau analisis.

### 5. Tahap conclusion (tahap kesimpulan)

Tahap ini merupakan tahap akhir dari sebuah penelitian yaitu penulis akan membuat sebuah kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan. Dalam tahap ini penulis akan menjawab seluruh rumusan masalah. Kesimpulan ini bukanlah hasil final dan bersifat fleksibel untuk terjadi perubahan karena dapat berubah seiring dengan perkembangan regulasi dan ditemukannya bukti-bukti baru yang relevan.

## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum**

##### **1. Profil Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Kediri**

Pasal 1 ayat 1 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/KEP/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen mendeskripsikan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara Pelaku Usaha dan Konsumen.<sup>68</sup> Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen merupakan lembaga non-stuktural yang berwenang untuk menyelesaikan sengketa konsumen secara non-litigasi yang dibentuk atas dasar amanat dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Dalam pelaksanaan Tugas dan Kewenangannya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) diatur dalam beberapa regulasi yaitu dalam BAB XI Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen kemudian lebih lanjut diatur dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen serta dalam ketentuan Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan sebuah fasilitas penyelesaian sengketa konsumen yang dilaksanakan oleh oleh UPT Perlindungan Konsumen. Diwilayah Provinsi Jawa Timur, terdapat 5 (lima) UPT

---

<sup>68</sup> Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/KEP/12/2001

Perlindungan Konsumen yang terletak di beberapa wilayah di Jawa Timur yaitu terdiri atas UPT Perlindungan Konsumen Surabaya, UPT Perlindungan Konsumen Malang, UPT Perlindungan Konsumen Kediri, UPT Perlindungan Konsumen Bojonegoro, dan UPT Perlindungan Konsumen Jember. UPT Perlindungan Konsumen di wilayah Provinsi Jawa Timur merupakan sebuah unit teknis yang diatur dalam Peraturan Gubernur Nomor 60 Tahun 2018 tentang Nomenklatur, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Timur.

UPT Perlindungan Konsumen memiliki tugas untuk menyelenggarakan sebagian tugas dinas dalam pengawasan barang beredar, jasa, dan tertib niaga, pemberdayaan konsumen dan pelaku usaha, ketatausahaan serta pelayanan masyarakat.<sup>69</sup> Selanjutnya untuk melaksanakan tugas tersebut, salah satu fungsi UPT Perlindungan Konsumen adalah sebagai penyelenggara fasilitas penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang berada di setiap UPT Perlindungan Konsumen di wilayah Jawa Timur. Penyelenggaraan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan bagian tugas dari Seksi Pemberdayaan Konsumen dan Pelaku Usaha.

UPT Perlindungan Konsumen Kediri dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Kediri merupakan salah satu nomenklatur yang diatur dalam Peraturan Gubernur Nomor 60 Tahun 2018 tentang Nomenklatur, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Timur. Berikut identitasnya :

Alamat : Jl. Sudanco Supriadi Nomor 3 Mojoroto, Mojoroto Kota Kediri  
Telepon : (0354) 772030

---

<sup>69</sup> Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 60 Tahun 2018

E-mail : pkkdr.indagjatim@gmail.com

Struktur organisasi dan kewenangan UPT Perlindungan Konsumen Kediri adalah sebagai berikut :



Gambar 1, Struktur Organisasi UPT Perlindungan Konsumen Kediri

UPT Perlindungan Konsumen Kediri dipimpin oleh seorang Kepala UPT dan membawahi 3 (tiga) pejabat Struktural, yaitu ;

1. Kepala Sub Bagian Tata Usaha;
2. Kepala Seksi Pengawasan Barang Beredar, Jasa dan Tertib Niaga;
3. Kepala Seksi Pemberdayaan Konsumen dan Pelaku Usaha.

Dengan wilayah kerja meliputi 9 (sembilan) kabupaten/kota meliputi :

1. Kabupaten Madiun;
2. Kota Madiun;
3. Kabupaten Magetan;
4. Kabupaten Pacitan;
5. Kabupaten Ponorogo;
6. Kabupaten Nganjuk;

7. Kabupaten Trenggalek;
8. Kabupaten Kediri;
9. Kota Kediri.

Adapun Tugas dan Fungsi UPT Perlindungan Konsumen Kediri yaitu sebagai berikut :

A. Tugas

UPT Perlindungan Konsumen Kediri mempunyai tugas melaksanakan sebaagian tugas Dinas dalam pengawasan barang beredar, jasa dan tertib niaga, pemberdayaan konsumen dan pelaku usaha, ketatausahaan serta pelayanan masyarakat.

B. Fungsi

UPT Perlindungan Konsumen Kediri mempunyai fungsi sebagai berikut :

- a. Penyusunan perancangan program dan kegiatan UPT Perlindungan Konsumen Kediri;
- b. Pelaksanaan pengawasan barang beredar, jasa dan tertib niaga;
- c. Pelaksaaan tindak lanjut hasil pengawasan barang beredar, jasa dan tertib niaga;
- d. Pelaksanaan pemberdayaan konsumen dan pelaku usaha;
- e. Pelaksanaan fasilitasi penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK);
- f. Pemberian dukungan teknis pengembangan perlindungan, pemberdayaan konsumen dan pelaku usaha;
- g. Pelaksanaan ketatausahaan;
- h. Pelaksanaan pelayanan masyarakat;
- i. Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan;

j. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Kediri terdiri atas 9 (sembilan) anggota majelis dan Kesekretariatan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Kediri terdiri atas 3 unsur yaitu 3 anggota berasal dari unsur Konsumen, 3 anggota berasal dari unsur pelaku usaha, dan 3 anggota berasal dari unsur pemerintah yang salah satu anggotanya merangkap menjadi Ketua Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) terletak di Daerah Tingkat II atau di kabupaten/kota sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 49 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) ini dilakukan atas usulan gubernur melalui menteri kepada Pemerintah Pusat. Usulan yang diberikan oleh gubernur tersebut juga memuat tentang kesediaan Pemerintah Daerah untuk memberikan pendanaan kepada penyelenggaraan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Ketentuan tersebut termuat dalam Pasal 3 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 6 Tahun 2017 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Kemudian setelah diterbitkan Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang telah mencabut keberlakuan Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 6 Tahun 2017 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen terjadi perubahan kewenangan pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Dalam Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, kewenangan

pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah kewenangan Pemerintah Daerah Tingkat I dengan wilayah kerja yang terdiri atas beberapa wilayah kabupaten atau kota.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Kediri dibentuk atas dasar amanat dari Keputusan Presiden Nomor 108 Tahun 2004 yang membentuk 14 (empat belas) Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) baru yang terletak di 7 (tujuh) kota dan 7(tujuh) kabupaten.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dibentuk dengan tujuan untuk memberikan perlindungan baik kepada konsumen maupun pelaku usaha dengan mengedepankan unsur kepastian hukum dan adanya transparansi informasi. Dalam upaya mewujudkan tujuan tersebut Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) memiliki tugas dan wewenang yang terdiri atas 13 (tiga belas) poin. Tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dijelaskan dalam beberapa regulasi yaitu terdapat dalam Pasal 52 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 3 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

## **2. Tugas dan Wewenang BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen)**

Dijelaskan dalam Pasal 52 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen j.o Pasal 3 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/KEP/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang menjelaskan tentang tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), yaitu sebagai berikut :

- a. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi, mediasi dan arbitrase;
- b. Memberikan kontribusi perlindungan konsumen;
- c. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
- d. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
- e. Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- f. Melakukan penelitian dan pemeriksaan terhadap perlindungan konsumen;
- g. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- h. Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli, atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-Undang Perlindungan Konsumen;
- i. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli atau setiap orang yang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan h yang tidak memenuhi panggilan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK);
- j. Mendapatkan, meneliti dan atau menilai surat dokumen atau alat bukti lain guna penyidikan dan atau pemeriksaan;
- k. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidaknya kerugian dipihak konsumen;

- l. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- m. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.<sup>70</sup>

Tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dilaksanakan oleh Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dengan dibantu oleh sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) terdiri atas 3 (tiga) unsur yaitu anggota yang berasal dari unsur pemerintah, unsur konsumen dan unsur pelaku usaha yang setiap unsurnya berjumlah minimal 3 (tiga) orang dan maksimal 5 (lima) orang dengan masa jabatan 5 (lima) tahun dan dapat dilantik kembali menjadi anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) setelah habis masa jabatannya selama memenuhi persyaratan menjadi anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

## **B. Paparan Data**

### **1. Proses Penyelesaian Sengketa Pembiayaan Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Kediri**

UPT Perlindungan Konsumen Kediri Perlindungan Konsumen adalah sebuah unit pelaksana teknis Dinas Perindustrian dan Perdagangan yang dibuat oleh Gubernur Jawa Timur guna sebagai pelaksana kegiatan teknis operasional dan

---

<sup>70</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

kegiatan teknis penunjang dalam bidang perlindungan konsumen di wilayah Jawa Timur. UPT Perlindungan Konsumen Kediri secara khusus dilaksanakan oleh Seksi Pemberdayaan Konsumen dan Pelaku Usaha yang merupakan salah satu susunan organisasi dalam UPT Perlindungan Konsumen Kediri yang menyediakan fasilitas pelayanan kepada masyarakat. Salah satu pelayanan yang diberikan adalah menjadi jembatan awal atau penerima pengaduan awal sengketa konsumen dan memberikan fasilitas lanjutan berupa penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Kediri.

Sebagaimana yang disampaikan Bapak Yudi bahwa

*“Konsumen yang merasa dirugikan melakukan pengaduan di kantor, Segala keluhan konsumen ditampung dulu di UPT Perlindungan Konsumen Kediri. Kami akan mengedukasi konsumen terkait pengaduannya. Kami memberikan fasilitas dan mencoba untuk menengahi terlebih dahulu dengan cara mediasi, kami mengundang konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan untuk dicari jalan keluar.”<sup>71</sup>*

Selanjutnya, ketika tidak ditemukan jalan keluar dari permasalahan tersebut, atau salah satu pihak (pelaku usaha) menolak hadir dari undangan mediasi dari UPT Perlindungan Konsumen Kediri tersebut, maka hal ini dikembalikan lagi ke konsumen untuk mengambil sikap tentang langkah lanjutan terkait masalah yang diterimanya.

Berkaitan dengan kewenangan UPT Perlindungan Konsumen Kediri mengadakan upaya damai dengan cara memberikan fasilitas mediasi kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa merupakan implementasi dari tugas pokok dan fungsi UPT Perlindungan Konsumen Kediri sebagaimana yang tercantum

---

<sup>71</sup> Yudi, wawancara, (Kediri, 10 Februari 2022)

dalam Pasal 46 Peraturan Gubernur Nomor 60 Tahun 2018 tentang Nomenklatur, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Timur.

Sebagaimana Bapak Yudi mengemukakan bahwa :

*“Memberikan fasilitas mediasi merupakan salah satu tupoksi dari UPT Perlindungan Konsumen yaitu. UPT Perlindungan Konsumen Kediri bermaksud menengahi agar kasus cepat selesai dan tidak ada banyak kerugian yang diterima oleh keduanya”<sup>72</sup>*

Sebagai kesimpulan dalam tahap awal ketika terdapat konsumen yang merasa haknya dirugikan, UPT Perlindungan Konsumen Kediri akan menampung keluhan konsumen terlebih dahulu dan UPT Perlindungan Konsumen Kediri dan berusaha memberikan mediasi antara konsumen dan pelaku usaha. Namun, ketika tidak ditemukan titik temu diantara kedua belah pihak maka untuk langkah selanjutnya dikembalikan kembali kepada para pihak untuk memilih cara penyelesaian sengketa.

Sebagai dasar atas pengembalian permasalahan tersebut adalah dengan adanya regulasi dalam Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang memberikan kebebasan kepada para pihak yang bersengketa konsumen untuk menentukan tempat penyelesaian sengketa, ketika para pihak bersepakat untuk menyelesaikan dengan jalur pengadilan maka pihak yang merasa dirugikan dapat melakukan gugatan kepada peradilan umum. Di samping itu, ketika para pihak memilih untuk menyelesaikan sengketa di luar pengadilan, konsumen dapat mengadukan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

---

<sup>72</sup> Yudi, wawancara, (Kediri, 10 Februari 2022)

atau ke Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) dan Layanan Pengaduan Konsumen di Kementerian Perdagangan.

Selanjutnya apabila konsumen dalam hal ini adalah debitur yang merasa dirugikan melanjutkan pengaduannya ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Kediri akan melalui beberapa tahap sebelum pengaduan tersebut diselesaikan oleh Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Kediri.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan sebuah badan penyelesaian sengketa yang dibentuk atas dasar amanat dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) berwenang untuk melakukan proses penyelesaian sengketa konsumen dengan 3 (tiga) cara yaitu mediasi, konsiliasi dan arbitrase.

Sebagaimana yang disampaikan Bapak Hery Lilik bahwa

*“Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Kota Kediri ini menggunakan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai pedoman utama dan beberapa regulasi terkait seperti keputusan menteri perdagangan dan peraturan menteri perdagangan juga”<sup>73</sup>*

Dasar hukum yang digunakan, lebih jelasnya dipaparkan sebagai berikut.

- a) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- b) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/KEP/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

---

<sup>73</sup> Hery Lilik, wawancara, (Kediri, 23 Februari 2022)

- c) Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang menggantikan berlakunya Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 6 Tahun 2017 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang dinilai sudah tidak relevan karena adanya perkembangan hukum dan hajat kepentingan masyarakat dalam menegakkan perlindungan konsumen.

Dalam regulasi tersebut membahas tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) berkaitan dengan kedudukan, kewenangan, pengangkatan anggota majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) hingga tata cara penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, dalam proses penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Kediri, ada beberapa tahapan proses yang harus dilewati sebelum pengaduan tersebut diselesaikan oleh Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Kediri. Tahap pertama setelah konsumen dalam hal ini adalah debitur merasa permasalahannya tidak menemui titik temu setelah adanya mediasi yang dilakukan oleh UPT Perlindungan Konsumen Kediri dan selanjutnya konsumen telah mengajukan permohonan penyelesaian sengketa kepada Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Kediri. Kemudian, sebelum melaksanakan pengaduan tersebut Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) akan mengadakan gelar perkara dengan tujuan untuk menilai apakah penyelesaian sengketa konsumen ini dapat dilaksanakan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Kediri.

Berkaitan dengan diadakannya gelar perkara oleh majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Bapak Hery Lilik mengemukakan bahwa :

*“Gelar perkara ini diadakan untuk meneliti apakah pengaduan kosnumen yang masuk merupakan kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) secara hukum dan pengaduan tersebut telah terpenuhi syarat-syaratnya sebagai sengketa konsumen”<sup>74</sup>*

Berkaitan dengan itu beliau menambahkan bahwa dasar diadakannya gelar perkara oleh Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Kediri adalah berdasarkan atas *Standard Operating Procedure* (SOP) atau sebuah panduan yang berisi panduan untuk menjalankan sesuatu yang dibuat atas dasar kesepakatan seluruh anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Kediri.

Dalam hal gelar perkara yang diadakan oleh Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Kediri selain untuk menentukan apakah pengaduan tersebut merupakan kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Kediri, dalam gelar perkara juga akan menentukan Anggota dari perwakilan setiap unsur yang akan menjadi Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Kediri dalam menyelesaikan sengketa konsumen tersebut. Penentuan Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Kediri ditentukan oleh Ketua Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Kediri.

---

<sup>74</sup> Hery Lilik, wawancara, (Kediri, 23 Februari 2022)

Selanjutnya memasuki tahap proses penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Kediri dimana Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Kediri telah menilai bahwasannya pengaduan tersebut merupakan bagian dari kewenangan dan telah menentukan perwakilan anggota dari setiap unsur untuk menjadi Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Kediri. Setelah beberapa tahapan tersebut, Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Kediri akan memanggil pihak pengadu dan teradu untuk hadir dalam sidang pertama Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Kediri terkait penyelesaian sengketa pembiayaan konsumen atas pengaduan debitur tersebut. Bersamaan dengan pengiriman Surat panggilan yang dikirimkan kepada pihak teradu dalam hal ini adalah kreditur atau pelaku usaha, surat panggilan akan dilampirkan copy permohonan penyelesaian sengketa konsumen yang dibuat oleh debitur atau pihak pengadu.

