

BAB II

KAJIAN TEORITIK DAN KONSEP

A. KAJIAN TEORI

1. Teori Wanprestasi

Sudah menjadi kodratnya bahwa manusia harus hidup bermasyarakat dan saling membutuhkan satu sama lainnya, manusia sebagai makhluk sosial saling berinteraksi untuk memenuhi kebutuhan dalam hidupnya. Perdagangan atau jual beli juga merupakan bukti bahwa setiap manusia memiliki ketergantungan terhadap sesamanya. Setiap perdagangan atau jual beli setidaknya harus ada perjanjian, maksudnya adalah untuk melaksanakan prestasi, dan perjanjian merupakan undang-undang bagi pembuatnya, artinya bahwa siapapun yang mengadakan perjanjian maka ia harus melaksanakan isi dari perjanjian tersebut. Apabila ada pihak yang ingkar janji atau telah lalai dalam melaksanakan isi dari perjanjian tanpa adanya alasan-alasan yang dapat dibenarkan menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku maka ia dapat dianggap telah wanprestasi. Seseorang bisa dikatakan wanprestasi apabila melanggar suatu perjanjian yang telah disepakati dengan pihak lain. Maka tiada wanprestasi apabila tidak ada perjanjian sebelumnya.

Pendapat lain dikemukakan oleh Rutten dalam Prof. Purwahid Patrik yang menyatakan bahwa:

Perjanjian adalah perbuatan yang terjadi sesuai dengan formalitas-formalitas dari peraturan hukum yang ada tergantung dari persesuaian kehendak dua atau lebih orang-orang yang ditujukan untuk timbulnya akibat hukum dari kepentingan salah satu pihak atas beban pihak lain atau demi kepentingan masing-masing pihak secara timbal balik.

Pengertian perjanjian sebagaimana terdapat dalam Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menyatakan bahwa suatu perjanjian adalah suatu perbuatan satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih.⁷

Dalam pelaksanaan perjanjian, dapat terjadi wanprestasi yang berarti tidak memenuhi kewajiban yang telah ditetapkan bersama dalam perjanjian. Wanprestasi adalah suatu keadaan yang menunjukkan debitur tidak berprestasi (tidak melaksanakan kewajibannya) dan dapat dipersalahkan.

Menurut Yahya Harahap:

“Wanprestasi sebagai pelaksanaan kewajiban yang tidak tepat pada waktunya atau dilakukan tidak menurut selayaknya, sehingga menimbulkan keharusan bagi pihak debitur untuk memberikan atau membayar ganti rugi (*schadevergoeding*), atau dengan adanya wanprestasi oleh salah satu pihak, pihak yang lainnya dapat menuntut pembatalan perjanjian.⁸

Ganti rugi atas tindakan wanprestasi dalam Pasal 1243 KUHPerdata, yang menyatakan bahwa :

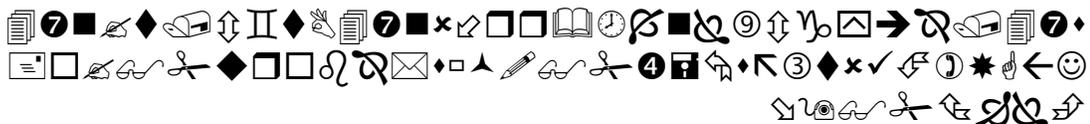
⁷Pasal 1338 ayat 1 KUH Perdata.

⁸<http://blogprinsip.blogspot.com/2015/05/wanprestasi-dan-akibat-akibatnya.html>, online 12.02.15

Penggantian biaya, rugi dan bunga karena tak dipenuhinya suatu perikatan, barulah mulai diwajibkan apabila yang berutang setelah dinyatakan lalai memenuhi perikatannya tetap melalaikannya, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dibuatnya, hanya dapat diberikan atau dibuat dalam tenggang waktu yang telah dilampaukannya”⁹

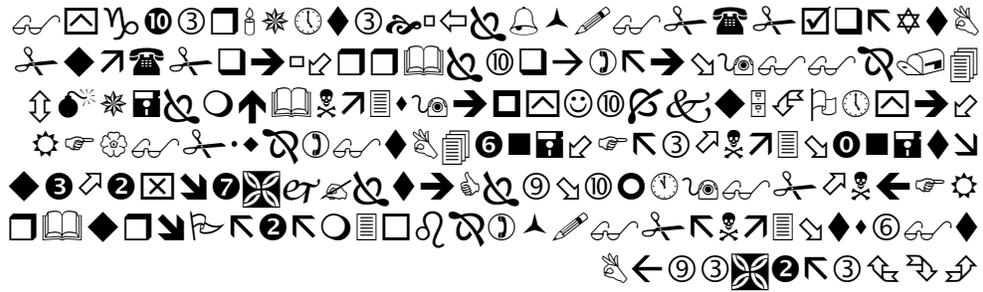
2. Teori Akad

Sebagai bukti universalitas dan syumuliah-nya, Islam telah meletakkan pondasi dan asas yang jelas pada setiap perilaku umatnya. Pondasi ini menjadi barometer untuk menentukan segala sesuatu apakah masih dalam koridor Islam atau tidak. Eksistensinya bukan untuk memenjarakan dan menekan hak manusia dalam bertindak, justru sebaliknya, ia dapat melindungi hak yang dizhalimi. Misalnya dalam persoalan riba, ia dilarangi dalam Islam karena hanya menguntungkan satu pihak saja, sementara pihak yang lain dirugikan. Dan secara garis besar, akad dalam Islam berpijak pada logika “saling meridhai dan tidak menzhalimi”. Melanggar prinsip ini berarti membatalkan akad yang ada. Sebagaimana di jelaskan dalam Al-Quran:



Aartinya: (Bukan demikian), sebenarnya siapa yang menepati janji (yang dibuat)nyadan bertakwa, Maka Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertakwa.

⁹Handri Raharjo, *Hukum Perjanjian di Indonesia*, Yogyakarta: Pustaka pelajar, 2009, h.19



Artinya: Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu. Dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu. (yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendaki-Nya.

Aqad (perjanjian) mencakup janji prasetia hamba kepada Allah dan Perjanjian yang dibuat oleh manusia dalam pergaulan sesamanya. Yakni janji yang telah dibuat seseorang baik terhadap sesama manusia maupun terhadap Allah. Pengertian akad dalam arti khusus yang dikemukakan ulama fiqh Perikatan yang ditetapkan dengan ijab qabul berdasarkan ketentuan syara' yang berdampak pada objeknya.

