

**MEDIATION OF CAR FINANCING OF ISLAMIC LAW  
PERSPECTIVE IN THE CONSUMER DISPUTE RESOLUTION  
AGENCY (BPSK) IN MATARAM CITY**

Irma Istihara Zain  
Universitas Islam Negeri Mataram  
Email: irma.istihara96@gmail.com

**Abstrak:** Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) memiliki peranan dalam melindungi hak-hak konsumen ketika dirugikan dengan melakukan penyelesaian sengketa pembiayaan mobil melalui arbitrase, konsiliasi maupun mediasi. Tujuan penelitian memberi edukasi terkait mediasi dalam pembiayaan mobil di BPSK Kota Mataram, menjelaskan faktor penyebab timbulnya sengketa di BPSK, menjelaskan mediasi dalam pembiayaan mobil di BPSK Kota Mataram perspektif hukum Islam. Metode penelitian kualitatif dengan pendekatan kasus (*case approach*). Penyelesaian sengketa mediasi dalam pembiayaan mobil berdasarkan hukum positif di BPSK melalui tahap permohonan, persidangan dan putusan sedangkan dalam konsep hukum Islam mengutamakan rukun, syarat serta prinsip-prinsip dalam mediasi. Penyebab timbulnya sengketa pembiayaan mobil di BPSK cidera janji (*wanprestasi*).

**Kata Kunci: Mediasi, Pembiayaan, Islam.**

**Abstract**

*Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK) has a role in protecting the rights of consumers when it appears, by completing the resolution of car financing through arbitration, conciliation and mediation. The objective of this research is to emphasize the mediation in car financing in Mataram, explained the causes of disputes arising in BPSK, explaining mediation in car financing in BPSK's Mataram in perspective of Islamic law. This research conducted Qualitative research methods with a case approach. Settlement of the mediation in the financing of the car based on positive compensation in BPSK through requesting, meeting and termination of the Bank in the context of Islamic law prioritizing the rules of the car, based on the principles of compensation in BPS.*

**Keywords: Mediation, Financing, Islam.**

## PENDAHULUAN

Sebelum berkembangnya pola penyelesaian atas konflik di masyarakat, dulu masyarakat hanya mengenal pola penyelesaian melalui *litigasi* atau melalui pengadilan. Meskipun proses penyelesaian sengketa melalui pengadilan sangat memakan waktu banyak dan membutuhkan proses yang panjang, bahkan tak jarang masyarakat dihadapkan dengan pihak lawan. Tentu ini menimbulkan ketidak efektifan dikarenakan akan timbul berbagai kesenjangan antar para pihak yang bersengketa dan bahkan tidak menutup kemungkinan putusan pengadilan akan menimbulkan keberpihakan ke salah satu pihak<sup>1</sup>. Dengan terus berkembangnya mekanisme penyelesaian sengketa, masyarakat mulai mengenal pola penyelesaian yang dinilai efektif dan didasarkan atas kesepakatan para pihak, hal ini dapat dilakukan oleh para pihak melalui bantuan pihak ketiga yang tidak memiliki kepentingan ataupun dengan tanpa bantuan pihak ketiga<sup>2</sup>. *Alternative Dispute Resolution* merupakan mekanisme penyelesaian sengketa yang pada dasarnya mengutamakan adanya kata sepakat antar para pihak dan sangat diupayakan untuk tidak sampai pada jalur pengadilan atau disebut dengan *litigasi*. Mediasi sebagai salah satu *Alternative Dispute Resolution*, termasuk ke dalam *out of court settlement* dan tidak merupakan kewajiban untuk dijalankan terlebih dahulu pada saat terjadi sengketa. Dalam hal ini mediasi sebagai *out of court settlement* merupakan salah satu pilihan bagi para pihak<sup>3</sup>.

Penyelesaian sengketa melalui perdamaian tidak hanya berlaku umum, akan tetapi ditegaskan pula dalam konsep hukum Islam sebagaimana tercantum dalam surah ke (49) QS. al-Hujurat Ayat 9 s/d 10:

فَقَاتِلُوا آلَ الْخُرَيْجِ عَلَىٰ إِحْدَىٰ هُمَا بَعَثَ فَإِنْ بَيْنَهُمَا فَاصِلِحُوا أَوْ قَاتِلُوا الْمُؤْمِنِينَ مِنْ طَائِفَتَانِ وَإِنْ  
بَيْنَ تَحِبُّ اللَّهُ إِنْ وَأَقْسَطُوا بِالْعَدْلِ بَيْنَهُمَا فَاصِلِحُوا فَأَفَاءَتْ فَإِنَّ اللَّهَ أَمَرَ إِلَىٰ تَقَىٰ حَتَّىٰ تَبْغَىٰ الَّتِي  
﴿١﴾ تَرْحَمُونَ لَعَلَّكُمْ اللَّهُ وَاتَّقُوا أَوْ يَكْفُرْ بَيْنَ فَاصِلِحُوا إِخْوَةَ الْمُؤْمِنُونَ إِنَّمَا ﴿٢﴾ الْمُقْسَطُ

Terjemahan:

Dan kalau ada dua golongan dari mereka yang beriman itu berperang hendaklah kamu damaikan antara keduanya tapi kalau yang satu melanggar perjanjian

<sup>1</sup> Nurnaningsih Amriani, 2012, *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan*, (Jakarta: Rajawali Pers), hal. 4.

<sup>2</sup> Rachmadi Usman, 2012, *Mediasi di Pengadilan dalam Teori dan Praktik*, (Jakarta: Sinar Grafika), hal. 2.

<sup>3</sup> Mia Hadiati dan Mariske Myeke Tampi, 2017, "Efektivitas Mediasi Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Di D.K.I Jakarta", *Jurnal Hukum Prioris*, Vol. 6, No. 1, hal. 65.

terhadap yang lain, hendaklah yang melanggar perjanjian itu kamu perangi sampai surut kembali pada perintah Allah. Kalau dia telah surut, damaikanlah antara keduanya menurut keadilan, dan hendaklah kamu berlaku adil. Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang berlaku adil. Orang-orang beriman itu sesungguhnya bersaudara. Sebab itu damaikanlah (perbaikilah hubungan) antara kedua saudaramu itu dan takutlah terhadap Allah, supaya kamu mendapat rahmat.

Esensi dari firman Allah swt. tersebut ini mendukung adanya pola penyelesaian sengketa melalui arbitrase dan mediasi, konsep tersebut dinilai sangat efektif karena mengutamakan adanya keadilan atau *fair*. Berdasarkan firman Allah swt. di atas, maka islam memiliki tujuan untuk sedapat mungkin terindar dari adanya sengketa, dan bahkan Islam sangat menjunjung tinggi konsep perdamaian yang ditempuh oleh para pihak yang bersengketa. Selain itu dalam konteks lain bahwa adanya pola penyelesaian sengketa dengan perdamaian menjadi cara paling baik dalam menghindari adanya kekerasan karena diterapkan melalui cara musyawarah kekeluargaan serta mengetahui dan mencari tahu sumber konflik yang timbul.<sup>4</sup>

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Mataram merupakan lembaga yang dibentuk oleh Pemerintah sebagai salah satu lembaga yang berperan dalam mengemban amanah untuk memberi perlindungan kepada konsumen yang dirugikan. Lembaga ini dibentuk atas usulan Pemerintah Kota Mataram dalam upaya memberikan perlindungan kepada warga masyarakatnya. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam menjalankan kewenangannya mengacu pada hukum acara tersendiri yaitu Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia No.350/MPP/KEP/12/2001. BPSK Kota Mataram telah banyak menerima pengaduan konsumen terkait dengan penyimpangan terhadap hak-hak konsumen dalam bidang pembiayaan konsumen. Hal ini didukung dengan berkembangnya lembaga-lembaga yang dapat memfasilitasi serta memberi kemudahan bagi konsumen dalam memperoleh dana melalui sistem pembayaran secara berkala, tentu hal ini dilakukan lembaga tersebut dalam rangka menunjang kebutuhan konsumen.<sup>5</sup> Sehingga tidak jarang dikemudian hari menimbulkan berbagai macam sengketa, sesuai dengan fasilitas serta kemudahan yang di dapatkan oleh konsumen.

