PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN PINJAMAN ONLINE DALAM PANDANGAN HUKUM ISLAM DI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN KOTA BUKITTINGGI

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (SH) pada Prodi Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah)

Oleh:

RAHMA DASMUR PUTRI

NIM. 1218.020

DOSEN PEMBIMBING

Ali Rahman, S.H, MH

PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARI'AH

FAKULTAS SYARI'AH INSTITUT AGAMA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI(UIN)

SJECH M DJAMIL DJAMBEK BUKITTINGGI

2022 M/1443 H

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul **PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN PINJAMAN ONLINE DALAM PANDANGAN HUKUM ISLAM DI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN KOTA BUKITTINGGI.** Skripsi ini disusun oleh Rahma Dasmur Putri, NIM 1218020, Program Studi Hukum Ekonomi Syari`ah, Fakultas Syari`ah, Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi, tahun 1443 H/2022 M.

Pembahasan ini dilatarbelakangi dengan seiring majunya teknologi di era modern hampir semua transaksi dapat secara *Online*. Maka timbul berbagai macam aplikasi hutang piutang *Online* Seperti *Home Credit*. Kemajuan teknologi informasi selain mempermudah dalam proses bertransaksi, namun dapat menjadi sarana efektif sebagai perbuatan melawan hukum. Dalam pemberian pinjaman terhadap kreditur dengan perjanjian Hutang-piutang sangat sering ditemukan wanprestasi.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimanakah penyelesaian sengketa konsumen Pinjaman *Online* oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Bukitinggi?, Apa kendala yang dihadapi oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Bukittinggi dalam menyelesaiakan sengketa konsumen Pinjaman *Online* ?, dan Bagaimanakah Pandangan Hukum Islam terhadap Praktek pinjaman *Online* melalui aplikasi *Home Credit*?

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menggunakan metode lapangan (*Field Research*) yang bersifat kualitatif, maka penulis berusaha mencari informan atau narasumber yang terkait dengan masalah penelitian. Adapun informan atau narasumber yang akan di jadikan sumber data penelitian pada penulisan ini adalah Majelis hakim di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Bukittinggi, dan Konsumen Pinjaman *Online*. Untuk mendapatkan data dan bahan dalam penelitian ini, penulis langsung turun ke lapangan agar memperoleh data yang dibutuhkan dengan cara mewawancarai Majelis hakim di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Bukittinggi, dan Konsumen Pinjaman *Online*.

Dari hasil penelitian yang dilakukan, upaya yang dilakukan BPSK Bukittinggi dalam penyelesaian sengketa konsumen dalam kasus yg diklarifikasikan masuk ke dalam sengketa konsumen Pinjaman *Online*. Dengan pokok perkara gugatan pihak *Home Credit* telah melakukan tindakan *wanprestasi* terhadap konsumen dalam hal pengembalian dana multiguna. Didalam sidang kedua belah pihak sepakat bentuk penyelesaiannya adalah dengan cara mediasi. Kemudian dalam penyelesaian kasus ini terdapat sedikit kendala yaitu sidang penyelesaian sengketa pinjaman online ini hanya dapat dilaksanakan secara daring. Karena kebetulan home credit berlokasi di jakarta dan pada saat itu masih dalam masa pandemi Covid-19, mengingat keadaan tersebut rasanya tidak memungkinkan melakukan sidang secara luring atau tatap muka. Berdasarkan data yang penulis jabarkan menurut penulis transaksi pinjaman online pada aplikasi home credit ini mengandung unsur ribawi karna adanya bunga disetiap peminjaman, dan juga adanya denda ketika peminjam melewati batas waktu pembayaran yang telah kedua belah pihak sepakati. Oleh karenanya transaksi pinjaman online ini diharamkan karena termasuk dalam riba Nasi'ah.

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul "Penyelesaian Sengketa Konsumen Pinjaman Online Dalam Pandangan Hukum Islam Di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Bukitinggi" yang di susun oleh Rahma Dasmur Putri, NIM 1218020 Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi telah dilakukan bimbingan secara maksimal dan untuk selanjutnya disetujui untuk diajukan ke sidang munaqasyah skripsi.

Bukittinggi, 20 Juli 2022

Dosen Pembimbing

Ali Rahman, S.H, MH
NIP 197112261999031002

Mengetahui

Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah

Fakultas Syariah IAIN Bukittinggi

Beni Firdaus, S.HI., MA
NIP 197907142005011005

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Islam adalah agama yang sempurna dan rahmatan lil'alamin (membawa manfaat bagi alam semesta) yang mengatur semua aspek kehidupan manusia yang telah disampaikan oleh Rasulullah SAW. Salah satu yang diatur adalah masalah aturan atau hukum, baik yang berlaku secara individual maupun sosial, atau lebih tepatnya Islam mengatur kehidupan bermasyarakat.[1]

Hukum-hukum mengenai muamalah telah dijelaskan oleh Allah di dalam Al-Qu'an dan dijelaskan pula oleh Rasullullah dalam As-Sunnah. Adanya penjelasan itu perlu, karena manusia memang sangat membutuhkan keterangan masalah tersebut dari kedua sumber utama hukum Islam. Juga karena manusia memang membutukan makanan untuk memperkuat kondisi tubuh, membutuhkan pakaian, tempat tinggal, kendaraan dan lainnya yang digolongkan sebagai kebutuhan primer yaitu kebutuhan pokok dan kebutuhan sekunder manusia dalam hidupnya. Dan hukum-hukum mengenai muamalah diatur karena agar terhindarnya manusia berbuat curang dan tidak adil atau mementingkan diri sendiri dibandingkan kemaslahatan bersama dan sifat tamak yang kadang ada pada diri manusia tersebut.

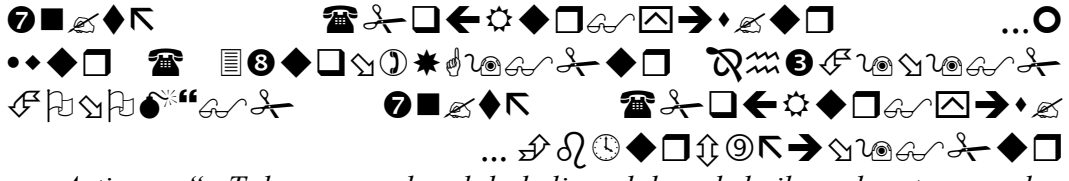
Kebutuhan manusia beragam, terus bertambah dan meningkat. Mulai dari kebutuhan sandang, pangan, dan papan juga kebutuhan lainya seperti pembiayaan

[1]Ismail Nawawi, *Fikih Muamalah Klasik dan Kontemporer* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2012), h. 3.

rumah sakit, anak sekolah, dan dana tambahan untuk memulai atau mengembangkan bisnis.[2]

Ulama secara umum mendefinisikan qard adalah harta yang diberikan atau dipinjamkan oleh seseorang kepada orang lain, pinjaman tersebut dimaksudkan untuk membantu pihak peminjam, dan dia harus mengembalikannya dengan nilai yang sama. Qard adalah harta yang diberikan oleh si pemberi pinjaman (muqrid) kepada si penerima pinjaman (muqtarid) untuk dikembalikan lagi sesuai pokok harta yang dipinjam. Berdasarkan penjelasan ini, maka dapat dipahami bahwa qard adalah pinjaman uang atau modal yang diberikan seseorang kepada pihak lainnya, di mana pinjaman tersebut digunakan untuk usaha atau menjalankan bisnis tertentu.

Pihak peminjam berkewajiban mengembalikan pinjaman tersebut sesuai dengan jumlah yang dipinjamnya tanpa bergantung pada untung atau rugi usaha yang dijalankannya. Pinjaman qard juga tidak berbunga, karena prinsip dalam qard ini adalah tolong menolong. Berdasarkan firman Allah swt. dalam surah Al-Maidah ayat 2:



> *Artinya: "...Tolong menolonglah kalian dalam kebaikan dan taqwa, dan janganlah kalian tolong menolong dalam perbuatan dosa dan permusuhan..."*

Bagi negara yang sedang berkembang seperti indonesia ini, masih banyak masyarakat yang ingin mendapatkan uang dengan cara yang praktis, contohnya

[2] Mikhrozul Rachmat, *TINJAUAN HUKUM ISLAM TENTANG HUTANG PIUTANG SECARA ONLINE*, (Lampung: UIN Raden Intan, 2019), h. 17.

saja meminjam uang meskipun dengan cicilan yang besar. Seiring majunya teknologi di era modern hampir semua transaksi dapat dilakukan melalui jaringan internet atau *Online*, bahkan dalam transaksi peminjaman uang tunai yang dapat dilakukan secara mudah menggunakan aplikasi di android maupun ios. Maka timbul berbagai macam aplikasi hutang piutang *Online*.

Kemajuan teknologi informasi selain mempermudah dalam proses bertransaksi, namun dapat menjadi sarana efektif sebagai perbuatan melawan hukum. Penggunaan internet sebagai media dalam dunia usaha terus meningkat pesat, disebabkan manfaat dan keuntungan yang di dapatkan oleh penjual dan konsumen dengan melalui media internet yang semakin mudah dan cepat. Sesuai dengan ketentuan Pasal 1 ayat 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang di katakan Konsumen ialah setiap orang pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk lain dan tidak untuk diperdagangkan. Menurut Pasal 9 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2011 Tentang Informasi Teknologi dan Eloktronik adalah “Pelaku usaha yang menawarkan produk melalui Sistem Eloktronik harus menyediakan Informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang di tawarkan”.

Proses transaksi secara *Online* pada dasarnya tidak berbeda dengan proses transaksi pada umumnya di dunia nyata. Sebagaimana dalam perdagangan konvensional, transaksi melalui elektronik atau transaksi *Online* menimbulkan perikatan antara pihak untuk memberikan suatu prestasi. Prestasi adalah sesuatu

yang wajib dipenuhi oleh debitur dalam perjanjian. Prestasi sama dengan objek perjanjian. Penjelasan dari Pasal 1234 KUH Perdata wujud prestasi ada tiga yaitu:

a. Memberikan sesuatu, misalnya membayar harga atau menyerahkan barang sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati, contoh: jual beli, sewa menyewa;
b. Berbuat sesuatu, misalnya memperbaiki barang yang rusak, membangun rumah;
c. Tidak berbuat sesuatu, misalnya tidak mendirikan suatu bangunan-bangunan tertentu, atau tidak menggunakan merek dagang tertentu.

Di Indonesia sendiri Otoritas Jasa Keuangan salah satu lembaga pengawas keuangan telah menerbitkan payung hukum bagi kegiatan peer to peer lending di Indonesia melalui Peraturan Otoritasa Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi. Pasal 1 ayat (3) Peraturan tersebut menjelaskan definisi peer to peer lending sebagai berikut ini: "Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi adalah penyelenggaraan layanan jasa keuangan untuk mempertemukan pemberi pinjaman dengan penerima pinjaman dalam rangka melakukan perjanjian pinjam meminjam dalam mata uang rupiah secara langsung melalui sistem elektronik dengan menggunakan jaringan internet." Pelaksanaan pinjam meminjam secara *Online* atau peer to peer lending menggunakan kontrak elektronik sebagai landasan hukum antara para pihak.

Kontrak elektronik adalah salah satu hubungan hukum secara tegas diaturan dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), hal ini terdapat pada Pasal 1 angka 17 yang dimana dijelaskan kembali pada Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE) dalam Pasal 1 angka 15.

Kedua pasal itu memuat definisi yang sama tentang kontrak elektronik, yaitu perjanjian para pihak yang dibuat melalui system elektronik. Sedangkan Sistem Elektronik itu sendiri menurut Pasal 1 angka 5 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Pasal 1 angka 1 Peraturan Pemerintah Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik adalah serangkaian perangkat dan prosedur elektronik yang berfungsi mempersiapkan, mengumpulkan, mengolah, menganalisis, menyimpan, menanmpilkan, mengumumkan, mengirimkan, dan/atau menyebarkan informasi elektronik. Sebelum Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, Indonesia selalu berpedoman pada Kitab Undang- Undang Hukum Perdata/Burgerlijk Wetboek (BW) sebagai perlindungan hukum, seperti terdapat pada Pasal 1313 yang memuat definisi bahwa Perjanjian adalah perbuatan dengan mana satu orang atau lebih

mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.[3]

Dalam pemberian pinjaman terhadap kreditur dengan perjanjian Hutang-piutang sangat sering ditemukan wanprestasi atau tidak terpenuhinya prestasi-prestasi yang disepakati dalam perjanjian Hutang-piutang oleh para pihak debitur atau kreditur. Sebagai contoh kasus yang diselesaikan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Bukittinggi. Kasus yang berisikan gugatan Atas nama MA terhadap salah satu Media Pinjaman *Online Home Credit* dengan rincian kasus sebagai berikut:

1. Bahwa pada pertengahan Februari MA diberikan dana multi guna dari Home Kredit dikarenakan MA selalu lancar membayar kredit sebelumnya lalu ditawarkan dana multi guna oleh pihak home kredit.
2. Bahwa angsuran berjalan dengan lancar sampai pembayaran ke-9, lalu pada saat itu MA ingin melakukan pembayaran pelunasan sisa kredit pada Home Kredit.
3. Bahwa pihak Home Kredit meminta pelunasan pembayaran sebesar Rp. 24.000.000-, dalam jangka waktu pada tanggal 02 Februari 2021.
4. Bahwa MA tidak bisa membayar pelunasan pembayaran dengan nominal yang sangat tinggi.
5. Bahwa Pada saat sebelum menerima tawaran dana multi guna oleh pihak Home Kredit, pihak H pernah mengatakan lewat via telepon, apabila nanti bapak ingin pelunasan kami hanya meminta pokok sisa hutang dan tanpa bunga.

---

[3] Yunita Triastuti, skripsi: " *Perlindungan Hukum debitur Wanprestasi dalam Perjanjian Pinjaman Online"* (Tegal: Universitas Pancasila Tegal, 2020), h. 1.

6. Bahwa MA tidak terima sisa angsuran kredit yang diberikan H dengan nominal yang sangat tinggi tidak sesuai dengan apa yang telah dikatakan sebelumnya.

Pihak yang tidak mau melaksanakan isi perjanjian dapat digolongkan sebagai pihak yang *"wanprestasi*" atau ingkar janji. Pihak tersebut dapat di tuntut untuk membayar denda dan ganti rugi serta dapat pula digugat secara perdata ke Pengadilan Negeri. Sebelum mengajukan gugatan, pihak yang dirugikan harus \membuat surat peringatan *(somasi)* minimal tiga kali. *Somasi* diperlukan sebagai bukti hukum adanya perbuatan wanprestasi (ingkar janji).[4]

Sebagaimana diketahui bahwa perjanjian muncul pada saat terjadinya kesepakatan mengenai hal pokok dalam perjanjian tersebut, namun selain itu ada hal lain yang mesti diperhatikan, yaitu syarat sahnya perjanjian sebagaimana diatur dalam pasal 1320 KUH Perdata.[5]

Syarat-syarat perjanjian yang telah ditetapkan dalam pasal 1320 KUH Perdata dapat diketahui, bahwa segala sesuatu yang diperjanjikan haruslah sesuatu yang jelas dan halnya tertentu. Sehingga dalam pelaksanaannya ada pedoman agar tidak terjadi kesalah pahaman antara kedua belah pihak yang berjanji. Oleh sebab itu segala sesuatunya harus diperhatikan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Pasal 1365 KUH Perdata menyebutkan bahwa: "tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada seorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut". Kerugian tersebut muncul sebagai akibat dari ingkar janji (wanprestasi) yang dilakukan oleh

[4] Iswi Hariyani, Cita Yustisia Serfiyani dan R. Serfianto D. Purnomo, *Penyelesaian Sengketa Bisnis*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2018, h. 10-11.