3. Teori Penyelesaian Sengketa

Dean G Pruitt dan Jeffrey Z. Rubin mengemukakan sebuah teori tentang penyelesaian sengketa. Ada 5 (lima), yaitu:

Pertama, *contending* (bertanding), yaitu mencoba menerapkan suatu solusi yang lebih disukai oleh salah satu pihak atas pihak yang lainnya. Kedua, *yielding* (mengalah), yaitu menurunkan aspirasi sendiri dan bersedia menerima kekurangan dari yang sebetulnya diinginkan. Ketiga, *problem solving* (pemecahan masalah), yaitu mencari alternative yang memuaskan dari kedua belah pihak. Keempat, *with drawing* (menarik diri), yaitu memilih meninggalkan situasi sengketa, baik secara

fisik maupun psikologis. Kelima *in action* (diam), yaitu tidak melakukan apa-apa.¹⁰

Para ahli antropologi hukum mengemukakan pendapatnya tentang cara-cara penyelesaian sengketa yang terjadi dalam masyarakat, baik dalam masyarakat tradisional maupun modern. Laura Nader dan Harry F. Todd Jr menerangkan 7 (tujuh) cara penyelesaian sengketa dalam masyarakat, yaitu:

- a. *Lumpingit* (membiarkan saja), oleh pihak yang merasakan perlakuan tidak adil, gagal dalam mengupayakan tuntutan. Dia mengambil keputusan untuk mengabaikan saja masalahnya atau isu-isu yang menimbulkan tuntutan dan dia meneruskan hubungan-hubungannya dengan pihak yang dirasakan merugikannya. Ini dilakukan karena berbagai kemungkinan seperti kurangnya faktor informasi tentang bagaimana proses mengajukan keluhan ke peradilan, kurangnya akses ke lembaga peradilan atau sengaja tidak diproses ke pengadilan karena diperkirakan bahwa kerugiannya lebih besar dari keuntungannya baik diprediksi dari sisi materi maupun psikologis.
- b. *Avoidance* (mengelak), yaitu pihak yang merasa dirugikan, memilih untuk mengurangi hubungan-hubungan dengan pihak yang merugikannya atau untuk sama sekali menghentikan hubungan tersebut, misalkan dalam hubungan bisnis hal serupa bisa saja terjadi. Dengan mengelak, maka masalah yang menimbulkan keluhan dielakkan saja.

¹⁰Dean G Pruitt & Z. Rubin, *Konflik Sosial*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004, h. 4-6.

Berbeda dengan pemecahan pertama (*lumping it*), dimana hubungan-hubungan berlangsung terus, hanya isunya saja yang dianggap selesai. Sementara dalam hal bentuk kedua (*avoidance*), yaitu pihak yang merasa dirugikan mengelakannya. Pada bentuk penyelesaian pertama hubungan pihak yang bersengketa tetap diteruskan, namun pada bentuk kedua hubungan kedua belah pihak yang bersengketa dapat dihentikan untuk sebagian atau untuk keseluruhan.

- c. *Coercion* (paksaan), pihak yang satu memaksakan pemecahan kepada pihak lain, ini bersifat unilateral. Tindakan yang bersifat memaksakan atau ancaman untuk menggunakan kekerasan, pada umumnya mengurangi kemungkinan penyelesaian secara damai.
- d. *Negotiation* (perundingan), kedua belah pihak yang berhadapan merupakan para pengambil keputusan. Pemecahan masalah yang dihadapi dilakukan oleh mereka berdua, mereka sepakat tanpa adanya pihak yang ketiga yang mencampurinya. Kedua belah pihak berupaya untuk saling menyakinkan, jadi mereka membuat aturan mereka sendiri dan tidak memecahkannya dengan bertitik tolak dari aturan-aturan yang ada.
- e. *Mediation* (mediasi), pihak ketiga yang membantu kedua belah pihak yang berselisih pendapat untuk menemukan kesepakatan. Pihak ketiga ini dapat ditentukan oleh kedua belah pihak yang bersengketa, atau ditunjukkan oleh pihak yang berwenang untuk itu. Apakah mediator hasil

pilihan kedua belah pihak, atau karena ditunjuk oleh orang yang mempunyai kekuasaan, kedua belah pihak yang bersengketa harus setuju bahwa jasa-jasa seorang mediator akan digunakan dalam upaya mencari pemecahan. Dalam masyarakat kecil (paguyuban) bisa saja tokoh-tokoh yang berperan sebagai mediator juga berperan sebagai arbitrator dan sebagai hakim.

- f. *Arbitration* (Arbitrase), yaitu dua belah pihak yang bersengketa sepakat untuk meminta perantara kepada pihak ketiga, arbitrator dan sejak semula telah setuju bahwa mereka akan menerima keputusan dari arbitrator tersebut.
- g. *Adjudication* (peradilan), yaitu pihak ketiga yang mempunyai wewenang untuk mencampuri pemecahan masalah, lepas dari keinginan para pihak yang bersengketa. Pihak ketiga itu juga berhak membuat keputusan dan menegakkan keputusan itu artinya pihak ketiga berupaya bahwa keputusan itu dilaksanakan.¹¹

Ketujuh cara ini dapat dibagi menjadi tiga cara penyelesaian sengketa yaitu tradisional, *alternative dispute resolution* (ADR) dan pengadilan. Cara tradisional adalah *lumping it* (membiarkannya), *avoidance* (mengelak) dan *coercion* (paksaan). Ketiga cara tersebut tidak dapat ditemukan dalam perundang-

¹¹Laura Nader & Harry F. Todd Jr, *The Disputing Process Law in Ten Societies*, New York: Columbia University Press, 1978, h. 9-11.

undangan. Yang termasuk dalam penyelesaian sengketa dengan menggunakan ADR adalah perundingan (*negotiation*), mediasi dan arbitrase.

KetigacarainiterdapatdalamUndang-UndangNomor 30 tahun 1999 tentangArbitrasedanAlternatifPilihanPenyelesaianSengketa, sedangkanpenyelesaiansengketa di pengadilan dikenal dengan hukum acara.¹²

4. Teori Keadilan

Dalam filsafat hukum, teori-teori hukum alam sejak Socrates hingga Francois Geny, tetap mempertahankan keadilan sebagai mahkota hukum. Teori Hukum Alam mengutamakan “*the search for justice*”.¹³ Terdapat macam-macam teori mengenai keadilan dan masyarakat yang adil. Teori-teori ini menyangkut hak dan kebebasan, peluang kekuasaan, pendapatan dan kemakmuran. Diantara teori-teori itu dapat disebut: teori keadilan Aristoteles dalam bukunya *nicomachean ethics*, teori keadilan sosial John Rawl dalam bukunya *a theory of justice* dan juga Ahmad Ali dalam menguak Teori Hukum dan teori Peradilan.

