

BAB IV

HASIL DAN ANALISIS

A. HASIL PENELITIAN

1. Sejarah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Perlindungan konsumen adalah upaya yang terorganisir yang didalamnya terdapat unsur-unsur pemerintah, konsumen, dan pelaku usaha yang jujur dan bertanggung jawab untuk meningkatkan hak-hak konsumen. Undang-undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan hukum kepada konsumen.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan suatu lembaga khusus yang dibentuk dan diatur dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen, yang tugas utamanya adalah menyelesaikan sengketa atau perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan sebuah badan yang berada dibawah Departemen Perindustrian dan Perdagangan yang bertugas menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.

Terbentuknya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen ini merupakan amanat dari Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang kemudian dipertegasakan dalam Keputusan

Presiden Republik Indonesia yaitu: Pada tahap II dibentuk 14 Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen berdasarkan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2004 Tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Pemerintah Kota Kupang, Kota Samarindah, Kota Sukabumi, Kota Bogor, Kota Kediri, Kota Palangkaraya, Dan Pada Kabupaten Kupang, Kabupaten Belitung, Kabupaten Sukabumi, Kabupaten Bulungan, Kabupaten Serang, Kabupaten Ogan Komering Ulu Dan Kabupaten Jenepono.

2. Dasar Hukum Keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Dalam Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen ini mengacu pada Peraturan hukum:

- a. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2001 Tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN)
- c. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 Tentang Pembinaan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen.
- d. Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2001 Tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM).
- e. Keputusan Presiden Nomor 50 Tahun 2001 Tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
- f. Keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan Nomor 301 MPP/Kep/10/2001 Tanggal 24 Oktober 2001 tentang Pengangkatan

Pemberhentian Anggota Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

- g. Keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan Nomor 302 MPP/Kep/10/2001 Tanggal 24 Oktober 2001 tentang Pendaftaran Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM).
- h. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 301 MPP/Kep/10/2001 Tanggal 10 Desember 2001 Tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
- i. Surat Keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan Nomor 605/MPP/Kep/8/2002 Tanggal 29 Agustus 2002 Tentang Pengangkatan Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
- j. Keputusan Presiden Nomor 108 Tahun 2004 Tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Kosumen.
- k. Keputusan Presiden Nomor 23 Tahun 2006 Tentang PembentukanBadan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

3. Wilayah Hukum Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Berdasarkan letak geografis kota palangka Raya terletak antara 1130 56° BT dan 200 18° LS, berbatasan dengan beberapa kabupaten dan mencakup seluruh wilayah Kota Palangka Raya yang meliputi 5 (lima) Kacamatan dengan 29 Kelurahan diantaranya:

- a. Kecamatan Pahandut terdiri dari 6 (enam) Kelurahan, yaitu Kelurahan Pahandut, Kelurahan Panarung, Kelurahan Langkai,

- Kelurahan Tumbang Rungan, Kelurahan Tanjung Pinang dan Kelurahan Pahandut Seberang.
- b. Kecamatan Jekan Raya terdiri dari 4 (empat) Kelurahan, yaitu Kelurahan Menteng, Kelurahan Palangka, Kelurahan Bukit Tunggal dan Kelurahan Petuk Katimpun.
 - c. Kecamatan Sabangau terdiri dari 6 (enam) Kelurahan, yaitu Kelurahan Kereng Bangkirai, Kelurahan Sabaru, Kelurahan Kalamangan, Kelurahan Kameloh Baru, Kelurahan Danau Tundai dan Kelurahan Bereng Bengkel.⁶⁰
 - d. Kecamatan Bukit Batu terdiri dari 7 (tujuh) Kelurahan, yaitu Kelurahan Marang, Kelurahan Tumbang Tahai, Kelurahan Banturung, Kelurahan Tangkiling, Kelurahan Sei Gohong, Kelurahan Kanarakan dan Kelurahan Habaring Hurung.
 - e. Kecamatan Rakumpit terdiri dari 7 (tujuh) Kelurahan, yaitu Kelurahan Petuk Bukit, Kelurahan Pager, Kelurahan Panjehang, Kelurahan Gaung Baru, Kelurahan Petuk Barunai, Kelurahan Mungku Baru dan Kelurahan Bukit Sua.

4. Tugas dan Fungsi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Sebagaimana telah di jelaskan, tugas penyelesaian sengketa konsumen dibebankan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) maka selanjutnya akan dipaparkan secara khusus mengenai apa

⁶⁰BPS (Badan Pusat Statistik), *Kalimantan Tengah dalam Angka (KAD)*, Palangka Raya, 2013

dan bagaimana tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Berdasarkan Undang-undang Perlindungan Konsumen Pasal 1 Ayat (12), BPSK adalah “badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen”. Disamping tugasnya menyelesaikan sengketa konsumen, lembaga ini juga bertugas memberikan konsultasi perlindungan konsumen adalah sebagai berikut:

- a. Memberikan penjelasan kepada konsumen atau pelaku usaha tentang hak dan kewajibannya masing-masing.
- b. Memberikan penjelasan tentang bagaimana menuntut ganti rugi atas kerugian yang diderita oleh konsumen dan juga pelaku usaha.
- c. Memberikan penjelasan tentang bagaimana memperoleh pembelaan dalam hal penyelesaian sengketa konsumen.
- d. Memberikan penjelasan tentang bagaimana bentuk dan tata cara penyelesaian sengketa konsumen.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 52, Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah sebagai berikut:

- a. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara mediasi, konsiliasi atau arbitrase.
- b. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen.
- c. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku

- d. Melaporkan kepada penyidik umum jika terjadi pelanggaran ketentuan dalam undang-undang ini.
- e. Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
- f. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa konsumen.
- g. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
- h. Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap undang-undang ini.
- i. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud di angka 7 dan 8, yang tidak bersedia memenuhi panggilan BPSK.

5. Visi dan Misi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Adapun Visi BPSK adalah Terwujudnya keharmonisan yang berkeadilan antara konsumen dan pelaku usaha.

Adapun Misi BPSK adalah:

- a. Menjamin adanya kepastian hukum dan tidak diskriminatif.
- b. Mewujudkan konsumen yang mandiri dan bermartabat.
- c. Mewujudkan pelaku usaha yang produktif dan berkualitas.

Mewujudkan penyelesaian sengketa konsumen secara efektif dan efisien.

6. Data Wawancara Dengan Responden

Hasil wawancara tentang Persepsi Masyarakat Konsumen Terhadap Penyelesaian Wanprestasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Palangka Raya di uraikan berdasarkan hasil wawancara berpedoman pada daftar pertanyaan penelitian terlampir.

Responden pertama

Nama : MS

Pada tanggal 06 mei 2015 pukul 10.00-10.30 WIB peneliti melakukan wawancara langsung di kediaman responden di jalan diponegoro no. 12 Palangka Raya. Fokus permasalahan tentang latar belakang pengajuan permohonan wanprestasi ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Palangka Raya di uraikan sebagai berikut:

- a. Bagaimana terjadinya sengketa yang terjadi antara debitur dengan kreditur?

Konsumen MS menjelaskan :

Jadi sengketa saya itu, berawalnya saya kredit kendaraan di salah satu showroom, seiring berjalannya waktu tiba-tiba saya mendapat panggilan dari pihak suzuki dan saya di suruh membawa surat menyurat termasuk faktur pajak dan resi. Pada saat saya tiba disana, dikantor suzuki saya mengenalkan diri, setelah berbincang-bincang tiba-tiba pihak debitur menyatakan di tenggarai atau menduga bahwa resi atau faktur pajak saya itu palsu akibat kelalaian pihak debitur. Ternyata pihak debitur melakukan kerjasama dengan pihak ketiga, dan yang anehnya lagi pihak ketiga tersebut memalsukan resi atau faktur pajak tersebut sehingga saya di suruh membayar pajak tahun 2015, Sedangkan saya sudah membayar pajak dengan faktur tahun

2014 dengan lunas, padahal waktu itu belum tahun 2015 dan faktur pajak pun belum keluar yang tahun 2015.⁶¹

- b. Apa saja Objek yang dipersengketakan antara debitur dan kreditur?

Konsumen MS Menjelaskan:

Jadi objek yang saya sengkatakan itu sebuah mobil Suzuki APV pada waktu itu saya membeli cash dengan persyaratan waktu itu sudah sama-sama kita setuju itu, full surat-menyurat administrasi, artinya semuanya sudah dibayarkan BPKB, Pajak dan lain Sebagainya.⁶²

- c. Bagaimana perlakuan pihak debitur terhadap kreditur sehingga terjadinya wanprestasi?