[5] Ahmadi Miru. 2011. *Hukum Kontrak Perancangan Kontrak*, (Jakarta: PT. Rajawali Pers), h. .31.

salah satu pihak. Yaitu tidak memenuhi atau lalai melaksanakan kewajiban sebagaimana yang telah ditentukan dalam perjanjian yang dibuat.[6] Wanprestasi terdapat dalam pasal 1243 KUH Perdata, yang menyatakan bahwa: "penggantian biaya, rugi dan bunga karena tidak dipenuhinya suatu perikatan, barulah mulai diwajibkan, apabila si 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".[7]

Menurut Andi Sri Rezky Wulandari dalam buku Hukum Perlindungan Konsumen Hubungan hukum antara pelaku usaha atau penjual dengan konsumen tidak tertutup kemungkinan timbulnya perselisihan atau sengketa konsumen. Selama ini sengketa konsumen diselesaikan melalui gugatan di pengadilan, namun pada kenyataannya yang tidak dapat dipungkiri bahwa lembaga pengadilan pun tidak akomodatif untuk menampung sengketa konsumen karena proses perkara yang terlalu lama dan sangat birokratis.

Berdasarkan pasal 45 Undang-undang Perlindungan Konsumen setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui Lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha melalui Lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.[8]

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan suatu lembaga khusus yang dibentuk diatur dalam Undang-undang Perlindungan

---

[6] Salim H. S. 2014. *Pengantar Hukum Perdata Tertulis (BW)*, (Jakarta: Sinar Grafika), h. 180.

[7] Ahmadi Miru, Sakka Pati. 2008. Hukum Perikatan, (Jakarta: Rajawali Pers), h.12 .

[8] Andi Sri Rezky Wulandari dan Nurdiyana Tadjuddin, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2018), hlm. 106

Konsumen, yang tugas utamanya adalah menyelesaiakan sengketa atau perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha.

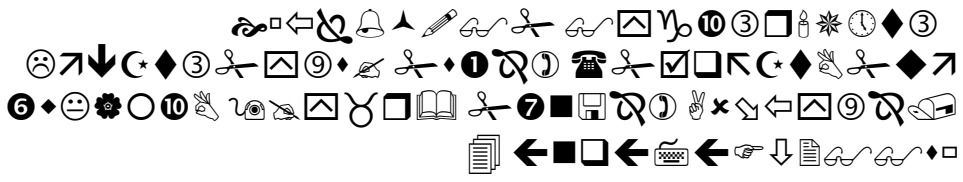
Dalam pasal 23 Undang-undang Perlindungan Konsumen dikatakan bahwa dalam hal pelaku usaha pabrikan dan atau pelaku usaha distributor menolak dan atau tidak memberi tanggapan dan atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen, maka diberikan hak untuk menggugat elaku usaha dan menyelesaikan perselisihan yang timbul melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau dengan cara memajukan gugatan kepada badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.

Kelalaian dalam Hukum Islam untuk memenuhi kewajiban memberikan hak orang lain tergolong perbuatan yang dilarang, dimana sebelumnya telah diketahui adanya suatu perjanjian diantara mereka, maka selanjutnya bagi mereka yang melakukan pelanggaran atau cidera janji karena tidak melakukan prestasinya, maka dikenakan sanksi kepadanya berupa pembayaran ganti rugi kepada pihak kreditur, dan atau penahanan yang menjadi hak miliknya sebagai suatu jaminan dari sejumlah yang dijanjikannya.

Hukum Islam memiliki ketentuan yang mendasar dalam masalah perikatan dan perjanjian yaitu dengan memberi kebebasan kepada pihak-pihak yang terlibat untuk mengambil bentuk dari macam-macam akad yang dipilihnya. Untuk ini segala macam cara yang menunjukkan adanya ijab dan qabul sudah dapat dianggap akad, dan akad ini memiliki pengaruh selama diselenggarakan oleh mereka dan memenuhi persyaratan penyelenggaraannya. Ketentuan inilah yang merupakan pokok-pokok syariat Islam yaitu suatu kaidah bahwa,akad-akad dapat

dengan cara apa saja baik berupa perkataan maupun perbuatan yang menunjukkan maksud akad-akad tersebut.[9] Pengarahan dan bimbingan yang berguna bagi mereka yang mengadakan akad/perjanjian yang berbentuk ijab dan qabul, Maka selanjutnya hukum Islam menganjurkan agar perjanjian itu dikuatkan dengan tulisan dan saksi dengan tujuan agar hak masing-masing dapat terjamin.

Firman Allah al-Baqarah ayat 282.



Artinya; "Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermu'amalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya".

Setiap perjanjian wajib dilakukan dengan baik dan jujur serta bersih dari unsur penipuan, pemalsuan, dan pelanggaran. Sehingga praktek muamalah dalam Islam menjadi jalan terang yang jauh dari hal yang cacat setelah dibuatnya suatu perjanjian. Dari Hakim bin Hisam dari Nabi saw. Bersabda : Dua orang yang berjual beli berhak khiar (tawar menawar) selagi belum berpisah, maka jika mereka berlaku jujur dan berterus terang, diberkahkanlah mereka dalam jual belinya, tetapi jika berbohong dan tidak berterus terang, dihapuskanlah berkah jual beli mereka.[10]

Maksud yang terkandung dalam hadis tersebut di atas antara lain melarang praktek jual beli yang bercacat karena tidak jujur, cidera janji dan hal-hal lain

---

[9] Ahmad Muhammad Al-Assal. 1980. *Al-Nizam al-Iqtisadi fi al-Islam mabadi'uhu wahdafuhu, Alih bahasa Abu Ahmadi,* (Surabaya: Bina Ilmu), h. 184.

[10] Imam Muslim, Shahih Muslim, Dar al-Ihya'il Kitabil 'Arabiyyah, Jus I, hadist no.3937

yang dilarang karena yang demikian tidak memberikan suatu keuntungan melainkan kemadlaratan. Jika seorang melakukan yang demikian itu setelah dibuatnya suatu perjanjian, bisa dikatakan mereka telah melakukan wanprestasi yaitu mereka tidak melakukan prestasi yang seharusnya dilakukan atau ada unsur lalai dalam prestasinya setelah dilakukannya suatu perjanjian atau akad. Kelalaian Hukum Islam dalam memenuhi kewajiban untuk memberikan hak orang lain tergolong perbuatan yang dilarang, dimana sebelumnya telah diketahui adanya suatu perjanjian diantara mereka, maka selanjutnya bagi mereka yang melakukan pelanggaran atau cidera janji karena tidak melakukan prestasinya, maka dikenakan sanksi kepadanya berupa pembayaran ganti rugi kepada pihak kreditur, dan atau penahanan yang menjadi hak miliknya sebagai suatu jaminan dari sejumlah yang dijanjikannya.

Masalah muamalah dengan sesama manusia hukum Islam menekankan kepada adanya keseriusan dalam memenuhi perjanjian-perjanjian yang telah mereka buat, sehingga bagi mereka yang lalai atau melanggar perjanjian-perjanjian tersebut dikategorikan kepada sifat orang munafiq, sebagaimana sabda Rasulullah saw : Dari Abu Hurairah ra Rasulullah saw bersabda : ciri-ciri orang munafiq itu ada tiga yaitu, apabila berbicara ia berdusta, apabila berjanji ia mengingkari, dan apabila dipercaya ia berkhianat. Memperhatikan hadist diatas maka dapat difahami bahwa mereka yang melakukan wanprestasi dengan ada unsur sengaja, maka baginya diberikan predikat sebagai seseorang yang munafiq, yaitu bahwa mereka ini tidak melakukan atau tidak memenuhi amanat yang dibebankan kepada Demikianlah ketentuan yang mendasar yang dapat dipetik dari

Hukum Islam tentang wanprestasi, dimana peristiwa hukum semacam ini merupakan suatu bentuk pelanggaran jika memang dilakukan dengan unsur kesengajaan. Akan tetapi dalam masalah-masalah yang dilakukan kealpaan akibat overmacht (keadaan memaksa).

Berdasarkan pembahasan tersebut di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul " **STUDI KASUS PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN PINJAMAN *ONLINE* DALAM PANDANGAN HUKUM ISLAM DI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN KOTA BUKITTINGGI "**

B. Rumusan Masalah

Adapun permasalahan dalam penulisan proposal ini adalah :

1. Bagaimanakah penyelesaian sengketa konsumen Pinjaman *Online* oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Bukitinggi?
2. Apa kendala yang dihadapi oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Bukittinggi dalam menyelesaiakan sengketa konsumen Pinjaman *Online* ?
3. Bagaimanakah Pandangan Hukum Islam terhadap Praktek pinjaman *Online* melalui aplikasi *Home Credit*?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

a. Untuk mengetahui bagaimana penyelesaian sengketa konsumen Pinjaman *Online* oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Bukittinggi.

b. Untuk mengetahui apa saja kendala yang dihadapi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam menyelesaiakan sengketa konsumen Pinjaman *Online.*

c. Untuk mengetahui bagaimana Pandangan Hukum Islam berkenaan dengan Praktek pinjaman *Online* melalui aplikasi *Home Kredit*.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan dan sebagai masukan bagi pengetahuan dan perkembangan ilmu hukum khususnya dalam penyelesaian sengketa Pinjaman *Online* oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

b. Manfaat Praktis

1) Bagi masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi kalangan praktisi, dan masyarakat dalam menyelesaikan permasalahan tentang penyelesaian sengketa Pinjaman *Online* oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

2) Bagi penulis

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat dan menambah ilmu pengetahuan bagi penulis sehingga dapat membandingkan ilmu secara teori dan prakteknya di lapangan, serta salah satu syarat penulis untuk meraih gelar sarjana hukum.

D. Tinjauan Kepustakaan

Dalam penulisan karya ilmiah ini penulis melakukan studi kepustakaan dengan membaca dan menelaah karya-karya ilmiah atau skripsi yang telah ada sebelumnya. Sejauh pengamatan penulis memang telah ada karya tulis yang membahas tentang wanprestasi dan segala sesuatu mengenai pinjaman *Online*.

Pertama, Penelitian yang dilakukan oleh Yunita Triastuti, Nim 5116500224 Fakultas hukum Universitas Pancasakti Tegal dengan judul skripsi "Perlindungan Hukum Debitur *Wanprestasi* Dalam Perjanjian Pinjaman *Online*." Yang menjadi pembahasan di dalam skripsi ini adalah penulisnya ingin mengetahui bagaimana perlindungan hukum ketika terjadinya wanprestasi dalam pinjaman *Online*.

Kedua, Penelitian yang dilakukan oleh Soetrisno , Fakultas Hukum UPN "Veteran" Jawa Timur dengan judul jurnal "*Penyelesaian Sengketa Terhadap Debitur Yang Wanprestasi".* Yang menjadi pembahasan di dalam skripsi ini adalah penulisnya ingin mengetahui bagaimana penyelesaian sengketa terhadap debitur yang melakukan wanprestasi.

Ketiga, Penelitian yang dilakukan oleh Mikhrozul Rachmat, Nim 152100379 Prodi Hukum Ekonomi Syariah UIN Raden Intan Lampung dengan judul skripsi Tinjauan Hukum Islam Tentang Hutang Piutang Secara *Online* (Studi Pada Aplikasi Uang Teman di Jl. Pulau Damar No. 36, Kelurahan Way Dadi, Kecamatan Sukarame, Bandar Lampung). Yang menjadi pembahasan di dalam skripsi ini adalah penulis ingin menjabarkan bagaimanakah pandangan hukum Islam terhadap Pinjaman *Online.*

E. Penjelasan Judul

Untuk menghindari perbedaan dalam pemahaman judul skripsi ini maka penulis merasa perlu untuk menjelaskan beeberapa kata-kata sebagai berikut:

Penyelesaian Sengketa: Suatu penyelesaian perkara yang dilakukan antara salah satu pihak dengan pihak yang lainnya. Penyelesaian sengketa terdiri dari dua cara yaitu melalui litigasi (pengadilan) dan non litigasi (luar pengadilan).[11]

Konsumen : setiap orang pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Pinjaman *Online* : satu di antara inovasi pada bidang keuangan dengan pemanfaatan teknologi untuk memberikan pinjaman tanpa harus bertemu langsung.

BPSK : Atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah salah satu lembaga peradilan konsumen berkedudukan pada tiap Provinsi 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.

Berdasarkan penjelasan dari judul di atas yang dimaksud dengan judul penelitian adalah menganalisis kasus secara mendalam dan utuh mengenai cara

[11] https://www.google.com/search?q=penyelesaian+sengketa&ei=, diakses pada tanggal 22 Januari 2022 jam 23: 21 WIB

menyelesaikan pertikaian seseorang yang memakai jasa dengan dipinjamkannya uang secara daring yaitu menggunakan perangkat elektronik yang terhubung ke jaringan internet di Kantor Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Bukittinggi.[12]

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Dilihat dari segi sifatnya, penelitian ini adalah penelitian deskriptif analitis, yaitu penelitian yang bertujuan untuk memberikan data yang seteliti mungkin tentang keadaan yang menjadi objek penelitian sehingga akan memepertegas hipotesa dan dapat membantu memperkuat teori lama atau membuat teori baru.[13]

Penelitian ini bersifat deskriptif karena penelitian ini semata-mata menggambarkan suatu objek untuk menggambil kesimpulan-kesimpulan yang berlaku secara umum. Penelitian deskriptif bertujuan membuat deksripsi secara sistematis, *factual* dan akurat tentang fakta-fakta dan sifat-sifat populasi atau objek tertentu. Penulis menggunakan metode ini karena metode ini sesuai dengan data yang akan diperoleh. Penelitian deskriptif analitis ini dipergunakan untuk mengungkapkan data penelitian yang sebenarnya untuk menarik kesimpulan dan status hukum dari pokok masalah judul.[14]

2. Pendekatan penelitian

---

[12] https://kbbi.web.id/konsumen , diakses pada tanggal 29 oktober 2021 jam 20:30.

[13] Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Hukum Seminar Proposal dan Ujian Komprehensif*, Bukittinggi: Fakultas Hukum Universitas Sumatera Barat, 2018, h. 11.

[14] Moh. Nazir, *Metode Penelitian* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1985), h. 63.

Pendekatan masalah yang penulis gunakan dalam penelitian hukum ini termasuk dalam penelitian *yuridis empiris*, dikenal juga dengan Penelitian Lapangan (*Field Research*) adalah pengumpulan materi atau bahan penelitian yang harus diupayakan atau dicari sendiri oleh karena belum tersedia. maka yang diteliti pada awalnya adalah data sekunder, kemudian dilanjutkan dengan penelitian terhadap data primer di lapangan, atau terhadap masyarakat.

Penelitian yang dilaksanakan di lapangan untuk memperoleh data sehingga dapat menjawab permasalahan yang dihadapi dalam penyelesaian sengketa konsumen jual beli *Online* oleh badan penyelesaian sengketa Kota Bukittinggi.