Upaya damai dalam ilmu Fiqh dikenal dengan istilah sulhu, yaitu suatu perjanjian dalam memutuskan persoalan antara dua pihak yang berselisih, upaya damai tersebut biasanya ditempuh dengan musyawarah untuk mencapai mufakat diantara pihak yang berselisih. Dengan musyawarah yang mengendapkan prinsip-prinsip syari’at, diharapkan apa

¹²Ibid, h. 11-12

¹³Theo Huijber, *Filsafat Hukum Dalam Lintasan Sejarah*, Cet. Ke VIII, Yogyakarta: Kanisius, 1995, h. 196

yang menjadi persoalan para pihak dapat diselesaikan. Selain itu ajaran fiqh juga menyarankan untuk membentuk kekuasaan kehakiman melalui pengangkatan para hakim (Qadhi).¹⁴

Pandangan Aristoteles tentang keadilan terdapat dalam karyanya *nichomachean ethics*, *politics*, dan *rethoric*. Lebih khususnya, dalam buku *nicomachean ethics*, buku itu sepenuhnya ditujukan bagi keadilan yang berdasarkan filsafat umum Aristoteles, mesti dianggap sebagai inti dari filsafat hukumnya, karena hukum hanya bisa ditetapkan dalam kaitannya dengan keadilan. Yang sangat penting dari pandangannya ialah pendapat bahwa keadilan mesti dipahami dalam pengertian kesamaan.¹⁵

Pada dasarnya proses keadilan adalah suatu proses yang tak pernah terselesaikan, tetapi merupakan proses yang senantiasa melakukan reproduksi dirinya sendiri, dari generasi ke generasi, dan terus mengalami perubahan yang merupakan panggilan yang berani dan terbaik. Meski demikian Achmad Ali juga menyatakan bahwa yang namanya “keadilan” sempurna itu tidak ada, yang ada hanyalah sekadar pencapaian dalam kadar tertentu. Artinya yang dimaksud “keadilan” adalah kelayakan.

Pandangan terakhir Achmad Ali menyatakan, bahwa:

Apakah sesuatu itu adil (*rechtvaardig*), lebih banyak tergantung pada *rechtmatigheid* (kesesuaian dengan hukum) pandangan pribadi

¹⁴Ibid, h. 198.

¹⁵Carl Joachim Friedrich, *Filsafat Hukum Perspektif Historis*, Bandung: Nuansya dan Nusamedia, 2004, h. 25.

seorang penilai. Kiranya lebih baik tidak mengatakan: “itu adil”. Tetapi mengatakan: “Hal itu saya anggap adil”. Memandang sesuatu itu adil merupakan suatu pendapat mengenai nilai secara pribadi.¹⁶

Disela mengemukakan pandangannya Achmad Ali, juga menampilkan pandangan yang kontra tentang konsep keadilan di atas, antara lain pakar hukum Indonesia, Sudikno Mertokusumo mengungkapkan bahwa:

“Kalau dikatakan bahwa hukum itu bertujuan untuk mewujudkan keadilan, itu berarti hukum itu identik atau tumbuh dengan keadilan. Hukum tidaklah identik.... dengan demikian teori etis berat sebelah”.

Satjipto Rahardjo menuliskan bahwa :

Sekalipun hukum itu dihadapkan kepada pertanyaan-pertanyaan yang praktis, yaitu tentang bagaimana sumber-sumber daya itu hendak dibagikan dalam masyarakat, tetapi ia tidak bisa terlepas dari pemikiran yang lebih abstrak yang menjadi landasannya, yaitu pertanyaan tentang “mana yang adil” dan “apa keadilan itu”. Tatanan sosial, sistem sosial, dan hukum, tidak bisa langsung menggarap hal tersebut tanpa diputuskan lebih dahulu tentang konsep keadilan oleh masyarakat yang bersangkutan. Kita juga mengetahui bahwa keputusan ini tidak bisa dilakukan oleh subsistem sosial, melainkan oleh subsistem budaya, seperti ditunjukkan dalam bagian sibernetika di muka.¹⁷

5. Teori Konflik

Menurut teori konflik, masyarakat disatukan dengan “paksaan”.

Maksudnya, keteraturan yang terjadi di masyarakat sebenarnya karena

¹⁶Achmad Ali, *Mengungkap Teori Hukum (legal teori) dan Teori Keadilan (Judicial Prudence) termasuk Interpretasi Undang-Undang (Legis Prudence)*, Vol-1 Jakarta: Kencana, Cet-1, 2009, h. 222.

¹⁷Ibid, h. 223.

adanya paksaan (*koersi*). Oleh karena itu, teori konflik lekat hubungannya dengan dominasi, koersi, dan power.

Teori konflik adalah teori yang memandang bahwa perubahan sosial tidak terjadi melalui proses penyesuaian nilai-nilai yang membawa perubahan, tetapi terjadi akibat adanya konflik yang menghasilkan kompromi-kompromi yang berbeda dengan kondisi semula. Teori ini didasarkan pada pemilikan sarana- sarana produksi sebagai unsur pokok pemisahan kelas dalam masyarakat. Teori konflik muncul sebagai reaksi dari munculnya teori struktural fungsional.

Konflik mempunyai paradigma kontemporer yaitu: (1) konflik dapat dihindarkan, (2) konflik disebabkan oleh banyak sebab karena struktur organisasi, perbedaan tujuan, perbedaan persepsi, nilai-nilai pribadi, dan sebagainya, (3) konflik dapat membantu atau menghambat pelaksanaan organisasi (masyarakat) dalam berbagai derajat, (4) tugas manajemen/pemimpin adalah mengelola tingkat dari konflik dan penyelesaiannya, (5) pelaksanaan kegiatan organisasi yang optimal membutuhkan tingkat konflik yang moderat.¹⁸

Konflik dapat menempatkan dan menjaga garis batas antara dua atau lebih kelompok. Konflik dengan kelompok lain dapat memperkuat

¹⁸Munir fuady, *Sosiologi Kontemporer Interaksi Kekuasaan, dan Masyarakat, Cet, I* Bandung: PT. Citra aditia bakti, 2007, h. 96

kembali identitas kelompok dan melindunginya agar tidak lebur ke dalam dunia sosial di sekelilingnya.

PenjelasantentangteorikonflikSimmelsebagaiberikut:

Simmel memandang pertikaian sebagai gejala yang tidak mungkin dihindari dalam masyarakat Struktur sosial dilihatnya sebagai gejala yang mencakup pelbagai proses asosiatif dan disosiatif yang tidak mungkin terpisah- pisahkan, namun dapat dibedakan dalam analisa.¹⁹

Konflik merupakan proses yang bersifat instrumental dalam pembentukan, penyatuan dan pemeliharaan struktur sosial.

B. KAJIAN KONSEP

1. Beberapa Konsep Terkait Dengan Tema Penelitian

- a. Istilah Persepsi,dalam kamus bahasa Indonesia adalah sudut pandanag manusia dalam memilih opini kepercayaan. Persepsi adalah pengamatan, daya memahami, tanggapan, peninjauan atau tinjauan dan pandangan.²⁰ Persepsi adalah proses pemahaman, sudut pandang, pemberian makna (jawaban) mengenai realitas yang ditangkap oleh pengalaman indera seseorang atau suatu informasi terhadap stimulus (pemicu atau rangsangan).²¹

Biasanya tiap orang mempunyai pemahaman dan sudut pandang yang berbeda dan bisa berubah-ubah seiring berjalannya waktu.

Hal ini disebabkan oleh adanya perbedaan metode atau cara yang

¹⁹Soerjono Soekanto; *Sosiologi Suatu Pengantar*, Edisi Baru, Jakarta : Rajawali Pers, 2009, h.

²⁰Depdikbud, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakaeta: BalaiPustaka, 1991, h. 506.