Konsumen MS Menjelaskan:

Ketika saya mendapat panggilan dari pihak suzuki pada waktu itu menduga bahwa faktur pajak saya palsu dan padahal itu akibat kelalaian pihak debitur, waktu saya di panggil itu saya tidak dikasih tau kalau faktur pajak itu palsu dan saya di suruh membayar faktur pajak tahun 2015, di kasihkan ketika saya sudah disana, waktu sudah dikantor suzuki baru dikasih tahu. Kemudian dari situ saya merasa kecewa dengan pihak suzuki, karena saya datang ke suzuki tidak membawa uang, Seandainya saya dikasih tahu terlebih kalau saya disuruh membayar pajak yang tahun 2015 itu mungkin masalah sudah selesai. Kenapa waktu itu saya kecewa, karena yang saya tau waktu di panggil itu saya kira cuma membawa faktur yang palsu tadi dan menukar dengan yang asli, ternyata faktur pajak yang 2014 malah mau di tukar dengan faktur pajak yang tahun 2015, terus saya bilang: yang menyuruh membayar faktur pajak 2015 ini siapa? Saya ingin faktur pajak yang asli tahun 2104 itu aja dan itu saya sudah membayar; saya bilang.⁶³

⁶¹Wawancara dengan responden MS di rumah pribadi Jl. Diponegoro No 12, 20.05.25

⁶²Ibid.,

⁶³Ibid.,

- d. Apa yang melatarbelakangi penyelesaian sengketa diadukan ke BPSK Palangka Raya?

Konsumen MS Menjelaskan:

Karena mereka Suzuki ngotot menyuruh saya membayar faktur pajak yang tahun 2015, akhirnya saya kecewa dan saya merasa dirugikan. Sedangkan pada saat itu tahun 2015 masih belum, karena waktu itu masih bulan Desember 2014 kalau tidak salah, dan faktur pajak yang 2015 belum keluar. Kemudian saya bilang: pajak yang 2014 ini masih berlaku kenapa kalian menyuruh membayar tahun 2015 siapa yang memerintahkan kalian, saya marah dan saya kecewa, pokoknya saya tidak mau tahu saya hanya mau membayar pajak yang tahun 2014. Akhirnya saya kesal karena mereka tidak mau memberi, saya bilang: kalian tunggu saja nanti.⁶⁴

Adapun fokus permasalahan yang kedua terkait tentang pandangan masyarakat konsumen terhadap hasil putusan perkara di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Palangka Raya diuraikan sebagai berikut:

- a. Bagaimana cara menyampaikan pengaduan ke BPSK Palangka Raya?

Konsumen MS Menjelaskan:

Kemudian saya mencari tau, saya orang hukum juga, saya alumni STIH. Kemudian saya mencoba mencari tau ke pengadilan negeri, kemudian pengadilan tata usaha negara dan saya juga dapat informasi bahwa ada BPSK Kota Palangka Raya, kebetulan saya ada yang kenal disitu, kemudian saya konsultasi kasus saya, kasus saya bisa diselesaikan karena masih dalam ranah mereka, kemudian saya membuat surat permohonan untuk di selesaikan, lalu ada perbaikan berkas dari

⁶⁴Ibid.,

BPSK, kemudian saya perbaiki dan kronologisnya sebagaimana yang disarankan dari mereka dan di proses di BPSK.⁶⁵

- b. Bagaimana respon petugas BPSK terhadap pengaduan konsumen?

Konsumen MS Menjelaskan:

Respon BPSK sangat baik, ketika saya konsultasi saya di arahkan, di nasehati, kemudian di bimbing untuk merevisi surat permohonan tersebut. Karena saya ada yang kenal disana sehingga saya mudah berkomunikasi dan saya minta cepat di proses agar cepat selesai karena saya tidak mau lama-lama berurusan dengan mereka.⁶⁶

- c. Bagaimana pelaksanaan sidang yang dilakukan di BPSK Palangka Raya?

Konsumen MS Menjelaskan:

Yang pertama terjadi perdamaian kemudian. kritik saya,pihak majelis hakim, jangan terlalu cepat mengambil suatu kesimpulan, jangan terlalu dini melakukan kesimpulan dari keterangan saksi, saksi pelapor maupun saksi terlapor karena hemat saya melihat tetapi saya memaklumi karena pengalaman mereka melakukan persidangan masih sedikit. Dan berlangsungnya persidangan juga lumayan efektif, tidak berbelit-belit dan saya rasa BPSK cukup Bijak untuk menyelesaikan suatu sengketa konsumen. Selain itu mereka juga punya dasar, sehingga mereka leluasa.⁶⁷

- d. Bagaimana Putusan yang dilahirkan dari sidang di BPSK?

Konsumen MS menjelaskan:

Saya agak lupa, tetapi mereka mengabulkan permohonan saya dan yang di beri sanksi atau di kalahkan adalah pihak suzuki,tetapi permohonan saya atau tuntutan saya tidak semua dikabulkan, putusannyamemaksa pihak suzuki dan pihak samsat untuk segera menerbitkan faktur pajak yang asli tahun 2014 untuk mengganti yang palsu, tetapi masih ada permohonan saya

⁶⁵Ibid.,

⁶⁶Ibid.,

⁶⁷Ibid.,

yang tidak terkabulkan, yaitu tentang permohonan saya kepada Suzuki untuk melakukan permintaan maaf lewat media.⁶⁸

Adapun petikan putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di perlihatkan oleh MS sebagai berikut:

MENGADILI;

Bahwa berdasarkan uraian yang telah dikemukakan di atas, maka alasan **PIHAK PEMOHON** mengajukan gugatan kepada **PIHAK TERMOHON** yaitu **PIHAK TERMOHON** tidak teliti karena telah menyerahkan faktur pajak mobil palsu yang di beli oleh **PIHAK PEMOHON**, meski demikian pihak termohon telah memperbaiki kekhilafan tersebut dan bersedia menyerahkan faktur pajak mobil yang asli. Berdasarkan hal-hal tersebut di atas, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Palangka Raya menjatuhkan putusan sebagai berikut :

1. Mengabulkan gugatan Permohonan **PEMOHON** sebagian;
 2. Membebankan biaya perkara kepada **TERMOHON** sebesar Rp. 24.000,- (dua puluh empat ribu rupiah) sebagai pengganti biaya materai sebanyak 4 (empat) buah.⁶⁹
- e. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap hasil putusan yang diterbitkan BPSK tersebut?

Konsumen MS Menjelaskan:

Saya puas saja, saya cukup puas karena yang pertama tuntutan saya di kabulkan, tuntutan pokok saya itu terpenuhi, tuntutan alternatif memang tidak terpenuhi, di satu sisi saya puas, di satu sisi saya kurang puas, kurang puasnya itu karena tuntutan alternatif saya tidak dikabulkan yaitu saya menuntut bahwa pihak Suzuki meminta maaf kepada saya melalui media masa koran ataupun yang lainnya. Tetapi dari putusan BPSK itu cukup memuaskan saya. Yang pasti sangat membantu dan

⁶⁸Salinan putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Palangjka Raya

⁶⁹Ibid.,

memberikan solusi kepada masyarakat konsumen yang terjadi wanprestasi.⁷⁰

Responden Kedua

Nama : RN

Pada tanggal 06 Mei 2015 pukul 16.00-16.30 WIB peneliti melakukan wawancara langsung di kediaman responden di Jalan Nyai Balau no. 66 Palangka Raya. Fokus permasalahan tentang latar belakang pengajuan permohonan wanprestasi ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Palangka Raya diuraikan sebagai berikut:

- a. Bagaimana terjadinya sengketa yang terjadi antara debitur dengan kreditur?

Konsumen MS Menjelaskan :

Asalnya saya sudah langganan, namanya juga sudah konsumen lama, entah kenapa merekanya mencari masalah, tetapi saya paham karena sudah biasa namanya juga lembaga finansial, awalnya itu saya telat 3 bulan memang sih sudah biasa, tapi seandainya mereka mengerti karena kondisi orang tua sakit sampai masuk rumah sakit dan akhirnya meninggal. Karena itulah saya fokus ke orang tua yang sakit sampai saya lupa masalah yang seperti itu dan saya minta keringanan maksudnya, dan saya juga tidak ada maksud nakal tidak mau bayar bukan gitu, harusnya mereka tahu keadaan saya, saya juga bayar dengan denda dan pokoknya.⁷¹

- b. Apa saja objek yang dipersengketakan antara debitur dengan kreditur?