Pada dasarnya dalam pelaksanaan pembiayaan konsumen barang-barang yang difasilitasi tidak sekedar pada barang dalam industry berat, akan tetapi lembaga pembiayaan telah memperluas pendanaannya hingga pada kendaraan

---

<sup>4</sup> Syahrizal Abbas, 2011, *Mediasi dalam Hukum Syariah Hukum Adat dan Hukum Nasional*, (Jakarta: Kencana), hal. 137.

<sup>5</sup> Sunaryo, 2014, *Hukum Lembaga Pembiayaan*, (Jakarta: Sinar Grafika), hal. 96.

bermotor serta perumahan. Hingga kini, beberapa lembaga pembiayaan memberikan fasilitas pendanaan melalui: sewa guna usaha (*leasing*), pembiayaan konsumen (*consumer finance*), dan berbagai jenis pembiayaan lainnya. Perjanjian dengan pembebanan jaminan fidusia seringkali mereka mengadopsi dalam mengikat konsumen<sup>6</sup>. Implementasi dari diberlakukannya sistem pembiayaan konsumen oleh lembaga pembiayaan ini, dilakukan dengan cara penyediaan barang sebagaimana yang telah diminta oleh konsumen semisal berupa barang bergerak dalam hal ini berupa motor ataupun mobil, berikutnya barang-barang tersebut “diatas namakan konsumen sebagai “*debitur*” atau dengan kata lain “*penerima kredit atau pinjaman*”. Dengan telah terjadinya perjanjian tersebut maka konsumen harus menerima konsekuensi bahwa konsumen menyerahkan kepada “pelaku usaha” sekaligus bertindak sebagai “*debitur*” atau “pemberi kredit secara fidusia”. Diartikan bahwa konsumen yang bertindak sebagai pemilik atas nama barang menjadi pemberi fidusia kepada pelaku usaha “*kreditur*” yang diposisikan sebagai penerima fidusia. Secara sederhana implementasi dari jaminan fidusia sebagai berikut: konsumen “*debitur*” atau pihak yang memiliki barang mengajukan permohonan pembiayaan kepada pelaku usaha “*kreditur*”, atas kesepakatan para pihak kemudian jaminan fidusia digunakan terhadap benda milik “*debitur*” setelah itu dibuat akta notaris, berikutnya didaftarkan melalui Kantor Pendaftaran Fidusia. Sebagaimana haknya *Kreditur* sebagai pihak penerima fidusia mendapatkan sertifikat fidusia, kemudian salinanya diberikan kepada “*debitur*”. Diberikannya sertifikat jaminan fidusia tersebut, hal ini berarti “*kreditur*” memiliki hak eksekusi secara langsung “*parate eksekusi*”, namun hak tersebut tidak mudah untuk didapatkan, melainkan harus sesuai dengan perundang-undangan yang diberlakukan.<sup>7</sup>

Namun, dalam fakta persidangan tidak jarang ditemukan beberapa pelaku usaha yang pada saat melakukan *eksekusi* terhadap objek jaminan berupa kendaraan roda empat ataupun roda dua tidak dilaksanakan sesuai dengan prosedur, artinya bahwa pelaku usaha dalam melakukan *eksekusi* terhadap objek jaminan tidak mengikuti peraturan perundang-undangan yang berlaku, seperti misalnya tidak memberikan *somasi* (surat peringatan) terlebih dahulu kepada konsumen, bahkan hingga pelaku usaha yang melakukan

---

<sup>6</sup> Jaminan fidusia merupakan hak jaminan terhadap benda berwujud ataupun tidak berwujud serta terhadap benda tidak bergerak khususnya bangunan yang kemudian tidak bisa dibebani dengan hak tanggungan sebagaimana dijelaskan dalam Undang-undang No. 4 Tahun 1996 tentang Hak Tanggungan yang tetap berada dalam penguasaan pemberi fidusia, sebagai agunan bagi pelunasan utang tertentu, yang memberikan kedudukan yang diutamakan kepada penerima fidusia terhadap kreditur lainnya.

<sup>7</sup> Nahrowi, 2013, “Permasalahan Hukum Pembiayaan Leasing di Indonesia”, Jurnal Cita Hukum UIN Syarif Hidayatullah, No. 1, Vol. 1, Juni, hal. 35.

*eksekusi* tetapi tidak memiliki jaminan fidusia terhadap objek jaminan. Selain itu, ada juga pelaku usaha yang tidak memberikan BPKB kepada konsumen meskipun seluruh angsuran sudah dilunasi, tentunya hal ini dapat merugikan konsumen. Sehingga ketika konsumen dirugikan maka BPSK diharapkan dapat menjadi wadah dalam membela hak-hak konsumen.<sup>8</sup> Sengketa yang ditangani melalui BPSK Kota Mataram tidak terlepas dari mekanisme penyelesaian sebagaimana telah di dijelaskan dalam ketentuan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang didalamnya secara tegas memuat tentang penyelesaian dengan perdamaian. Akan tetapi, apabila perdamaian tidak tercapai maka BPSK Kota Mataram akan merekomendasikan penyelesaian sengketa tersebut ke Pihak Kepolisian.<sup>9</sup>

Sehubungan dengan upaya memperoleh data dan pengetahuan tentang Mediasi Dalam Pembiayaan Mobil Perspektif Hukum Islam di BPSK Kota Mataram, maka dalam hal ini prosedur penelitian dapat dikaji melalui perilaku yang mudah diamati dan dengan data deskriptif dengan kata-kata lisan maupun tertulis oleh karena itu penelitian ini menggunakan metode kualitatif.<sup>10</sup> Pendekatan dilakukan melalui pengamatan kasus yang memiliki kesamaan dengan permasalahan yang dihadapi, serta kekuatan hukum terhadap putusan tersebut jelas, pendekatan ini disebut dengan pendekatan kasus atau *case approach*.<sup>11</sup> Selanjutnya sumber data diambil melalui data primer dan data sekunder, data primer yaitu data yang disusun melalui keadaan sebenarnya saat berlangsungnya peristiwa.<sup>12</sup> Data sekunder di susun melalui sumber yang telah ada sebelum berlangsungnya penelitian<sup>13</sup>. Adapun sumber data primer dalam penelitian ini, yaitu beberapa orang yang telah direkomendasi oleh peneliti, yang merespon dan menanggapi sesuai dengan permintaan peneliti dalam menunjang penelitian ini. Sehingga dalam penelitian ini yang terlibat menjadi responden yaitu ketua, sekretariat, anggota BPSK Kota Mataram, Konsumen dan Pelaku Usaha. Berikutnya kategori data sekunder dalam penelitian ini, yaitu buku, jurnal, skripsi dan artikel-artikel yang berkaitan dengan judul penelitian yang dilakukan.

---

<sup>8</sup> *Observasi di kantor Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Mataram*, Mataram, 13 November 2017.

<sup>9</sup> *Observasi di kantor Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Mataram*, Mataram, 13 November 2017.

<sup>10</sup> Nurul Zuriyah, 2006, *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan Teori-Aplikasi*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara), hal. 92.

<sup>11</sup> Amirudin dan Zainal Asikin, 2016, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Rajawali Pers, Cet. 9), hal. 165.

<sup>12</sup> Ulber Silalahi, 2010, *Metode Penelitian Sosial*, (Bandung: PT Refika Aditama), hal. 289.

<sup>13</sup> *Ibid*, hal. 291.