Selanjutnya dalam pelaksanaan sidang pertama akan diagendakan untuk pembacaan gugatan oleh pengadu dan jawaban gugatan oleh teradu. Berkaitan dengan pelaksanaan Sidang Pertama, Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Kediri berkewajiban untuk berusaha mendamaikan pihak pengadu dan teradu terlebih dahulu.

Sebagaimana yang dikemukakan oleh Bapak Yudi bahwasannya.

*“Sebelum pembacaan gugatan, majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) akan berusaha mendamaikan para pihak terlebih dahulu dan memastikan apakah pengadu tetap akan menggugat teradu.”<sup>75</sup>*

---

<sup>75</sup> Yudi, wawancara, (Kediri, 10 Februari 2022)

Ketika teradu dan pengadu tidak hadir dalam Sidang Pertama maka Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) akan memberikan kesempatan terakhir kepada pengadu dan teradu untuk hadir dalam Sidang Kedua.

Sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Bambang :

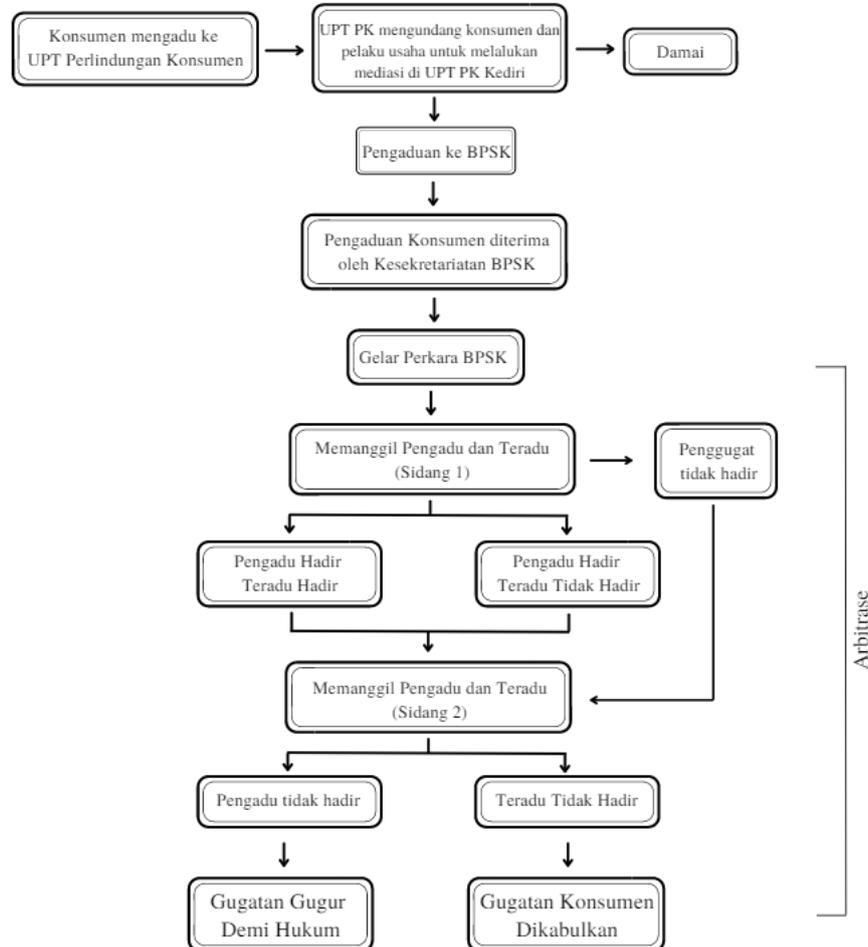
*“Dalam agenda Sidang Pertama, sering terjadi teradu tidak hadir dalam persidangan. Jadi, majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) akan memberikan kesempatan terakhir untuk teradu hadir pada sidang kedua dengan membawa bukti-bukti yang dapat menguatkan argumentasi teradu. Ketika ternyata dalam sidang pertama pengadu yang tidak hadir, maka akan mendapat kesempatan yang sama seperti teradu. Akan tetapi yang sering terjadi, teradu tidak hadir dalam sidang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).”*

Dikarenakan ada salah satu pihak atau kedua belah tidak hadir dalam Sidang Pertama, maka sidang akan ditunda hingga agenda Sidang Kedua. Sebelum pelaksanaan Sidang Kedua, Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Kediri akan mengirimkan surat panggilan baik kepada teradu maupun kepada pengadu. Dalam Sidang Kedua, diagendakan untuk pembacaan gugatan dan jawaban ketika penggugat dan tergugat tidak hadir dalam sidang pertama kemudian dilanjutkan penyampaian alat bukti dan keterangan saksi untuk memperkuat argumentasi baik pengadu maupun teradu.

Ketika dalam Sidang Kedua, pengadu tidak hadir maka permohonan penyelesaian sengketa dan gugatan pengadu akan dinyatakan gugur demi hukum. Namun ketika teradu tidak hadir dalam Sidang Kedua maka gugatan pengadu akan dikabulkan tanpa hadirnya teradu atau Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Kediri akan memutus dengan *verstek*.

Sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Bambang bahwasannya :

“Ketika pengadu tidak hadir dalam sidang kedua maka gugatannya diputus gugur demi hukum, namun ketika teradu yang tidak hadir, maka gugatan pengadu dikabulkan dengan verstek.”<sup>76</sup>



Gambar 1

Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Kediri

## 2. Penerapan Asas Keseimbangan dalam Upaya Penyelesaian Sengketa Pembiayaan di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Kediri

Sumber : Diolah oleh penulis

<sup>76</sup> Bambang, wawancara, (Kediri, 23 Februari 2022)

Penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan dengan 2 cara yaitu melalui pengadilan dan di luar pengadilan. Dalam konteks ini, dibahas cara penyelesaian sengketa pembiayaan yang dilakukan melalui jalur non litigasi atau di luar pengadilan dengan memilih Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Kediri sebagai tempat penyelesaian sengketa.

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwasannya terdapat 3 (tiga) metode penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yaitu mediasi, konsiliasi, dan arbitrase. Berkaitan dengan itu proses penyelesaian sengketa di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) tidak merupakan proses penyelesaian sengketa yang berjenjang. Artinya ketika telah dipilih penyelesaian sengketa dari 3 (tiga) pilihan cara penyelesaian sengketa konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) maka telah tertutup untuk pemilihan cara penyelesaian sengketa yang lain. Contohnya ketika telah dipilih dan dilakukan penyelesaian sengketa melalui konsiliasi maka tidak dapat memilih ulang cara penyelesaian sengketa yang lain.

Sebagaimana yang dikemukakan oleh Bapak Bambang, bahwasnya.

*“Maksud dari tidak berjenjang dalam proses penyelesaian sengketa di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah ketika telah dilakukan satu cara penyelesaian sengketa dari mediasi, konsiliasi atau arbitrase maka sudah tidak dapat dilakukan penyelesaian sengketa ulang dengan kasus yang sama dengan cara yang berbeda.”<sup>77</sup>*

Dalam upaya pelaksanaan penanganan penyelesaian sengketa konsumen, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) berwenang untuk melaksanakan penyelesaian pada seluruh jenis sengketa konsumen selama konsumen yang

---

<sup>77</sup> Bambang, wawancara, (Kediri, 23 Februari 2022)

memberikan pengaduan merupakan konsumen akhir. Konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk.<sup>78</sup>

Berkaitan dengan kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Kediri untuk memutus sengketa konsumen dalam hal sengketa pembiayaan, Bapak Bambang berpendapat, bahwasannya :

*“Selama belum ada regulasi yang mencabut kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) untuk memutus sengketa pembiayaan maka Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) tetap berwenang untuk menyelesaikan sengketa tersebut. Pada dasarnya pembiayaan termasuk dalam produk jasa yang mana sengketa yang timbul dari pemanfaatan jasa dikategorikan sebagai sengketa konsumen.”<sup>79</sup>*

Dengan demikian, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Kediri dapat menerima pengaduan debitur tersebut baik secara tertulis maupun tidak tertulis.