Konsumen RN Menjelaskan:

⁷⁰Wawancara dengan responden RN di rumah Jl. Nyai Balau no. 66

⁷¹Ibid.,

Gini awalnya saya itu menggadaikan BPKB Mobil di BFI, memang saya yang salah karena telat membayar angsuran. Mau saya mereka ngerti dengan keadaan saya karena saya masih sibuk mengurus pengobatan orang tua yang sedang sakit. Dan tidak mungkin saya meniggalkan orang tua saya yang sedang sakit. Saya sebenarnya sudah konfirmasi dengan salah satu karyawan BFI, tapi mungkin tidak disampaikan, atau mungkin sengaja. BPKB itu juga aman dengan saya, saya juga sudah membayar tunggakan, kalau memang saya berniat tidak membayar, saya tidak mungkin bayar tunggakan. Tetapi masih saja di tagih terus, akhirnya saya kesal dengan mereka.⁷²

- c. Bagaimana perlakuan pihak debitur terhadap kreditur sehingga terjadi wanprestasi?

Konsumen RN Menjelaskan:

Pada waktu itu mereka sudah menagih saya sekitar 14 juta pokok sama denda dan kebetulan saya sudah ada uang saya mau membayarkan kemereka dengan catatan setelah saya bayarkan ini dan bayar selanjutnya kan saya membayar dengan normal, mereka ini mempersulit. Mereka ini tidak mau saya membayar angsuran secara normal dan saya disuruh bayar atau menebus semua dan melunasi sebanyak kalau tidak salah 57 juta, kemudian saya bingung karena saya minjam dana untuk usaha bagaimana saya mau mennebus seperti itui. Ya mereka inimengincar barang barang saya makanya beberapa kali mereka datang kesini dep kolektor dan saya bilang; saya mau membayar dengan normal. Karena saya di biarkan tidak ada kejelasan dan denda masih jalan terus saya bingung karena saya rugi membayar angsuran plus denda, kemudian waktu itu untung ada BPSK dan petugas BPSKini mau membantu tetapi saya sebenarnya saya merasa tidakenak dengan mereka karena saya beberapa kali banding.⁷³

⁷²Ibid.,

⁷³Ibid.,

- d. Apa yang melatarbelakangi penyelesaian sengketa diadukan ke BPSK?

Konsumen RN Menjelaskan:

Saya sebenarnya sudah membayar angsuran pokok plus denda, tetapi mereka tetap menagih dan meminta untuk menebus BPKB tersebut dengan melunasi semuanya, karena saya bingung dan merasa dirugikan, dari situ lah saya mencari tahu bagaimana menyelesaikannya. Dan untungnya ada BPSK yang kemudian saya mengajukan permohonan untuk di selesaikan persengketaan saya.⁷⁴

Adapun fokus permasalahan yang kedua terkait tentang pandangan masyarakat konsumen terhadap hasil putusan perkara di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Palangka Raya di uraikan sebagai berikut:

- a. Bagaimana cara menyampaikan pengaduan ke BPSK Palangka Raya?

Konsumen RN Menjelaskan:

Awalnya saya itu menanyakan sama teman-teman, ada juga yang menyarankan ke Kota madia, ada juga menyuruh ke dinas perdagangan. Tetapi walanya saya ke jalan Yosudarso dekat UNPAR, disitu ada juga lembaga penyelesaian sengketa, ketika saya kekantor tersebut saya di arahkan ke BPSK. Kemudian saya langsung ke dinas perdagangan dan saya dikasih arahan ke BPSK.⁷⁵

- b. Bagaimana respon petugas BPSK terhadap pengaduan konsumen?

Konsumen RN Menjelaskan:

Kalau respon BPSK baik, saya juga di arahkan masalah surat permohonannya. Saya beberapa kali melakukan

⁷⁴Ibid.,

⁷⁵Ibid.,

permohonan sidang mereka siap membantu, karena itu memang ranah BPSK di bawah dinas perdagangan, jadi mereka wajib membantu penyelesaian sengketa ini. Selain itu juga BPSK memberikan nasehat, saran dan memberikan gambaran bagaimana nanti cara persidangannya. Mereka ramah dengan saya ataupun dengan masyarakat konsumen lainnya. Dan pengajuannya mudah tidak di persulit.⁷⁶

- c. Bagaimana pelaksanaan sidang yang dilakukan di BPSK Palangka Raya?

Sidangnya berjalan dengan lancar, awalnya saya emosi, karena di tagih terus oleh kolektor dan caranya tidak sopan, setelah itu terjadi perdamaian kemudian sidang berlangsung sebanyak tiga kali, dan tidak ada kekerasan, gontok-gontokan juga tidak ada karena memang mereka yang salah, jadi tidak mungkin mereka melakukan hal yang aneh-aneh.⁷⁷

- d. Bagaimana putusan yang dilahirkan dari sidang di BPSK?

Konsumen RN Menjelaskan:

Hasil putusan dari BPSK adalah pengurangan denda, denda yang saya tanggung yang awalnya 4 juta menjadi 2 juta kalau tidak salah, dan angsuran jadi normal lagi sesuai yang di tentukan dari awal perjanjian. Dan dari putusan itu mereka BFI dari pihak kolektor tidak datang lagi menagih.⁷⁸

Adapun petikan putusan Badan Penyelesaian Sengketa

Konsumen di perlihatkan oleh RN sebagai berikut:

Demikian dijatuhkan putusan pada hari: Rabu, Tanggal 17
September Tahun 2014

⁷⁶Ibid.,

⁷⁷Ibid.,

⁷⁸Ibid.,

MENGADILI;

1. **PARA PIHAK** yang berperkara sepakat (Pemohon dan Termohon) mentaati dan melaksanakan seluruh isi **KESEPAKATAN PERDAMAIAN** yang di buat dan ditandatangani di hadapan Ketua Majelis dan Anggota Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Palangka Raya pada hari Rabu, tanggal 17 September Tahun 2014 sebagaimana tersebut diatas;
 2. Menghukum **PIHAK PERTAMA** (pemohon) untuk melunasi hutang pokoknya yang kini ditaksir sebesar Rp. 57.000.000,- (lima puluh tujuh juta rupiah) dalam jangka waktu 1 (satu) bulan sejak penandatanganan Kesepakatan Perdamaian ini yaitu terhitung dari Tanggal 17 September 2014 s/d 17 Oktober 2014.⁷⁹
- e. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap hasil putusan yang diterbitkan BPSK tersebut?

Konsumen RN Menjelaskan:

Kalau ditanya puas atau tidak yang pasti saya puas, karena tuntutan saya semua terkabul, bahkan sampai tiga kali saya melakukan banding, dan dari putusan tersebut saya sangat diuntungkan dan memang keputusan BPSK tersebut sangat bijak, lebih berpihak kepada hak-hak konsumen yang istilahnya terzolimi oleh debitur.⁸⁰

Responden Ketiga

Nama : NM

Pada Hari Kamis tanggal 07 mei 2015 pukul 19.30-20.00 WIB peneliti melakukan wawancara langsung di kediaman responden di Jalan Arut Bawah No. 27 RT. 002, RW.003 Kelurahan Palangka Kecamatan Jekan Raya Palangka Raya. Fokus permasalahan tentang latar belakang

⁷⁹Salinan putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Palangka Raya

⁸⁰Ibid.,

pengajuan permohonan wanprestasi ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Palangka Raya di uraikan sebagai berikut:

- a. Bagaimana terjadinya sengketa yang terjadi antara debitur dengan kreditur?

Konsumen NM Menjelaskan:

Awalnya itu istri saya yang melakukan kredit sebuah mobil merk Ford Ranger-25 DC XLTD 4x4 M/T pada tanggal 05/04/2011 dengan nomor pembiayaan konsumen No. 448101100129 dengan jangka waktu selama 48 (empat puluh delapan) bulan dari tanggal 06/04/2011 sampai dengan 06/04/2015 dengan pihak CIMB Niaga, pada masa itu istri NM aktif membayar angsuran cicilan kredit setiap bulannya sebesar Rp. 7.045.000,- dari angsuran ke-1 (satu) tanggal 6 - 4 - 2011 sampai angsuran ke 21 (dua puluh satu) tanggal 3-01-2013 atau selama 21 (dua puluh satu) bulan tanpa ada keterlambatan pembayaran angsuran.⁸¹

Saat di tanya kepada NM, kenapa terjadi pengaduan ke BPSK Palangka Raya.