3. Sumber Penelitian

a. Sumber Data

Sumber data adalah subyek hukum dimana data diperoleh. Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah: Data yang bersumber dari Undang-Undangan atau dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier.

Adapun jenis data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian sebagai berikut:

1) Data primer

Data lapangan merupakan data yang didapat dari hasil penelitian langsung di lapangan (*field research)* yang berkaitan. Dengan penyelesaian sengketa konsumen Pinjaman *Online* oleh badan penyelesaian sengketa Kota Bukittinggi.

2) Data sekunder

Data sekunder adalah data yang di dapat dari studi ke perpustakaan dan juga buku-buku yang penulis miliki sendiri maupun sumber bacaan lain yang berkaitan dengan judul skripsi penulis. Data yang berupa publikasi tentang hukum yang bukan merupakan dokumen-dokumen resmi.[15] Bahan hukum sekunder sebagai pendukung dari data yang digunakan di dalam penelitian ini, yaitu skripsi, tesis, buku-buku literature bacaan terkait penelitian.

4. Alat Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data penulis dapat dimanfaatkan data yang di dapat dari sumber data, data tersebut kemudian di kumpulkan dengan metode sebagai berikut:

a. Wawancara (Interview)

Teknik pengumpulan data dengan cara tanya jawab secara langsung melalui tatap muka (face to face) dengan Hakim Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Bukittinggi dan anggota Majelis. Jenis wawancara yang di lakukan yaitu secara tersistematis dan terarah disamping penulis menyusun pertanyaan, penulis juga mengembangkan pertanyaan-pertanyaan lain yang berhubungan dengan masalah yang telah penulis rumuskan.

b. Studi dokumen

Yaitu di lakukan secara tidak langsung di gunakan untuk memperoleh data sekunder dengan membaca, mempelajari, meneliti, mengidentifikasi dan menganalisis data sekunder yang berkaitan dengan materi penelitian.

5. Teknik Pengumpulan Data

---

[15] Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum* (Jakarta : Kencana, 2006), h. 141.

Setelah data tersebut terkumpul pengolahan dilakukan dengan cara sebagai berikut:

a. Pengelompokan

Dilakukan supaya data yang terkumpul mudah untuk dicari kapan diperlukan oleh peneliti (*Reduksi Data*).

b. Editing

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia *edit/mengedit* adalah mempersiapkan naskah yang siap cetak atau siap terbit (dengan memperhatikan terutama segi ejaan, diksi, dan struktur kalimat). Dalam tahap ini, yang dikoreksi adalah meliputi hal-hal sebagai berikut yakni: lengkapnya tulisan atau catatan, kejelasan makna, kesesuaian jawaban satu sama lainnya, relevansi jawaban dan keseragaman data serta melakukan identifikasi data yang disesuaikan dengan permasalahan yang dibahas.

c. Analisis data

Setelah data diperoleh atau dikumpulkan dari penelitian maka dalam menganalisis data tersebut menggunakan metode analisis data secara kualitatif yakni data yang didapat dianalisa dengan menggunakan kata-kata untuk menjawab permasalahan berdasarkan teori dan fakta yang didapat dilapangkan sehingga dapat ditarik kesimpulan untuk menjawab permasalahan tersebut.

G. Sistematika Penulisan

Untuk lebih jelas dan terarahnya proposal ini, maka penulis membuat outline penulisannya sebagai berikut:

Sistematika penulisan proposal ini terdiri dari lima bab yang masing-masing menampakkan titik berat yang berbeda, namun pada satu kesattuan yang berkolerasi.

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab pertama berisikan mengenai pokok-pokok pendahuluan penelitian yang berisikan penguraian tentang latar belakang masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Dalam Bab ini berisi tentang landasan teori yang akan dipakai dalam menganalisa data yang didapatkan.

BAB III : MEKANISME PENYELESAIAN SENGKETA

Dalam Bab ini berisi tentang gambaran umum mengenai Penyelesaian Sengketa, Tinjauan Umum Penyelesaian Sengketa Konsumen, Penyelesaian Sengketa Konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Pemberian Sanksi Oleh BPSK, Tinjauan umum tentang Utang Piutang secara Online, Gambaran Umum Perusahaan *Home Credit, dan* Pengguna Aplikasi *Home Credit.*

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada Bab ini adalah proses untuk mengelompokan, melihat keterkaitan, membuat perbandingan, persamaan, dan perbedaan atas data yang telah siap untuk dipelajari, dan membuat model data

dengan maksud untuk menemukan informasi yang bermanfaat sehingga dapat memberikan petunjuk untuk mengambil keputudan terhadap permasalahan penelitian yang diangkat.

BAB V : PENUTUP

Pada Bab penutup ini berisikan tentang bagian penutup penulisan proposal yang berisikan penguraian tentang apa-apa yang dapat ditarik sebagai kesimpulan akhir penelitian, kemudian memberikan solusi dari permasalahan hukum yang penulis teliti dengan memberikan sumbangan pemikiran melalui poin-poin saran dari permasalahan.

BAB II

UTANG PIUTANG DALAM PANDANGAN HUKUM ISLAM

(AL-QARDH)

A. Pengertian dan Dasar Hukum *Al-Qardh*

a. Pengertian *Al-Qardh*

Qardh atau utang piutang dalam pengertian umum mirip dengan jual beli, karena *qardh* merupakan bentuk kepemilikan atas harta dengan imbalan harta. *Qardh* juga merupakan salah satu jenis *salaf (salam)*. Beberapa ulama seperti dikutip oleh Wahbah Zuhaili mengatakan bahwa *qardh* (utang Piutang) adalah jual beli itu sendiri. Hanya saja Imam Al-Qarafi menyebutkan tiga perbedaan antara *qardh* dan jual beli, berkaitan denan kaidah Syar'iyah, yaitu sebagai berikut.[16]

a. Berlaku kaidah riba, apabila *qardh* itu dalam harta atau barang-barang yang termasuk kelompok *ribawiyah*, seperti *makilat*(barang-baran yang ditakar) dan *mauzunat* (barang-barang yang ditimbang) menurut Hanafiah dan *qaul* yang shahih dari Hanabilah, mata uang *(nuqud)* atau makanan pokok menurut Malikiyah, dan mata uang *(nuqud)* atau makanan menurut Syafi'iyah.
b. Berlaku kaidah Muzabanah, yaitu jual beli barang yang jelas dengan barang yang tdak jelas dari jenisnya, apabila *qardh* (utang piutang) itu di dalam *mal ghair mitsli*, seperti binatang.[17]
c. Berlaku kaidah menjual barang yang tidak ada di tangan seseorang, apabila *qardh* (utang piutang) di dalam *mal mitsli.*

[16]Ahmad Wardi Muslich, *Fiqh Muamalat,* (Jakarta: Amzah, 2015), cet. 3, h. 272
[17]*Ibid*

Secara etimologi, *qardh* berarti اَلْقَطْع*(potongan).* Diartikan demikian karena orang yang memberikan utang memotong sebaian dari hartanya untuk diberikan kepada orang yang menerima utang (muqtaridh). Harta yang dibayarkan kepada *muqtarid* (yang diajak akad *qarad*) dinamakan *qarad*, sebab merupakan potongan dari harta *muqrid* (orang yan membayar).[18]

Pengertian *qardh* menurut istilah, antara lain dikemukakan oleh ulama Hanafiyah:

اَلْقَرْضُ هُوَ مَا تُعْطِيْهِ مِنْ مَالَ مِثْلِيٍّ لِتَتَقَاضَاهُ,أَوْبِعِبَارَةٍأُخْرَى هُوَ عَقْدٌ مَخْصُوْصُ يَرُدُّعَلَى دَفْعِ مَالٍ مِثْلِيٍّ لأَخَرَلِيَرُدَّمِثْلَهُ

Artinya:
Qardh adalah harta yang diberikan kepada orang lain dari mal mitsli untuk kemudian dibayar atau dikembalikan. Atau dengan ungkapan yang lain, qardh adalah suatu perjanjian yang khusus untuk menyerahkan harta (mal mitsli) kepada orang lain untuk kemudian dikembalikan persis seperti yang diterimanya.

Sayid Sabiq memberikan definisi *qardh* sebagai berikut.

اَلْقَرْضُ هُوَالْمَالُ الَّذِيْ يُعْطِيْهِ الْمُقْرِضُ لِلْمُقْتَرِضِ لِيَرُدَّمِثْلَهُ إِلَيْهِ عِنْدَقُدْرَتِهِ عَلَيْهِ

Artinya:
Al-qardh adalah harta yang diberikan oleh pemberi utang (muqridh) kepada penerima utang (muqtaridh) untuk kemudian dikembalikan kepadanya (muqridh) seperti yang diterimanya, ketika ia telah mampu membayarnya.

Hanabilah sebagaimana dikutip oleh Ali Fikri memberikan definisi *qardh* sebagai berikut.

اَلْقَرْضُ دَفْعُ مَالٍ لِمَنْ يَنْتَفِعُ بِهِ وَيَرُدُّ بَدَ لَه

Artinya:
Qardh adalah memberikan harta kepada orang yang memanfaatkannya dan kemudian mengembalikan penggantinya.

---

[18]Rachmat Syafei, *Fiqh Muamalah,* (Bandung: Pustaka Setia, 2001), h.151

Baik Hanafiah dalam definisi yang pertama, maupun Hanabilah, keduanya memandang bahwa *qardh* diartikan sebagai harta yang diberikan oleh *Muqridh* kepada *muqtaridh,* yang pada suatu saat harus dikembalikan. Hal ini seperti yang dikemukakan oleh Ali Fikri, yang mengutip pendapat Syafi'iyah:[19]

اَلشَّا فِعِيَّةُ قَالُوْا:اَلْقَرْضُ يُطْلَقُ شَرْعًابِمَعْنَى الشَّيْءِالْمُقْرَض

Artinya:
Syafi"iyah berpendapat bahwa qardh dalam istilah syara' diartikan dengan sesuatu yang diberikan kepada orang lain (yang pada suatu saat harus dikembalikan).

Di samping itu, dari definisi yang telah disebutkan di atas dapat dipahami bahwa *qardh* juga bisa diartikan sebagai akad atau transaksi antara dua pihak. Jadi, dalam hal ini qardh diartikan sebagai perbuatan memberikan sesuatu kepada pihak lain yang nanti harus dikembalikan, bukan sesuatu *(mal/harta)* yang diberikan itu.

Secara syar'i para ahli fiqh mendefinisikan Qardh :

1. Menurut Madzhab Hanafi , Ibn Abidin mengatakan bahwa suatu pinjaman adalah apa yang dimiliki satu orang lalu diberikan kepada yang lain kemudian dikembalikan dalam kepunyaannya dalam baik hati.
2. Menurut Madzhab Maliki mengatakan Qardh adalah Pembayaran dari sesuatu yang berharga untuk pembayaran kembali tidak berbeda atau setimpal.
3. Menurut Madzhab Hanbali Qardh adalah pembayaran uang ke seseorang siapa yang akan memperoleh manfaat dengan itu dan kembalian sesuai dengan padanannya.

[19]op.cit., h. 274

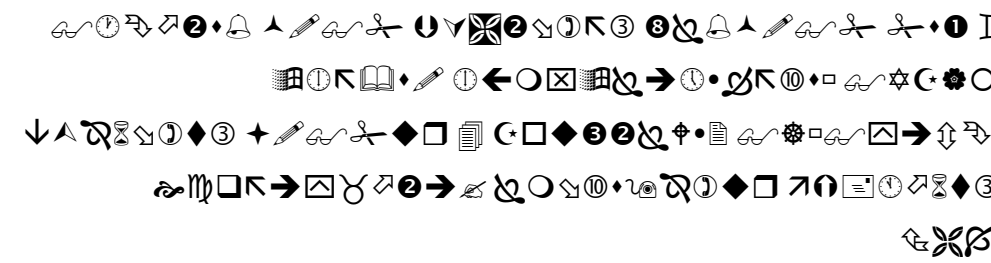
4. Menurut Madzhab Syafi'i Qardh adalah Memindahkan kepemilikan sesuatu kepada seseorang, disajikan ia perlu membayar kembali kepadanya.[20]

Dari berbagai pengertian akad dan al-Qardh diatas dapat disimpulkan bahwa akad Al-Qardh adalah perikatan atau perjanjian antara kedua belah pihak, dimana pihak pertama menyediakan harta atau memberikan harta dalam arti meminjamkan kepada pihak kedua sebagai peminjam uang atau orang yang menerima harta yang dapat ditagih atau diminta kembali harta tersebut, dengan kata lain meminjamkan harta kepada orang lain yang mebutuhkan dana cepat tanpa mengharapkan imbalan. Dalam akad al-Qardh ini, untuk menghindarkan diri dari riba, biaya administrasi pada pinjaman al-Qardh harus dinyatakan dalam nominal bukan presentase; Sifatnya harus nyata, jelas dan pasti serta terbatas pada hal-hal yang mutlak diperlukan untuk tejadinya kontrak; uang yang dijadikan sebagai biaya administrasi harus habis dalam waktu perikatan tersebut.

b. Dasar Hukum Al-Qardh

Qardh merupakan perbuatan baik yang diperintahkan oleh Allah dan Rasul. Dalam Alquran, *qardh* disebutkan dalam beberapa ayat, antara lain:

1. Surah Al-Baqaraah (2) ayat 245:

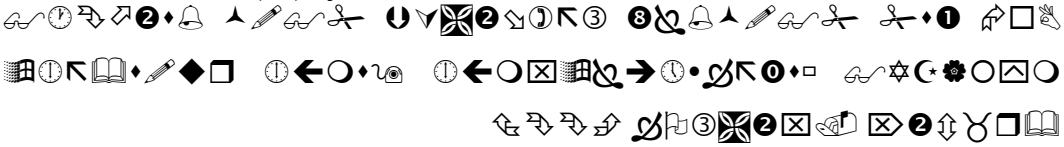


Artinya :*siapakah yang mau memberi pinjaman kepada Allah, pinjaman yang baik (menafkahkan hartanya di jalan Allah), Maka Allah akan meperlipat*

[20]Ismail Hannanong, *Jurnal Syari'ah dan Hukum,* Volume 16, Nomor 2 Desember 2018 : h. 174

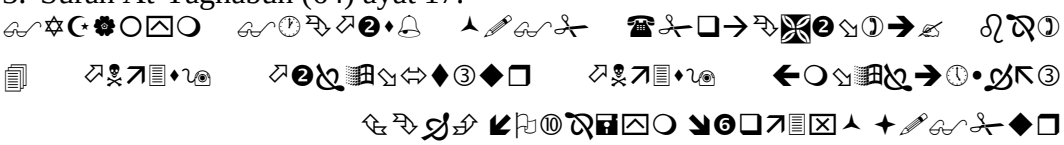
gandakan pembayaran kepadanya dengan lipat ganda yang banyak. dan Allah menyempitkan dan melapangkan (rezki) dan kepada-Nya-lah kamu dikembalikan.