Kemudian berkaitan dengan adanya yurisprudensi Mahkamah Agung yang secara konsisten telah diterapkan sejak tahun 2013 yang menyatakan bahwa sengketa yang hadir dari adanya sebuah perjanjian pembiayaan konsumen merupakan sengketa wanprestasi dan hal tersebut bukan termasuk kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) untuk mengadili.

Yurisprudensi Mahkamah Agung tersebut berpandangan pada Putusan MA No. 063 K/Pdt.Sus/2007 tanggal 26 Nopember 2007 (PT. Adira Dinamika Multifinance vs Agustri Admodjo), 267K/Pdt.Sus/2012 tanggal 25 Juli 2012 (Novan Ferdiano vs PT U Finance Indonesia), No. 335 K/Pdt.Sus/2012 tanggal 6

---

<sup>78</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

<sup>79</sup> Bambang, wawancara, (Kediri, 23 Februari 2022)

September 2012 (PT Mandiri Tunas Finance vs S), serta No. 589 K/Pdt.Sus/2012 tanggal 22 November 2012 (PT Sinarmas Multifinance vs ESS). Kemudian juga dapat dilihat pada Putusan MA No. 447 K/Pdt.Sus/2011 tanggal 25 Agustus 2011 (Haasri vs PT Astra Sedaya Finance) dan putusan no. 566K/Pdt.Sus/2012 tanggal 14 November 2012 serta *dissenting opinion* Hakim Agung Syamsul Maarif, SH, LLM, Ph.D pada putusan No. 335 K/Pdt.Sus/2012. Biarpun demikian, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Kediri masih menerima permohonan penyelesaian sengketa pembiayaan konsumen.<sup>80</sup>

Terhitung sampai penulis melakukan penelitian ini, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Kediri telah menyelesaikan 12 sengketa pembiayaan konsumen. berkaitan dengan adanya yurisprudensi tersebut, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Kediri memiliki pandangan bahwasannya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) tidak mengadili sengketa wanprestasi tetapi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) menilai bagaimana perilaku konsumen dan pelaku usaha.

Sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Bambang, bahwasannya

“Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Kediri secara tegas menyatakan bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) hanya mengadili perilaku konsumen dan pelaku usaha yang melanggar regulasi yang berlaku, bukan mengadili sengketa wanprestasi.”<sup>81</sup>

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwasannya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) tidak mengadili sengketa wanprestasi tetapi mengadili sebuah dugaan adanya perbuatan melawan hukum dalam sebuah hubungan antara konsumen

---

<sup>80</sup> Yurisprudensi Nomor Katalog 1/Yur/Perkons/2018, Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia

<sup>81</sup> Bambang, wawancara, (Kediri, 23 Februari 2022)

dan pelaku usaha dalam hal ini hubungan antara debitur dan kreditur dalam sebuah perjanjian pergerakan dana. Salah satu contoh terdapat dalam Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Kediri Nomor 06/SKT-ABR/2021/BPSK.Kdr yang diputus secara *verstek* yang mengadili adanya perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh kreditur dengan cara melakukan eksekusi terhadap objek jaminan fidusia secara paksa.

Dijelaskan dalam Pasal 54 ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa Putusan Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) bersifat final dan mengikat.<sup>82</sup> Namun hal tersebut tidak menutup kemungkinan untuk para pihak melakukan permohonan keberatan kepada pengadilan negeri. Berkaitan dengan hal tersebut, pihak teradu dalam Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Kediri Nomor 06/SKT-ABR/2021/BPSK.Kdr mengajukan permohonan keberatan atas putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) tersebut kepada Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri dan telah diputus dalam Putusan Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Nomor 148/Pdt.Sus-BPSK/2021/PN Gpr.

Dalam putusan tersebut, pihak pemohon keberatan adalah pihak kreditur. Pihak kreditur merasa dalam penyelesaian sengketanya dengan debitur di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Kediri haknya untuk berpendapat tidak dihiraukan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Kediri.

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya terdapat beberapa tahap ketika terdapat konsumen yang melakukan pengaduan ke UPT Perlindungan Konsumen Kediri. Pada tahap awal, UPT Perlindungan Konsumen Kediri akan berusaha

---

<sup>82</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

mengundang para pihak untuk melakukan mediasi agar ditemukan jalan keluar atas permasalahannya. UPT Perlindungan Konsumen Kediri telah berusaha mengundang kreditur untuk hadir dalam mediasi UPT Perlindungan Konsumen Kediri sebanyak 2 (dua) kali, namun kreditur memilih tidak hadir dalam 2 (dua) mediasi tersebut.

Berkaitan dengan undangan mediasi tersebut, debitur telah mengirimkan surat tanggapan atas adanya pengaduan debitur yang merupakan nasabah dari kreditur tersebut. Dalam surat tanggapan tersebut berisi dimana intinya kreditur tidak memilih untuk melakukan proses penyelesaian sengketa dengan debitur melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Kediri dikarenakan antara debitur dan kreditur dalam perjanjian antara keduanya telah sepakat untuk melakukan penyelesaian sengketa melalui Pengadilan Negeri di wilayah kreditur berkantor yaitu Pengadilan Negeri Kota Kediri baik mediasi maupun pemeriksaan dalam sidang pertama.<sup>83</sup>

Namun adanya surat tanggapan tersebut tidak menjadikan sebuah pertimbangan Anggota Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Kediri dalam gelar perkara atas pengaduan lanjutan dari debitur tersebut kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Kediri untuk menentukan apakah pengaduan tersebut akan diselesaikan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Kediri atau tidak.

Sehubungan dengan itu, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Kediri menentukan untuk melanjutkan sengketa atas pengaduan debitur tersebut ke tahap persidangan dengan mengirimkan surat panggilan pertama dan kedua secara patur kepada pihak debitur (pengadu) dan kreditur (teradu).

---

<sup>83</sup> Dokumen Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Kediri

Berhubungan dengan adanya surat panggilan tersebut, pihak kreditur memilih sikap untuk tidak hadir dalam semua persidangan. Oleh karena itu Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Kediri memutus sengketa anatra debitur dan kreditur tersebut dengan Putusan Arbitrase Nomor 06/SKT-ABR/2021/BPSK.Kdr yang diputus secara *verstek*.

Berdasarkan hal tersebut terdapat beberapa fakta yaitu sebagai berikut :

1. Pihak kreditur tidak pernah sepakat untuk menyelesaikan sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Kediri;
2. Pihak kreditur dan debitur tidak pernah melakukan perjanjian tertulis penyelesaian sengketa secara arbitrase di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Kediri;

Berkaitan dengan hal tersebut, terdapat beberapa putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Kediri lain yang dilakukan permohonan keberatan di pengadilan negeri. Pihak Pemohon keberatan berpendapat bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Kediri telah melakukan kesalahan dalam melaksanakan penyelesaian sengketa konsumen dengan tidak mengindahkan Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.<sup>84</sup>

Berkaitan dengan hal tersebut, Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Kediri menyatakan bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Kediri akan selalu melaksanakan tugas dan wewenang

---

<sup>84</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagaimana yang telah diamanatkan dalam Pasal 52 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. selanjutnya.

Sebagaimana yang telah disampaikan oleh Bapak Bambang, bahwasannya.

*“Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) memiliki tugas dan wewenang untuk menerima dan menangani sengketa konsumen baik secara tertulis maupun tidak tertulis dengan cara memanggil, memeriksa dan meneliti tanpa ada kesepakatan para pihak dengan dasar adanya pengaduan dari konsumen.”*

Beliau menambahkan bahwasannya

*“Memanggil, memeriksa, dan meneliti merupakan cara-cara penyelesaian sengketa dengan arbitrase.”*

### **C. Analisis Data**

Seiring berkembang pesatnya pertumbuhan dunia ekonomi, hal ini juga berdampak pada meningkatnya kuantitas jasa pembiayaan perbankan kepada masyarakat. Dengan adanya hal tersebut tidak menutup kemungkinan timbulnya sengketa antara masyarakat sebagai nasabah atau debitur dan lembaga jasa keuangan sebagai kreditur. Sengketa yang timbul antara debitur dan kreditur merupakan bagian dari sengketa konsumen karena pada dasarnya kerjasama yang terjadi antara debitur dan kreditur merupakan kerjasama dimana kreditur memberikan layanan pinjaman dana kepada debitur sebagai pemanfaat atas layanan tersebut.