NM menjelaskan, bahwa setelah isteri saya selaku nasabah CIMB Niaga meninggal dunia pada tanggal 8 Januari 2013, hal tersebut saya sampaikan kepada pihak CIMB Niaga dengan dengan memperlihatkan surat Keterangan Kematian dari RSUD dr. Doris Sylvanus Palangka Raya Nomor: 282/UM-TU/RSUD/I-2013, namun pihak PT. CIMB Niaga tetap melakukan penagihan kepada saya selaku ahli waris. selaku ahli waris saya sebagai suami Almarhumah beriktikad baik melanjutkan angsuran cicilan tersebut dari angsuran ke 22 (dua puluh dua) tanggal 25 Maret 2013 sampai angsuran ke 40 (empat puluh) tanggal 25 Agustus 2014 atau selama 19 (sembilan belas) kali/bulan. Setelah saya membuka dokumen perjanjian kredit tersebut dan mempelajarinya, ternyata dalam perjanjian ada pasal 10 ayat 4 yang berbunyi disitu istilahnya peristiwa cidera janji dan apa bila ada yang meninggal dunia

⁸¹Wawancara dengan responden NM di rumah jl. Arut bawah

maka tanggungan di taroh di bawah pengampuan (apabila debitur perorangan maka di bubarkan atau di mohon bubar).⁸²

- b. Bagaimana perlakuan pihak debitur terhadap kreditur, sehingga terjadi persengketaan?

Konsumen NM Menjelaskan:

Ketika saya melapor ke CIMB Niaga tidak ada respon, maksud saya melapor itu apakah ada keringanan begitu, ternyata dari pihak CIMB Niaga itu masih menagih terus dengan saya lewat telepon, lewat sms dan datang kerumah. Sebenarnya tidak masalah mereka mau menagih karena memang tugas mereka, tetapi masalahnya kenapa laporan saya tidak ada respon sama sekali dari pihak CIMB Niaga itu. Dan mereka juga mengancam apabila saya tidak membayar, maka mobil itu akan disita, dan katanya mobil itu akan lebih aman apabila mobil itu disita oleh CIMB Niaga. Nah dari situ lah saya merasa dirugikan, karena penghasilan saya taaak cukup untuk membayar angsuran mobil.⁸³

- c. Apa yang melatarbelakangi penyelesaian sengketa diadukan ke BPSK?

Konsumen NM menjelaskan:

Setelah saya merasa dirugikan saya berpikir gimana caranya saya menyelesaikan sengketa tersebut, karena penghasilan gak cukup buat bayar angsuran dan istri saya sudah membayar angsuran sekian ratus juta, kan sayang kalau misalnya mobil itu di tarik atau disita oleh pihak CIMB Niaga. Kemudian saya tanya dengan temen yang pernah menyelesaikan sengketa, dan saya di arahkan untuk datang ke BPSK. ya untungnya ada BSPK sehingga mobil saya tidak disita.⁸⁴

Adapun fokus permasalahan yang kedua terkait tentang pandangan masyarakat konsumen terhadap hasil putusan perkara di

⁸²Ibid.,

⁸³Ibid.,

⁸⁴Ibid.,

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Palangka Raya di uraikan sebagai berikut:

- a. Bagaimana cara menyampaikan pengaduan ke BPSK Palangka raya?

Konsumen Menjelaskan:

Awalnya saya bertanya-tanya denganteman, dengan teman yang pernah menyelesaikan sengketa, waktu saya mengobrol di warung dan menanyakan masalah penyelesaian sengketa itu, tiba-tiba ada orang bilang ke saya; pak kalau ingin menyelesaikan sengketa datang saja langsung ke BPSK dan konsultasi dulu, siapa tahu bisa di selesaikan. Kemudian saya coba datang kesana konsultasi tentang pasal 10 ayat 4 yang terkait di perjanjian. Ternyata kasus saya ini dapat di proses dan di selesaikan di BPSK. Selain itu saya juga di sarankan bikin surat permohonan atau surat pengajuan untuk di selesaikannya sengketa saya tersebut, beberapa hari kemudian ada surat panggilan dari BPSK untuk pelaksanaan sidang.⁸⁵

- b. Bagaimana respon petugas BPSK terhadap pengaduan konsumen?

Konsumen NM menjelaskan;

Respon petugas BPSK sangat baik, karena saya orang awam ya tidak memahami, maka mereka petugasnya menjelaskan dengan baik agar saya paham apa yang harus saya lakukan. Bahkan mereka membimbing dan mengarahkan saya masalah surat permohonannya untuk saya. Selain itu juga ketika saya bertanya bagaimana masalah persidangan, mereka mamberikan gambaran bagaimana cara persidangan nanti secara gamblang.⁸⁶

- c. Bagaimana pelaksanaan sidang yang dilakukan di BPSK palangka Raya?

Konsumen NM menjelaskan:

⁸⁵Ibid.,

⁸⁶Ibid.,

Pelaksanaan sidang di BPSK sangat baik, tetapi setiap pelaksanaan sidang pihak debitur tidak pernah hadir bahkan saya sendiri tidak ada komunikasi sama sekali, jadi selama 4 kali sidang pihak debitur tidak pernah sama sekali hadir di persidangan. Dari situ sebenarnya kelihatan kalau memang mereka tidak serius untuk menyelesaikan masalah ini.⁸⁷

d. Bagaimana putusan yang dilahirkan dari sidang di BPSK?

Konsumen NM Menjelaskan:

Putusan yang di lahirkan BPSK itu vrestek karena beberapa kali sidang mereka dari pihak CIMB Niaga tidak datang. Dari putusan BPSK tersebut keluar, maka dari pihak CIMB Niaga tidak berani lagi menagih lewat telepon atau sms. Tetapi mereka masih mengajukan masalah ini ke Pengadilan, di Pengadilan pun mereka waktu sidang juga tidak pernah datang. Saya sampai bingung sebenarnya apa mau mereka.⁸⁸

Adapun petikan putusan Badan Penyelesaian Sengketa

Konsumen di perlihatkan oleh RN sebagai berikut:

MENGADILI;

Bahwa berdasarkan uraian yang telah dikemukakan di atas, maka alasan **PIHAK PEMOHON** mengajukan gugatan kepada **PIHAK TERMOHON** yaitu **PIHAK TERMOHON** melanggar perjanjian antara debitur dan krediturr dalam pasal 10 perjanjian, Bahwa berdasarkan hal-hal tersebut di atas, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Palangka Raya menjatuhkan putusan sebagai berikut :

1. Mengabulkan permohonan **PEMOHON** secara keseluruhan dengan putusan verstek;
2. Menyatakan **TERMOHON** tidak hadir yang telah dipanggil dengan patut dan sah dengan surat panggilan ke-1, ke-2 dan ke-3 untuk menghadap di persidangan majelis ;
3. Memerintahkan Panitera Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Palangka Raya untuk mengirimkan salinan putusan yang telah berkekuatan

⁸⁷Ibid.,

⁸⁸Ibid.,

hukum tetap kepada **PIHAK TERMOHON** baik **TERMOHON** yang berada di kantor Pusat maupun kantor Cabang Palangka Raya.

4. Membebankan biaya perkara kepada **PEMOHON** sebesar Rp. 36.000,- (tiga puluh enam ribu rupiah) sebagai pengganti biaya materai sebanyak 6 (enam) buah.⁸⁹
- e. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap hasil putusan yang di terbitkan BPSK tersebut?

Konsumen NM Menjelaskan:

Saya sangat puas dengan putusan BPSK, ya karena tuntutan saya ada kejelasan dan ada solusi, walaupun pihak BPSK tidak ada kewenangan untuk menyita BPKB mobil saya yang masih di tahan oleh pihak CIMB Niaga. Tetapi anehnya mereka sekarang mereka mengajukan ke Pengadilan Negeri, jadi seolah-olah mereka tidak memakai putusan dari BPSK tersebut. Walaupun di Pengadilan Negeri mereka tetap kalah, padahal ada pengacara dari jakarta.⁹⁰

⁸⁹Salinan putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Palangjka Raya

⁹⁰Ibid,.