2. Surah Al-Hadid (57) ayat 11:



Artinya: *siapakah yang mau meminjamkan kepada Allah pinjaman yang baik, Maka Allah akan melipat-gandakan (balasan) pinjaman itu untuknya, dan Dia akan memperoleh pahala yang banyak.*

3. Surah At-Taghabun (64) ayat 17:



Artinya: *jika kamu meminjamkan kepada Allah pinjaman yang baik, niscaya Allah melipat gandakan balasannya kepadamu dan mengampuni kamu. dan Allah Maha pembalas Jasa lagi Maha Penyantun.*

Ayat-ayat tersebut pada dasarnya berisi anjuran untuk melakukan perbuatan *qardh* (memberikan utang) kepada orang lain, dan imbalannya adalah akan dilipatgandakan oleh Allah SWT.

Dari sisi muqridh (orang yang memberikan utang), Islam menganjurkan kepada umatnya untuk memberikan bantuan kepada orang lain yang embutuhkan dengan cara memberi utang. Dari sisi muqtaridh, utang bukan perbuatan yang dilarang, melainkan diperbolehkan karena seseorang berutang bertujuan untuk memenuhi kebutuhannya, dan ia akan mengembalikannya persis seperti yang diterimanya.[21]

Qardh dbolehkan dalam Islam yang juga didasarkan pada As-Sunnah dan ijma'

a. *As-Sunnah,*

[21]Ahmad Wardi Muslich, *Fiqh Muamalat*, (Jakarta: Amzah, 2010), h. 274-275

Qardh merupakan salah satu bentuk taqarrub kepada Allah swt., karena *qardh* berarti berlemah-lembut dan mengasihi sesama manusia, memberikan kemudahan dan solusi dari duka dan kesulitan yang menimpa orang lain. Islam menganjurkan dan menyukai orang yang meminjamkan (*qardh*), dan membolehkan bagi orang yang diberikan *qardh*, serta tidak menganggapnya sebagai sesuatu yang makruh, karena dia menerima harta untuk dimanfaatkan dalam upaya memenuhi kebutuhan hidupnya, dan peminjam tersebut mengembalikan harta seperti semula.

Dari Ibnu Mas‟ud, Rasulullah SAW bersabda:

عَنِ ابْنِ مَسْعُوْدٍ اَنَّ النَّبِيَّ ص,م.قَالَ:مَامِنْ مُسْلِمٍ يُقْرِضُ مُسْلِمًا قَرْضًاعَرَّتَيْنِ اِلاَّكَانَ كَصَدَقَةٍعَرَّةً. (رواه ابن ماجه وا بن حبان)

Artinya :*“Dari Ibn Mas’ud bahwa Rasulullah SAW. bersabda, ‘“Bukan seorang muslim (mereka) yang meminjamkan muslim (lainnya) dua kali kecuali yang satunya adalah (senilai) shadaqah.”*

(HR. Ibn Majah dan Ibn Hibban)

Dari Abu Hurairah RA, Rasulullah SAW bersabda:

اِسْتَقْرَ ضَرَسُوْلُ اللَّهِ ص.م سِنًّا، فَأَعْطَى سِنًّا خَيْرًا مِنْ سِنِّهِ، وَقَالَ:خِيَارُ كُمْ أَحَاسِنُكُمْ قَضَاءً. (رَوَاهُ أَحْمَدُوَالتِّرْ مِذِيُّ وَصَحَّحَهُ)

Artinya :*“Rasulullah SAW pernah meminjam seekor unta muda lalu beliau mengembalikan unta yang lebih baik usianya dari yang dipinjamnya, dan beliau bersabda, „sebaik-baik kalian adalah yang paling baik dalam mengembalikan (hutangnya).”*

(HR. Ahmad dan At-Tirmidzi, ia menilainya shahih)[22]

HR Ibnu Majah,Ibnu Hibban dan Baihaqi.

عَنْ أَنْسَ بن مالك قل: قل رسول اللَّه صلى الله عليه وسلم: رايت ليلةاسري بي علي با ب الجنة مكتوباالصدقةبعشرامثاله والقرض

[22]Syaikh Faishal bin Abdul Aziz Alu Mubarak, *Ringkasan Nailul Authar*, (Jakarta: Pustaka Azzam, 2012), h. 118

بثمانية عشر,فقلت يا جبريل!ما بال القرض افضل من الصدقةة,قال:لابال القرض افضل من الصدقة, قال:لان السائل يسئل وعنده والمستقرض لايستقرضالامن حا جة.

Artinya: *"As-Sunnah Dari Anas ra, dia berkata, Rasulullah SAW bersabda : "Pada malam peristiwa Isra' aku melihat di pintu surga tertulis 'shadaqoh (akan diganti) dengan 10 kali lipat, sedangkan Qardh dengan 18 kali lipat, aku berkata : "Wahai jibril, mengapa Qardh lebih utama dari shadaqoh?' ia menjawab "karena ketika meminta, peminta tersebut memiliki sesuatu, sementara ketika berutang, orang tersebut tidak berutang kecuali karena kebutuhan". (HR. Ibnu Majah dan Baihaqi dari Abas bin Malik ra, Thabrani dan Baihaqi meriwayatkan hadits serupa dari Abu Umamah ra) Ibnu Mas'ud meriwayatkan bahwa Nabi saw berkata,"Bukan seorang muslim (mereka) yang meminjamkan muslim (lainya) dua kali lipat kecuali yang satunya adalah (senilai) sedekah."*[23]

Dari Abu Rafi' ia menuturkan:

اِسْتَسْلَفَ رَسُوْلُ اللَّهِ ص.م بَكْرًا،فَجَاءَتْهُ اِبِلٌ مِنَ الصَّدَقَةِ،فَأَمَرَنِيْ أَنْ أَقْضِيَ الرَّجُلَ بَكْرَهُ،فَقُلْتُ: لَمْ أَجِدْ فِيْ اْلإِبِلِ إِلاَّ جَمَلاً جِيَارٌارَبَاعِيَا.فَقَالَ النَّبِيُّ ص.م:أَعْطِهِ إِيَّاهُ، فَإِنَّ خِيَارَ النَّاسِ أَحْسَنُهُمْ قَضَاءً.

Artinya:*"Rasulullah SAW pernah berhutang onta yang masih kecil, lalu datanglah onta shadaqah. Rasulullah menyuruhku untuk membayar hutang onta kecil tersebut. Kemudian aku berkata, "Aku tidak menemukan (kekurangan) pada onta itu kecuali itu onta yang bagus dan dewasa. Rasulullah SAW bersabda, "Berikanlah kepadanya, karena sebaik-baik manusia adalah yang paling baik pembayarannya.*[24]*" (Shahih: Ibnu Majah)*

b. *Ijma'*

Kaum muslimin sepakat bahwa qardh dibolehkan dalam Islam. Hukum qardh adalah dianjurkan (mandhub) bagi *muqrid* dan mubah bagi *muqtarid*, berdasarkan hadis di atas. Juga ada hadis lainnya:

---

[23]Ismail Hannanong, *Jurnal Syari'ah dan Hukum,* Volume 16, Nomor 2 Desember 2018 : h. 177

[24]Muhammad Nashiruddin Al Albani, *Shahih Sunah Abu Daud*, (Jakarta: Pustaka Azzam, 2007), h. 545

عَنْ أَ بِي هُرَيْرَةَ ر.ر ع.قَالَ: قَالَ رَسُوْلُ اللَّهِ ص.م: مَنْ نَفَّسَ عَنْ مُسْلِمٍ كُرْ بَ مِنْ كُرَبِ الدُّنْيانَفَّسَ اللَّهُ عَنْهُ كرْبَةً مِنْ كُرَبِ يَوْمِ الْقِيَامَةِ, وَمَنْ يَسَّرَ عَلَى مُعْسِرٍفِى الدُّنْيَا يَسَّرالله عَلَيْهِ فِى الدُّنْيَا وَاْلأَخِرَةِ,

Artinya:*"Abu Hurairah berkata,"Rasullah SAW. Telah bersabda, "Barang siapa melepaskan dari seorang muslim satu kesusahan dari kesusahan-kesusahan dunia, niscaya Allah melepaskan dia dari kesusahan-kesusahan hari kiamat. Barang siapa memberi kelonggaran baginya di dunia dan akhirat, dan barang siapa menutup (aib) seoran muslim, niscaya Allah menutupi (aib)nya di dunia dan di akhirat. Dan Allah selamanya menolong hamba-Nya, selama hamba-Nya mau menolong saudaranya."*

c. Fatwa DSN Majelis Ulama Indonesia

Fatwa DSN tentang Al-Qardh No :19/DSN-MUI/IV/2001 Fatwa Dewan Syariah Nasional menyebutkan:

Pertama : Ketentuan Umum Al-Qardh yang diberikan kepada nasabah (muqtaridh) yang memerlukan.

1. Al-Qardh adalah pinjaman yang diberikan kepada nasabah (muqtaridh) yang memerlukan
2. Nasabah al-Qardh wajib mengembalikan jumlah pokok yang diterima pada waktu yangtelah disepakati bersama.
3. Biaya administrasi dibebankan kepada nasabah.
4. LKS dapat meminta jaminan kepada nasabah bilamana di pandang perlu.
5. Nasabah al-Qardh dapat memberikan tambahan (sumbangan) dengan sukarela kepada LKS selama tidak diperjanjikan dalam akad.
6. Jika nasabah tidak dapt mengembalikan sebagian atau seluruh kewajibannya pada saat yang telah disepakati dan LKS telah memastikan ketidakmampuannya, LKS dapat :

a. Memperpanjang jangka waktu pengambilan, atau
b. Menghapus (write off) sebagian atau seluruh kewajibannya.

Kedua : Sanksi

1. Dalam hal nasabah tidak menunjukan keinginan mengembalikan sebagian atau seluruh kewajibannya dan bukankarena ketidakmampuannya, LKS dapat menjatuhkan sanksi kepada nasabah.
2. Sanksi yang dijatuhkan kepada nasabah sebagaimana dimaksud butir 1 dapat berupa dan tidak terbatas pada penjualan barang jaminan.
3. Jika barang jaminan tidak mencukupi, nasabah tetap harus memenuhi kewajibannya secara penuh.

Ketiga : Sumber Dana Dana al-Qardh dapat bersumber dari :

a. Bagian modal LKS;
b. Keuntungan LKS yang disisihkan; dan
c. Lembaga lain atau individu yang mempercayakan penyaluran infaqnya kepada LKS.

Keempat :

1. Jika salah satu pihak tidak menunaikan kewajibannya atau jika terjadi perselisihan di antarapihak, maka penyelesainnya dilakukan melalui Badan Arbitrasi Syari’ah setelah tidak tercapai kesepakatan melalui musyawarah.

2. Fatwa ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan jika kemudian hari ternyata dapat kekeliruan, akan diubah disempurnakan sebagaimana mestinya.[25]

B. Rukun Utang Piutang (*Al-Qardh)*

Adapun yang menjadi rukun *qardh* ada tiga, yaitu:

1. Shighat *Qardh*

Shighat terdiri dari ijab dan qabul. Redaksi ijab misalnya seperti, "Aku memberimu pinjaman," "Aku mengutangimu," "Ambilah barang ini dengan ganti barang yang sejenis," atau "Aku berikan barang ini kepadamu dengan syarat kamu mengembalikan gantinya." Menurut pendapat yang ashah, disyaratkan ada pernyataan resmi tentang penerimaan pinjaman, seperti jenis transaksi lainnya.

Redaksi qabul disyaratkan sesuai dengan isi ijab, layaknya jual beli. Seandainya pemberi pinjaman berkata, "Aku mengutangimu 1000 dirham," lalu peminjam menerima lima ratus dirham, atau sebaliknya, maka akad tersebut tidak sah. Utang-piutang dihukumi sah bila menggunakan kata *qardh* (meminjami) atau *salaf* (mengutangi) juga sah digunakan dalam shighat ijab qabul seperti telah disebutkan diatas. Contohnya, "Aku berikan kepadamu."

Sebagian ulama Syafi"iyah berpendapat bahwa jika peminjam berkata kepada pemberi pinjaman, "Berikanlah saya utang sekian," lalu dia meminjamnya; atau peminjam mengirim seorang utusan kepada pemberi pinjaman, lalu dia mengirim sejumlah harta kepadanya, maka akad *qardh* tersebut sah. Menurut al-Adzra"i, *ijma'* ulama sepakat sistem tersebut boleh dilakukan.

---

[25] Ismail Hannanong, *Jurnal Syari'ah dan Hukum,* Volume 16, Nomor 2 Desember 2018 : h. 178

2. Para Pihak yang Terlibat *Qardh*

‘Aqid ialah orang yang berakad (dua belah pihak), dalam arti pihak pertama adalah orang yang menyediakan harta atau pemberi harta (yang meminjamkan), dengan pihak kedua adalah orang yang membutuhkan harta atau orang yang menerima harta (meminjam). Seseorang yang berakad terkadang terkadang orang yang memiliki hak (‘aqid ashli) dan merupakan wakil dari yang memiliki hak. Syarat dari kedua orang yang melakukan akad yaitu cakap bertindak (ahli), tidak sah akad orang yang tidak cakap bertindak, seperti orang gila, orang yang dibawah pengampuan (mahjur) karna boros atau lainnya.

3. Barang yang Dipinjamkan

Barang yang dipinjamkan disyaratkan harus dapat diserahterimakan dan dapat dijadikan barang pesanan (*muslam fih*), yaitu berupa barang yang mempunyai nilai ekonomis (boleh dimanfaatkan menurut *syara’*) dan karakteristiknya diketahui karena ia layak sebagai pesanan.

Menurut pendapat shahih, barang yang tidak sah dalam akad pemesanan tidak boleh dipinjamkan. Jelasnya setiap barang yang tidak terukur atau jarang ditemukan karena untuk mengembalikan barang sejenis akan kesulitan.Dengan demikian, *qardh* boleh dilakukan terhadap setiap harta yang dimiliki melalui transaksi jual beli dan dibatasi karakteristik tertentu.

Alasannya *qardh* merupakan akad penyerahan akad penyerahan hak milik yang kompensasinya diberikan kemudian (dalam tanggungan). Karena itu, objek *qardh* tidak lain adalah sesuatu yang bisa dimiliki dan dibatasi dengan karakteristik tertentu seperti akad pemesanan, bukan barang yang tidak dibatasi

dengan sifat tertentu seperti batu mulia dan lain sebagainya. *Qardh* juga hanya boleh dilakukan di dalam harta yang telah diketahui kadarnya. Apabila seseorang mengutangkan makanan yang tidak diketahui takarannya, itu tidak boleh, karena *qardh* menuntut pengembalian barang yang sepadan. Jika kadar barang tidak diketahui, tentu tidak mungkin melunasinya.[26]

4. Maudhu' al 'aqd

adalah tujuan atau maksud pokok mengadakan akad. Berbeda kad, maka berbeda tujuan pokok akad, dalam akad jual beli yujuan pokoknya ialah meminfahkan barang dari penjual kepada pembeli dengan diberi ganti, dan dalam akad jual beli ini akan mendapatkan keuntungan, berbeda dengan perikatan atau aqar al-qardh, dalam aqad al-qardh tujuan pokok perikatannya adalah tolong menolong dalam arti meminjamkan harta tanpa mengharapkan imbalan, uang yang di pinjamkan di kembalikan sesuai dengan uang yang dipinjamkan, tidak ada tambahan dalam pengembalian uangnya. Syaratnya adalah ada itikad baik.

C. Syarat-Syarat Utang-Piutang (*al-Qardh*)

Ada empat syarat sahnya *qardh*.