²¹Ibid, h. 622.

digunakan dalam melihat dan memahami sesuatu (secara luas) yang dijadikan sebagai objek pengamatan.

- b. Istilah Masyarakat, (sebagai terjemahan istilah *society*) adalah sekelompok orang yang membentuk sebuah sistem semi tertutup (atau semi terbuka), dimana sebagian besar interaksi adalah individu-individu yang berada dalam kelompok tersebut. Kata masyarakat sendiri berakar dari bahasa Arab, *musyaraka*. Lebih abstraknya, sebuah masyarakat adalah suatu jaringan hubungan-hubungan antar entitas-entitas. Masyarakat adalah sebuah komunitas yang interdependen (saling tergantung satu dengan yang lain). Umumnya, istilah masyarakat digunakan untuk mengacu sekelompok orang yang hidup bersama dalam satu komunitas tertentu.

Menurut Syaikh Taqyudin An-Nabhani, sekelompok manusia dapat dikatakan sebagai sebuah masyarakat apabila memiliki pemikiran, perasaan, serta sistem/aturan yang sama. Dengan kesamaan-kesamaan tersebut, manusia kemudian berinteraksi sesama mereka berdasarkan kemaslahatan.²²

Dengan demikian, maka yang dimaksud dengan Persepsi masyarakat di sini adalah pendapat masyarakat dalam menyampaikan argumennya pada saat wawancara dalam penelitian ini berlangsung.

²²<http://id.wikipedia.org/wiki/masyarakat>, online 14.02.2015

- c. Istilah Konsumen, dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia 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. Jika tujuan pembelian produk tersebut untuk dijual kembali (Jawa: *kulakan*), maka disebut pengecer atau *distributor*.²³

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. Konsumsi, dari bahasa Belanda *consumptie*, ialah suatu kegiatan yang bertujuan mengurangi atau menghabiskan daya guna suatu benda, baik berupa barang maupun jasa, untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan secara langsung. Pada masa sekarang ini bukan suatu rahasia lagi bahwa sebenarnya konsumen adalah raja sebenarnya, oleh karena itu produsen yang memiliki prinsip *holistic marketing* sudah seharusnya memperhatikan semua yang menjadi hak-hak konsumen.²⁴

Pengertian Konsumen Menurut UU Perlindungan Konsumen sesungguhnya dapat terbagi dalam tiga bagian, terdiri atas: 1) Konsumen dalam arti umum, yaitu pemakai, pengguna dan/atau pemanfaat barang dan/atau jasa untuk tujuan tertentu, 2) Konsumen

²³<http://id.wikipedia.org/wiki/Konsumen>, online 18.02.2015

²⁴<http://jurnal-sdm.blogspot.com/segmentasi-pasar-definisi-manfaat-dan.html>, online 05.01.15

antara, yaitu pemakai, pengguna dan/atau pemanfaat barang dan/atau jasa untuk diproduksi (produsen) menjadi barang/jasa lain atau untuk memperdagangkannya (distributor), dengan tujuan komersial. Konsumen antara ini sama dengan pelaku usaha,³⁾ Konsumen akhir, yaitu pemakai, pengguna dan/atau pemanfaat barang dan/atau jasa konsumen untuk memenuhi kebutuhan diri sendiri, keluarga atau rumah tangganya dan tidak untuk diperdagangkan kembali.

Pengertian Konsumen menurut Philip Kotler dalam bukunya *Principles Of Marketing* adalah semua individu dan rumah tangga yang membeli atau memperoleh barang atau jasa untuk dikonsumsi pribadi.²⁵

Dalam pengertian konsumen terdapat sebuah Psikologi konsumen yaitu *the study of consumer behavior in a relation environment*,

dimana pada psikologi konsumen membahas tingkah laku individu sebagai konsumen.

Psikologi konsumen merupakan psikologi ekonomi dalam pengertian mikro.

Perilaku konsumen adalah studi mengenai individu,

kelompok atau organisasi dan proses-proses yang dilakukan dalam memilih, menentukan, mendapatkan, menggunakan, dan menghentikan pemakaian produk, jasa, pengalaman, atau ide

²⁵Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 08 tahun 1999 Pasal 1 angka 2.

untuk memuaskan kebutuhan serta dampak proses-proses tersebut terhadap konsumen dan masyarakat.

Definisi lain dari psikologi konsumen adalah kegiatan bersibuk diris e cara luas dimana manusia sebagai konsumen dari barang dan jasa. Sasaran utama dari psikologi konsumen itu adalah perilaku konsumen, misalnya dengan keadaan dan alasannya seseorang tersebut menentukan pilihannya. Karena sasaran utamanya menjelaskan perilaku maka di samping psikologi konsumen juga digunakan istilah perilaku konsumen.²⁶

- d. Istilah Wanprestasi, Sebelum meninjau wanprestasi ada baiknya terlebih dahulu kita mengenal yang dimaksud dengan prestasi. Dalam suatu perjanjian, pihak-pihak yang bertemu saling mengungkapkan janjinya masing-masing dan mereka sepakat untuk mengikatkan diri satu sama lain dalam Perikatan untuk melaksanakan sesuatu. Pelaksanaan sesuatu itu merupakan sebuah prestasi, yaitu yang dapat berupa, 1) Menyerahkan suatu barang (penjual menyerahkan barangnya kepada pembeli dan pembeli menyerahkan uangnya kepada penjual), 2) Berbuat sesuatu (karyawan melaksanakan pekerjaan dan perusahaan membayar upahnya). 3) Tidak berbuat sesuatu (karyawan tidak bekerja di tempat lain selain di perusahaannya sekarang bekerja).

Istilah wanprestasi berasal dari bahasa Belanda yang berarti prestasi buruk. Wanprestasi dapat berupa tidak melaksanakan apa yang

²⁶<https://aditnobaka.wordpress.com/2015/01/13/pengertian-konsumen>, online 14.01.15

diperjanjikan, melaksanakan yang diperjanjikan tapi tidak sebagaimana mestinya, melaksanakan apa yang diperjanjikan tapi terlambat, melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukan.²⁷ Wanprestasi (*breach of contract*) adalah pelanggaran atau kegagalan untuk melaksanakan ketentuan kontrak atau perjanjian yang mengikat secara hukum.

Ada dua jenis wanprestasi yaitu, 1) Wanprestasi total (*total breach*), Pada wanprestasi total, pelaksanaan kontrak sudah tidak mungkin dilaksanakan, 2) Wanprestasi parsial (*partial breach*), pada wanprestasi parsial pelaksanaan kontrak masih mungkin. Selain itu juga, bentuk keadaan wanprestasi ada dua macam: 1) Tidak terpenuhinya prestasi sama sekali, 2) Ada prestasi, tetapi tidak sesuai dengan harapan, 3) Memenuhi prestasi, tetapi tidak tepat waktunya (terlambat) dari waktu yang telah dijanjikan, 4) Melakukan sesuatu yang menurut perikatan/perjanjian tidak boleh dilakukan, demi tercapainya suatu prestasi. Seorang kreditur baru dikatakan wanprestasi apabila dia telah diberikan somasi dan pengadilan yang akan memutuskan, apakah kreditur wanprestasi atau tidak.