Penelitian ini menggunakan sistem penyusunan data menggunakan Observasi. Sistem penyusunan ini dimaksudkan untuk dapat mengetahui proses penyelesaian masalah, keadaan konsumen dan pelaku usaha saat mediasi berlangsung, putusan akhir dari mediasi serta sejauh mana kondusivitas saat mediasi berlangsung. Observasi dilakukan di BPSK Kota Mataram. Wawancara, yaitu dengan meneliti teknik atau proses mediasi, intensitas pengaduan konsumen mengenai pembiayaan, dan teknik lain dari penyelesaian sengketa konsumen. Adapun yang dimaksud dengan observasi dimaknai dengan adanya pengklasifikasian serta pengamatan yang dilakukan secara runtut terkait dengan objek pada penelitian yang menimbulkan permasalahan sehingga observasi dapat dilakukan di lokasi penelitian<sup>14</sup>. Wawancara diartikan dengan percakapan yang dilakukan dengan beberapa orang responden dilakukan secara terorganisir bertujuan untuk memperoleh informasi terkait penelitian yang dilakukan<sup>15</sup>. Dalam penelitian ini pihak yang diwawancarai yaitu ketua, sekretariat, anggota BPSK Kota Mataram, konsumen dan pelaku usaha.

## **PEMBAHASAN**

### **Praktik Mediasi Dalam Pembiayaan Mobil Di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Mataram**

Penyelesaian sengketa yang telah dilaksanakan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam upaya penyelesaian sengketa konsumen, yang dilakukan dengan pola konsiliasi, arbitrase atau mediasi. konsiliasi, atau arbitrase. Kesepakatan yang telah di capai oleh para pihak di buat dalam perjanjian tertulis dan diperkuta dengan putusan.<sup>16</sup> Namun, penyelesaian sengketa dengan cara mediasi seringkali menjadi pilihan oleh para pihak. Istilah mediasi sebagaimana dalam ketentuan Pasal 1 Ayat 10 Kepmenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 dijelaskan mengenai mediasi, diartikan mediasi karena dilakukan di luar pengadilan melalui perantara BPSK, dimana BPSK berfungsi dan para pihak di beri kebebasan dalam menentukan hasil keputusannya.<sup>17</sup>

---

<sup>14</sup> Nurul Zuriah, *Metodologi Penelitian*, op.cit, hal. 173.

<sup>15</sup> Ulber Silalahi, *Metode Penelitian*, op.cit, hal. 312.

<sup>16</sup> Sophar Maru Hutagalung, 2012, *Praktik Peradilan Perdata dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*, (Jakarta: Sinar Grafika), hal. 331.

<sup>17</sup> Intan Nur Rahmawati dan Rukiyah Lubis, 2014, *Win-Win Solution Sengketa Konsumen* (Yogyakarta: Medpress Digital, Cet. 1), hlm. 76.

Oleh karena itu dalam proses mediasi mediator dituntut untuk mampu berperan dalam<sup>18</sup>: a. Menciptakan pertemuan yang kondusif, akrab dan terarah (fokus) pada substansi masalah; b. Mendekatkan persamaan kepentingan dan meminimalkan perbedaan kepentingan; c. Tidak mempromosikan diri sebagai orang yang memutuskan dan tidak menilai benar atau salah; d. Menawarkan usulan atau pilihan pemecahan masalah kepada para pihak; e. Turut membantu pelaksanaan akta kompromi yang dihasilkan; f. Menawarkan usulan atau pilihan yang dapat diterima oleh para pihak;

Proses penyelesaian sengketa dengan cara mediasi, yaitu<sup>19</sup>, 1. Mediasi dipimpin oleh seorang mediator; 2. Mediator menjelelaskan kepada para pihak terkait aturan dalam proses mediasi; 3. Mediator menjelaskan etika serta pencapaian dalam penanganan sengketa konsumen; 4. Mediator bertugas menjelaskan hak dan kewajiban berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen; 5. Mediator membuka ruang diskusi kepada para pihak untuk menjelaskan kronologis permasalahan secara bergantian; 6. Setelah mediasi dilakukan notulis membuat hasil mediasi dalam bentuk berita acara kemudian dibubuhkan tanda tangan dari pihak mediator, saksi, pelaku usaha serta konsumen; 7. Dalam proses penyelesaian sengketa kemampuan mediator untuk mendamaikan para pihak melalui musyawarah serta kekeluargaan sangat diutamakan; 8. Ketika putusan yang di tetapkan oleh mediator tidak disepakati oleh para pihak, maka diberi kesempatan untuk mengajukan keberatan; 9. Mediator memberi kesempatan kepada para pihak apabila tidak sepakat dengan putusan dalam proses penyelesaian sengketa, maka dapat mengajukan keberatan melalui Pengadilan Negeri setempat, kemudian kasasi melalui Mahkamah Agung; 10. Ketika telah terjadi kesepakatan oleh para pihak, maka saat itu pula penyelesaian sengketa berakhir atau selesai.

Dalam hal penyelesaian sengketa, BPSK seringkali menerima pengaduan terkait dengan pembiayaan konsumen. Pembiayaan konsumen terus mengalami perkembangan karena didukung dengan majunya teknologi. Oleh karena itu terus bermunculan lembaga yang dapat memberikan fasilitas dengan proses yang mudah bahkan tidak banyak membutuhkan terkait dengan pemenuhan atas permintaan konsumen dalam pembiayaan barang-barang yang bersifat konsumtif, seperti kendaraan bermotor berupa mobil ataupun motor. Dengan proses yang mudah, biaya ringan, pelayanan cepat, tidak bertele-tele serta tidak membutuhkan banyak waktu. Hal inilah yang mendorong masyarakat khususnya masyarakat menengah ke bawah atau penghasilan rendah menjadi mudah tergiur dan bahkan sistem pembiayaan ini menjadi

---

<sup>18</sup> Candra Irawan, 2010, *Aspek Hukum dan Mekanisme Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan (Alternative Dispute Resolution)*, (Bandung: Mandar Maju), hal. 44.

<sup>19</sup> Abdul Atsar dan ani Apriani, 2019, *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*, (Yogyakarta: Deepublish), hal. 92.

*primadona* di masyarakat, namun mereka tidak mempertimbangkan kemungkinan-kemungkinan terjadinya hal-hal yang menimbulkan masalah dikemudian hari seperti terjadinya kelalainan dalam pemenuhan hak dan kewajiban dari para pihak, hingga menimbulkan sengketa berkepanjangan<sup>20</sup>.

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di BPSK Kota Mataram umumnya penyelesaian sengketa konsumen menggunakan tiga cara yaitu penyelesaian dengan konsiliasi, penyelesaian dengan mediasi, dan penyelesaian dengan arbitrase. Dalam praktiknya, BPSK Kota Mataram dalam menangani setiap sengketa yang dilaporkan oleh konsumen menimbulkan pro dan kontra, karena keinginan konsumen dengan pelaku usaha seringkali bertentangan sehingga majelis BPSK terlebih dahulu melakukan pra sidang dalam proses beracaranya. Hal tersebut dilakukan guna memberikan ruang kepada para pihak untuk menjelaskan apa yang menjadi pokok permasalahan, apa yang menjadi tuntutan para pihak dan untuk menentukan cara penyelesaiannya.

Dari hasil wawancara serta observasi peneliti dengan para pihak di lapangan terkait dengan praktik mediasi antara konsumen dan pelaku usaha dalam pembiayaan mobil di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Mataram, sebagai berikut:

1. Uraian kasus dengan No. 13/BPSK/III/2017 antara Bapak Suhardi (pemohon) dengan *PT. Amanah Finance* (termohon).

Pihak pemohon menerima *over alih kredit* dari Sahli Pandi selaku konsumen yang menandatangani perjanjian. Dengan mobil *Pick Up Carry* sebagai objek jaminan dan di fasilitasi oleh lembaga pembiayaan *PT. Amanah Finance* dengan kontrak perjanjian selama 3 tahun (36 kali angsuran). Pada tanggal 1 September 2016, pemohon telah melunasi seluruh angsuran dan termohon menjanjikan BPKB keluar setelah satu bulan pelunasan, akan tetapi sampai dengan 2017 BPKB tersebut tidak dikeluarkan dengan alasan masih berada di kantor pusat Makassar. Dalam pelaporannya ke BPSK Kota Mataram, pemohon mengajukan tuntutan ganti rugi berupa pemberian BPKB mobil. Pemohon dan Termohon sepakat menyelesaikan sengketanya dengan cara mediasi.