Pertama. Akad *qardh* dilakukan dengan shigah ijab qabul atau bentuk lain yang bisa menggantikannya, seperti cara *mu'athah* (melakukan akad tanpa ijab qabul) dalam pandangan jumhur, meskipun menurut Syafi"iyah cara *mu'athah* tidaklah cukup sebagaimana dalam akad-akad lainnya.

Kedua. Adanya kapibilitas dalam melakukan akad. Artinya, baik pemberi maupun penerima pinjaman adalah orang baligh, berakal, bisa berlaku dewasa,

[26]Wahbah Zuhaili, *Fiqh Imam Syafi'i*, (Jakarta: Almahira, 2010), Cet. 1, h. 20-21

berkehendak tanpa paksaan, dan boleh untuk melakukan *tabarru'* (berderma). Karena qardh adalah bentuk akad *tabarru.* Oleh karena itu, tidak boleh dilakukan oleh anak kecil, orang gila, orang bodoh, orang yang dibatasi tindakannya dalam membelanjakan harta, orang yang dipaksa, dan seorang wali yang tidak sangat terpaksa atau ada kebutuhan. Hal itu karena mereka semua bukanlah orang yang dibolehkan melakukan akad *tabarru'* (berderma).

Ketiga. Menurut Hanafiyah, harta yang dipinjamkan haruslah harta *mitsli*. Sedangkan dalam pandangan jumhur ulama dibolehkan dengan harta apa saja yang bisa dibolehkan dengan harta apa saja yang bisa dijadikan tanggungan, seperti uang, biji-bijian, dan harta *qimiy* seperti hewan, barang tak bergerak dan lainnya.

Keempat. Harta yang dipinjamkan jelas ukurannya, baik dalam takaran, timbangan, bilangan, maupun ukuran panjang supaya mudah dikembalikan. Dan dari jenis yang belum tercampur dengan jenis lainnya seperti gandum yang bercampur dengan jelai karena sukar mengembalikan gantinya.

Akad *qardh* dibolehkan adanya kesepakatan yang dibuat untuk mempertegas hak milik, seperti pensyaratan adanya barang jaminan, penanggung pinjaman (*kafil*), saksi, bukti tertulis, atau pengakuan di hadapan hakim. Mengenai batas waktu, jumhur ulama menyatakan syarat itu tidak sah, dan Malikiyah menyatakan sah. Tidak sah syarat yang tidak sesuai dengan akad *qardh*, seperti syarat tambahan dalam pengembalian, pengembalian harta yang bagus sebagai ganti yang cacat atau syarat jual rumahnya.

Adapun syarat yang *fasid* (rusak) diantaranya adalah syarat tambahan atau

hadiah bagi si pemberi pinjaman. Syarat ini dianggap batal namun tidak merusak akad apabila tidak terdapat kepentingan siapa pun. Seperti syarat pengembalian barang cacat sebagai ganti yang sempurna atau yang jelek sebagai ganti yang bagus atau syarat memberikan pinjaman kepada orang lain.

1. Harta yang Harus Dikembalikan

Para ulama sepakat bahwa wajib hukumnya bagi peminjam untuk mengembalikan harta semisal apabila ia meminjam harta *mitsli*, dan mengembalikan harta semisal dalam bentuknya (dalam pandangan ulama selain Hanafiyah) bilan pinjamannya adalah harta *qimiy*, seperti mengembalikan kambing yang ciri-cirinya mirip dengan domba yang dipinjam.

2. Waktu Pengembalian

Menurut ulama selain Malikiyah, waktu pengembalian harta pengganti adalah kapan saja terserah kehendak si pemberi pinjaman, setelah peminjam menerima pinjamannya. Karena *qardh* merupakan akad yang tidak mengenal batas waktu. Sedangkan menurut Malikiyah, waktu pengembalian itu adalah ketika sampai pada batas waktu pembayaran yang sudah ditentukan diawal. Karena mereka berpendapat bahwa *qardh* bisa dibatasi dengan waktu.[27]

D. Tambahan dalam Utang-Piutang (*al-Qardh*)

Ada dua macam penambahan pada *qardh* (utang-piutang), yaitu sebagaimana berikut ini:

a. Penambahan yang disyaratkan. Demikian ini dilarang berdasarkan ijma‟.

Begitu juga manfaat yang disyaratkan, seperti perkataan: “Aku memberi utang

[27]Wahbah az-Zuhaili, *Fiqih Islam 5*, (Jakarta: Gema Insani, 2011), h. 378-379

kepadamu dengan syarat kamu memberi hak kepadaku untuk menempati rumahmu," atau syarat manfaat lainnya. Demikian ini termasuk rekayasa terhadap riba.

b. Jika penambahan diberikan ketika membayar utang tanpa syarat, maka yang demikian ini boleh dan termasuk pembayaran yang baik berdasarkan hadits yang telah dikemukakan di pasal dasar *al-qardh* (utang-piutang).[28]

Tatkala pengembalian barang pinjaman, yang diwajibkan adalah seimbang kadarnya. Oleh karena itu, kedua belah pihak disyaratkan harus mengetahui kadar dan sifat barang yang dipinjamkan. Tujuannya adalah agar keseimbangannya benar-benar bisa diwujudkan. Dengan demikian, pengembalian barang pinjaman, baik yang berpotensi riba ataupun bukan, kadarnya harus sama, tidak boleh lebih sedikit, juga tidak boleh lebih berkualitas atau lebih jelek. Demikianlah hukum dasarnya. Namun demikian, kelebihan kadar dan sifat, asalkan tidak disyaratkan, masih dibolehkan.

Pelunasan/pembayaran kembali hutang wajib dilakukan sesuai isi perjanjian yang telah menjadi kata sepakat kedua belah pihak. Pada saat pelunasan yang wajib dikembalikan hanya sebesar hutang yang diterima. Dan karena tidak dibenarkan dalam perjanjian berisikan tambahan melebihkan dari jumlah yang diterima, maka pengembaliannyapun dilarang memberikan penambahan. Tetapi kalau yang berhutang atas kemauannya melebihkan jumlah pembayaran itu boleh diterima dan merupakan kebaikan bagi yang berhutang.[29]

---

[28] Abdullah bin Muhammad Ath-Thayyar, Abdullah bin Muhammad Al-Muthlaq dan Muhammad bin Ibrahim, *Ensiklopedi Fiqih Muamalah dalam Pandangan 4 Madzhab*, (Yogyakarta: Maktabah Al-Hanif, 2009), Cet-1, h. 168-169

[29] R. Abdul Djamali, *Hukum Islam Berdasarkan Ketentuan Kurikulum Konsorsium Ilmu Hukum*, (Bandung: CV. Mandar Maju), 1997, h. 165

Jika yang dipinjamkan berupa barang yang bernilai maka pengembalian yang benar menurut kebanyakan penganut madzhab syafi‟i, termasuk salah satu pendapat Zhahiriyah, adalah barang yang serupa bentuknya. Dalilnya adalah hadits Abi Rafi‟, "Bahwasannya Nabi saw. meminjam seekor unta kecil (masih bayi) - binatang ini adalah binatang yang bernilai - kemudian beliau menyuruhku (Abu Rafi‟) untuk mengembalikan pinjamannya dengan unta *ruba'iy* (unta yang berumur tujuh tahun). Sedangkan unta kecil itu masih berusia remaja." Jika tidak memungkinkan untuk mengembalikan barang yang sama persis maka menurut Zhahiriyah, kembalikanlah dengan nilai yang sama dan berusahalah untuk mengembalikan tepat pada hari yang telah dijanjikan.

Pendapat kedua menurut Syafi‟i, termasuk juga pendapat Zhahiriyah yang lain, adalah pengembaliannya disamakan nilainya. Sebab tidak mungkin untuk mengembalikan barang yang sama persis dari semua aspeknya. Nilai itu dihitung saat penyerahan kepada pemberi pinjaman. Sebab pinjaman juga memiliki nilai pinjaman setelah diserahkan kepadanya, seperti yang dikemukakan oleh Zhahiriyah, demikian juga Syafi‟i. Pendapat lainnya dari kalangan Syafi‟i adalah nilainya dihitung saat penyerahan pinjaman. Ada yang mengatakan nilainya lebih banyak daripada nilai saat penyerahan pinjaman. Sedangkan Maliki berpendapat bahwa pengembaliannya harus sama, baik pinjaman berupa barang bernilai ataupun bukan. Tampaknya masalah yang mereka katakan tersebut adalah jika memungkinkan bisa mengembalikannya dengan nilai yang sama.

Permasalahan ini sangat erat korelasinya dengan masalah riba. Seperti yang telah diketahui bersama, menurut ahli fiqh, memberikan pinjaman bisa saja

berupa barang yang berpotensi riba ataupun yang bukan. Dalam transaksi pemberian pinjaman, tidak ada bedanya antara harta yang berpotensi riba dan yang bukan berpotensi riba, seperti yang dikatakan oleh Nawawi. Ibnu Hazm berkata, "Riba dalam memberikan pinjaman bisa terjadi dalam bentuk apa pun maka tidak boleh meminjamkan sesuatu agar mendapat pengembalian yang lebih banyak atau lebih sedikit, tidak juga dengan pengembalian barang lain, tetapi harus sama bentuk dan kadar dengan barang yang dipinjamkannya."

Seluruh ahli fiqih sepakat bahwa uang tambahan yang disyaratkan oleh pemberi pinjaman kepada peminjam adalah dilarang, baik uang tambahan itu sejenis dengan uang yang dipinjamkannya ataupun tidak. Sebab hal ini telah menyeleweng dari tujuan utama memberikan pinjaman, yaitu kasih sayang. Berkaitan dengan syarat seperti itu, Hanafi berpendapat bahwa hukum memberikan tetap sah tetapi syarat tersebut tidak sah. Sedangkan Syafi"i berpendapat bahwa akad bersyarat tersebut tidak sah.[30]

E. Ketentuan - Ketentuan Umum Utang-Piutang (al-Qardh)

Berdasarkan Fatwa MUI DSN Nomor 19/DSN-MUI/IV/2001 tentang AL-Qardh, pelaksanaan akad Qardh memiliki sejumlah keuntungan yang harus diperhatikan dan dipatuhi sebelumnya, berikut di antaranya:

1. Al-Qardh adalah pinjaman yang diberikan kepada nasabah (muqtaridh) yang memerlukan.
2. Nasabah al-Qardh wajib mengembalikan jumlah pokok yang diterima pada waktu yang telah disepakati bersama.

[30]Abdul „Azhim Jalal Abu Zaid, *op. cit.*, h. 326-332

3. Biaya administrasi dibebankan kepada nasabah.
4. LKS dapat meminta jaminan kepada nasabah bilamana dipandang perlu.
5. Nasabah al-Qardh dapat memberikan tambahan (sumbangan) dengan sukarela kepada LKS selama tidak diperjanjikan dalam akad.
6. Jika nasabah tidak dapat mengembalikan sebagian atau seluruh kewajibannya pada saat yang telah disepakati dan LKS telah memastikan ketidakmampuannya, LKS dapat:

a. memperpanjang jangka waktu pengembalian, atau
b. menghapus (write off) sebagian atau seluruh kewajibannya.

F. Macam-Macam Utang-Piutang (*al-Qardh*)

Menurut lembaga keuangan Syariah, akad Qardh terdiri dari dua macam yaitu:

1. Akad Qardh yang berdiri sendiri dan hanya bermaksud sebagai tujuan sosial, sesuai dengan apa yang tertera di Fatwa MUI DSN Nomor 19/DSN-MUI/IV/2001 yang menjelaskan bahwa Al-Qardh ada bukan sebagai kelengkapan transaksi atau sarana untuk mencari keuntungan.
2. Akad Qardh yang terjadi sebagai sarana untuk melengkapi transaksi lain yang bersifat komersial atau termasuk ke dalam akad-akad mu’awadhah untuk mendapatkan keuntungan. Pihak ketiga hanya dalam menggunakan dana

tersebut untuk tujuan komersial seperti pembiayaan pengurusan Haji Lembaga Keuangan Syariah, produk Rahn Emas, pengalihan utang, dan ajakan piutang.[31]

G. Larangan yang perlu diperhatikan dalam Pinjaman Online

1. Riba atau adanya tambahan yang diberikan dalam pertukaran barang-barang ribawi (riba Fadhl) atau tambahan yang diperjanjikan atas pokok utang sebagai imbalan penangguhan pembayaran secara mutlak (riba nasi'ah).
2. Gahrar atau adanya ketidakpastian dalam suatu akad, baik mengenai kualitas atau kuantitas obyek akad maupun mengenai penyerahannya.
3. Maysir atau setiap akad yang dilakukan dengan tujuan yang tidak jelas, dan perhitungan yang tidak cermat, spekulasi, atau untung-untungan yang dapat menguntungkan sebelah pihak.
4. Tadlis atau adanya tindakan menyembunyikan kecacatan objek akad.
5. Dharar atau tindakan yang dapat menimbulkan bahaya atau dapat merugikan pihak lain.[32]

H. Riba

1. Definisi Riba

Riba menurut bahasa berarti tambahan (az-*ziyada*), berkembang (*an-numuw*), mengikat (al-*irtifa'*), dan membesar (*al-'uluw*). Dengan kata lain riba adalah penambahan, perkembangan, peningkatan, dan pembesaran atas pinjaman pokok yang diterima pemberi pinjaman dari peminjam sebagai imbalan karena

[31] https://kamus.tokopedia.com/q/qardh/#:~:text=Qardh%20adalah%20akad%20pinjaman%20yang.digunakan%20untuk%20kebutuhan%20Yang%20mendesak.

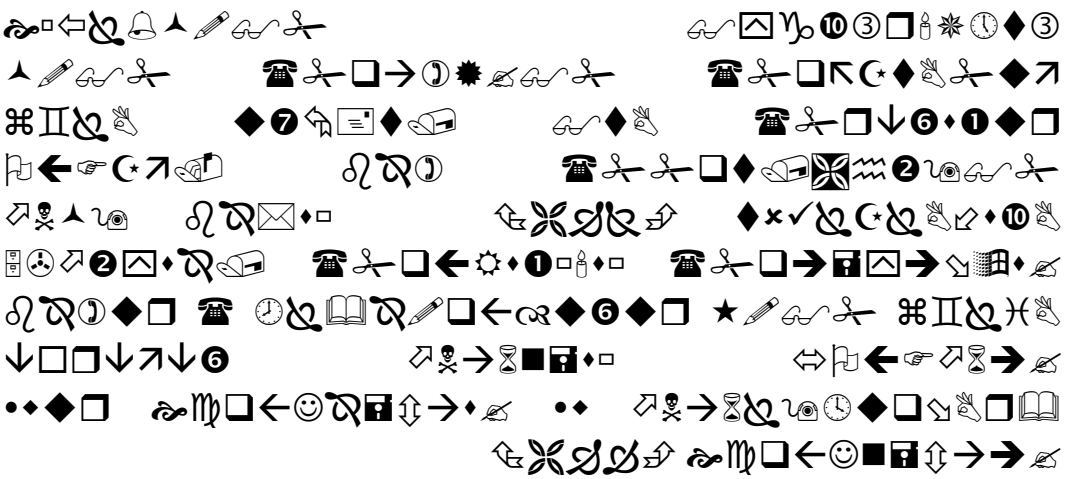
[32] https://www.google.com/amp/s/m.kumparan.com/amp/hamzahyahya1623938218208735158/bolehkah-pinjaman-online-dalam-islam-1vxelBPZJFO . Diakses pada 12 juni 2022.

nenangguhkan atau berpisah dari sebagian modalnya selama periode waktu tertentu.