B. MATRIKS LAPORAN HASIL PENELITIAN

Untuk memudahkan memahami laporan hasil dari rumusan masalah di atas, maka dibuat matriks sebagai berikut:

1. Latar Belakang Pengajuan Permohonan Wanprestasi ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Palangka Raya

Tabel 2
MATRIKS LAPORAN HASIL PENELITIAN
 (Latar Belakang Pengajuan Permohonan Wanprestasi)

Inisial Responden	Ruang Lingkup Kronologis Masalah		Keterangan
1. MS	a	Terjadinya sengketa	Faktur pajak palsu
	b	Objek yang dipersengketakan	Mobil Zusuki APV KH 1796 AS.
	c	Prilaku pihak kreditur	Tidak sopan karena memaksa untuk membayar faktur pajak palsu
	d	Latarbelakang penyelesaian	MS merasa dirugikan
2. RN	a	Terjadinya sengketa	Telat membayar angsuran karena sibuk mengurus orang tua sakit
	b	Objek yang dipersengketakan	BPKB mobil yang di gadaikan
	c	Prilaku pihak kreditur	Menagih secara tidak sopan dan merasa dirugikan karena di paksa untuk menebus BPKB mobil.
	d	Latarbelakang penyelesaian	
3.NM	a	Terjadinya sengketa	Perjanjian pasal 10 ayat 4 tentang cidera janji atas meninggalnya kreditur
	b	Objek yang dipersengketakan	Mobil merk Ford Ranger-25 DC XLTD 4x4 M/T
	c	Prilaku pihak kreditur	Tidak sopan karena Managih terus menerus lewat sms, telepon.
	d	Latarbelakang penyelesaian	tidak sesuai perjnjian pasal 10 ayat 4 yang seharusnya di bebaskan angsuran karena kreditur telah meninggal

2. Pandangan Masyarakat Konsumen Terhadap Hasil Putusan Perkara di
Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Palangka Raya

Tabel 3
MATRIKS LAPORAN HASIL PENELITIAN
(Pandangan Masyarakat Konsumen Terhadap Hasil Putusan Perkara)

Inisial Reponden	Ruang Lingkup Kronologis Masalah		Keterangan
1. MS	a	Cara penyampaian pengaduan	Mengajukan permohonan ke BPSK palangka raya
	b	Respon petugas BPSK	Respon peugas BPSK sangat baik
	c	Pelaksanaan sidang	4 kali sidang
	d	Putusan yang dihasilkan	Dibebankan ke pihak debitur untuk memberikan faktur pajak yang asli
	e	Tingkat kepuasan konsumen	Sangat puas
2. RN	a	Cara penyampaian pengaduan	Mengajukan permohonan ke BPSK
	b	Respon petugas BPSK	Sangat baik
	c	Pelaksanaan sidang	4 kali sidang
	d	Putusan yang dihasilkan	Perdamaian
	e	Tingkat kepuasan konsumen	Sangat puas
3. NM	a	Cara penyampaian pengaduan	Mengajukan permohonan ke BPSK
	b	Respon petugas BPSK	Sangat baik
	c	Pelaksanaan sidang	4 kali sidang
	d	Putusan yang dihasilkan	Dibebanka ke pihak debitur untk meyerahkan mobil dan tidak menagih lagi
	e	Tingkat kepuasan konsumen	Sangat puas

C. ANALISIS

1. Latar Belakang Pengajuan Permohonan Wanprestasi ke BPSK Palangka Raya

Asal mula sengketa biasanya bermula pada situasi dimana ada pihak yang merasa dirugikan oleh pihak lain. Ini diawali oleh rasa tidak puas, bersifat subjektif dan tertutup kejadian ini dapat dialami perorangan maupun kelompok hubungan konfliktual ini berkelanjutan, perasaan tidak puas muncul kepermukaan.

Proses sengketa mulai karena tidak adanya titik temu antara pihak-pihak yang bersangkutan. Secara potensial dua pihak yang mempunyai pendirian/pendapat yang berbeda beranjak kesituasi sengketa. Secara umum orang tidak akan memilih untuk mengutarakan pendapat yang mengakibatkan konflik terbuka. Ini disebabkan oleh kemungkinan timbulnya konsekuensi yang tidak menyenangkan, yaitu dimana (pribadi atau sebagai wakil kelompoknya) harus menghadapi situasi yang rumit yang mengundang ketidakpastian sehingga dapat mengubah kedudukan yang stabil atau aman.⁹¹

Mengacu pada hasil wawancara terhadap responden, bahwa sengketa wanprestasi sering terjadi karena tidak terpenuhinya prestasi akibat tindakan semena-mena debitur terhadap konsumen. Seperti yang peneliti jelaskan dalam BAB I, bahwa ada beragam problema yang menyebabkan para konsumen kredit macet tersebut antara lain karena

⁹¹Suyud Margono, *Penyelesaian Sengketa Bisnis*, Ghalia Indonesia: Bogor, 2010. h. 27-

usaha konsumen bangkrut akibat musibah kebakaran, karena pihak konsumen yang menjadi debitur meninggal dunia sehingga angsuran kredit menjadi tertunggak bahkan jatuh tempo yang berdampak terjadinya wanprestasi dan penipuan.

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 diadapat dipersalahkan.

Terkait dengan wanprestasi yang diteliti ini, maka oleh Ridwan Syahrani, di bagi menjadi 4 (empat) macam yaitu: Sama sekali tidak memenuhi prestasi, Tidak tunai memenuhi prestasi atau prestasi dipenuhi sebagian, Tidak tunai memenuhi prestasi atau prestasi dipenuhi sebagian dan Keliru memenuhi prestasi.⁹²

Dari ke empat unsur tersebut peneliti jabarkan dalam penjelasan bahwa sama sekali tidak memenuhi prestasi, artinya debitur sama sekali tidak memenuhi perikatan atau dengan kata lain debitur tidak melaksanakan isi perjanjian sebagaimana mestinya. Adapun yang dimaksud dengan tidak tunai memenuhi prestasi atau prestasi dipenuhi sebagian bahwa debitur telah memenuhi prestasi tetapi hanya sebagian saja, sedangkan sebagian yang lain belum dibayarkan atau belum dilaksanakan. Sedangkan terlambat memenuhi prestasi, bahwa debitur

⁹²Lihat, Abdulkadir Muhamad, *Hukum Perikatan*, Bandung: Citra Aditya Bakti, Cet. II, 1990 h.78.

tidak memenuhi prestasi pada waktu yang ditentukan dalam perjanjian walaupun ia memenuhi prestasi secara keseluruhan. Selanjutnya yang dimaksud keliru memenuhi prestasi, artinya bahwa debitur memenuhi prestasi dengan barang atau objek perjanjian yang salah. Dengan kata lain prestasi yang dibayarkan bukanlah yang ditentukan dalam perjanjian ataupun bukanlah yang diinginkan oleh kreditur.

Terkait dengan bahasan di atas, menurut J Satrio⁹³ suatu keadaan di mana debitur tidak memenuhi janjinya atau tidak memenuhi sebagaimana mestinya dan kesemuanya itu dapat dipersalahkan kepadanya. Maksudnya bahwa tidak melaksanakan apa yang diperjanjikan; melaksanakan yang diperjanjikan tapi tidak sebagaimana mestinya; melaksanakan apa yang diperjanjikan tapi terlambat; atau melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukan.

Sedangkan Rutten dalam Purwahid Patrik menyatakan 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 menimbulkan akibat hukum dari kepentingan salah satu pihak atas beban pihak lain atau demi kepentingan masing-masing pihak secara timbal balik.

Terkait dengan wanprestasi yang peneliti bahas, berarti telah terjadi kasus tidak memenuhinya kewajiban sebagaimana yang ditentukan dalam perjanjian yang dibuat antara kreditur dengan debitur.

⁹³Lihat, <http://blogprinsip.blogspot.com/2015/05/wanprestasi-dan-akibat-akibatnya.html>

Misalkan sebagaimana kasus responden 3 inisial NM dengan CIMB Niaga dimana pada saat itu yang menjadi nasabah adalah istrinya NM bernama Itibmelakukan kredit sebuah mobil merk Ford Ranger-25 DC XLTD 4x4 M/T pada tanggal 05/04/2011 dengan nomor pembiayaan konsumen No. 448101100129 dengan jangka waktu selama 48 (empat puluh delapan) bulan dari tanggal 06/04/2011 sampai dengan 06/04/2015 dengan pihak CIMB Niaga, pada masa itu istri NM aktif membayar angsuran cicilan kredit setiap bulannya sebesar Rp. 7.045.000,- dari angsuran ke-1 (satu) tanggal 6 - 4 - 2011 sampai angsuran ke 21 (dua puluh satu) tanggal 3-01-2013 atau selama 21 (dua puluh satu) bulan tanpa ada keterlambatan pembayaran angsuran.