Praktik mediasi yang digunakan dalam penyelesaian sengketa kasus di atas, maka dalam fakta persidangan di BPSK Kota Mataram, Suhardi menyatakan:

Penyelesaian sengketa dengan cara mediasi di BPSK Kota Mataram sudah efektif, bahkan Suhardi merasa sangat terbantu dengan adanya penyelesaian sengketa yang mengutamakan musyawarah untuk

---

<sup>20</sup> Endang Prasetyawati, 2013, "Konsep Hukum Pembiayaan Konsumen Di Masa Yang Akan Datang", *Yustisia* Vol.2 No.2 Mei - Agustus, hal. 31.



mencapai perdamaian antara dirinya dengan pihak PT. Amanah Finance. Lebih jauh Suhardi menjelaskan bahwa majelis BPSK telah melakukan proses penyelesaian dengan cara mediasi yang adil dan tidak memihak antara satu sama lain. Suhardi menambahkan bahwa dirinya diberikan kebebasan untuk bernegosiasi dengan pihak Amanah Finance.<sup>21</sup>

Maka, penyelesaian sengketa dengan cara mediasi terhadap kasus di atas telah sesuai dengan Pasal 30 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No.350/MPP/Kep/12/2001, membahas mengenai tata cara penyelesaian sengketa dengan cara mediasi.

2. Uraian kasus dengan No. 24/BPSK/V/2017 antara Ibu Yuni Maryuzim (pemohon) dengan *PT. Mandiri Tunas Finance* (termohon).

Bahwa pada tanggal 8 Desember 2017 pemohon mengajukan kredit 1 unit mobil daihatsu ayla di *PT. Mandiri Tunas Finance* (termohon) dengan DP sejumlah Rp 25.000.000 dan angsuran Rp 2.779.000 /bulan dalam jangka waktu kontrak selama 60 bulan. Dengan berjalannya waktu keadaan ekonomi pemohon tidak memungkinkan untuk dapat membayar angsuran sehingga terlambat pembayaran angsuran selama 3 bulan, namun pemohon telah melakukan i'tikad baik dengan tetap membayar sampai dengan /3 mei 2018. Pada akhirnya mobil tersebut di tarik oleh termohon. Sehingga pemohon melakukan pengaduan ke BPSK Kota Mataram dengan jenis tuntutan ganti rugi berupa pengambilan kembali mobil yang telah di cabut dan melanjutkan kredit. Dalam penyelesaian sengketa di BPSK Kota Mataram pemohon dan termohon sepakat dengan cara mediasi.

Berkaitan dengan praktik mediasi dalam fakta persidangan di BPSK Kota Mataram, Yuni Maryuzim menyatakan: Praktik mediasi di BPSK Kota Mataram sangat menjunjung tinggi aspek musyawarah dan kekeluargaan karena dalam menyelesaikan kasus Yuni sangat merasa terbantu dengan penyelesaian sengketa konsumen yang di lakukan melalui BPSK, sehingga ia merasa terbantu.<sup>22</sup> Maka praktik mediasi dalam kasus di atas dinilai baik dan sangat membantu peraturan serta teori yang ada, sehingga para majelis BPSK Kota Mataram dapat terus mempertahankan aspek musyawarah dan kekeluaragaan agar nantinya putusan yang dikeluarkan dapat menguntungkan kedua belah pihak. Hal

---

<sup>21</sup> SI, konsumen *PT. Amanah Finance*. Wawancara tanggal 13 Januari 2018, pukul 14.00 WITA.

<sup>22</sup> YM, konsumen *PT. Mandiri Tunas Finance*. Wawancara tanggal 12 November 2017, pukul 14.20 WITA.

ini sesuai dengan konsep dalam Pasal 39 Ayat 1 Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001<sup>23</sup>.

3. Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi yang dilakukan di BPSK Kota Mataram dalam kasus pembiayaan mobil, Ahmad bin Talibok menyatakan: Mediasi yang dilakukan di BPSK Kota Mataram, dalam kasus pembiayaan mobil sudah sangat luar biasa, karena sebagai pelaku usaha Ahmad merasa terbantu dalam menyelesaikan permasalahan konsumen. Ahmad menambahkan bahwa prosedur serta tata cara mediasi yang digunakan sesuai dengan apa yang tertera dalam UUPK, Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan serta teori-teori perlindungan konsumen.<sup>24</sup>
4. Menurut Haerani selaku wakil ketua BPSK Kota Mataram, berkaitan dengan mediasi yang dilakukan oleh majelis BPSK, bahwa: Proses penyelesaian sengketa di BPSK telah sesuai dengan tehnik dan prosedur, baik berdasarkan teori, Undang-undang Perlindungan Konsumen dan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK. Selanjutnya Haerani menambahkan bahwa pada umumnya prosedur penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK terdiri dari 3 (tiga) tahap, yaitu: Tahap Permohonan, tahap persidangan dan tahap putusan.<sup>25</sup>

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan, maka kesimpulan yang dapat di ambil bahwa mediasi yang dilakukan di BPSK Kota Mataram untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha dalam pembiayaan mobil, berjalan efektif dan sangat membantu para pihak menemukan jalan keluar terhadap sengketa yang terjadi. Namun tak jarang hasil putusan mediasi yang dikeluarkan oleh BPSK Kota Mataram justru tidak tercapai kesepakatan atau tidak menemukan jalan keluar. Selain itu prosedur serta tahapan-tahapan mediasi yang digunakan telah sesuai dengan hukum acara yang berlaku di BPSK Kota Mataram yaitu Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

---

<sup>23</sup> “Putusan majelis didasarkan atas musyawarah untuk mencapai mufakat, namun jika setelah diusahakan dengan sungguh-sungguh tidak dapat mencapai mufakat, maka putusan diambil dengan suara terbanyak”

<sup>24</sup> ABT, pelaku usaha di *PT. Astra Credit Companies (ACC)*. Wawancara tanggal 23 Januari 2018, pukul 11.40 WITA.

<sup>25</sup> Haerani, Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Mataram. Wawancara tanggal 8 Februari 2018, pukul 17.00 WITA.

## Faktor penyebab timbulnya sengketa pembiayaan mobil di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan di BPSK Kota Mataram terkait dengan faktor penyebab timbulnya sengketa antara konsumen dan pelaku usaha dalam pembiayaan mobil sebagian besar diakibatkan karena adanya *wanprestasi*. Tetapi sebaliknya ketika debitur *wanprestasi*<sup>26</sup>, beberapa pelaku usaha juga melakukan perbuatan melawan hukum. Terdapat 4 keadaan yang erat kaitannya dengan *wanprestasi*, yaitu: 1. Prestasi tidak dipenuhi; 2. Keterlambatan dalam pemenuhan prestasi; 3. Prestasi terpenuhi secara kurang baik; dan 4. Perjanjian dilakukan di luar dari perjanjian yang dibolehkan. Adapun akibat hukum *wanprestasi* diantaranya: a. diwajibkan kepada debitur memberikan ganti kerugian<sup>27</sup>; b. Perjanjian yang telah dilakukan dapat diminta pembatalannya oleh kreditur di pengadilan<sup>28</sup>; c. Kreditur diperbolehkan meminta untuk dipenuhinya janji ataupun dipenuhinya janji serta ganti rugi dan perjanjian dibatalkan dengan ganti kerugian<sup>29</sup>. Sedangkan pengertian dari perbuatan melawan hukum tidak terdapat pengaturan khusus di Kitab Undang-undang Hukum Perdata, yang berbunyi<sup>30</sup>: “*Tiap Perbuatan yang melawan hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk mengganti kerugian tersebut*”.