Sedangkan menurut istilah teknis, riba adalah pengambilan tambahan dari harta pokok atau modal secara batil. Riba adalah memakan harta orang lain tanpa jerih payah dan kemungkinan mendapat resiko, mendapatkan harta bukan sebagai imbalan kerja atau jasa, menjilat orang – orang kaya dengan mengorbankan kaum miskin, dan mengabaikan aspek prikemanusiaan demi menghasilkan materi.

2. Dasar Hukum Riba

Di dalam Al-Qur'an terdapat beberapa ayat yang membicarakan tentang riba secara eskplisit yaitu : Q.S Al-Baqarah: 278-279



Artinya:" Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan tinggalkan sisa Riba (yang belum dipungut) jika kamu orang-orang yang beriman.Maka jika kamu tidak mengerjakan (meninggalkan sisa riba), Maka ketahuilah, bahwa Allah dan Rasul-Nya akan memerangimu. dan jika kamu bertaubat (dari pengambilan riba), Maka bagimu pokok hartamu; kamu tidak Menganiaya dan tidak (pula) dianiaya.

3. Macam-Macam Riba

Secara garis besar riba dibagi menjadi dua. Masing-masing adalah riba utang piutang dan riba jual beli. Kelompok pertama terbagi lagi menjadi riba

Qardh dan riba Jahiliyah. Adapun kelompok kedua riba jual beli, terbagi menjadi riba *Fadhl* dan riba *Nasiah*.[33]

a. Riba *Qardh*

Yaitu suatu manfaat atau tingkat kelebihan tertentu yang disyaratkan terhadap yang berhutang (muqtaridh).

b. Riba *Jahiliyah*

Adalah utang dibayar lebih dari pokoknya karena si peminjam tidak mampu membayar hutangnya pada waktu yang telah ditetapkan. Riba jahiliyah di larang karena kaedah "*kullu qordin jarra manfa ah fahuwa riba*" (setiap pinjaman yang mengambil manfaat adalah riba.) dari segi penundaan waktu penyerahannya, riba jahiliyah tergolong riba nasi'ah; dari segi kesamaan objek yang dipertukarkan tergolong riba *fadhl*.

c. Riba *Fadhl*

Riba *fadhl* disebut juga riba buyu yaitu riba yang timbul akibat pertukaran barang sejenis yang tidak memenuhi kriteria sama kualitasnya sama kuantitasnya, dan sama waktu penyerahannya. Pertukaran seperti ini mengandung gharar yaitu ketidakjelasan bagi kedua pihak akan nilai masing-masing barang yang dipertukarkan. Ketidak jelasan ini dapat menimbulkan tindakan zalim terhadap salah satu pihak, kedua pihak dan pihak-pihak yang lain.

d. Riba *Nasi'ah*

Riba *nasi'ah* juga disebut riba duyun yaitu riba yang timbul akibat utang piutang yang tidak memenuhi kriteria untung muncul bersama resiko dan hasil

[33]*Ibid.*

usaha muncul bersama biaya. Transaksi semisal mengandung ini pertukaran kewajiban menanggung beban hanya karena perjalannya waktu. Riba *Nasi'ah* adalah penangguhan penyerahan atau penerimaan jenis barang ribawi yang dipertukarkan dengan jenis barang ribawi lainnya.

BAB III

MEKANISME PENYELESAIAN SENGKETA

A. Tinjauan Umum Penyelesaian Sengketa Konsumen

a. Pengertian Sengketa

Sengketa tidak lepas dari suatu konflik. Dimana ada sengketa pasti disana juga terdapat konflik. Begitu banyak konflik dalam kehidupan sehari-hari, entah konflik ringan, kecil bahkan konflik yang besar dan berat. Hal inilah yang dialami oleh semua kalangan, karena hidup tidak lepas dari sebuah permasalahan.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pengertian sengketa adalah 1) sesuatu yang menyebabkan perbedaan pendapat; pertengkaran; perbantahan. 2) pertikaian; perselisihan. 3) perkara (dalam pegadilan).[34]

Sengketa adalah suatu situasi dimana ada pihak yang merasa dirugikan oleh pihak lain. Pihak yang merasa di rugikan menyampaikan ketidakpuasaan ini kepada pihak kedua dan apabila pihak kedua tidak menanggapi dan memuaskan pihak pertama, serta menunjukkan perbedaan pendapat, maka terjadilan apa yang dinamakan sengketa.[35] Istilah sengketa dan konflik seringkali digunakan secara bergantian, namun sejatinya dua terminologi ini memiliki karakteristik yang berbeda. Tidak semua konflik menimbulkan sengketa, sebaliknya setiap sengketa pasti menimbulkan konflik. Konflik atau sengketa berasal dari terminologi kata bahasa inggris *conflict* yang berarti persengketaan , perselisihan, percekcokan atau

[34] https://kbbi.web.id/sengketa. Diakses pada 12 maret pukul 20.00 wib

[35] Nurnaningsih Amriani *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan*, Jakarta : Rajawali pers, 2011, h. 12.

pertentangan. Konflik atau persengketaan tentang sesuatu terjadi antara dua pihak atau lebih.[36]

Menurut Nurnaningsih Amriani, sengketa merupakan perselisihan yang terjadi antara para pihak dalam perjanjian karena adanya wanprestasi yang dilakukan oleh salah satu pihak dalam perjanjian tersebut.[37] Sedangkan menurut Takdir Rahmadi, sengketa adalah situasi dan kondisi dimana orang-orang saling mengalami perselisihan yang bersifat factual maupun perselisihan menurut persepsi mereka saja.

Di Indonesia terdapat beberapa pengertian tentang sengketa, Menurut beberapa pendapat para ahli dapat di lihat sebagai sebagai berikut :

a. Menurut Kovach Conflict berasal dari bahasa latin con *(together)* dan fligere *(to strike). Conflict* adalah suatu perjuangan manusia yang menyangkut perjuangan perbedaan berbagai prinsip, pernyataan dan argumentasi yang berlawanan.
b. Menurut *Black* menyatakan bahwa konflik atau kontraversi, konflik mengenai klaim/ hak, pernyataan tentang suatu hak, klaim atau tuntutan disatu pihak berhadapan dengan pihak lain, hal yang berkaitan dengan hukum.
c. Menurut Vilhelm Aubert Sengketa atau konflik adalah sebagai suatu keadaan dimana dua orang atau lebih terlebit pertentangan secara tyerang-terangan. Secara teoritis dapat di bedakan menjadi dua, yaitu konflik kepentingan *(conflict of interest)* dan klaim atas hak *(claim of rights).*

---

[36] Kurniawan, *Hukum Perlindungan Konsumen,* Malang: Universitas Brawijaya Press,UB Press, 2011, cet ke-1 h. 2-4

[37] Nurnaningsih Amriani. 2012. *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan*. Jakarta. Penerbit : PT. Raja Grafindo Persada. Hal. 13.

d. Menurut Merrils Sengketa adalah suatu perselisihan khusus terkait fakta, hukum atau kebijakan dimana dua pihak saling berhadapan antara yang mengklaim dan yang menolak.
e. Menurut B.N Marbun Sengketa adalah pertikaian, perselisihan atau sesuatu yang menyebabkan perbedaan pendapat, pertengkaran, perbantahan, yang bias meningkat menjadi sengketa hukum.
f. Menurut J.C.T Simorangkir,et, Al Sengketa adalah persoalan atau perkara

Dengan demikian dari beberapa definisi diatas, dapat di simpulkan sengketa adalah perselisihan yang terjadi antara pihak-pihak dalam perjanjian karena adanya *wanprestasi* yang dilakukan oleh salah satu pihak dalam perjanjian. Penyelesaian sengketa tergantung bagaimana pengelolaan atas sengketa tersebut.[38]

Sengketa yang timbul antara para pihak harus diselesaikan agar tidak menimbulkan perselisihan yang berkepanjangan dan agar memberikan keadilan dan kepastian hukum bagi para pihak. Secara garis besar bentuk penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui dua cara yaitu jalur litigasi maupun jalur non-litigasi.

b. Penyelesaian Sengketa

Setiap terjadi sengketa, berbagai cara dapat digunakan untuk menyelesaikannya, baik melalui pengadilan maupun diluar pengadilan. Bahkan, saat ini marak adanya kecenderungan masyarakat untuk menggunakan kekerasan sebagai penyelesaian sengketa. Masyarakat memandang bahwa dengan melakukan kekerasan, sengketa yang terjadi akan dapat diselesaikan. Penyelesaian

[38] *Ibid*.

sengketa dengan cara kekersan tidak akan pernah dapat diselesaikan karena masing-masing pihak akan berusaha untuk membalas kekalahan kepada pihak lainnya.[39]

Indonesia sebagai suatu negara yang terdiri atas berbagai macam ragam suku dan budaya, memiliki cara berbeda-beda dalam menyelesaikan sengketa yang terjadi diantara mereka. Ada suku yang memiliki tradisi untuk menyelesaikan suatu sengketa dengan pirinsip nyawa dibayar dengan nyawa. Namun, ada juga suku yang berprinsip bahwa suatu sengketa harus diselesaikan dengan musyawarah yang dikepalai oleh orang yang dituakan.

Secara garis besar, masyarakat Indonesia pada umumnya menyelesaikan sengketa yang terjadi dengan cara bermusyawarah dan dengan menjadikan para tetua adat atau orang yang dituakan sebagai penengah atas sengketa yang terjadi. Seiring dengan perkembangan zaman, penyelesaian sengketa pada masyarakat Indonesia secara perlahan-lahan mulai dipengaruhi oleh budaya barat yang menekankan bahwa penyelesaian sengketa harus ditempuh melalui pengadilan.[40]

Dalam budaya barat, penyelesaian sengketa melalui pengadilan lebih memberikan kepastian bagi para pihak yang bersengketa sehingga para pihak mudah dalam menerapkan dan menjalankan putusan pengadilan. Padahal dalam budaya barat tersebut tidak dapat disalahkan, karena budaya masyarakat barat yang individualistis menyebabkan hal tersebut dapat dijalankan. Tentunya hal ini berbeda dengan budaya bangsa kita yang bersifat komunal, dalam arti masyarakat

---

[39] Jimmy Joses Sembiring, *Cara Menyelesaikan Sengketa di Luar Pengadilan*,(Jakarta: Transmedia Pustaka, 2011), hal. 8

[40] *Ibid*.

yang hidup secara bersama dan saling bergotong royong dalam menjalankan sesuatu pekerjaan dan menggunakan asas musyawarah untuk mencapai mufakat.

Pada dasarnya penyelesaian sengketa dapat dilakukan dengan menggunakan dua cara yaitu :

a. Penyelesaian sengketa secara *litigasi* (melalui pengadilan)

Litigasi adalah penyelesaian semgketa antara para pihak yang dilakukan di depan pengadilan berdasarkan proses hukum acara perdata yang berlaku di Indonesia. [41] *Litigasi* adalah proses penyelesaian sengketa di pengadilan, semua pihak yang bersengketa saling berhadapan satu sama lainnya untuk mempertahankan hak-haknya. Hasil akhir dari suatu penyelesaian sengketa melalui *litigasi* adalah putusan yang menyatakan pihak yang satu menang dan pihak yang lain kalah.

Adapun kelebihan penyelesaian sengketa secara jalur *litigasi* adalah sebagai berikut :

a) Penyelesaian sengketa berkekuatan hukum tetap.
b) Lazim digunakan untuk sengketa yang bersifat publik maupun yang bersifat privat.

Kekurangan penyelesaian sengketa secara jalur *litigasi* ialah sebagai berikut :

a) Banyak memakan waktu,tenaga, dan juga biaya.
b) Banyak pihak-pihak atau orang lain yang mengetahui.
c) Seringkali melahirkan permusuhan antara para pihak yang bersengketa

[41] Iswi Hariyani, Cita Yustisia Serfiyani dan R. Serfianto D. Purnomo *Op.,Cit* h. 28.

d) Biaya perkara yang mahal.

e) Putusan pengadilan tidak menyelesaikan masalah.[42]

b. Penyelesaian sengketa secara *non litigasi* (diluar pengadilan)

Proses *non litigasi* adalah salah satu strategi penyelesaian secara kooperatif. Karena dalam proses strategi ini sangat berbeda dengan dengan proses litigasi dalam penyelesaian sengketa. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan ditempuh dengan menggunakan *Alternative Dispute Resolution* (ADR).

Saat ini *Alternative* Penyelesaian Sengketa semakin banyak digunakan oleh para pelaku bisnis karena dinilai lebih efesien dan efektif di bandingkan penyelesaian via *litigasi*. Penggunaan APS di atur dalam Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang *Arbitrase* dan *Alternative* Penyelesaian Sengketa.

c. Bentuk-bentuk penyelesaian sengketa tersebut adalah:

1) Konsultasi

Tidak ada suatu rumusan ataupun penjelasan yang diberikan dalam UU No. 30 Tahun 1999 mengenai makna maupun arti dari konsultasi. Jika melihat pada *Black'slawdictionary* dapat diketahui bahwa yang dimaksud dengan konsultasi *(consultation)* adalah *"act of consulting or conferring e.g patient with doctor, client with lawyer. Deliberation of persons on some subject"*. [43]

Dari rumusan yang diberikan tersebut dapat dilihat, bahwa pada prinsipnya konsultasi merupakan satu tindakan yang bersifat "personal" antara suatu pihak tertentu, yang disebut "*klien*" dengan pihak lain yang merupakan

---

[42] Fitrotin Jamilah *Strategi Peny elesaian Sengketa Bisnis*, Yogyakarta: Media Pressindo, 2014, cet ke-1, h. 32.

[43]Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Seri Hukum Bisnis (Hukum Arbitrase),* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2001), h. 28-29.

pihak “konsultan”, yang memberikan pendapatnya *klien* tersebut untuk memenuhi keperluan dan kebutuhan kliennya tersebut. Tidak ada suatu rumusan yang menyatakan sifat “keterikatan” atau “ kewajiban” untuk memenuhi dan mengikuti pendapat yang disampaikan oleh pihak konsultan. Ini berarti *klien* adalah bebas untuk menentukan sendiri keputusan yang akan diambil untuk kepentingannya sendiri, walau demikian tidak menutup kemungkinan *klien* akan dapat mempergunakan pendapat yang disampaikan oleh pihak konsultan tersebut.

2) Negosiasi

Negosiasi merupakan sarana bagi pihak-pihak yang mengalami sengketa untuk mendiskusikan penyelesaian tanpa keterlibatan pihak ketiga (Negosiator) yang sama sekali tidak memilki wewenang dalam mengambil keputusan (Mediasi), maupun pihak ketiga pengambil keputusan (*arbitrase dan litigasi*).[44] Negosiasi berasal dari kata *negotiation* yang berarti perundngan, sedangkan orang yang mengadakan perundingan disebut negosiator atau *negotiator*.

Secara umum negosiasi diartikan sebagai upaya penyelesaian sengketa tanpa melalui proses peradilan dengan tujuan mencapai kesepakatan bersama atas dasar kerja sama yang lebih harmonis dan kreatif. Disini para pihak berhadapan langsung secara seksama dalam mendiskusikan permasalahan yang mereka hadapi dengan cara kooperatif dan saling terbuka.