Pakar hukum pidana Yahya Harahap mengartikan wanprestasi dengan pelaksanaan kewajiban yang tidak tepat pada waktunya atau

²⁷Abdul Rasyid Saliman, *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan*, cet. ke 3, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2007, h. 49

dilakukan tidak menurut selayaknya. Pihak yang merasadirugikanakibatadanyawanprestasisamenuntutpemenuhanperjanjian, pembatalanperjanjian, ataumemintangikerugianpadakreditur.

Gantikerugiannyabisameliputibiaya yang nyata-nyatatelahdikeluarkan, kerugian yang timbulakibatwanprestasitersebut, sertabunga.Pengertian bunga di sini adalah hilangnya keuntungan yang sudah diperkirakan atau dibayangkan oleh debitur seandainya tidak terjadi wanprestasi. Kewajibankredituruntukmembayargantirugitidaksertamertatimbulpada atdirinyalalai.Karenaitu, harusadapernyataanlalaiterlebihdahulu yang disampaikanolehkrediturkedebitur.²⁸

Untuk menghindari celah yang mungkin bisa dimanfaatkan debitur, ada baiknya kreditur membuat secara tertulis pernyataan lalai tersebut atau bila perlu melalui suatu peringatan resmi yang dibuat oleh juru sita pengadilan.²⁹

- e. IstilahPenyelesaian Sengketa, pada prinsipnya penegakan hukum hanya dilakukan oleh kekuasaan kehakiman (*judicial Power*) yang secara konstitusional lazim disebut badan yudikatif (Pasal 24 UUD 1945). Dengan demikian, maka yang berwenang memeriksa dan mengadili sengketa hanya badan peradilan yang bernaung di bawah kekuasaan

²⁸Pasal1238 joPasal 1243 KUHPerdato

²⁹<http://blajarhukumperdata.blogspot.com/anprestasi.html>, online 20.11.14

kehakiman yang berpuncak di Mahkamah Agung. Pasal 2 UU No. 14 Tahun 1970 secara tegas menyatakan bahwa yang berwenang dan berfungsi melaksanakan peradilan hanya badan-badan peradilan yang dibentuk berdasarkan undang-undang. Diluar itu tidak dibenarkan karena tidak memenuhi syarat formal dan *official* serta bertentangan dengan prinsip *under the authority of law*.³⁰

Namun berdasarkan Pasal 1851,1855,1858 KUHPerdara, Penjelasan Pasal 3 UU No. 14 Tahun 1970 serta UU No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, maka terbuka kemungkinan para pihak menyelesaikan sengketa dengan menggunakan lembaga selain pengadilan (*non litigasi*), seperti arbitrase atau perdamaian (*islah*).³¹

- f. Adapun yang dimaksud dengan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen disingkat sebagai BPSK adalah salah satu lembaga peradilan konsumen berkedudukan pada tiap Daerah Tingkat II kabupaten dan kota di seluruh Indonesia sebagaimana diatur menurut Undang-undang No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bertugas utama menyelesaikan persengketaan konsumen di luar lembaga pengadilan umum, BPSK beranggotakan unsur perwakilan aparatur pemerintah, konsumen dan pelaku usaha atau produsen yang diangkat

³⁰Mardani, *Hukum Ekonomi Syari'ah*. h. 97

³¹Romli Atmasasmita, *Pengantar Hukum Kejahatan Bisnis*, Edisi 2, Jakarta: Predana Media, 2003, h. 25

atau diberhentikan oleh Menteri, dalam menangani dan mengatur permasalahan konsumen, BPSK memiliki kewenangan untuk melakukan pemeriksaan atas kebenaran laporan dan keterangan dari para pihak yang bersengketa, melihat atau meminta tanda bayar, tagihan atau kuitansi, hasil test lab atau bukti-bukti lain, keputusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) bersifat mengikat dan penyelesaian akhir bagi para pihak.³²

BPSK adalah singkatan dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, yang mempunyai tugas menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan dan juga melakukan pengawasan terhadap pencantuman Klausula Baku.

Tugas BPSK melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi; memberikan konsultasi perlindungan konsumen; melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku; melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-undang No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen; menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen; melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen; memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran

³²Undang-undang No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

terhadap perlindungan konsumen; memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-undang No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen; meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang atau pihak yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen; mendapatkan, meneliti dan atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan atau pemeriksaan; memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen; memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen; menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-undang ini.³³

Kewenangan untuk menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen membentuk majelis harus ganjil dan sedikit-dikitnya berjumlah anggota majelis tiga orang terdiri dari seorang ketua merangkap anggota, seorang wakil ketua merangkap anggota, dan seorang anggota, majelis ini terdiri mewakili semua unsur yaitu unsur pemerintah, unsur konsumen, dan

³³R. Subekti, *Hukum Acara Perdata*, Bandung: Bina Cipta, 1989, h. 130.

unsur pelaku usaha serta dibantu oleh seorang panitera dan putusan majelis bersifat final dan mengikat.³⁴

- g. Istilah Sengketa disini dimaksudkan berawal dari suatu konflik. Dimana ada sengketa pasti disitu ada konflik. Begitu banyak konflik dalam kehidupan sehari-hari. Entah konflik kecil, ringan bahkan konflik yang besar dan berat. Hal ini dialami oleh semua kalangan. Karena hidup ini tidak lepas dari permasalahan. Tergantung bagaimana kita menyikapinya. Dengan cara lapangkah, atau bahkan cara yang kasar dan merugikan orang lain. Tentu kita harus profesional menyikapi semua ini demi kelangsungan hidup yang harmonis tentram dan nyaman, dan tentu tidak untuk merugikan orang lain. Berikut adalah pengertian dari sengketa itu sendiri, menurut kamus bahasa Indonesia, Ali Achmad, Winardi.
- a) Pengertian Sengketa Dalam KBBI sengketa berarti pertentangan atau konflik, Konflik berarti adanya oposisi atau pertentangan antara orang dengan orang, kelompok dengan kelompok, atau organisasi dengan organisasi terhadap satu objek permasalahan.³⁵
- b) Pengertian Sengketa Menurut Ali Achmad adalah pertentangan antara dua pihak atau lebih yang berawal dari persepsi yang berbeda

³⁴Zaim Saidi et. al., *Menuju Mahkamah Keadilan*, Jakarta: Piramedia, 2003, h. 40.

³⁵<http://Lib.Uin-Malang.ac.id>, online 15.02.15

tentang suatu kepentingan atau hak milik yang dapat menimbulkan akibat hukum bagi keduanya.

- c) Pengertian sengketa Menurut Winardi adalah Pertentangan atau konflik yang terjadi antara individu dengan individu atau kelompok dengan kelompok yang mempunyai hubungan atau kepentingan yang sama atas suatu objek kepemilikan, yang menimbulkan akibat hukum antara satu dengan yang lain.³⁶

Dari beberapapendapat di atas bahwa Sengketa adalah perilaku pertentangan antara kedua orang atau lembaga atau lebih yang menimbulkan suatu akibat hukum dan karenanya dapat diberikan sanksi hukum bagi salah satu diantara keduanya.