Dari rumusan di atas dapat disimpulkan bahwa terdapat unsur-unsur, sebagai berikut:<sup>31</sup> (a). terdapat perbuatan melawan hukum yang diartikan sebagai pelanggaran terhadap perundang-undangan dan lebih khususnya melanggar hak orang lain, adanya pertentangan dalam kewajiban hukum pelaku, bertolak belakang terhadap kesusilaan, bertolak belakang terhadap sikap kehati-hatian yang dianggap sepatutnya dalam masyarakat; (b). Timbulnya kesalahan; (c). Timbulnya kerugian; (d). Serta timbulnya hubungan timbal balik terkait perbuatan dan kerugian. Dapat dikatakan bahwa intisari dari penjelasan Pasal tersebut bahwa akibat dari perbuatan melawan hukum dapat terpenuhi apabila sesuai dengan syarat-syarat dalam ganti kerugian serta adanya unsur kesalahan dari pelaku.

---

<sup>26</sup> *Wanprestasi* artinya tidak memenuhi kewajiban sebagaimana ditetapkan dalam perikatan atau perjanjian.

<sup>27</sup> Pasal 1243 KUH Perdata

<sup>28</sup> Pasal 1266 KUH Perdata

<sup>29</sup> Pasal 1267 KUH Perdata

<sup>30</sup> Pasal 1365 KUH Perdata

<sup>31</sup> Djaja S. Meliala, 2007, *Perkembangan Hukum Perdata Tentang Benda dan Hukum Perikatan*, (Bandung: CV. Nuansa Aulia), hal. 111.

Berikut ini beberapa contoh *wanprestasi* dan perbuatan melawan hukum yang peneliti lakukan di lapangan, antara lain, perjanjian pembiayaan konsumen antara PT. Astra Credit Companies (ACC) Cabang Mataram dengan konsumen. Sebagaimana wawancara yang peneliti lakukan bersama dengan bapak Ahmad bin Talibok, selaku AR Management Head PT. ACC Cabang Mataram, Ahmad menyatakan: Bahwa perjanjian yang ada di dalam perusahaan pembiayaan sifatnya perjanjian baku. Artinya perjanjian tersebut memang telah dibuat secara sepihak oleh perusahaan pembiayaan. Perjanjian baku ini tidak hanya berlaku pada PT. ACC Finance, melainkan berlaku pula untuk semua lembaga pembiayaan lainnya. Ahmad menambahkan, sebelum isi perjanjian disepakati oleh pihak konsumen maka terlebih dahulu pihaknya menjelaskan point-point penting isi perjanjian, semisal mengenai jatuh tempo, denda, cara bayar, biaya administrasi dan bahkan konsumen diberikan photo copy perjanjian yang telah disepakati untuk dapat lebih lanjut di pahami. Selain itu, dalam akta kesepakatan yang telah di susun oleh pelaku usaha maka dalam point akhir pihak pelaku usaha telah memberikan kesimpulan atas keseluruhan isi kontrak perjanjian, sehingga lebih mempermudah konsumen dalam memahami. Lebih jauh, beliau menyatakan faktor penyebab timbulnya sengketa konsumen ialah adanya over alih kredit, kredit macet (penunggakan pembayaran), cash flow, dan mobil di gadaikan. Namun secara umum dan seringkali terjadi sengketa mengenai over alih kredit yang menyebabkan kredit macet (penunggakan pembayaran yang dilakukan oleh konsumen).<sup>32</sup>

Dalam perjanjian baku yang ditetapkan oleh lembaga pembiayaan, terdapat pasal yang menyatakan bahwa konsumen harus mengikuti dan mentaati isi perjanjian yang telah ditetapkan oleh pihak pelaku usaha. Sehingga apabila suatu hari terjadi *wanprestasi* timbul dari perbuatan konsumen, maka pelaku usaha memiliki hak untuk dapat menuntut pemenuhan perjanjian bahkan pemenuhan atas suatu perjanjian tersebut berikut dengan ganti kerugiannya, keadaan demikian ditentukan pula dalam Pasal 1267 KUHPerdara.

Namun, lain halnya dengan hasil penelitian yang peneliti lakukan di BPSK Kota Mataram, dalam perjanjian pembiayaan konsumen antara PT. ACC (Astra Credit Companies) Finance Cabang Mataram selaku pihak kedua dengan konsumen (Hj. Muslihati selaku pemohon/pihak pertama dan Ahmad Rapi,i selaku turut termohon/pihak ketiga) dalam pengaduannya ke BPSK Kota Mataram dengan perkara No. 09/BPSK/V/2016<sup>33</sup>:

Kasus ini bermula ketika pemohon melakukan kesepakatan untuk melakukan *over alih kredit* dengan pihak ketiga (Ahmad Rapi,i) atas sepengetahuan dan persetujuan dari pihak perusahaan yang dibuktikan dengan

---

<sup>32</sup> ABT. Wawancara tanggal 29 Januari 2018, pukul 11.40 WITA.

<sup>33</sup> Dokumen Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Mataram.

pembayaran angsuran yang ditagihkan kepada pemohon/pihak pertama (3 kali angsuran telah dibayar), serta diserahkannya syarat dan biaya balik nama sebesar Rp. 1.700.000 kepada Norman selaku karyawan perusahaan, akan tetapi Norman tidak menyerahkan biaya balik nama tersebut kepada termohon sehingga secara administratif pemohon tidak tercatat sebagai konsumen pengganti dari turut termohon. Selanjutnya dalam pelaksanaan pembayaran angsuran, pihak pertama melakukan penunggakan selama 3 bulan yang berujung pada penarikan unit kendaraan tersebut. Pihak pertama sudah menunjukkan i'tikad baik dengan datang ke perusahaan untuk melunasi seluruh tunggakan senilai Rp. 137.000.000. Namun pihak perusahaan menjawab bahwa keputusan ada pada manajemen pusat dan memberikan jangka waktu pelunasan paling lama 1 (satu) bulan. Belum mencapai waktu 1 (satu) bulan, ketika pemohon datang melunasi tunggakan tersebut unit kendaraan sudah di lelang tanpa adanya pemberitahuan kepada pihak pertama dan pihak ketiga yang secara administratif masih tercatat sebagai konsumennya.

Berkaitan dengan kasus di atas, maka sebagaimana ketentuan mengenai lembaga pembiayaan disebutkan bahwa<sup>34</sup>, *“Perusahaan pembiayaan yang melakukan pembiayaan konsumen untuk kendaraan bermotor dengan pembebanan jaminan fidusia wajib mendaftarkan jaminan fidusia dimaksud pada kantor pendaftaran fidusia, sesuai Undang-undang yang mengatur mengenai jaminan fidusia.”*

Jelas dalam ketentuan tersebut bahwa setiap objek jaminan fidusia maka harus didaftarkan terlebih dahulu ke kantor jaminan fidusia, kemudian kantor pendaftaran fidusia mengeluarkan sertifikat fidusia. Sebagaimana ketentuan Undang-Undang Jaminan Fidusia, dijelaskan<sup>35</sup>: *“Apabila debitur cidera janji, penerima fidusia mempunyai hak untuk menjual benda yang menjadi objek jaminan fidusia atas kekuasaannya sendiri”*. Mengenai penjualan objek jaminan fidusia maka dijelaskan<sup>36</sup>, *“Pelaksanaan penjualan obojek jaminan fidusia dilakukan setelah lewat waktu 1 (satu) bulan sejak diberitahukan secara tertulis oleh pemberi dan penerima fidusia kepada pihak-pihak yang berkepentingan dan diumumkan sedikitnya dalam 2 (dua) surat kabar yang beredar di daerah yang bersangkutan”*.

Sehingga jelas bahwa hasil penelitian peneliti bertentangan dengan Undang-undang dengan melakukan perbuatan melawan hukum. Mengingat pihak pelaku usaha melakukan pelelangan objek jaminan fidusia sebelum waktu yang ditentukan serta tidak melakukan pemberitahuan atau mengumumkan

---

<sup>34</sup> Pasal 1 Peraturan Menteri Keuangan No. 130/PMK.010/2012 tentang Pendaftaran Jaminan Fidusia bagi Perusahaan Pembiayaan yang Melakukan Pembiayaan Konsumen untuk Kendaraan Bermotor dengan Pembebanan Jaminan Fidusia.

<sup>35</sup> Pasal 15 Ayat 3 Undang-Undang Nomor 42 Tahun 1999 tentang Jaminan Fidusia.