Selanjutnya setelah isterinya meninggal dunia pada tanggal 8 Januari 2013, hal tersebut ia sampaikan kepada pihak CIMB Niaga dengan dengan memperlihatkan surat Keterangan Kematian dari RSUD dr. Doris Sylvanus Palangka Raya Nomor: 282/UM-TU/RSUD/I-2013, namun pihak PT. CIMB Niaga tetap melakukan penagihan kepada NM selaku ahli waris dan telah di lanjutkan pembayarannya oleh NM dari angsuran ke 22 (dua puluh dua) tanggal 25 Maret 2013 sampai angsuran ke 40 (empat puluh) tanggal 25 Agustus 2014 atau selama 19 (sembilan belas) kali/bulan. Padahal dalam dokumen perjanjian kredit tersebut terdapat Pasal 10 ayat 4 yang berbunyi “peristiwa cidera janji dan apa bila ada yang meninggal dunia maka tanggungan di taroh di bawah

pengampuan (apabila debitur perorangan maka di bubarkan atau di mohon bubar)”.

Menurut peneliti, jika dicermati secara seksama dari perjanjian tersebut, yang menjadikan terjadinya wanprestasi adalah pihak PT. CIMB Niaga yang melakukan pelanggaran terhadap bunyi perjanjian kredit Pasal 10 ayat 4 bahwa telah terjadi peristiwa cidera janji dengan meninggalnya isteri NM yang telah menjadi nasabah PT. CIMB niaga terhadap objek pembelian kredit mobil merk Ford Ranger-25 DC XLTD 4x4 M/T pada tanggal 05/04/2011 dengan nomor pembiayaan konsumen No. 448101100129. Yakni apa bila ada yang meninggal dunia maka tanggungan di taruh di bawah pengampuan (apabila debitur perorangan maka di bubarkan atau di mohon bubar).

Hal ini sebagaimana Yahya Harahap menjabarkan bahwa “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.⁹⁴

Adapun penyelesaian sengketa sebagaimana di ajukan responden NM dan responden lainnya ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Palangka Raya untuk mencari keadilan dan kepastian

⁹⁴Lihat, <http://blogprinsip.blogspot.com/2015/05/wanprestasi-dan-akibat-akibatnya.html>

hukum melalui mediasi, sebab Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen salah satu lembaga resmi yang secara sah berfungsi sebagai mediator dalam menyelesaikan sengketa konsumen. Prosesnya di lembaga ini dapat dimulai dialog dan pencarian titik temu (*common ground*) yang akan menjadi fokus dimana proses penyelesaian sengketa dapat berjalan.⁹⁵

Dalam beberapa teori, pada dasarnya menyelesaikan sengketa dapat dilakukan dengan cara beberapa macam alternatif, sebagaimana diungkapkan Dean G Pruitt dan Jeffrey Z. Rubin yaitu: *contending* (bertanding), *yielding* (mengalah), *problem solving* (pemecahan masalah), *with drawing* (menarik diri), dan *in action* (diam).⁹⁶ Penjabaran dari kelima bentuk penyelesaian di tersebut adalah *contending*(bertanding), yaitu mencoba menerapkan suatu solusi yang lebih disukai oleh salah satu pihak atas pihak yang lainnya, *yielding* (mengalah), yaitu menurunkan aspirasi sendiri dan bersedia menerima kekurangan dari yang sebetulnya diinginkan, *problem solving* (pemecahan masalah), yaitu mencari alternative yang memuaskan dari kedua belah pihak, *with drawing* (menarik diri), yaitu memilih meninggalkan situasi sengketa, baik secara fisik maupun psikologis, dan *in action* (diam), yaitu tidak melakukan apa-apa.

⁹⁵Lihat R. Setiawan, *Pokok-Pokok Hukum Perjanjian*, (Jakarta: Putra Abadin, 1999), cet. 6, h. 18

⁹⁶Lihat, Dean G Pruitt & Jeffrey Z. Rubin, *Konflik Sosial*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004, h. 4-6.

Dari ke 5 kriteria bentuk penyelesaian tersebut di hubungkan dengan penyelesaian sengketa yang terjadi di BPSK Palangka Raya, maka ada 3 kriteria penyelesaian yang masuk dalam kategori yang di gunakan yaitu *contending*⁹⁷ (bertanding), yaitu mencoba menerapkan suatu solusi yang lebih disukai oleh salah satu pihak atas pihak yang lainnya, *yielding*⁹⁸ (mengalah), yaitu menurunkan aspirasi sendiri dan bersedia menerima kekurangan dari yang sebetulnya diinginkan, *problem solving*⁹⁹ (pemecahan masalah), yaitu mencari alternative yang memuaskan dari kedua belah pihak.

Terkait dengan model penyelesaian sengketa ini, para ahli antropologi hukum yaitu Laura Nader dan Harry F. Todd Jr menerangkan 7 (tujuh) cara penyelesaian sengketa dalam masyarakat, yaitu: *Lumpingit* (membiarkan saja), *Avoidance* (mengelak), *Coercion* (paksaan), *Negotiation* (perundingan), *Mediation* (mediasi), *Adjudication* (peradilan) dan *Arbitration* (Arbitrase).¹⁰⁰ Dari Ketujuh cara ini dapat dibagi menjadi tiga cara penyelesaian sengketa yaitu tradisonal, *Alternative Disput Resolusion* (ADR) dan pengadilan. Cara tradisional adalah *lumping it* (membiarkan saja), *avoidance* (mengelak) dan *coercion* (paksaan). Ketiga cara tersebut tidak dapat ditemukan dalam perundang-

⁹⁷Contoh *contending* yang terjadi di BPSK palangka raya, salah satu pihak wanprestasi mengajukan permohonan kasusnya agar di selesaikan secara mediasi.

⁹⁸Jika, jalan mediasi di BPSK tidak dapat berjalan dengan baik, misal pihak termohon tidak pernah datang memenuhi panggilan sebanyak 3 kali berturut-turut, maka majelis BPSK melaksanakan putusan persteks yaitu keputusan tanpa kehadiran salah saatu pihak.

⁹⁹BPSK Palangka Raya, untuk saat ini merupakan sarana alternatif penyelesaian sengketa, yang cepat dan biaya ringan, yaitu hanya dengan 3 kali sidang, maka kasus harus segera di putuskan.

¹⁰⁰Lihat bab II Teori dan Konsep (*Teori penyelesaian sengketa*) h. 8-9

undangan. Yang termasuk dalam penyelesaian sengketa dengan menggunakan ADR adalah perundingan (*negotiation*), mediasi dan arbitrase. Sedangkan point yang masuk dalam cara di BPSK adalah cara *Mediation* (mediasi) yaitu tradisonal, *Alternative Disput Resolution* (ADR) dan pengadilan¹⁰¹.

Dalam hukum Islam penyelesaian sengketa juga ditekankan dalam sebuah teori Islah¹⁰² dan teori Islah ini bersumber dari Al-Qur'an surat Al-Hujurat:



Ayat di atas memberikan pemahaman bahwa upaya perdamaian itu harus didahulukan jika terjadi silang sengketa diantara sesama, selanjutnya dalam hadits di bawah ini dinyatakan,

الصُّلْحُ جَائِزٌ بَيْنَ الْمُسْلِمِينَ. إِلَّا صُلْحًا حَرَّمَ حَلَالًا أَوْ أَحَلَّ حَرَامًا. وَالْمُسْلِمُونَ عَلَى شُرُوطِهِمْ، إِلَّا شَرْطًا حَرَّمَ حَلَالًا أَوْ أَحَلَّ حَرَامًا قَالَ أَبُو عِيسَى هَذَا حَدِيثٌ حَسَنٌ صَحِيحٌ¹⁰⁴.

¹⁰¹Yang dimaksud dengan pengadilan disini adalah lembaga BPSK Palangka Raya itu sendiri.

¹⁰²Menurut ulama fikih, kata islah diartikan sebagai perdamaian, yakni suatu perjanjian yang ditetapkan untuk menghilangkan persengketaan di antara manusia yang bertikai, baik individu maupun kelompok. Sayid Sabiq menerangkan bahwa islah merupakan suatu jenis akad untuk mengakhiri permusuhan antara dua orang yang sedang bermusuhan.

¹⁰³Artinya: orang-orang beriman itu Sesungguhnya bersaudara. sebab itu damaikanlah (perbaikilah hubungan) antara kedua saudaramu itu dan takutlah terhadap Allah, supaya kamu mendapat rahmat. (QS. Al-Hujarat Ayat 10).