2. Ketentuan Tentang Penyelesaian Wanprestasi Menurut UU dan Hukum Ekonomi Syariah.

- a. Penyelesaian wanprestasi menurut Undang-Undang

Wanprestasi berdasar pasal 1238 BW si berhutang adalah lalai, apabila ia dengan surat perintah atau dengan sebuah akta sejenis itu telah dinyatakan lalai dengan lewatnya waktu yang ditentukan. Penetapan lalai ini merupakan surat teguran dari debitur kepada kreditur dengan tujuan memberitahukan kapan selambat-lambatnya kreditur harus memenuhi prestasinya. Manakala sudah dilakukan somasi/teguran

³⁶Romli Atmasasmita, *Pengantar Hukum Kejahatan Bisnis*, h. 27

berkali-kali kreditur tetap tidak mau memenuhi prestasi yang telah disepakati bersama, maka ia harus menanggung segala akibat yang merugikan yang disebabkan oleh tidak dipenuhinya prestasi.

Pemberian jangka waktu itu penting sebab jika tidak ditentukan batas sampai tanggal berapa kreditur paling lambat harus telah memenuhi prestasi maka kreditur akan beranggapan bahwa debitur akan menerima prestasi yang ditentukan setiap waktu dan waktu tersebut dapat diulur-ulur sampai kapan saja tanpa adanya wanprestasi.

Akibat wanprestasi yang dilakukan kreditur akan sangat merugikan kreditur sendiri karena sejak terjadinya wanprestasi tersebut kreditur berkewajiban untuk mengganti kerugian yang dialami oleh debitur.³⁷ Sanksi yang akan diberikan oleh debitur dapat meminta ganti kerugian sebagai akibat tidak dilaksanakannya kewajiban yang harus dipenuhi oleh kreditur sesuai dengan perjanjian, diadakan peralihan resiko, meminta pembatalan perjanjian dan ganti rugi.

Penggantian ganti rugi diatur dalam pasal 1236, 1239, 1243 dan 1244 BW. Pada dasarnya semua pasal ini mewajibkan kreditur memberikan ganti rugi jika kreditur tidak memenuhi perjanjian yang telah disepakatinya baik kewajiban untuk berbuat sesuatu atau untuk

³⁷Subekti, *Hukum Perjanjian*, Jakarta: Intermasa, 1985, h. 15

tidak berbuat sesuatu. Ganti rugi yang diminta bisa berupa biaya, rugi dan bunga.³⁸

Besar atau luasnya ganti rugi diatur dalam pasal 1247, 1248, 1249 dan 1250 BW sebagai berikut :

- a) Kerugian itu harus dapat diduga atau ditentukan jumlahnya pada waktu perjanjian dibuat (pasal 1247 BW);
- b) Kerugian yang disebabkan karena debitur beritikad tidak baik adalah merupakan akibat langsung dari tidak dipenuhinya perjanjian yang telah disepakati (pasal 1248 BW);
- c) Ganti rugi tidak boleh melebihi atau kurang dari jumlah yang telah diperjanjikan (Pasal 1249);
- d) Sedangkan ganti rugi yang berupa bunga tidak boleh melebihi dari apa yang telah ditentukan Undang-undang tanpa mengurangi peraturan khusus (pasal 1250 BW).

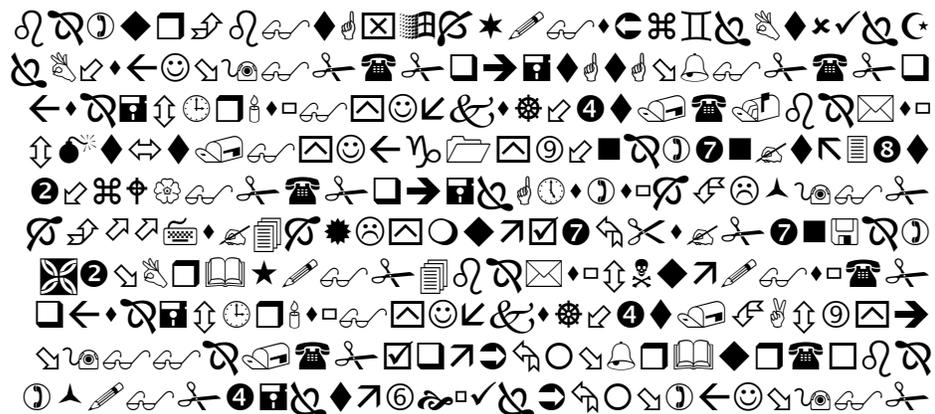
Dari pemeparan di atas tentang penyelesaian wanprestasi menurut UU dapat disimpulkan bahwa penyelesaian wanprestasi yang lebih mudah adalah harus sesuai perjanjian yang telah di sepakati, maka kreditur memenuhi semua tuntutan debitur dengan membayar semua kerugian atas wanprestasi yang dilakukannya.

b. Penyelesaian Sengketa Menurut Hukum Ekonomi Syariah

³⁸Subekti, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, Cet. XIX, Jakarta Pusat: Pradya paramita, 1985, h. 16

Dengan semakin berkembangnya lembaga keuangan di Indonesia, maka kemungkinan akan terjadinya perselisihan lembaga keuangan dengan nasabahnya akan semakin besar. Mekanisme penyelesaian sengketa bisnis syariah yang bersifat perdata secara umum dapat diselesaikan melalui tiga alternatif: pertama ditempuh dengan malalui perdamaian atau yang dikenal dengan ADR (alterntive dispute resolution); kedua, melalui lembaga arbitrase syari'ah; ketiga, melalui jalur litigasi (proses peradilan melalui pengadilan agama atau pengadilan negeri, tergantung klausul perjanjian yang disepakati.³⁹

Sebagaimana dinyatakan dalam Qur'an surat Al hujarat:



Artinya: dan kalau ada dua golongan dari mereka yang beriman itu berperang hendaklah kamu damaikan antara keduanya! tapi kalau yang satu melanggar Perjanjian 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.(QS Al Hujarat ayat 9).