Negosiasi di atur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang *Arbitrase* dan *Alternative* Penyelesaian Sengketa. *Alternative* penyelesaian Sengketa adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui

[44] Nurnaningsih Amriani, *Op.,Cit*, h. 23.

prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian diluar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli.[45]

Menurut Fisher dan Uri Negosiasi adalah komunikasi dua arah yang dirancang untuk mencapai kesepakatan pada saat kedua belah pihak memiliki berbagai kepentingan yang sama maupun berbeda. Menurut beberapa definisi di atas dapat disimpulkan negosiasi adalah suatu proses tawar-menawar atau upaya untuk mencapai kesepatan dengan pihak lain melalui proses interaksi, komunikasi yang dinamis dengan tujuan untuk mendapatkan penyelesaian atau jalan keluar atas suatu masalah yang sedang berlangsung.

Ada beberapa macam Negosiasi, yaitu :

a) Negosiasi kompetitif adalah Negosiasi yang hanya mencari permasalah terlebih dahulu dan mengumpulan beberapa fakta yang ada. Biasanya dilakukan pada awal pemulaan negosiasi bersifat sangat sulit dipecahkan. Karna dalam hal ini Negosiator belum mempunyai data-data tentang hal-hal yangmenjadi pemicu sengketa.[46]
b) Negosiasi kooperatif adalah mengajak para pihak untuk membicarakan permasalahan atau sengketa dari sisi negative dan positif, untuk mencari persamaan kepentingan , nilai-nilai kebersamaan dan kerja sama. Dalam hal ini negosiator bersifa objektif.
c) Negosiasi lunak dan keras adalah negosiator dapat bersikap lunak apanila menghadapi pihak yang lunak,dan dapat bersikap keras apabila menghadapi

[45]Iswi Hariyani, Cita Yustisia Serfiyani dan R. Serfianto D. Purnomo *Op. Cit* h. 63.
[46] firotin Jamilah, *Op,.Cit* h. 57.

pihak yang keras. Negosiator lebih menjaga jalinan kerja sehingga terhindar dari sika permusuhan setelah permasalahan terselesaikan.

3) Mediasi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Mediasi diartikan sebagai proses pengikutsertaan pihak ketiga dalam penyelesaian suatu perselisihan sebagai penasihat. Menurut kamus hukum Mediasi adalah suatu proses penyelesaian sengketa secara damai yang melibatkan bantuan pihak ketiga untuk membetikan solusi yang dapat diterima pihak-pihak yang bersengketa. Pengikut sertaan pihak ketiga dalam penyelesaian sengketa antar dua pihak.[47]

Mediasi adalah salah satu *alternative* dalam menyelesaikan sengketa. Mediasi adalah suatu proses negosiasi untuk memecahkan masalah melalui pihak luar yang tidak memihak dan netral yang akan bekerja dengan pihak yang bersengketa untuk membantu menemukan solusi dalam menyelesaikan sengketa tersebut secara memuaskan bagi kedua belah pihak. Pihak ketiga yang membantu menyelesaikan sengketa tersebut dengan mediator. Pihak mediator tidak mempunyai kewenangan untuk member putusan terhadap sengketa tersebut, melainkan hanya berfungsi untuk membantu dan menemukan solusi terhadap para pihak yang bersengketa tersebut.

Mediasi dapat juga diartikan sebagai suatu upaya penyelesaian sengketa dengan melibatkan pihak ketiga yang netral, yang tidak memiliki kewenangan mengambil keputusan, yang membantu pihak-pihak yang bersengketa mencapai penyelesaian (solusi) yang diterima oleh kedua belah pihak. Tetapi sebenarnya

[47]Abdurrahman Konoras, *Aspek Penyelesaian Sengketa Secara Mediasi di Pengadilan*, Depok : Rajawali Pers, 2017, cetakan ke-1, h. 49.

mediasi sulit didefinisikan karena Menurut Pasal 1 angka (7) “Yang disebut Mediasi adalah cara penyelesaian sengketa melalui proses perundingan untuk memperoleh kesepakatan para pihak dengan di bantu oleh mediator.”

Dari rumusan di atas dapat ditarik beberapa kesimpulan bahwa pengertian mediasi mengandung unsur-unsur sebagai berikut:

a) Mediasi adalah suatu proses penyelesaian sengketa berdasarkan perundingan;
b) Mediator terlibat dan diterima oleh para pihak yang bersengketa di dalam perundingan;
c) Mediator bertugas membantu para pihak yang bersengketa untuk mencari penyelesaian;
d) Mediator tidak mempunyai kewenangan membuat keputusan selama perundinganberlangsung;
e) Tujuan mediasi adalah untuk mencapai atau menghasilkan kesepakatan yang dapat di terima pihak-pihak yang bersengketa.[48]

Adapun Penyelesaian sengketa melalui mediasi tidak mengandung unsur paksaan antara pihak-pihak dan mediator, karena para pihak meminta secara sukarela kepada mediator untuk memimta bantuan mediator menyelesaikan konflik yang mereka hadapi. Jadi, mediator berkeduduka sebagai pembantu,meskipun ada unsur intervensi terhadap pihak yang berseteru. Namun dalan kondisi tersebut, mediator juga harus bersifat netral sampai di dapatkannya keputusan yang hanya ditentukan oleh para pihak. Di samping itu mediator juga menawarkanusulan positif dan tidak memihak, namun keputusan akhir tetap

[48] Susanti Adi Nugroho, *Manfaat Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa,* Jakarta: kencana, 2019 cet ke-1 hal 24

menjadi keputusan kedua belah piahk yang bersengketa dan bersifat pribadi, rahasia serta tidak di publikasikan. Mediator harus bersikap netral, membina hubungan baik, berbicara dengan bahasa yang di pahami para pihak, mendengarkan secara aktif, menekankan pada keuntungan potensial, meminimalkan segala perbedaan dan menitikberatkan persamaan.[49]

Ada 2 (dua) tipe mediasi sebagai cara penyelesaian sengketa Non Litigasi yaitu sebagai sebagai berikut :

(a) mediasi diluar pengadilan yang di lakukan via lembaga Alternative Penyelesaian Sengket (APS). Para pihak yang gagal dalam bernegosiasi, dapat langsung meminta mediasi ke lembaga Alternative Penyel esaian Sengketa (APS). Mediasi di lembaga APS juga dapat dilakukan dalam rangka Arbitrase ketika arbiter menawarkan mediasi sebelum melanjutkan ke tahap pemeriksaan perkara. Pilihan mediasi bisa dicantumkan dalam klausul penyeelesaian sengketa, ataupun di buat dalam bentuk amandemen kontrak bisnis atau perjanjian mediasi yang terpisah setelah terjadinya sengketa. Dan perdamaian mediasi ini di mohonkan ke Pengadilan untuk dikuatkan dalam akta Perdamaian.

(b) Mediasi di Pengadilan Negeri, mediasi ini memiliki dua tahap, yaitu mediasi awal litigasi dan mediasi yang di lakukan dalam pokok pemeriksaan baik dalam pemeriksaan tingkat pertama maupun selama proses banding dan kasasi. Selanjutkan mediasi awal litigasi ditawarkan oleh hakim kepada para pihak yang berperkara ketika pembacaam gugatan di sidang pertama sebelum kasus tersebut di lanjutkan ke proses pemeriksaan perkara. Pihak yang di tunjuk dalam

[49] Iswi Hariyani, Cita Yustisia Serfiyani dan R. Serfianto D. Purnomo *Op. Cit* h. 87.

membantu menyelesaikan sengketa di sebut mediator (penengah). Mediator adalah hakim ataupun pihak lain yang memilki sertifikat mediator sebagai pihak netral yang membantu kedua belah pihak dalam proses perundingan untuk mencari berbagai kemungkinan penyelesaian sengketa tanpa menggunakan cara memutus atau memaksakan sebuah peneyelesaian sengketa.

Tugas utama mediator adalah sebagai berikut:

(1) Sebagai fasilitator yang secara aktif membantu para pihak menyelesaikan sengketa;
(2) Menemukan dan merumuskan persamaan pendapat sehingga terjadi pertukaran informasi yang dapat di laksanakan;
(3) Mediator harus mampu menemukan dan merumuskan titik persamaan dari argumentasi para pihak, berupaya untuk menyamakan persepsi, dan mengurangi perbedaan pendapat sehingga tercapai kesepakatan bersama.;
(4) Mediator tidak berwenang membuat putusan seperti hakim atau arbiter;

Keputusan mediasi sepenuhnya menjadi hak dan tanggung jawab para pihak yang bersengketa . mediator dan para pihak akan duduk bersama serta masing-masing pihak di berikan kesempatakn untuk saling mengemukakan permasalahan dan bentuk penyelesaian sengketa yang di inginkan.[50]

4) Konsiliasi

Konsiliasi adalah suatu penyelesaian dimana para pihak berupaya aktif mencari penyelesaian dengan bantuan pihak ketiga. Konsiliasi di perlukan apabilapara pihak yang bersengketa tidak mampu menyelesaikan sendiri

[50] *Ibid* h 89

perselisihannya.[51]

Konsiliasi *(conciliation)* juga merupakan suatu proses penyelesaian sengketa di antara para pihak dengan melibatkan pihak ketiga yang netral dan tidak memihak. Biasanya konsiliasi mengacu pada suatu proses yang mana pihak ketiga bertindak sebagai pihak yang mengirimkan suatu penawaran penyelesaian antara para pihak tetapi perannya lebih sedikit dalam proses negosiasi dibandingkan seorang mediator. Seperti juga mediator, tugas dari konsiliator hanyalah sebagai pihak fasilitator untuk melakukan komunikasi diantara pihak sehingga dapat diketemukan solusi oleh para pihak sendiri. Dengan demikian pihak konsiliator hanya melakukan tindakan-tindakan seperti mengatur waktu dan tempat pertemuan para pihak, mengarahkan subyek pembicaraan,membawa pesan dari satu pihak kepada pihak lain jika pesan tersebut tidak mungkin disampaikan langsung atau tidak mau bertemu muka langsung, dan lain- lain.[52]

5) Arbitrase.

Istilah arbitrase berasal dari kata "*arbitrase*" (bahasa latin), yang berarti kekuasaan untuk menyelesaikan sesuatu perkara menurut kebijaksanaan. Apabila memperhatikan pengertian di atas nampak jelas bahwa lembaga arbitrase memang dimaksudkan menjadi suatu lembaga yang berfungsi untuk menyelesaikan suatu perkara atau sengketa tetapi tidak mempergunakan suatu metode penyelesaian yang klasik, dalam hal ini lembaga peradilan. Ada beberapa pendapat para ahli mengenai pengertian arbitrase yaitu :

---

[51] Kurniawan, *Op.,Cit* .,h 52.

[52]Munir Fuady, *Arbitrase Nasional, Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis*, Bandung: Citra Aditya*Bhakti*, 2009, hal. 52.

a) Subekti

Arbitrase adalah penyelesaian atau pemutusan sengketa oleh seorang hakim atau para hakim berdasarkan persetujuan bahwa para pihak akan tunduk pada atau menaati keputusan yang diberikan oleh hakim yang mereka pilih.

b) Priyatna Abdurrasyid

Arbitrase adalah suatu proses pemeriksaan suatu sengketa yang dilakukan secara yudisial seperti oleh para pihak yang bersengketa, dan pemecahannya akan didasarkan kepada bukti-bukti yang diajukan oleh para pihak.

c) H.M.N. Purwosutjipto

Istilah perwasitan untuk arbitrase yang diartikan sebagai suatu peradilan perdamaian, dimana para pihak bersepakat agar perselisihan mereka tentang hak pribadi yang dapat mereka kuasai sepenuhnya diperiksa dan diadili oleh hakim yang tidak memihak yang ditunjuk oleh para pihak sendiri dan putusannya mengikat bagi kedua belah pihak."[53]

Arbitrase merupakan suatu bentuk khusus pengadilan. Poin penting yang membedakan pengadilan dan arbitrase adalah bila jalur pengadilan (*judicial settlement*) menggunakan satu peradilan permanen atau *standing court*, sedangkan arbitrase menggunakan forum tribunal yang dibentuk khusus untuk kegiatan tersebut. Dalam arbitrase, arbitrator bertindak sebagai "hakim" dalam mahkamah arbitrase, sebagaimana hakim permanen, walaupun hanya untuk kasus yang sedang ditangani.

[53]H.M.N. Poerwosutjipto, *Pokok-pokok Hukum Dagang, Perwasitan, Kepailitan dan Penundaan Pembayaran,* Jakarta : Cetakan ketiga, Djambatan, 1992, h. 4.

Arbitrase adalah suatu proses yang mudah atau simple yang dipilih oleh para pihak secara sukarela yang ingin agar perkaranya diputus oleh juru pisah yang netral sesuai dengan pilihan mereka di mana keputusan berdasarkan dalil-dalil dalam perkara tersebut. Para pihak setuju sejak semula untuk menerima putusan tersebut secara final dan mengikat.

B. Penyelesaian Sengketa Konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

a. Organisasi, Tugas, dan Kewenangan

Menurut Andi Sri Rezky Wulandari dalam buku Hukum Perlindungan Konsumen Hubungan hukum antara pelaku usaha atau penjual dengan konsumen tidak tertutup kemungkinan timbulnya perselisihan atau sengketa konsumen. Selama ini sengketa konsumen diselesaikan melalui gugatan di pengadilan, namun pada kenyataannya yang tidak dapat dipungkiri bahwa lembaga pengadilan pun tidak akomodatif untuk menampung sengketa konsumen karena proses perkara yang terlalu lama dan sangat birokratis.

Berdasarkan pasal 45 Undang-undang Perlindungan Konsumen setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui Lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha melalui Lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.[54]

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan suatu lembaga khusus yang dibentuk diatur dalam Undang-undang Perlindungan

[54] Andi Sri Rezky Wulandari dan Nurdiyana Tadjuddin, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2018), h. 106

Konsumen, yang tugas utamanya adalah menyelesaiakan sengketa atau perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha.

Dalam pasal 23 Undang-undang Perlindungan Konsumen dikatakan bahwa dalam hal pelaku usaha pabrikan dan atau pelaku usaha distributor menolak dan atau tidak memberi tanggapan dan atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen, maka diberikan hak untuk menggugat elaku usaha dan menyelesaikan perselisihan yang timbul melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau dengan cara memajukan gugatan kepada badan peradilan di tempat kedudukan konsumen. Disini ada dua hal penting yang harus diketahui, yaitu:

1. Bahwa Undang-undang Perlindungan Konsumen memberikan alternatif penyelesaian melalui badan di luar sistem peradilan yang disebut dengan BPSK, selain melalui Pegdilan Negeri yang daerah hukumnya meliputi tempat kedudukan konsumen.
2. Bahwa pilihan penyelesaian sengketa konsumen dengan pelaku usaha bukanlah suatu pilihan yang ekslusif, yang tidak dapat tidak harus dipilih. Pilihan penyelesaian sengketa melalui BPSK adlah pararel atau sejajar dengan pilihan penyelesaian sengketa melalui badan peradilan.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan suatu lembaga khusus yang dibentuk oleh pemerintah di tiap Daerah tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan. Uraian mengenai kelembagaan dan keanggotaan, tugas dan wewenang serta penyelesaian sengketa oleh BPSK dapat ditemui secara khusus dalam Bab XI, yang dimulai dari pasal 49 sampai pasal 58 Undang-undang Perlindungan Konsumen.