<sup>36</sup> Pasal 29 ayat 2 Undang-Undang Nomor 42 Tahun 1999 tentang Jaminan Fidusia.

melalui surat kabar sebagaimana aturan yang ada dalam Kepmenperindag serta Peraturan Menteri Keuangan (PMK). Perjanjian pembiayaan antara PT. Otto Multiarta Cabang Mataram dengan konsumen. Maka berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Yudi selaku kepala administrasi PT. Otto Multiarta Cabang Mataram, beliau menyatakan<sup>37</sup>:

Mengenai masalah kontrak perjanjian bahwa sebelum konsumen menandatangani kontrak perjanjian, perusahaan menyebutkan kontrak perjanjian tersebut dengan *summary product* (ringkasan produk), dalam perjanjian ini segala sesuatu mengenai perjanjian tertera secara jelas dan rinci bahkan konsumen diberi untuk nantinya dibaca kemudian di pahami *pointer-pointer* penting dalam kontrak perjanjian. Berkaitan dengan penyebab timbulnya sengketa konsumen, seringkali konsumen melakukan gadai terhadap objek jaminan tanpa sepengetahuan pihak perusahaan serta *over alih kredit credit* yang dilakukan di bawah tangan tanpa melakukan konfirmasi kepada pelaku usaha, padahal ini telah diedukasi pihak pelaku usaha kepada konsumen bahwa tidak boleh dilakukan. Akan tetapi, pihak konsumen susah untuk dapat memahami ketentuan ini. Karena nantinya akan terkendala pada saat pengambilan BPKB (Bukti Pemilikan Kendaraan Bermotor).

Terhadap pengalihan sebagaimana perjanjian pembiayaan yang diperbuat debitur antara PT. Otto Multiarta Finance dengan konsumen terdapat klausula yang menyatakan bahwa salah satu kewajiban dari debitur adalah tidak mengalihkan kendaraan kepada pihak lain. Ketentuan ini ditegaskan dalam aturan perundang-undangan berkaitan dengan Jaminan Fidusia, sebagai berikut<sup>38</sup>:

Pemberi fidusia dilarang mengalihkan, menggadaikan, atau menyewakan kepada pihak lain benda yang menjadi objek jaminan fidusia yang tidak merupakan benda persediaan, kecuali dengan persetujuan tertulis terlebih dahulu dari penerima fidusia. Penerima fidusia tidak menanggung kewajiban atas akibat tindakan atau kelalaian pemberi fidusia baik yang timbul dari hubungan kontraktual atau yang timbul dari perbuatan melanggar hukum sehubungan dengan penggunaan dan pengalihan benda yang menjadi objek jaminan fidusia.

Mengacu pada ketentuan di atas jika hal tersebut terjadi, konsekuensinya kreditur secara sepihak dapat memutuskan kontrak dan kreditur berhak untuk menyatakan hutang jatuh tempo dan menuntut pelunasan atau jika debitur tidak melunasi hutang, kreditur berhak menuntut pengembalian atau mengambil kembali kendaraan dari debitur atau pemilik jaminan atau pihak lain

---

<sup>37</sup> YI selaku pelaku usaha dari perusahaan pembiayaan Otto Finance. Wawancara tanggal 6 Desember 2018, pukul 15.30 WITA.

<sup>38</sup> Pasal 23 dan 24 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 1999 tentang Jaminan Fidusia.

dengan cara langsung mengambil dari tempat dimana kendaraan berada tanpa melalui juru sita pengadilan atau peringatan lainnya. Terlebih jika pengalihan yang dilakukan debitur tanpa sepengetahuan perusahaan. Sehingga keadaan tersebut masuk dalam perbuatan cidera janji/*wanprestasi* yang seharusnya tidak boleh dilakukan oleh debitur karena di luar perjanjian.

Sama halnya dengan fakta yang peneliti dapatkan di BPSK Kota Mataram, dalam perjanjian pembiayaan antara *PT. Otto Multiartha Finance* Cabang Mataram selaku pihak kedua dengan konsumen (H. Saf'i Burhanuddin selaku pemohon/pihak pertama dan *PT. Otto Multiartha Finance* selaku termohon/pihak kedua) dalam pengaduannya ke BPSK Kota Mataram dengan perkara No. 37/BPSK/XII/2017<sup>39</sup>.

Kasus ini bermula ketika penggugat mengambil alih kredit satu unit mobil atas nama H. Kahfi yang dibeli oleh H. Saf'i Burhanuddin dari bapak Darwis yang menerima unit dari bapak Bambang Sugiarto dengan adanya fasilitas pembiayaan dari *PT. Otto Multiartha Finance* selaku tergugat. Berkaitan dengan over alih kredit tersebut maka hal ini telah diketahui oleh pihak tergugat, akan tetapi tidak di tindak lanjuti secara tertulis melainkan hanya secara lisan. Diketahui bahwa pihak penggugat telah melunasi seluruh angsuran pada bulan juli 2017, namun tergugat tidak dapat memberikan BPKB mobil dikarenakan bahwa penggugat bukan merupakan konsumen pihak tergugat yang bertanda tangan di kontrak perjanjian. Penggugat telah berusaha menghubungi bapak Darwis dan bapak Bambang namun tidak di respon sama sekali. Pada akhirnya penggugat melaporkan kasus ini ke BPSK Kota Mataram dengan tuntutan ganti rugi adanya pemberian BPKB mobil. Berkaitan dengan kasus tersebut maka, maka dijelaskan<sup>40</sup>, "*Pemberi fidusia dilarang mengalihkan, menggadaikan, atau menyewakan kepada pihak lain benda yang menjadi objek jaminan fidusia yang tidak merupakan benda persediaan, kecuali dengan persetujuan tertulis terlebih dahulu dari penerima fidusia*"

Dari uraian di atas, tampak bahwa sengketa konsumen antara *PT. Otto Multiartha Finance* dengan konsumen yang diadukan ke BPSK Kota Mataram adalah terkait dengan *over alih kredit* yang dilakukan debitur tanpa sepengetahuan kreditor yang berakibat saat pengambilan BPKB debitur akan dipersulit. Karena aturan pengambilan BPKB harus dilakukan oleh debitur yang menandatangani kontrak dengan perusahaan. Selain itu maka *over alih kredit* juga telah melanggar ketentuan dalam Undang-undang jaminan fidusia. Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, bahwa penyebab timbulnya sengketa pembiayaan konsumen di BPSK Kota Mataram, ialah adanya *wanprestasi* dan perbuatan melawan hukum. *wanprestasi* seringkali timbul akibat tidak

---

<sup>39</sup> Dokumen Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Mataram.

<sup>40</sup> Pasal 23 ayat 2 Undang-undang No. 42 Tahun 1999 tentang Jaminan Fidusia.

terpenuhinya perjanjian atas kesepakatan para pihak baik konsumen maupun pelaku usaha. Sedangkan perbuatan melawan hukum dalam kasus pembiayaan mobil seringkali dilakukan oleh pelaku usaha, dimana hal tersebut dilakukan akibat tidak adanya i'tikad baik dari pihak konsumen.

### **Mediasi Dalam Pembiayaan Mobil Perspektif Hukum Islam di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Mataram**

Perdamaian (*sulh*) dapat dikembangkan untuk menjadi metode dasar dalam penyelesaian sengketa. Kemampuan dalam penyelesaian sengketa yang diadopsi melalui nilai-nilai agama nantinya akan banyak memberikan kekuatan dalam memperoleh kesepakatan melalui perdamaian antar para pihak, disebabkan karena ajaran agama Islam memiliki nilai *universal* kemanusiaan. Sebagaimana yang dikemukakan oleh George E. Irani dan Nathan C. Funk, bahwa Al-Quran memiliki sejumlah prinsip dalam perdamaian yang nantinya dapat digunakan untuk menyelesaikan sengketa. Prinsip tersebut antara lain<sup>41</sup> "1. Keadilan; 2. Kesamaan; 3. Universal dan martabat manusia; 4. Penguatan sosial dengan berbuat baik; 5. Empati; dan 5. Menaruh perhatian terhadap orang lain".