³⁹Mardani, *Hukum Ekonomi Syari'ah di Indonesia*, Bandung: Refika Aditama, 2011, h. 98

Dalam ayat ini jelas sekali perintah Tuhan kepada orang-orang beriman yang ada perasaan tanggungjawab, kalau mereka dapati ada 2 golongan orang yang sama-sama beriman dan keduanya itu berkelahi, dalam ayat ini disebut *iqtatalu* yang dapat diartikan berperang, hendaklah orang beriman yang lain itu segera mendamaikan kedua golongan yang berperang itu. Karena bisa saja kejadian bahwa kedua golongan sama-sama beriman kepada Allah tetapi timbul salah faham sehingga timbul perkelahian. Maka hendaklah datang golongan ketiga untuk mendamaikan kedua golongan beriman yang berkelahi itu. Kalau kiranya keduanya sama-sama mau didamaikan, sama-sama mau kembali kepada yang benar, niscaya mudahlah urusan. Tetapi kalau yang satu pihak mau berdamai dan satu pihak lagi masih mau saja meneruskan peperangan hendaklah diketahui apa sebab-sebabnya dia untuk terus berperang. Hendaklah diketahui mengapa ada 1 pihak yang tidak mau berdamai, yang tidak mau berdamai di dalam ayat ini disebut orang yang menganiaya. Maka orang yang ingin mendamaikan itu hendaklah memerangi pula yang tidak mau berdamai itu, sampai dia kalah dan mau tunduk kepada kebenaran. Setelah itu barulah diperiksa dengan teliti dan dicari jalan perdamaian dan diputuskan dengan adil, disalahkan mana

yang salah dan dibenarkan mana yang benar. Jangan menghukum berat sebelah. Dan wajib dikembalikan kepada jalan Allah.⁴⁰

“Maka jika dia telah kembali, hendaklah damaikan di antara keduanya dengan adil.” Orang yang hendak mendamaikan benar-benar tegak di tengah, jangan berpihak, tunjukkan di mana kesalahan masing-masing, karena bila keduanya telah sampai berkelahi tidak mungkin dikatakan bahwa yang salah hanya 1 saja. Kemauan yang satunya lagi buat turut berkelahi sudah menunjukkan bahwa dia pun salah juga. *“Dan berlaku adillah”* yang salah katakan bahwa dia memang salah dan jelaskan dalam hal apa salahnya dan berapa tingkat kesalahannya dan yang benar katakan pula kebenarannya; *“Sesungguhnya Allah adalah amat suka kepada orang-orang yang berlaku adil.”*

Apabila orang yang mengetahui dan mendamaikan perkara 2 orang atau 2 golongan yang berselisih itu benar-benar adil, kedua golongan itu niscaya akan menerima dan merasa puas menerima keadilan itu. Dan dia sendiri pun dengan senang hati terbuka akan melanjutkan usaha mendamaikan, karena tidak ada usaha lain yang berlaku sebagai mencari “udang di balik batu”, mencari keuntungan untuk diri sendiri. Keikhlasan hatilah yang utama dalam hal ini.

⁴⁰Imam Jalaluddin, *Tafsir Jalalain*, Bandung: SinarBaruAlgesindo, 2006, h. 356-358

Maka setiap orang yang bermaksud dengan jujur menjalankan perintah Allah dalam ayat ini, mendamaikan 2 golongan orang yang beriman yang telah jatuh ke dalam perselisihan, lalu mendamaikan dengan cara adil, Rasulullah S.a.w bersabda :

“Orang yang berlaku adil di sisi Allah di hari kiamat akan duduk di atas mimbar dari cahaya yang bersinar di sebelah kanan ‘arasy, yaitu orang-orang yang adil pada hukum mereka dan pada ahli keluarga mereka selama mereka mengatur.” (Riwayat Sufyan bin Uyaynah dari hadis Abdullah bin ‘Amr bin al-Ash)

Dan sebuah hadis lagi:

“Orang yang berlaku adil di dunia akan duduk di atas mimbar dari mutiara di hadapan Tuhan yang bersifat Rahman, ‘Azza wa Jalla, karena keadilan mereka di dunia.’

Dari ayat ini pula kita mendapat kesimpulan bahwasanya kedua orang Islam yang telah berkelahi sampai menumpahkan darah, sampai berperang itu, masih dipanggilkan oleh Tuhan kepada orang lain bahwa mereka berdua belah pihak adalah orang-orang yang beriman, maka hendaklah orang lain yang mengaku dirinya beriman agar berusaha mendamaikan mereka. Di sini kita mendapat kesan bahwa bagaimanapun hebatnya perjuangan sampai bertumpah darah, namun tidak ada kalangan kedua belah pihak yang tidak beriman.

Hal yang seperti ini, yaitu perkelahian sampai pertumpahan darah, peperangan hebat menyebabkan melayang nyawa beribu-ribu orang telah pernah kejadian di antara sahabat-sahabat Rasulullah sendiri, yaitu di antara Ali bin Abu thalib bersama Abdullah bin Abbas di satu pihak dan Mu'awiyah bin Abu Sufyan beserta 'Amr bin al-'Ash di pihak lain. Maka orang-orang Islam yang berfikiran lurus, yang bersikap adil tidaklah menuduh kafir salah satu pihak daripada sahabat-sahabat Rasulullah yang utama itu. Dan tidaklah boleh kita abaikan perkataan Rasulullah yang telah memuji baik yang khusus kepada sahabat-sahabatnya, sebagai yang dijanjikan masuk surga atau yang umum.

Dalam hal ini yang kita pake adalah Mazhab Ahlus Sunnah wal Jamaah; yaitu dalam hal yang berkenaan dengan pertentangan sahabat-sahabat Rasulullah itu lebih baik kita diam. Ibnul Furak berkata: "Pertentangan yang timbul di antara sahabat-sahabat Rasulullah sesamanya sajalah halnya dengan pertentangan di antara saudara-saudara Nabi Yusuf terhadap Nabi Yusuf sendiri. Mereka berselisih tidaklah ada di antara mereka yang keluar dari barisan wilayah dan nubuwah."⁴¹

⁴¹SayyidQuthb, *Tafsir fi zhilail Qur'an*, Beirut: GemaInsani, 1992, h. 204-206

Inilah kaidah hukum yang praktis untuk memelihara masyarakat mukmin dari permusuhan dan perpecahan di bawah kekuatan dan pertahanan. Kaidah ini disajikan setelah menerangkan berita dari orang fasik dan tidak tergesa-gesa mempercayainya. Juga setelah menerangkan perintah agar berlindung di balik pemeliharaan diri dari semangat tanpa hati-hati dalam meyakini persoalan.

Baik ayat di atas diturunkan karena alasan tertentu seperti yang dikemukakan oleh sejumlah riwayat, maupun sebagai tatanan belaka seperti pada kondisi ini, ayat itu mencerminkan kaidah umum yang ditetapkan untuk memelihara kelompok Islam dari perpecahan dan perceraiberaian. Kaidah itu pun bertujuan meneguhkan kebenaran, keadilan, dan perdamaian. Yang menjadi pilar bagi semua ini ialah ketakwaan kepada Allah dan harapan akan rahmat-Nya dengan menegakkan keadilan dan perdamaian.

Al-Qur'an menghadapi atau mengantisipasi kemungkinan terjadinya perang antara dua kelompok mukmin. Mungkin salah satu kelompok itu berlaku zalim atas kelompok lain, bahkan mungkin keduanya berlaku zalim dalam salah satu segi. Namun Allah mewajibkan kaum mukminin lain, tentu saja bukan dari kalangan yang bertikai, supaya menciptakan perdamaian di antara kedua kelompok yang berperang. Jika salah satunya bertindak melampaui batas dan tidak mau kembali kepada kebenaran, misalnya kedua kelompok itu berlaku

zalim dengan menolak untuk berdamai atau menolak untuk menerima hukum Allah dalam menyelesaikan aneka masalah yang diperselisihkan, maka kaum mukminin hendaknya memerangi kelompok yang zalim tersebut dan terus memerangnya hingga mereka kembali kepada “perakara Allah”.