Dalam upaya penyelesaian sengketa konsumen dalam Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan kebebasan kepada para pihak yang bersengketa dalam melakukan

pemilihan tempat penyelesaian sengketa konsumen atau *choice of forum*. Pemilihan tersebut terdiri atas 2 (dua) pilihan yaitu melalui pengadilan (litigasi) atau di luar pengadilan (non litigasi). Dalam pasal tersebut juga memberikan ketentuan bahwasannya *choice of forum* tersebut didasarkan atas pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Dengan adanya hal tersebut, pemerintah ingin memberikan solusi dan terobosan dengan cara memberikan fasilitas kepada konsumen untuk memperjuangkan haknya di luar peradilan umum dengan cara cepat, sederhana efektif dan efisien dari segi waktu dan biaya, salah satunya melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Sesuai dengan tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) melakukan penegakan hukum secara represif dengan cara melalui mediasi, konsiliasi dan arbitase. Mekanisme penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) didasarkan atas pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.<sup>85</sup> Hal ini selaras dengan Pasal 4 ayat (1) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang menyatakan bahwa :

*“Penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK melalui cara Konsiliasi atau Mediasi atau Arbitrase sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 Huruf a, dilakukan atas dasar pilihan dan persetujuan para pihak yang bersangkutan.”*<sup>86</sup>

---

<sup>85</sup> Celine Tri Siwi Ksitiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2018), 126

<sup>86</sup> Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Dalam proses penyelesaian sengketa konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Kediri terdapat beberapa tahapan proses dalam hal ini penulis membagi kedalam 2 (dua) bagian yaitu Tahap Pra sidang atau pengaduan di UPT Perlindungan Konsumen Kediri dan Tahap BPSK dimana akan dijelaskan lebih lanjut dalam pembahasan ini.

Dalam proses pra-sidang ini meliputi ketika terdapat konsumen yang merasa haknya telah dilanggar oleh pelaku usaha dan konsumen tersebut mengadukan apa yang dideritanya kepada UPT Perlindungan Konsumen Kediri. Dalam tahap ini UPT Perlindungan Konsumen Kediri melaksanakan tugas pokok fungsinya dalam pelaksanaan pemberdayaan konsumen dan pelaku usaha dengan cara mengundang konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan untuk hadir dan melakukan mediasi di UPT Perlindungan Konsumen Kediri. Dalam proses ini, diupayakan ditemukannya jalan keluar agar terjadi perdamaian pada para pihak. Namun apabila upaya perdamaian gagal maka para pihak dapat menempuh langkah-langkah penyelesaian sengketa konsumen.

Ketika dalam proses pra-sidang tersebut telah diputuskan tidak adanya titik temu dalam permasalahan tersebut maka hal ini dikembalikan kepada para pihak yang bersengketa sebagaimana yang telah disebutkan dalam Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Dalam praktiknya, umumnya ketika konsumen telah melakukan pengaduan ke UPT Perlindungan Konsumen Kediri dan tidak mendapat penyelesaian dalam mediasi di UPT Perlindungan Konsumen Kediri, konsumen tersebut akan mengajukan permohonan penyelesaian sengketa kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Kediri.

Menjadi tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) untuk menerima pengaduan konsumen baik secara tertulis maupun tidak tertulis sebagaimana yang disebutkan dalam Pasal 52 poin e Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Kemudian dengan adanya pengaduan konsumen tersebut Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Kediri melakukan gelar perkara. Dasar diadakannya gelar perkara ini berdasarkan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang telah dibuat dan disepakati bersama oleh seluruh anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Kediri.

Pelaksanaan gelar perkara tersebut memang tidak diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen maupun dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Namun dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan tersebut memberikan ruang kepada setiap Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) untuk membuat ketentuan teknis guna mempermudah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya yakni terdapat dalam Pasal 43 ayat (1) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang menyatakan bahwa:

*“Ketentuan teknis dalam beracara persidangan yang belum cukup diatur dalam Keputusan ini diatur lebih lanjut oleh ketua BPSK.”<sup>87</sup>*

Berkaitan dengan hal tersebut, dalam pelaksanaan gelar perkara akan diteliti apakah pengaduan yang dilakukan oleh konsumen telah memenuhi syarat-syarat untuk diselesaikan di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Kediri, yaitu sebagai berikut :

1. Konsumen yang melakukan pengaduan merupakan konsumen akhir sebagaimana yang dijelaskan dalam penjelasan pasal demi pasal dalam Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa yang dimaksud dengan konsumen dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah konsumen akhir;
2. Domisili konsumen dan/atau pelaku usaha termasuk kedalam 9 kabupaten/kota yang menjadi wilayah kerja UPT Perlindungan Konsumen Kediri dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Kediri;
3. Terpenuhiya syarat-syarat yang disebutkan dalam Pasal 15 dan 16 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen;
4. Sengketa yang diajukan oleh konsumen merupakan kewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam mengadili.

---

<sup>87</sup> Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Dengan adanya beberapa syarat tersebut maka dalam pelaksanaan gelar perkara dapat ditentukan 2 (dua) hal, yaitu :

1. Apabila syarat telah terpenuhi maka permohonan penyelesaian sengketa konsumen diterima;
2. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) berhak menolak permohonan penyelesaian sengketa konsumen.

Penolakan akan permohonan penyelesaian sengketa konsumen ini dapat dilakukan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) apabila permohonan penyelesaian sengketa tersebut tidak lengkap dan benar dalam kelengkapan persyaratannya dan/atau permohonan tersebut bukan merupakan kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam mengadili. Ketentuan penolakan permohonan penyelesaian sengketa tersebut sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 17 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Berkaitan dengan beberapa persyaratan yang diajukan sebagai proses penyaringan pengaduan sengketa konsumen yang masuk kedalam Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Kediri. Dalam hal ini, seharusnya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Kediri juga harus menilai bagaimana hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha. Sebagai contoh adalah adanya sengketa pembiayaan.

Dalam sengketa pembiayaan yang menjadi pihak yang berperkara adalah kreditur dan debitur dimana hubungan keduanya terjadi atas dasar adanya perjanjian pergerakan dana secara tertulis yang telah disepakati seluruh pihak. Sehingga

dokumen perjanjian merupakan salah satu bukti yang perlu dilampirkan oleh debitur untuk melakukan permohonan penyelesaian sengketa. Seyogyanya perjanjian tersebut juga menjadi salah satu hal yang menjadi pertimbangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Kediri dalam menentukan sikap untuk menerima atau menolak pengaduan konsumen tersebut.

Meskipun telah ditegaskan bahwasannya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) tidak menyelesaikan perkara wanprestasi sehingga tidak akan meneliti bagaimana upaya kreditur dan debitur dalam pemenuhan prestasinya, namun dalam perjanjian tersebut termuat tata cara penyelesaian sengketa yang telah disepakati para pihak dalam perjanjian tertulis tersebut. Dimana perjanjian tersebut dibuat dengan mengedepankan asas kebebasan berkontrak dan asas *pacta sunt servanda*. Hal ini selaras dengan apa yang disebutkan dalam pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang menyatakan bahwa :

*“Semua persetujuan yang dibuat sesuai dengan undang-undang berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.”*

Selain itu, telah menjadi tugas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa konsumen untuk melakukan penelitian dan pemeriksaan terhadap beberapa bukti yang berkaitan dengan sengketa tersebut.

Meskipun telah dijelaskan sebagaimana diatas, tidak menutup kemungkinan para pihak dapat melakukan persetujuan untuk melakukan penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Kediri, sehingga Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Kediri dapat menerima pengaduan konsumen terlebih dahulu kemudian memanggil para pihak untuk hadir

dalam Sidang pertama Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Kediri.

Dalam sidang pertama tersebut, Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Kediri yang telah ditunjuk menjadi Majelis akan memimpin jalannya persidangan. Dalam sidang pertama akan berusaha mendamaikan para pihak yang bersengketa terlebih dahulu, ketika upaya perdamaian gagal maka selanjutnya dapat ditempuh langkah-langkah penyelesaian sengketa sebagaimana yang telah dijelaskan dalam paparan data.