Islam merupakan agama yang sangat menjunjung adanya perdamaian. Sehingga ditegaskan dalam firman-Nya Al-Qur'an surat an-Nisa' (4): 114.

لَا خَيْرَ فِي كَثِيرٍ مِّن نَّجْوَاهُمْ إِلَّا مَنْ أَمَرَ بِصَدَقَةٍ أَوْ مَعْرُوفٍ أَوْ إِصْلَاحٍ بَيْنَ النَّاسِ  
وَمَن يَفْعَلْ ذَلِكَ ابْتِغَاءَ مَرْضَاتِ اللَّهِ فَسَوْفَ نُؤْتِيهِ أَجْرًا عَظِيمًا

Terjemah:

Tidak ada kebaikan pada kebanyakan bisikan-bisikan mereka, kecuali bisikan-bisikan dari orang yang menyuruh (manusia) memberi sedekah, atau berbuat ma'ruf, atau mengadakan perdamaian di antara manusia. Dan barangsiapa yang berbuat demikian karena mencari keredhaan Allah, maka kelak kami memberi kepadanya pahala yang besar.

Prinsip yang di ungkapkan oleh ilmuwan tersebut di atas, bahwa pada dasarnya dalam penyelesaian sengketa baik berdasarkan hukum Islam ataupun hukum acara yang digunakan oleh BPSK Kota Mataram dari ke enam prinsip tersebut tidak secara keseluruhan diterapkan oleh BPSK. Sehingga hasil penelitian yang peneliti lakukan pada bab sebelumnya terdapat beberapa konsumen menyatakan bahwa mengenai keadilan pihak majelis BPSK Kota

<sup>41</sup> Syahrizal Abbas, *Mediasi dalam*, op.cit, hal. 125.



Mataram dinilai efektif, karena hasil mediasi antara konsumen dan pelaku usaha tercapai kesepakatan.

Prinsip keadilan ini di tegaskan pula oleh Allah swt. dalam firman-Nya Al-Qur'an surat an-Nisa' (4):58.

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴿٥٨﴾

Terjemah:

Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat.

Ayat di atas merupakan anjuran dari Allah swt. bahwa keadilan harus ditegakkan dalam segala hal terutama dalam hal menentukan hukum atau aturan. Sama halnya dalam melakukan penyelesaian sengketa maka, dianjurkan untuk seorang juru damai (mediator) dalam penyelesaian sengketa dapat berlaku adil kepada para pihak. Sengketa kehartabendaan timbul karena salah satu pihak ingkar terhadap perjanjian sebagaimana dalam kesepakatan pada akad. Bila salah satu atau kedua pihak yang terikat dalam kontrak itu tidak dapat dipenuhi kewajibannya, maka ia atau mereka menerima sanksi seperti yang sudah disepakati dalam akad dengan adanya keridhaan kedua belah pihak.<sup>42</sup>

Perdamaian dalam konsep Islam diawali dengan adanya akad maka apabila dikemudian hari para pihak mengingkari perjanjian, berhak di sanksi sesuai dengan kesepakatan, penyelesaian sengketa yang dilakukan di BPSK Kota Mataram salah satu penyebab timbulnya sengketa dari para pihak ialah karena adanya *cidera janji atau wanprestasi*, ini berkaitan dengan tidak dijalankannya perjanjian yang telah disepakati di awal sehingga timbul sengketa antara konsumen dan pelaku usaha khususnya dalam pembiayaan mobil. Akad yang telah di tunaikan oleh para pihak paling tidak memuat, keridhaan satu sama lain serta tidak mengandung unsur keterpaksaan sebagaimana dalam konsep *tijarah*.<sup>43</sup>

Perdamaian dalam Islam sangat mengutamakan adanya konsep ridha, dimana yang ridha dimaksud Allah ialah ketika segala sesuatu yang dikerjakan

<sup>42</sup> Nurul Ichsan Hasan, 2014, *Perbankan Syariah Sebuah Pengantar*, (Jakarta: GP Press Group), hal. 193.

<sup>43</sup> Hendi Suhendi, 2011, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Rajawali Pers), hal. 46.

dan dapat dijalankan sesuai dengan perintah dan ketentuan Allah, maka pada saat itulah timbul keridhaan Allah swt. Sehingga dalam penyelesaian sengketa dianjurkan untuk dapat menjunjung adanya kerelaan dari para pihak. Sebagaimana konsep akad yang telah di jelaskan di atas, maka dalam praktiknya bahwa mediasi di BPSK Kota Mataram telah melakukan hal yang sama dengan konsep tersebut. Salah satu contoh dalam kasus No. 13/BPSK/III/2017 antara Bapak Suhardi (konsumen) dengan *PT. Amanah Finance* (pelaku usaha). Jadi, dalam kasus ini konsumen menginginkan adanya pemberian BPKB kendaraan bermotor mengingat ia telah melunasi seluruh angsuran. Dengan kerelaan dan kesepakatan para pihak maka BPKB akhirnya diserahkan kepada konsumen. Sehingga dalam contoh kasus ini terlihat bahwa tanpa adanya kerelaan dan kesepakatan para pihak maka akan sulit nantinya menemukan titik temu.

Konsep *ridha* dalam mediasi, telah diterapkan oleh Rasulullah dalam Perjanjian Hudaibiyah. Dimana Rasulullah dalam Perjanjian Hudaibiyah memberikan gambaran sikap yang adil serta netral kepada kaum muslimin maupun kafir Quraisy terlebi saat negosiasi berlangsung, ditunjukkan pula unsur-unsur timbal balik dari para pihak yakni memberi serta menerima dari para pihak, oleh karena itu para pihak merasa diperlakukan sama. Konsep *sulh* dalam Islam sangat mengutamakan adanya ruang bagi para pihak untuk menciptakan perdamaian, menghentikan perselisihan serta mengukuhkan hubungan silaturahmi. Pemerintah Mesir telah menggunakan *sulh* sebagai jalan alternatif penyelesaian sengketa muamalah dan keluarga. Undang-undang Acara Mesir No. 13 Tahun 1968 mengharuskan adanya majelis *sulh* guna mengendalikan perdamaian dalam sengketa para pihak. Berdasarkan Undang-undang Acara Mesir, majelis *sulh* dapat digunakan di luar pengadilan ataupun di pengadilan. Masyarakat lebih banyak menggunakan *sulh* sebagai cara penyelesaian sengketa, ketimbang melalui proses hukum di pengadilan.

Islam sebagai bagian dari wadah perdamaian diharapkan dapat membawa perubahan-perubahan yang menjadikan seluruh umat di dunia merasa tenteram. Untuk dapat menyelesaikan dan menemukan jalan keluar atas konflik yang terjadi, maka Islam memiliki cara tersendiri yang dapat ditempuh oleh seluruh umat manusia dalam mencari solusi terhadap penyelesaian konflik. Salah satunya ialah (*sulh*) perdamaian berawal dari adanya akad atau perjanjian, dimana para pihak melakukan kesepakatan untuk mengakhiri sengketanya. Sebelum para pihak melakukan perdamaian maka terlebih dahulu mengetahui rukun-rukun perdamaian, sebagaimana di rumuskan oleh *jumhur ulama*, yaitu<sup>44</sup> “1. Adanya kedua belah pihak yang melakukan *sulh*; 2. Adanya lafal ijab dan kabul; 3. Adanya kasus yang dipersengketakan; dan 4. Adanya bentuk

---

<sup>44</sup> Syahrizal Abbas, *Mediasi dalam*, op.cit, hal. 207.