Yang dimaksud dengan “perkara Allah” ialah menghentikan permusuhan di antara kaum mukminin dan menerima hukum Allah dalam menyelesaikan apa yang mereka perselisihkan. Jika pihak yang zalim telah menerima hukum Allah secara penuh, kaum mukminin hendaknya menyelenggarakan perdamaian yang berlandaskan keadilan yang cermat sebagai wujud kepatuhan kepada Allah dan pencarian keridhaan-Nya.⁴²

Selanjutnya dalam sebuah hadis dinyatakan :

قَالَ حَدَّثَنَا إِسْمَاعِيلُ قَالَ حَدَّثَنَا أَيُّوبُ عَنْ أَبِي قِلَابَةَ قَالَ
كَانَ النَّاسُ يَشْتَرُونَ الذَّهَبَ بِالْوَرِقِ نَسِيئَةً إِلَى الْعَطَاءِ فَأَتَى عَلَيْهِمْ هِشَامُ
بْنُ عَامِرٍ فَنَهَاهُمْ وَقَالَ إِنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ نَهَانَا أَنْ
نَبِيعَ الذَّهَبَ بِالْوَرِقِ نَسِيئَةً وَأَنْبَأَنَا أَوْ قَالَ وَأَخْبَرَنَا أَنَّ ذَلِكَ هُوَ الرَّبَا

Arinya : telah menceritakan kepada kami Isma'il berkata; telah menceritakan kepada kami Ayyub dari Abu Qilabah berkata; orang-orang membeli emas dengan mata uang secara kredit dengan syarat ada penambahan di kemudian hari, Hisyam bin 'Amir

⁴²QuraishSihab, *Tafsir Al-Misbah, Pesan, Kesan Dan Keserasian Al-Qur'an* vol 2 Ciputat: LenteraHati, 2000 h. 391-393

datang kepada mereka, lalu melarang transaksi semacam itu dan berkata; Rasulullah Saw melarang kita untuk menjual emas dengan mata uang secara kredit dan bersyarat penambahan, ia beritakan itu adalah riba". (Ahmad bin Hanbal)

Dari hadis di atas memberi pemahaman bahwa jual beli yang ada unsur riba di dalam melakukan transaksi kredit, maka hal tersebut dilarang oleh Nabi Saw.⁴³

3. Kerangka Pikir dan Pertanyaan Penelitian

a. Kerangka pikir

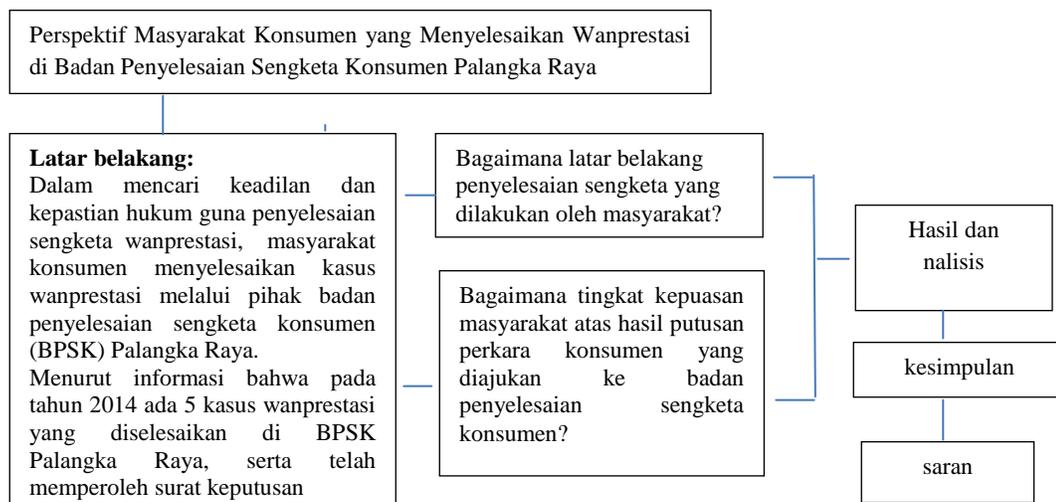
Beranjak dari problema para konsumen mengalami kredit macet dengan para debitur karena berbagai kendala seperti usaha konsumen bangkrut, debitur meninggal dunia yang berdampak pada kasus wanprestasi. Akibat kondisi tersebut debitur bersikap sepihak melakukan penagihan kepada konsumen tidak memenuhi kewajibannya. Peristiwa yang demikian, maka kecenderungan yang dirugikan adalah masyarakat konsumen, hal tersebut selain karena tidak cakap hukum dalam membela haknya mencari keadilan dan kepastian dalam penyelesaian sengketa wanprestasi tersebut.

Terkait dengan wanprestasi yang demikian, sehingga harus ada pihak ketiga yang mendampingi penyelesaiannya yaitu badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) Palangka Raya. Dari beberapa kasus yang telah diselesaikan oleh badan penyelesaian sengketa

⁴³Suyanto, *Bisnis Dalam Sistem Syari'ah Perbandingan Dengan Sistem Konvensional*, Yogyakarta: UAJ, 2009, h. 7

konsumen di tahun 2014, maka penulis ingin mengetahui latar belakang penyelesaian sengketa yang terjadi dan tingkat kepuasan masyarakat atas hasil putusan ditetapkan badan penyelesaian sengketa konsumen tersebut. Berdasarkan latar pemikiran tersebut, maka memunculkan bagan penelitian sebagai berikut:

Tabel1
Kerangka Pikir



b. Pertanyaan penelitian

Dari kerangka pikir di atas maka memunculkan pertanyaan penelitian yang di jabarkan dari rumusan permasalahan sebagai berikut:

1. Latar belakang penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh masyarakat (kreditur) ;
 - a) Bagaimana terjadinya sengketa yang terjadi antara debitur dengan kreditur?
 - b) Apa saja objek yang dipersengketakan antara debitur dengan kreditur?
 - c) Bagaimana perlakuan pihak kreditur terhadap debitur, sehingga terjadi wanprestasi?
 - d) Apa yang melatar belakangi penyelesaian sengketa diadakan ke BPSK Palangka Raya?
2. Tingkat kepuasan masyarakat atas hasil putusan perkara konsumen yang diajukan ke badan penyelesaian sengketa konsumen;
 - a) bagaimana cara menyampaikan pengaduan ke BPSK palangka raya
 - b) bagaimana respon petugas BPSK terhadap pengaduan konsumen?
 - c) Bagaimana pelaksanaan sidang yang dilakukan di BPSK Palangka Raya
 - d) Bagaimana putusan yang dilahirkan dari sidang di BPSK ?
 - e) Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap hasil putusan yang di terbitkan BPSK tersebut?