Dilihat dari tata cara persidangan yang diterapkan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Kediri ini merupakan tata cara persidangan melalui arbitrase sebagaimana yang diatur dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Sedangkan, arbitrase merupakan salah satu pilihan dari 3 pilihan cara penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan pemilihan tersebut dipilih berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa bukan pilihan majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Kediri. Dimana hal tersebut telah dijelaskan diawal dan termuat dalam Pasal 4 ayat (1) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang menyatakan bahwa :

*“Penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK melalui cara Konsiliasi atau Mediasi atau Arbitrase sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 Huruf a, dilakukan atas dasar pilihan dan persetujuan para pihak yang bersangkutan.”<sup>88</sup>*

Kemudian ditinjau dari penerapan arbitrase yang dilakukan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Kediri, hal ini juga ditemukan beberapa kekeliruan. Pertama, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) tidak meneliti perjanjian yang terjadi diantara kreditur dan debitur.

Selanjutnya, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) menerapkan proses penyelesaian sengketa secara arbitrase tanpa adanya kesepakatan para pihak untuk melakukan arbitrase di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Kediri oleh para pihak yang bersengketa. Sikap tersebut diambil karena ada 2 (dua) alasan yaitu pertama diantara kedua belah pihak telah dilakukan mediasi di UPT Perlindungan Konsumen Kediri dan tidak menemukan titik temu sehingga apabila dilakukan mediasi ulang akan memperpanjang waktu proses penyelesaian sengketa.

Kemudian alasan kedua karena apabila melakukan proses penyelesaian sengketa dengan selain arbitrase, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Kediri tidak dapat melaksanakan secara penuh, kewenangan dan tugas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang terdapat dalam poin e hingga poin m Pasal 52 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Kediri dinilai telah memaksakan kehendak untuk tetap memeriksa dan memutus sengketa tanpa adanya kesepakatan dan perjanjian yang dilakukan para pihak. Dimana hal ini tidak sesuai

---

<sup>88</sup> Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

dengan ketentuan yang dalam pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 menyatakan bahwa :

*“Arbitrase adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa. ”*

Kemudian pihak yang bersengketa tidak diberikan hak untuk memilih anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Kediri yang akan ditunjuk sebagai arbitor. Dimana seharusnya hal tersebut merupakan kewenangan penuh dari para pihak sebagaimana yang telah dijelaskan dalam Pasal 32 ayat (1) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen bahwa:

*“Dalam penyelesaian sengketa konsumen dengan cara Arbitrase, para pihak memilih arbitor dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pelaku usaha dan konsumen sebagai anggota Majelis.”*

Dengan adanya kekeliruan dalam penerapan tersebut maka para pihak tidak mendapatkan hak yang seharusnya didapatkan dan ini dapat menimbulkan adanya upaya permohonan keberatan atas putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Kediri di pengadilan negeri diman hal tersebut membuat proses penyelesaian sengketa konsumen tidak sesuai dengan prinsip mudah, cepat, dan sederhana.

Menurut Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES), pelaksanaan penyelesaian sengketa di luar pengadilan adalah implementasi dari akah *shulh*. *Shulh* merupakan sebuah akad perdamaian yang dapat dibuat oleh para pihak yang bersengketa untuk mengakiri perselisihan, namun tidak menutup kemungkinan akad

*shulh* dilakukan dengan adanya pihak ketiga dalam hal ini adalah hakim untuk menjadi penengah diantara kedua pihak yang berperkara. Akad *Shulh* ini diimplementasikan sebagaimana UPT Perlindungan Konsumen Kediri melakukan usaha perdamaian kepada para pihak terlebih dahulu dengan mengundang para pihak untuk melakukan mediasi di UPT Perlindungan Konsumen Kediri.

Akad *shulh* pada dasarnya digunakan ketika dalam upaya penyelesaian sengketa pihak teradu mengakui adanya hal-hal yang diadukan oleh pihak pengadu dan terjadi kerelaan dari pihak teradu untuk melaksanakan apa yang seharusnya dilaksanakan sehingga terjadi perdamaian antara pihak teradu dan pengadu.

Dalam penerapan penyelesaian sengketa di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) hal ini merupakan bentuk dari *tahkim*. Dapat dilihat disini dimana para pihak yang bersengketa memilih dan mempercayakan kepada seseorang untuk menjadi *hakam* yang bertindak untuk menyidangkan sengketanya guna mengadakan perdamaian antara para pihak yang bersengketa. *Tahkim* dalam praktik penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah dimana para pihak melakukan penyelesaian sengketa melalui metode arbitrase. Para pihak bersepakat untuk memilih anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang akan ditunjuk sebagai majelis kemudian bertindak sebagai arbitor dalam menyelesaikan sengketanya.

Dalam upaya penyelesaian sengketa melalui *tahkim*, arbitor ini merupakan *hakam*. Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam memutuskan perkara akan membuat sebuah Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). *Tahkim* juga merupakan salah satu cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan, sehingga dalam pandangan Hukum Islam, Penyelesaian melalui

arbitrase di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan salah satu implementasi dari *tahkim*.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **Kesimpulan**

Penjelasan yang telah dipaparkan pada pembahasan sebelumnya mengenai asas keseimbangan dalam penyelesaian sengketa pembiayaan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Kediri dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Kediri mengadili perbuatan melawan hukum yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha ditinjau dari perilaku konsumen dan pelaku usaha yang mana hal tersebut sudah sesuai dengan yurisprudensi Mahkamah Agung. Pada proses penyelesaian sengketa pembiayaan di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Kediri, majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Kediri tidak menilai isi dari perjanjian dan belum aktif memberikan kesempatan bagi para pihak yang bersengketa untuk menentukan pilihan metode penyelesaian sengketa di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Kediri sehingga Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dinilai belum aktif menyelenggarakan asas keseimbangan sebagaimana dimaksud dalam asas-asas perlindungan konsumen dengan melakukan penentuan secara sepihak tanpa adanya kesepakatan dari pihak yang bersengketa. Hal tersebut tidak sesuai dengan ketentuan yang terdapat dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Sehingga dengan adanya hal tersebut dapat disimpulkan bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Kediri belum menerapkan secara penuh asas keseimbangan dalam upaya

penyelesaian sengketa pembiayaan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

2. Skema penyelesaian sengketa pembiayaan di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Kediri terlebih dahulu melalui mediasi yang dilakukan oleh UPT Perlindungan Konsumen Kediri apabila ditinjau dari Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) merupakan bentuk dari upaya akad *shulh* dan proses penyelesaian sengketa di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Kediri merupakan bentuk *tahkim*, dimana para pihak menunjuk pihak lain atau pihak ketiga untuk bertindak sebagai penengah atau *hakam* dalam menyelesaikan perkara yang timbul diantara para pihak yang bersengketa.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Azhari, Fathurrahman Azhari, “*Qawaid Fiqhiyyah Muamalah*”, Banjarmasin:Lembaga PEMBERDAYAAN Kualitas Umat, 2015
- Black’s Law Dictionary*
- Burhan Ashshofa, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta:Rineka Cipta, 2004
- Departemen Agama RI *Al-Qur’an dan Terjemahnya*, Jakarta: Yayasan Penyelenggara Terjemah
- Emerson, Joni, *Alternatif Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan (Negosiasi, Mediasi, Konsultasi, dan Arbitrasi)*Jakarta:Gramedia Pustaka,2001
- Ensiklopedi Hukum Islam, Jakarta: PT Ichtiar Baru Van Hoeve, 2003
- Fajar, Mukti dan Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, Yogyakarta:Pustaka Belajar, 2019
- Kamus Besar Bahasa Indonesia
- Karim, Helmi, *Fiqh Muamalah*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2002
- Kristiyanti, Celine Tri Siwi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta:Sinar Grafika, 2018
- Ma’luf, Liwis, *Al-Munjid al-Lughah wa Al-A’lam*, Daar al-Masyriq: Beirut, tt
- Marzuki, Peter Mahmud, *Penelitian Hukum*, Jakarta:Kencana, 2008
- Masse, Rahman Ambo, Muhammad Rusli *Arbitrase Syariah* Makassar: t.p, 2017
- Muhammad, Imam Abi Isa, bin Isa bin Surah al-Tirmidzi, *Sunan al-Tirmidzi juz II*, (Beirut: Daar al-Fikr, 1974)
- Muthiah, Aulia, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2018
- Nashiruddin, Muhammad, Shohih Sunan Abi Daud, Jakarta: Pustaka Azzam, 2007