¹⁰⁴Hadits ini di riwayatkan oleh al-Hasan bin Ali al-Hilal meriwayatkan hadits kepada kami, dari Abu Amir al-Aqdi, dari Katsir bin Abdullah bin 'Amr bin Auf al-Muzni, dari ayahnya, dari ayah-ayahnya (kakeknya), dari Rasulullah SAW bersabda: al-Sulh itu jaiz (boleh) antara (bagi) umat Islam, kecuali sulh yang mengharamkan yang halal atau sebaliknya (menghalalkan yang haram). Dan umat Islam boleh berdamai (dengan orang kafir) dengan syarat yang mereka ajukan, kecuali syarat yang mengharamkan yang halal atau sebaliknya." Abu Isa berpendapat bahwa Hadits ini tergolong Hasan-Shoheh. (Hadis Nabi riwayat Tirmidzi dari 'Amr bin 'Auf)

Hadits ini menganjurkan bahwa perdamaian dalam persengketaan bukan hanya dilakukan oleh sesama umat Islam saja, tetapi juga umat Islam boleh berdamai dengan orang kafir. Demikian pula perkara yang di selesaikan di BPSK palangka raya, tidak membedakan suku dan agama, semuanya dilayani oleh petugas BPSK dengan perlakuan yang sama untuk mencapai kesepakatan bersama.

Dapat ditegaskan bahwa baik Al-Qur'an dan Hadis di atas menjelaskan bahwa dalam sebuah permasalahan harus diselesaikan secara damai dan adil, dan Allah memerintahkan umatnya untuk memperbaiki hubungan ketika terjadi permasalahan, karena Allah mencitai orang-orang yang adil.

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 yang menjadi persoalan para pihak dapat diselesaikan. Selain itu ajaran fiqh juga menyarankan untuk membentuk kekuasaan kehakiman melalui pengangkatan para hakim (Qadhi).¹⁰⁵

Qadhi disini, jika di kaitkan dengan badan penyelesaian sengketa (BPSK) yang menjadi wadah masyarakat menyelesaikan kasus-kasus wanprestasi, berarti para komisioner BPSK yang bertugas sebagai

¹⁰⁵ Lihat, Theo Huijber, *Filsafat Hukum Dalam Lintasan Sejarah*, Cet. Ke VIII, Yogyakarta: Kanisius, 1995, h. 196.

penegak hukum dimana lembaga BPSK ini diberi kewenangan melalui SK Menteri Perdagangan RI No. 79/M-DAG/KEP/2/2013, dan telah dilantik oleh Wali kota Palangka Raya berdasarkan berita acara pelantikan dan pengambilan sumpah anggota BPSK pada tanggal 24 Oktober tahun 2013 periode 2013-2014 (berkas terlampir). Dalam pelaksanaannya BPSK ditugaskan untuk menyelesaikan masalah-masalah atau pelanggaran ringan menurut sifatnya tidak memerlukan proses peradilan untuk menyelesaikannya.

Dalam pemerhatian peneliti yang telah melakukan wawancara dengan para pihak konsumen dan juga petugas BPSK Palangka Raya bahwa terjadinya wanprestasi karena terjadinya kelalaian kreditur maupun debitur yang tidak sesuai dalam perjanjian pada saat keduanya melakukan akad dalam hal ini mengikatkan diri untuk melaksanakan suatu hal perjanjian. Dengan kata lain wanprestasi bisa diartikan pelaksanaan kewajiban yang tidak tepat pada waktunya atau dilakukan tidak menurut selayaknya, seperti tindakan semena-mena yang dilakukan oleh lembaga pembiayaan atau debitur terhadap konsumen, dimana tindakan kesewenang-wenangan tersebut pada awalnya terjadi karena pelanggaran perjanjian yang dilakukan oleh konsumen. Klimaksnya ketika terjadi wanprestasi, para pihak mencoba mencari jalan keluar dengan cara menyelesaikan permasalahan tersebut dengan pihak ketiga guna dilakukan mediasi.

Berkeaan dengan mediasi ini, penyelesaian sengketa lebih cenderung menggunakan ADR *Alternative Dispute Resolution (alternatif Penyelesaian Sengketa)*. Selain menggunakan ADR tersebut, Arbitrase dan lembaga penyelesaian sengketa lainnya. Terkait dengan analisis kasus wanprestasi inilah BPSK turut ambil bagian dalam menyelesaikan sengketa dan melindungi hak-hak konsumen, sebab selain memang tugas penyelesaian sengketa konsumen dibebankan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, juga sebagai perpanjangan tangan membantu tugas pemerintah menyelesaikan perkara wanprestasi di luar Pengadilan Negeri.

Selain itu lembaga ini juga bertugas memberikan konsultasi perlindungan konsumen seperti menjelaskan kepada konsumen atau pelaku usaha tentang hak dan kewajibannya masing-masing, menuntut ganti rugi atas kerugian, memperoleh pembelaan, bentuk dan tata cara penyelesaian sengketa konsumen, dengan demikian bahwa masyarakat konsumen sangat terbantu terhadap keberadaan BPSK sebagai jalan keluar dalam permasalahan sengketa hak-hak masyarakat konsumen agar terbebas dari masalah sengketa. Kehadiran BPSK memang sangat membantu dan memberikan solusi dimana ketika terjadi sengketa terhadap masyarakat konsumen dan BPSK sebagai penengah dalam permasalahan tersebut.¹⁰⁶

¹⁰⁶ Ibid., h. 167-169

2. Pandangan Masyarakat Konsumen Terhadap Hasil Putusan Di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Palangka Raya.

Dalam suatu perjanjian sering terjadi suatu pelanggaran hukum, baik berupa hak seseorang maupun kepentingan umum maka tidak boleh begitu saja terhadap si pelanggar itu diambil suatu tindakan untuk menghakiminya oleh sembarang orang.

Pada umumnya di dalam kehidupan suatu masyarakat telah mempunyai cara untuk menyelesaikan konflik atau sengketa sendiri, yakni proses penyelesaian sengketa yang ditempuh dapat melalui cara-cara formal maupun informal. Penyelesaian sengketa secara formal berkembang menjadi proses adjudikasi yang terdiri atas proses melalui pengadilan (litigasi) dan arbitase (perwasiatan), serta proses penyelesaian-penyelesaian konflik secara informal yang berbasis pada kesepakatan pihak-pihak yang bersengketa melalui negosiasi, mediasi.¹⁰⁷

Perlindungan konsumen adalah upaya yang dilakukan oleh BPSK secara terorganisir yang didalamnya terdapat unsur-unsur pemerintah, konsumen, dan pelaku usaha yang jujur dan bertanggung jawab untuk meningkatkan hak-hak konsumen. Undang-undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan hukum kepada konsumen. Penyelesaian sengketa konsumen sering dilakukan melalui ADR atau penyelesaian

¹⁰⁷Lihat, <http://eprints.undip.ac.id/18258/05/18/1015/SOLIKHAH.pdf>

sengketa non litigasi. Dalam hal ini, pemerintah melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen memberikan cara mudah untuk menyelesaikan sengketa konsumen yaitu sebuah lembaga BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen).

Berdasarkan Undang-undang Perlindungan Konsumen Pasal 1 Ayat (12), BPSK adalah “badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen”. Disamping tugasnya menyelesaikan sengketa konsumen, lembaga ini juga bertugas memberikan konsultasi perlindungan konsumen adalah sebagai berikut:

- a. Memberikan penjelasan kepada konsumen atau pelaku usaha tentang hak dan kewajibannya masing-masing.
- b. Memberikan penjelasan tentang bagaimana menuntut ganti rugi atas kerugian yang diderita oleh konsumen dan juga pelaku usaha.
- c. Memberikan penjelasan tentang bagaimana memperoleh pembelaan dalam hal penyelesaian sengketa konsumen.
- d. Memberikan penjelasan tentang bagaimana bentuk dan tata cara penyelesaian sengketa konsumen.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 52, Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yaitu melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara mediasi, konsiliasi atau arbitrase, memberikan konsultasi perlindungan konsumen, melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku, melaporkan kepada

penyidik umum jika terjadi pelanggaran ketentuan dalam undang-undang ini, menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen, melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa konsumen, memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen, memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap undang-undang ini, meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang yang tidak bersedia memenuhi panggilan BPSK.¹⁰⁸

Dari sekian responden yang berpendapat tentang hasil putusan dari BPSK menyatakan bahwa putusan tersebut sangat membantu dan meringankan masalah sengketa yang dihadapi. Memang dalam praktiknya BPSK harus selalu memperhatikan nilai-nilai keadilan sehingga hak-hak masyarakat konsumen terpenuhi. BPSK dalam menjalankan tugasnya yaitu menyelesaikan sengketa, diharapkan mengacu pada prinsip-prinsip keadilan walaupun 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.