*perdamaian yang disepakati oleh kedua belah pihak*”. Apabila rukun-rukun tersebut terpenuhi maka perjanjian perdamaian di antara para pihak yang bersengketa telah berlangsung. Selanjutnya dalam perjanjian perdamaian yang terjadi timbul ikatan hukum dari para pihak yang artinya bahwa terdapat kewajiban yang harus dipenuhi dari perjanjian perdamaian yang telah disepakati. Lain halnya ketika dikemudian hari salah satu pihak tidak menjalankan kesepakatan tersebut, maka pihak yang merasa dirugikan dapat melayangkan tuntutan atas tidak dijalankan perjanjian perdamaian yang telah disepakati. Akan Hal tersebut didukung oleh pendapat Abdurrahman al-Jaziry yang mengungkapkan apabila qabul berbeda dengan ijab, maka perdamaian dinyatakan tidak sah.<sup>45</sup>

Dalam melakukan perjanjian perdamaian, hukum Islam mengatur syarat sah atas suatu perjanjian perdamaian diklasifikasikan sebagai berikut:<sup>46</sup>

1. Menyangkut subjek (pihak-pihak yang mengadakan perjanjian perdamaian)

Tentang subjek orang yang melakukan perdamaian haruslah orang yang cakap bertindak menurut hukum. Adapun orang yang cakap bertindak menurut hukum adalah orang yang telah dewasa menurut hukum. Orang yang melakukan perjanjian perdamaian, selain cakap bertindak menurut hukum, juga harus orang yang mempunyai kekuasaan atau mempunyai wewenang untuk melepaskan haknya atas hal-hal yang dimaksudkan dalam perdamaian tersebut.

2. Menyangkut objek perdamaian

Tentang objek perdamaian haruslah memenuhi ketentuan sebagai berikut:

- a. Berbentuk harta (dapat berupa benda berwujud seperti tanah dan dapat juga berupa benda tidak berwujud, seperti hak milik intelektual) yang dapat dinilai atau dihargai, dapat diserahterimakan, dan bermanfaat).
- b. Dapat diketahui secara jelas sehingga tidak melahirkan kesamaran dan ketidakjelasan, yang pada akhirnya dapat pula melahirkan pertikaian yang baru terhadap objek yang sama (sedangkan perdamaian memutus pertikaian untuk selamanya).

---

<sup>45</sup> Syahrizal Abbas, *Mediasi dalam, loc.cit.*, hal. 209.

<sup>46</sup> Suhrawardi K. Lubis.,Farid Wadji, 2012, *Hukum Ekonomi Islam*, (Jakarta: Sinar Grafik), hal. 193.

### 3. Persoalan yang boleh didamaikan

Tidaklah segala sesuatu persoalan dapat didamaikan (diadakan perjanjian perdamaian). Adapun persoalan atau pertikaian yang boleh atau dapat didamaikan hanyalah sebatas menyangkut hal-hal berikut:

- a. Pertikaian itu berbentuk harta yang dapat dinilai.
- b. Pertikaian itu menyangkut hak manusia yang boleh diganti.

Oleh karena itu peneliti dapat menarik kesimpulan dari praktik mediasi antara konsumen dan pelaku usaha dalam pembiayaan mobil di BPSK Kota Mataram dalam konsep hukum Islam terdapat beberapa konsep yang sejalan dengan konsep Islam, yaitu adanya kerelaan antara kedua belah pihak, majelis dalam memutus perkara harus didasarkan atas prinsip musyawarah mufakat antar para pihak dan menjunjung tinggi keadilan dalam memberikan putusan perdamaian antar para pihak. Serta tetap tunduk pada rukun, syarat dan prinsip dalam perdamaian. Namun, BPSK Kota Mataram menggunakan istilah dan aturan-aturan yang sesuai dengan hukum acaranya.

## KESIMPULAN

Dari hasil penelitian dan pembahasan di atas maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: *Pertama*, Mediasi antara konsumen dan pelaku usaha yang dilakukan BPSK Kota Mataram dalam penyelesaian sengketa pembiayaan mobil berjalan efektif. Namun, terdapat beberapa aspek yang harus lebih diperhatikan oleh BPSK Kota Mataram. Secara umum terdapat 12 tahapan dalam proses mediasi. Namun, pada dasarnya terdapat 3 tahapan khusus, yaitu: 1. Tahap Permohonan; 2. Tahap Persidangan; dan 3. Tahap Putusan. *Kedua*, penyebab timbulnya sengketa konsumen dalam kasus pembiayaan mobil yang ditangani di BPSK Kota Mataram sebagian besar karena adanya *wanprestasi* dan perbuatan melawan hukum. Dalam pelaksanaannya, terlepas apakah kesalahan atau kelalaian ada pada pelaku usaha maupun konsumen, pelaku usaha tetap bertanggung jawab dalam memberikan ganti rugi terhadap konsumen sesuai dengan kerugian yang sebenarnya. Sebaliknya konsumen juga tetap berusaha dalam pemenuhan prestasinya (janjinya). *Ketiga*, mediasi dalam konsep hukum Islam secara umum tidak menentukan adanya tahapan-tahapan khusus, namun harus memperhatikan rukun, syarat serta prinsip. Dimana ketentuan ini telah ditetapkan berdasarkan Al-Qur'an. Sehingga terdapat beberapa konsep dan aturan yang sejalan dengan praktik mediasi yang dijalankan di BPSK Kota Mataram yaitu adanya musyawarah dan kekeluargaan. Akan tetapi, secara teknis mediasi dalam penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Kota Mataram tetap mengacu pada hukum acara tersendiri mengingat segala bentuk proses ataupun tata cara penyelesaian sengketa konsumen di BPSK tunduk pada aturan hukum positif.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, Syahrizal (2011): *Mediasi dalam Hukum Syariah Hukum Adat dan Hukum Nasional*, Jakarta: Kencana.
- Amriani, Nurnaningsih (2012): *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan*, Jakarta: Rajawali Pers.
- Asikin, Zainal dan Amirudin (2016): *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Cet. 9, Jakarta: Rajawali Pers.
- Hasan, Nurul Ichsan (2014): *Perbankan Syariah Sebuah Pengantar*, Jakarta: GP Press Group,
- Hutagalung, Sophar Maru (2012): *Praktik Peradilan Perdata dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Irawan, Candra (2010): *Aspek Hukum dan Mekanisme Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan (Alternative Dispute Resolution)*, Bandung: Mandar Maju.
- Lubis, Rukiyah dan Intan Nur Rahmawati (2014): *Win-Win Solution Sengketa Konsumen*, Cet. 1, Yogyakarta: Medpress Digital.
- Meliala, Djaja S (2007): *Perkembangan Hukum Perdata Tentang Benda dan Hukum Perikatan*, Bandung: CV. Nuansa Aulia,.
- Nahrowi (2013): “Permasalahan Hukum Pembiayaan Leasing di Indonesia”, *Jurnal Cita Hukum UIN Syarif Hidayatullah*. No. 1. Vol. 1. Juni.
- Prasetyawati, Endang (2013): “Konsep Hukum Pembiayaan Konsumen Di Masa Yang Akan Datang”, *Yustisia* Vol.2 No.2 Mei – Agustus.
- Silalahi, Ulber (2010): *Metode Penelitian Sosial*, Bandung: PT Refika Aditama.
- Suhendi, Hendi (2011): *Fiqh Muamalah*, Jakarta: Rajawali Pers.
- Sunaryo (2014): *Hukum Lembaga Pembiayaan*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Tampi, Mariske Myeke dan Mia Hadiati (2017): ”Efektivitas Mediasi Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Di D.K.I Jakarta”. *Jurnal Hukum Prioris*. Vol. 6. No. 1.
- Usman, Rachmadi (2012): *Mediasi di Pengadilan dalam Teori dan Praktik*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Wadji, Farid dan Suhrawardi K. Lubis (2012): *Hukum Ekonomi Islam*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Zuriah, Nurul (2006): *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan Teori-Aplikasi*, Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang Nomor 42 Tahun 1999 tentang Jaminan Fidusia.
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata).

Kepmenperindang 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Peraturan Menteri Keuangan No. 130/PMK.010/2012 tentang Pendaftaran Jaminan Fidusia bagi Perusahaan Pembiayaan yang Melakukan Pembiayaan Konsumen untuk Kendaraan Bermotor dengan Pembebanan Jaminan Fidusia.