- Nasir, Moh, *Metode Penelitian*, Jakarta: Bumi Aksara, 2003
- Saifullah, *Buku Panduan Metode Penelitian*, (Malang: UIN Fakultas Syari'ah, 2006
- Sayyid Sabiq, *Fiqh al-Sunnah*
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Grasindo, 2004
- Soekanto, Soerjono, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia Press, 2004
- Sumitro, Ronny Hanitiyo, *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 1990
- Rahardjo, Satjipto, *Ilmu Hukum*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2000
- Rahardjo, Satjipto, *Ilmu Hukum*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2006
- Rahardjo, Satjipto, *Ilmu Hukum*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2014

#### B. Jurnal dan Proceeding

- Azizah, Agustine, "Kajian Yuridis Putusan ", *Jurnal Panorama Hukum*, No.1 (2021): 140-149, <https://doi.org/10.21067/jph.v6i1.5093>
- Basri Ahmad Hasan dkk., "Alternatif Dispute Resolution (ADR) dalam Sengketa Bisnis Islam Perspektif Hukum Positif dan Hukum Islam," *Al-Mabsut*, No.2 (2021):250
- Dokumen Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Kediri
- Iryadi, Muhammad, "Asas Keseimbangan dalam Hukum Perjanjian," *Hermeneutika*, no.1(2021):101
- Tauhiddah, Titia, Busyra Azheri dan Yussy A. Mannas dengan judul "Kewenangan Penyelesaian Sengketa Konsumen Lembaga Pembiayaan antara Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dengan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS)", *De Lega Lata*, No. 1 (2020): 94-105

Vahlevi, Dewi Riza Lisvi, “Konsep Shulh dan Tahkim Sebagai Alternatif dalam Upaya Penyelesaian Sengketa Ekonomi Syariah di Era Modern,” *Jurnal Ekonomi Syariah Darussalam*, No. 2(2021): 84

### C. Skripsi

Lestari, Tiara Dwi Ayu, “Penyelesaian Sengketa Pembiayaan Konsumen melalui Mediasi oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang (Studi Perkara Nomor: 26/P3K/VI/2020)”, Undergraduate Thesis, Universitas Andalas, 2021. <http://scholar.unand.ac.id/77692/>

Sitepu, Valentino Persada, “Penyelesaian Sengketa dalam Kredit Konsumen dengan Pihak Perbankan (Studi Putusan Nomor 22/PDT.G/SUS/2016/PN.SIM)”, Undergraduate Thesis, Universitas Sumatera Utara, 2021. <https://repositori.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/35975/160200554.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sobandi, Ade Fajar Febriana, Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Tasikmalaya atas Kasus Sengketa Pembiayaan Konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam Putusan BPSK Nomor : 011/A/BPSK-Kota.Tsm/V/2017”, Undergraduate Thesis, Universitas Jendral Soedirman, 2019. <http://repository.unsoed.ac.id/2534/>

### D. Internet atau Website

Hakim, Lukman Hakim, “Survei IKK:Konsumen Indonesia Sudah Kenali Haknya, Tapi Belum Memperjuangkan”, *Idxchannel.com*, 21 April 2021, diakses 23 Desember 2021,

<https://www.idxchannel.com/economics/survei-ikk-konsumen-indonesia-sudah-kenali-haknya-tapi-belum-memperjuangkan>

Jatim, Kominfo, “Disperindag Jatim Sosialisasi Pentingnya Perlindungan Konsumen untuk Pemulihan Ekonomi”, *Kominfo Jatim*, 11 November 2020, diakses 23 November 2021, <http://kominfo.jatimprov.go.id/read/umum/disperindag-jatim-sosialisasi-pentingnya-perlindungan-konsumen-untuk-pemulihan-ekonomi>

Kementerian Agama, Al-Qu’an, diakses pada 10 Februari 2022  
<https://quran.kemenag.go.id/sura/4/35>

Kementerian Agama, Al-Qu’an, diakses pada 10 Februari 2022  
<https://quran.kemenag.go.id/sura/4/114>

Kementerian Agama, Al-Qu’an, diakses pada 10 Februari 2022  
<https://quran.kemenag.go.id/sura/4/128>

Kementerian Agama, Al-Qu’an, diakses pada 10 Februari 2022  
<https://quran.kemenag.go.id/sura/49/9>

Uly, Yohana Artha, “Ini masalah yang Paling Banyak Diadukan Konsumen ke Kemendag”, *Kompas.com*, 14 Januari 2021, diakses 23 Desember 2021,  
<https://money.kompas.com/read/2021/01/14/161500526/ini-masalah-yang-paling-banyak-diadukan-konsumen-ke-kemendag?page=all>

#### E. Perundang Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999

Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 72 Tahun 2020

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/KEP/12/2001

Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 60 Tahun 2018

## LAMPIRAN

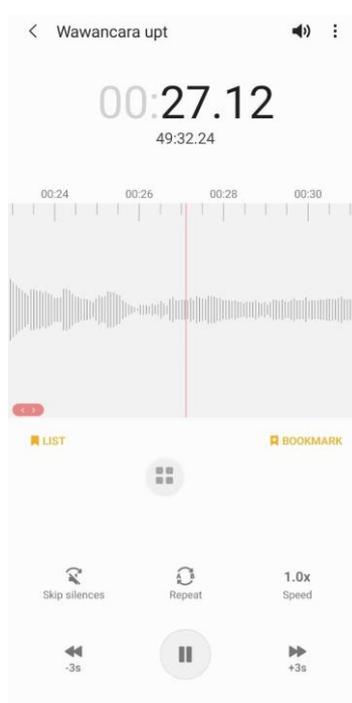
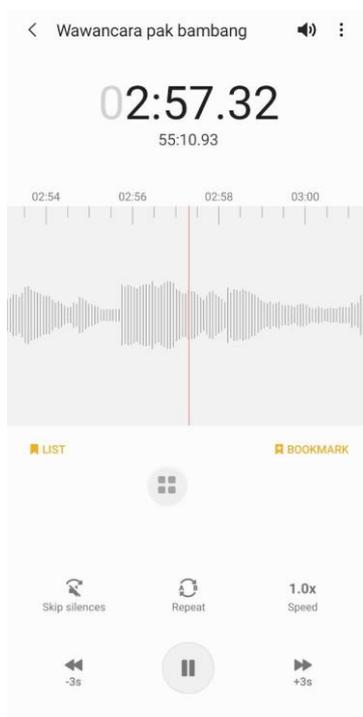
### Lampiran 1 Daftar Pertanyaan

Pertanyaan untuk Para Narasumber

1. Bagaimana UPT Perlindungan Konsumen mewadahi adanya pengaduan konsumen ?
2. Bagaimana proses dan prosedur penyelesaian sengketa pembiayaan konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Kediri ?
3. Apa dasar hukum yang diterapkan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Kediri dalam proses penyelesaian sengketa konsumen ?
4. Apa dasar diberlakukannya gelar perkara di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Kediri sebelum menerima pengaduan konsumen?
5. Apa dasar UPT Perlindungan Konsumen Kota Kediri melakukan mediasi awal saat adanya pengaduan konsumen ?
6. Bagaimana proses pemilihan alur penyelesaian sengketa oleh para pihak yang bersengketa di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Kediri ?
7. Bagaimana Alur persidangan di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Kediri dengan arbitrase ?
8. Apakah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Kediri tidak menilai isi dari perjanjian dalam upaya mengadili sengketa pembiayaan konsumen ?
9. Apa yang dimaksud dengan berjenang dalam Pasal 4 ayat (2) Keputusan Menteri Nomor 350 Tahun 2001 dan penerapannya ?
10. Bagaimana Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Kediri mengimplementasikan Paasal 45 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ?