¹⁰⁸Lihat, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Konteksnya dengan bahasan di atas, Aristoteles menyatakan keadilan hukum hanya bisa ditetapkan dalam kaitannya dengan keadilan. Dari pandangannya bahwa keadilan mesti dipahami dalam pengertian kesamaan.¹⁰⁹ Selanjutnya John Rawls memandang keadilan sebagai “*Justice as fairness*”. bahwa kesepakatan yang *fair* hanya bisa dicapai dengan adanya prosedur yang tidak memihak. Hanya dengan suatu prosedur yang tidak memihak, prinsip-prinsip keadilan bisa dianggap *fair*. Karenanya, bagi Rawls, keadilan sebagai *fairness* adalah “keadilan prosedural murni”. Dalam hal ini, apa yang dibutuhkan oleh mereka yang terlibat dalam proses perumusan konsep keadilan hanyalah suatu prosedur yang *fair* (tidak memihak) untuk menjamin hasil akhir yang adil pula.¹¹⁰

Jika dicermati bahasan tentang keadilan oleh para pakar di atas, oleh Kelsen ditegaskan bahwa nilai-nilai keadilan individu dapat diketahui dengan aturan-aturan hukum yang mengakomodir nilai-nilai umum, namun tetap pemenuhan rasa keadilan dan kebahagiaan diperuntukan tiap individu. Lebih lanjut Hans Kelsen mengemukakan keadilan sebagai pertimbangan nilai yang bersifat subjektif. Walaupun suatu tatanan yang adil yang beranggapan bahwa suatu tatanan bukan kebahagiaan setiap perorangan, melainkan kebahagiaan sebesar-besarnya bagi sebanyak mungkin individu dalam arti kelompok, yakni

¹⁰⁹ Lihat, Carl Joachim Friedrich, *Filsafat Hukum Perspektif Historis*, Bandung: Nuansa dan Nusamedia, 2004, h. 25.

¹¹⁰ Lihat, Aliansyah, *John Rawls “A Theory of Justice”* (London: Oxford University Press, 1971). h. 4-5.

terpenuhinya kebutuhan-kebutuhan tertentu, yang oleh penguasa atau pembuat hukum, dianggap sebagai kebutuhan-kebutuhan yang patut dipenuhi. Maka keadilan sosial adalah kebahagiaan sosial.¹¹¹

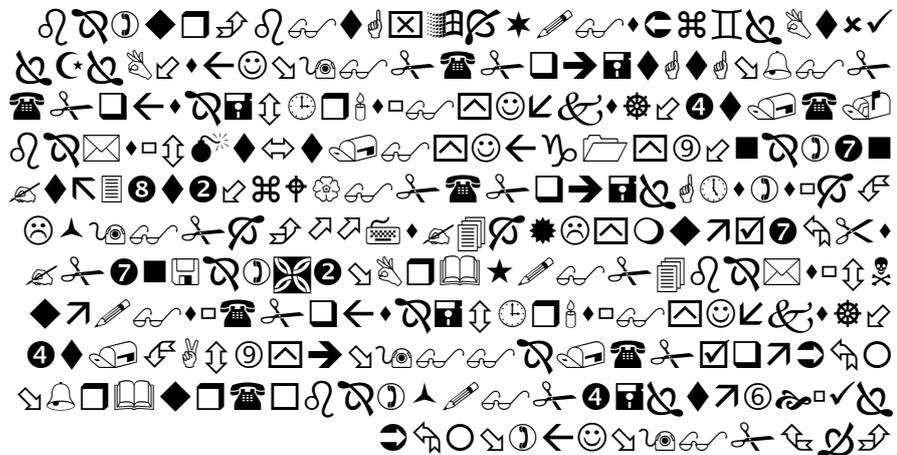
Pakar hukum Indonesia Satjipto Rahardjo menyatakan bahwa sekalipun hukum itu dihadapkan kepada pertanyaan-pertanyaan yang praktis, yaitu tentang bagaimana sumber-sumber daya itu hendak dibagikan dalam masyarakat, tetapi ia tidak bisa terlepas dari pemikiran yang lebih abstrak yang menjadi landasannya, yaitu pertanyaan tentang “mana yang adil” dan “apa keadilan itu”.¹¹²

Sebagaimana para konsumen yang peneliti wawancara bahwa pada awalnya mereka ketika berhadapan dengan kasus wanprestasi yang menimpa mereka, sejatinya mereka gundah mencari perlindungan hukum sebagaimana layaknya pertanyaan yang dilontarkan oleh Satjipto Rahardjo tentang “mana yang adil” dan “apa keadilan itu”, dan pada gilirannya mereka menemukan BPSK sebagai sarana penyelesaian sengketa yang mereka cari sebagai salah satu lembaga perlindungan hukum. Pertanyaan yang muncul mengapa mereka baru menemukan BPSK sebagai lembaga penyelesaian konsumen, hal ini disebabkan BPSK tidak mensosialisasikan diri karena alasan teknis yaitu belum mendapat dukungan materi untuk melakukan sosialisasi dari pemerintah setempat.

¹¹¹Lihat, Jimly Assididqie, Ali Safa'at, *Teori Hans Kelsen tentang Huku*, Konstitusi Press: Jakarta, 2012. h. 16-17

¹¹²Achmad Ali, *Menguak Teori Hukum (legal teori) dan Teori Keadilan (Judicial Prudence) termasuk Interpretasi Undang-Undang (Legis Prudence)*.

Kembali kepada persoalan keadilan ini di dalam al-Qur'an telah ada sejak lama, sebagaimana firman Allah:



Ayat di atas menggambarkan bahwa kalau ada dua yang bertikai

hendaklah didamaikan antara keduanya, jika yang satu melanggar Perjanjian terhadap yang lain, hendaklah yang melanggar Perjanjian itu diberikan kesadaran hukum sampai ia kembali kepada perintah Allah. kalau Dia telah menurut juga, damaikanlah antara keduanya menurut keadilan, dan hendaklah kamu Berlaku adil.¹¹³

Untuk memudahkan pemahaman dari ayat di atas, Qurais Shihab memaparkan penafsirannya bahwa 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

¹¹³Artinya: 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).

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.¹¹⁴

“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

¹¹⁴Lihat, Imam Jalaluddin, *Tafsir Jalalain*, Bandung: Sinar Baru Algesindo, 2006

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.

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). Selanjutnya Shihab menambah bahwa ada 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.¹¹⁵

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

¹¹⁵Lihat, Hamka, *Tafsir Al-Azhar*, Jakarta: Pustaka Panjimas, 1982

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. Ibnu 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.”¹¹⁶

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. 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

¹¹⁶Lihat, Sayyid Quthb, *Tafsir fi zhalail Qur'an*, Beirut: Gema Insani, 1992

ketakwaan kepada Allah dan harapan akan rahmat-Nya dengan menegakkan keadilan dan perdamaian.¹¹⁷

Relevansinya dengan penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Palangka Raya, menurut hemat peneliti bahwa BPSK dalam memutuskan perkara konsumen yang melakukan wanprestasi cukup memenuhi nilai-nilai keadilan sebagaimana maksud bahasan di atas, dimana nilai-nilai sosial kebebasan dan kesempatan, pendapatan dan kekayaan, dan basis harga diri harus didistribusikan secara sama.

Jika keadilan tidak sama atas nilai-nilai sosial maka bertolak dari prinsip umum di atas, penulis merumuskan kedua prinsip keadilan sebagai berikut, setiap orang harus memiliki hak yang sama atas kebebasan dasar yang paling luas, seluas kebebasan yang sama bagi semua orang, ketidaksamaan sosial ekonomi harus diatur sedemikian rupa sehingga diharapkan memberi keuntungan bagi orang-orang yang paling tidak beruntung, dan semua posisi dan jabatan terbuka bagi semua orang.

¹¹⁷Lihat, Quraish Sihab, *Tafsir Al-Misbah, Pesan, Kesan Dan Keserasian Al-Qur'an* vol 2 Ciptat: Lentera Hati, 2000 h. 391-393