11. Berapa banyak pengajuan permohonan penyelesaian sengketa pembiayaan di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Kediri ?
12. Bagaimana tanggapan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Kediri dengan banyaknya Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Kediri yang dilakukan permohonan keberatan di Pengadilan Negeri ?

### Lampiran 2 Dokumentasi



Laporan Penyelidikan Sengketa Melalui BPJK - Excel

Sheila Ertriya

File Home Insert Page Layout Formulas Data Review View Help Tell me what you want to do

Calibri 11 A A

Font

Paragraph

Conditional Formatting Styles

Insert Delete Format

Clear

Sort & Filter

Find & Select

Window

Help

Zoom

100%

Ready Accessibility: Investigate

70%

LAPORAN HASIL PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPJK)

NO	TANGGAL TERCATAT	PENGADU / ALAMAT	TERADU / ALAMAT	JENIS PENGADUAN	KRONOLOGI KEJADIAN / TUNTUTAN	CARA PENYELESAIAN	PUTUSAN BPJK	KEBERATAN ATAS PUTUSAN BPJK	HASIL SIDANG DI PENGADILAN NEGERI	KETERANGAN
1	10/01/2022	Adi A. Puncaden 1.41 Jl. Puncaden Kcc. Pesawaran Kota Kediri	PT Astra Selaya Prancis Cahang Indah 1 Jl. Selanjut Suparman 10 Kampung Occ. Kiaman Pesawaran Kota Kediri	Lesing / Pembelian	Pengadu membeli 1 unit kendaraan perseorangan jenis motor sebagai pembelian PT Astra Selaya (Prancis Cahang Indah) pada tanggal 02 September 2021 di alamat perseorangan Astra AC 1333 di atas nama A.C. dan kemudian melakukan angsuran sebanyak 2 kali secara berturut-turut.  Terdapat uang dibebankan 10% dari jumlah yang masih ada kemudian dibebankan dan tanggal menyetor angsuran yang kelengkapan.	AUTOMATIS	Menghulungi PT Astra Selaya Prancis Cahang Indah dengan jumlah Rp. 2.000.000. Rp. 200.000 (dua ratus ribu rupiah) dan Rp. 200.000 (dua ratus ribu rupiah) (selanjutnya disebut sebagai "uang muka").  Terdapat tanggal 4 Januari 2022.	Terdapat keberatan atas putusan BPJK dan memutuskan batalnya putusan BPJK.	Pengadilan Negeri Kediri Menolak Putusan BPJK Kota Kediri.	
2	13/01/2021	Agus Marwan Jl. Tawang 11 Rt. 001/011 Dd. Kampung Occ. Kiaman Kab. Tanggung	PT Astra Selaya Prancis Cahang Indah 1 Jl. Selanjut Suparman 10 Kampung Occ. Kiaman Pesawaran Kota Kediri	Lesing / Pembelian	Pada bulan operasi 2019 pengadu membeli 1 unit kendaraan bermotor secara kredit melalui lembaga pembiayaan PT Astra Selaya Prancis Cahang Indah. Pada tanggal 02 September 2021 di alamat perseorangan Astra AC 1333 di atas nama A.C. dan kemudian melakukan angsuran sebanyak 2 kali secara berturut-turut.  Terdapat kendaraan bermotor dibebankan dan tanggal menyetor angsuran dan kemudian melakukan angsuran pada tanggal sebesar Rp. 27.000.000 hingga tanggal pembelian.	AUTOMATIS	Menghulungi PT Astra Selaya Prancis Cahang Indah dengan jumlah Rp. 2.000.000. Rp. 200.000 (dua ratus ribu rupiah) dan Rp. 200.000 (dua ratus ribu rupiah) (selanjutnya disebut sebagai "uang muka").  Terdapat tanggal 4 Januari 2022.	Terdapat keberatan atas putusan BPJK dan memutuskan batalnya putusan BPJK.	Pengadilan Negeri Kediri Menolak Putusan BPJK Kota Kediri.	
3	20/01/2021	Sidi Sulhama Jl. Bahasan 10 Rt. 01/011 Dd. Kampung Occ. Kiaman Kab. Tanggung	PT Astra Selaya Prancis Cahang Indah 1 Jl. Selanjut Suparman 10 Kampung Occ. Kiaman Pesawaran Kota Kediri	Lesing / Pembelian	Pada tanggal 15 Agustus 2018 pengadu membeli kendaraan bermotor secara kredit melalui lembaga pembiayaan PT Astra Selaya Prancis Cahang Indah. Pada tanggal 02 September 2021 di alamat perseorangan Astra AC 1333 di atas nama A.C. dan kemudian melakukan angsuran sebanyak 2 kali secara berturut-turut.  Terdapat kendaraan bermotor dibebankan dan tanggal menyetor angsuran dan kemudian melakukan angsuran pada tanggal sebesar Rp. 27.000.000 hingga tanggal pembelian.	AUTOMATIS	Menghulungi PT Astra Selaya Prancis Cahang Indah dengan jumlah Rp. 2.000.000. Rp. 200.000 (dua ratus ribu rupiah) dan Rp. 200.000 (dua ratus ribu rupiah) (selanjutnya disebut sebagai "uang muka").  Terdapat tanggal 4 Januari 2022.	Terdapat keberatan atas putusan BPJK dan memutuskan batalnya putusan BPJK.	Pengadilan Negeri Kediri Menolak Putusan BPJK Kota Kediri.	

DATA PERMINTAAN Sheet1 Sheet2 Sheet3

Lampiran 3 Balasan Izin Penelitian dari UPT Perlindungan Konsumen Kediri

PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR  
DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN  
UPT PERLINDUNGAN KONSUMEN KEDIRI  
Jl. Sudanco Supriyadi No. 3 Telp. (0354) 772030 Fax. 771040 Email: pkkd.indagatim@gmail.com  
KEDIRI 64114

PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR  
DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN  
UPT PERLINDUNGAN KONSUMEN KEDIRI  
Jl. Sudanco Supriyadi No. 3 Tlp. (0354) 772030 Fax. 771040  
Email : pkkd.indagatim@gmail.com  
KEDIRI 64114

Kediri, 7 Februari 2022  
Kepada  
Yth. Bpk. Dekan Universitas Islam  
Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang  
Fakultas Hukum Syariah  
di  
**MALANG**

Nomor : 510 / 44 / 125.7.14 / 2021  
Sifat : Segera  
Lampiran : -  
Perihal : Izin Penelitian

Menindaklanjuti surat saudara Nomor B-22888 / F.Sy.1 / TL.01 / 01 /2022 Tanggal 23 Januari 2022 perihal Permohonan Izin Penelitian dalam rangka menyelesaikan tugas akhir/skripsi mahasiswa :  
Nama : **Sheila Ertriya Lestari**  
NIM : 18220086  
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah

Maka dengan ini disampaikan bahwa kami menerima Pelaksanaan Penelitian mahasiswa dimaksud di UPT Perlindungan Konsumen Kediri .  
Demikian atas perhatiannya di sampaikan terima kasih.

Kepala UPT  
Perlindungan Konsumen Kediri  
**Ir. RIRIN ARIANDARI, M.M.**  
Pemibia  
NIP. 19680420-199303 2 012

CS Scanned with CamScanner

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP****A. Data Pribadi**

Nama Lengkap : Shela Ertriya Lestari  
Tempat dan Tanggal Lahir : Kediri, 12 Januari 2000  
NIM : 18220086  
Tahun Masuk UIN : 2018  
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah  
Nama Orang Tua : Ayah : H. M. Irwan  
Ibu : Hj. Hari Fitri  
Alamat : Jalan Raya Maron Nomor 40-41 Dsn. Maron Ds. Maron  
Kec. Banyakan Kab.Kediri, 64157  
No.HP : +62 85655975312  
Email : shelaertriya@gmail.com

**B. Riwayat Pendidikan Formal**

2004-2006 : TK Mutiara PG Meritjan  
2006-2012 : SD Negeri Mrican 2  
2012- 2015 : MTs Negeri 3 Kediri  
2015-2018 : MA Negeri 3 Jombang