Menurut pasal 52 Undang-undang Perlindungan konsumen BPSK mempunyai tugas dan wewenang sebagai berikut:

b. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase, atau koalisi,
c. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
d. Melakukan pengawasan terhadap penantuman klausulabaku;
e. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam undang-undang ini;
f. Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
g. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
h. Memanggil pelaku Usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
i. Memanggil dan menghadiri saksi, saksi ahli dan atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap undang-undang ini;
j. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan Pelaku Usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g, dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen;
k. Mendapatkan, meneliti, dan atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan atau pemeriksaan;
l. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adnya kerugian di pihak konsumen;

m. Memberika putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
n. Menjatuhkan sanksi administratif kepada Pelaku Usaha yang melanggar ketentuan Undang-undang ini.[55]

Keanggotaan BPSK terdiri atas usur pemerintah, unsur konsumen, dan unsur pelaku usaha, dengan ketentuan bahwa setiap unsur diwakili oleh sedikit-dikitnya 3 (tiga) orang, dan sebanyak-banyaknya 5 (lima) orang. Pengangkatan dan pemberhentian anggota BPSK ditetapkan oleh menteri Perindustrian dan Perdagangan.

Dalam menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen BPSK membentuk majelis, dengan jumlah anggota harus berjumlah ganjil terdiri dari sedikit-dikitnya 3 (tiga) orang yang mewakili semua unsur; dan dibantu oleh seorang panitera. Menurut ketentuan dalam pasal 54 ayat (4) Undang-undang Perlindungan Konsumen, ketentuan teknis dari pelaksanaan tugas majelis BPSK yang akan menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen akan diatur tersendiri oleh Menteri Perindustrian dan Perdagangan. Yang jelas BPSK diwajibkan untuk menyelesaikan sengketa konsumen yang diserahkan kepadanya dalam jangka waktu 21 (dua puluh satu hari) terhitung sejak gugatan diterima BPSK.

Lembaga penyelesaian diluar Pengadilan, yang dilaksanakan melalui Badan penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) ini memang dikhususkan bagi konsumen perorangan yang memiliki erselisihan dengan pelaku usaha. Sifat

[55] *Ibid*. h, 108

penyelesaian sengketa yang cepat dan murah, yang memang dibutuhkan oleh konsumen, terutama konsumen perorangan tampaknya sudah cuku terakomodasi dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen.[56]

C. Pemberian Sanksi Oleh BPSK

Sanksi-sanksi yang dapat dikenakan oleh Undang-undang Perlindungan konsumen terdiri dari:

1. Sanksi Administratif;
2. Sanksi Pidana Pokok; dan
3. Sanksi Pidana tambahan.

Sanksi administrstif Undang-undang Perlindungan Konsumen diatur hanya dalam satu pasal, yaitu pasal 60. Sanksi administratif ini merupakan suatu hak khusus yang diberikan oleh Undang-undang Perlindungan Konsumen terhadapa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atas tuggas dan atau kewenangan yang diberikan oleh Undang-undang Perlindungan Konsumen ini kepada BPSK untuk menyelesaikan persengketaan konsumen di luar pengadilan.

Menurut ketentuan pasal 60 ayat(2) *jo* pasal 60 ayat (1) undang-undang Perlindungan Konsumen, sanksi administratif yang dapat dijatuhkan oleh BPSK adalah berupa penetapan ganti rugi sampai setinggi-tingginya Rp 200.000.000,00 (dua ratus juta Rupiah) terhadap para pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap atau dalam rangka:

1. Tidak dilaksanakannya pemberian ganti rugi oleh pelaku usaha kepada konsumen, dalam bentuk pengembalian uang atau penggantian barang dan atau

[56] Gunawan Widjaja, *Alternatif penyelesaian sengketa,* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2001), h

jasa yang sejenis, maupun perawatan Kesehatan atau pemberian santuanan atas kerugian yang diderita oleh konsumen;

2. Terjadinya kerugian sebagai akibat kegiatan produksi iklan yang dilakukan oleh pelaku usaha periklanan;
3. Pelaku usaha yang tidak dapat menyediakan fasilitas jaminan purna jual, baik dalam bentuk suku cadang maupun pemeliharaanya, serta pemberian jaminan atau garansi yang telah ditetapkan sebelumnya; baik berlaku terhadap pelaku usaha yang memperdagangkan barang dan atau jasa.

Ketentuan ini memperjelas bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) memang tidak memiliki kewenangan untuk menjatuhkan sanksi atas setiap pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha. Ini sejalan dengan ketentuan pasal 47 Undang-undang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai Tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita konsumen. Walau demikian, Undang-undang Perlindungan Konsumen, guna menegakkan kepastian hukum, sesuai proporsinya, telah memberikan hak dan kewenangan kepada BPSK untuk menjatuhkan sanksi administrative bagi pelaku usaha yang tidak memberikan ganti rugi kepada konsumen atas tindakannya yang merugikan konsumen.

Selain sanksi keperdataan yang dapat dilakukan dalam bentuk gugatan oleh konsumen, baik melalui BPSK maupun Pengadilan, Undang-undang Perlindungan Konsumen juga mencantumkan sanksi pidana yang jelas bagi

pelaku usaha yang melanggaar ketentuan-ketentuan yang secara tegas telah dilarang dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen tersebut. Dapat berjalan tidaknya sanksi-sanksi yang telah ditentukan sangat bergantung pada siap tidaknya berbagai pihak yang terkait. Disamping itu kemampuan dan pengetahuan yang cukup signifikan tentang perlindungan konsumen juga sangat perlu untuk meningkatkan efektivitas pelaksanaan Undang-undang Perlindungan Konsumen ini dalam praktek.[57]

D. Tinjauan umum tentang Utang Piutang secara Online

Transaksi *online/e-commerce* adalah transaksi yang dilakukan secara *online* melalui media internet dan tidak membutuhkan kehadiran para pihak. Pada transaksi melalui internet, para pihak terkait di dalamnya melakukan hubungan hukum yang dituangkan dalam bentuk perjanjian atau kontrak yang dilakukan secara elektronik dan sesuai dengan Pasal 1 angka 17 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yakni perjanjian yang dimuat dalam dokumen elektronik atau media elektronik lainnya.[58]

Dalam transaksi *e-commerce* sebenarnya merupakan suatu model transaksi yang sama dengan kontrak transaksi konvensional yang dilakukan dalam masyarkat secara umum. Pada transaksi *e-commrce*, media yang digunakan adalah media elektronik atau internet, sehingga kesepakatan ataupun kontrak yan tecipta adalah melalui media *online*/elektronik. Hampir sama dengan konvensional yang

[57] Andi Sri Rezky Wulandari dan Nurdiyana Tadjuddin, *Hukum Perlindungan Konsumen,* (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2018), h. 110

[58]Khadijah Nur Arafah, *Penyelesaian Sengketa E-Commerce Melalui badan Penyelesaian Segketa Konsumen (Ditinjau dari Undang-undang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam),*(Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2018), h. 53

dilakukan oleh masyarakat, transaksi yang dilakukan masyarakat pada umumnya (konvensional) yaitu terdiri dari penawaran dan penerimaan sebab suatu kesepakatan selalu diawali dengan adanya penwaran oleh salah satu pihak dan penerimaan oleh pihak lainnya.

Dalam transaksi *Online* kontrak/perjanjian merupakan suatu hasil dari kesepakatan antara para pihak yang terlibat didalamnya, meskipun dalam kenyataannya kontrak tersebut bukanlah merupakan hasil negosiasi yang berimbang antara kedua belah pihak, namun suatu bentuk kontrak yang dapat dikategorikan sebagai kontrak baku dimana kontrak telah ada sebelum ada suatu kesepakatan, dimana salah satu pihak cukup dengan menyetujui konrak baku tersebut. Kontrak dalam transaksi *Online* terjadi ketika merchant menyodorkan form yang berisi mengenai kontrak dan customer melakukan persetujuan terhadap isi konrak tersebut dengan memberikan tanda *check* (√) atau menekan tombol *accept* sebagai tanda persetujuan jadi walaupun perjanjian telah dibuat sebelumnya namun pihak lain sepakat dengan ketentuan tersebut perjanjian akan tetap terjadi.

Pinjaman online adalah pinjaman uang transaksi *Online* salah satu fasilitas penyedia jasa keuangan yang beroperasi secara online. Penyedia pinjaman online tersebut biasa dikenal dengan sebutan fintech. Pinjaman online yang langsung cair dan tanpa jaminan merupakan solusi alternatif bagi masyarakat yang membutuhkan dana tunai tanpa harus mengajukannya secara tatap muka. Penyedia pinjaman ini adalah lembaga penyedia jasa keuangan yang beroperasi secara online dengan bantuan teknologi informasi.

Perencanaan keuangan merupakan hal yang penting, karena jika tidak ada perencanaan keuangan bagaimana kita bisa menghitung besarnya pengeluaran dan pendapatan yang kita miliki. Dalam sistem ekonomi, secara garis besar, pengeluaran tidak boleh lebih besar dari pendapatan namun pada praktiknya saat ini ada saat-saatnya ketika pendapatan tidak bisa menutupi besarnya pengeluaran. Sebagai contoh saja, saat memasuki bulan suci Ramadhan dimana harga barang-barang pokok relatif naik sementara pendapatan bulanan tidak berubah, belum lagi nanti untuk kebutuhan lebaran, dan setelah lebaran masih lagi membutuhkan dana untuk tahun ajaran baru anak-anak yang masuk sekolah.

Itulah yang dimaksud dengan saat-saat kritis, walaupun jika dihitung pendapatan tahunan bisa mencukupi semua kebutuhan namun karena pendapatan tidak di dapat sekaligus secara tahunan namun bulanan, perencanaan keuangan sangatlah penting. Namun jika bahkan perencanaan keuangan juga tidak bisa menutupi kebutuhan-kebutuhan pada saat-saat kritis maka alternatif lain yang tersedia adalah pinjaman.

Berbicara soal dana pinjaman baik jangka pendek atau jangka panjang, alternatif yang paling sering digunakan adalah sebagai berikut:

a. Meminjam dari saudara
b. Meminjam dari teman dekat
c. Meminjam dari bank
d. Meminjam dari koperasi simpan pinjam
e. Menggadaikan barang

Bagaimana dengan meminjam dana secara online? Di luar negeri sendiri sudah banyak perusahaan yang menyediakan jasa peminjaman uang secara online untuk berbagai kebutuhan mulai dari biaya pendidikan sampai biaya angsuran rumah dan mobil pribadi. Hal ini juga didukung oleh perkembangan teknologi informasi khususnya internet yang semakin pesat, saat ini jenis pinjaman ini juga semakin menjamur di Indonesia, karena selain proses peminjaman yang relatif cepat jika dibandingkan dengan bank atau koperasi simpan pinjam, jangka waktu peminjaman juga bisa diatur sesuai kebutuhan tidak seperti ketika harus meminjam kepada saudara atau teman dekat yang tentunya memiliki jangka waktu terbatas. Satu lagi keuntungannya adalah, beberapa jenis pinjaman justru tidak memerlukan jaminan atau agunan sama sekali namun tetap aman dan minim risiko.[59]

Namun terdapat beberapa hal juga yang harus kita pertimbangan ketika hendak menggunakan jasa peminjaman uang secara online:

a. Kredibilitas perusahaan

Hal ini juga penting walaupun kita sebagai si peminjam karena yang ditakutkan adalah justru perusahaan-perusaahan tersebut terlibat dalam jaringan keuangan yang ilegal seperti pencucian uang misalnya, jika nama kita terdaftar maka kita juga akan menjadi bagian dari tindak kriminal tersebut walaupun hanya sekedar meminjam uang.

b. Sistem pengembalian

Sistem pengembalian juga harus dipelajari dengan seksama. Walaupun

[59] Mikhrozul Rahmat, Skripsi, "*Tinjauan hukum Islam tentang hutang piutang secara Online",*(Lampung: UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN, 2019), h, 69

tentunya kita memiliki kewajiban untuk mengembalikan namun segala jenis sistem pengembaliannya harus jelas, misalnya jangka waktu pengembalian, besar bunga yang harus dikembalikan dan lain sebagainya. Hal ini untuk menghindari adanya biaya-biaya tambahan yang hanya sekedar modus dari perusahaan saja yang pada akhirnya justru merugikan.

c. Konsekuensi keterlambatan

Jika sudah memutuskan untuk meminjam uang maka sebaiknya kita juga memilki komitmen untuk mengembalikan uang angsuran secara tepat waktu. Selain hal ini juga baik untuk sejarah kredit sehingga nantinya jika kita ingin mengajukan pinjaman atau kredit maka kita akan baik-baik saja karena sejarah kredit yang bersih. Namun penting juga untuk memahami lebih lanjut mengenai konsekuensi atau sanksi keterlembatan misalnya berapa denda yang harus dibayarkan ketika terlambat dan ataukan ada sanksi lain. Hal ini juga untuk menghindari adanya celah penipuan dari pihak perusahaan ataupun oknum tertentu yang mengambil keuntungan dari ketidaktahuan.

d. Jaminan

Jika pinjaman yang di ajukan memerlukan adanya jaminan maka cermati lagi semua poin dalam perjanjian untuk menjamin keamanan aset yang dijadikan jaminan.

Sama halnya seperti pinjaman konvensional, pinjaman dana online juga memiliki bermacam-macam jenis. Jenis pinjaman tersebut dibedakan berdasarkan jumlah pinjaman, tenor (jangka waktu pinjaman), suku bunga, agunan dan tujuan pembiayaan.

Berikut ini jenis pinjaman online pribadi dan perusahaan yang bisa Anda ajukan:

1. KTA. Kredit Tanpa Agunan adalah produk pinjaman online pribadi yang tidak mensyaratkan agunan atau jaminan atas kredit yang diajukan nasabah. Pada umumnya penyedia aplikasi atau jasa pinjaman dana online menjadikan kepemilikan kartu kredit sebagai syarat utama pengajuan KTA.
2. Kredit Karyawan. Pinjaman karyawan adalah produk yang dirancang khusus bagi karyawan yang aktif bekerja di sebuah instansi, perusahaan, badan usaha maupun lembaga. Syarat utama pinjaman ini di antaranya SK Pengangkatan PNS/Pegawai Tetap, rekomendasi pejabat/atasan yang berwenang dan slip gaji.
3. Kredit Kendaraan. Saat ini kredit mobil maupun motor dapat diajukan secara online. Syarat utama pinjaman ini di antaranya adalah slip gaji, memiliki tempat tinggal sendiri dan uang muka (DP) sesuai ketentuan.
4. KPR. Kredit Pemilikan Rumah adalah fasilitas pinjaman bagi nasabah yang ingin membeli rumah dengan cara mencicil. Sejumlah fintech yang bekerjasama dengan bank juga telah menyediakan fasilitas KPR online.
5. Pinjaman usaha. Kredit usaha adalah pinjaman dengan tujuan permodalan usaha.

Pertumbuhan pengguna aplikasi pinjaman dana online semakin meningkat dari tahun ke tahun.Berdasarkan data Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Pada 2017, terdapat 237.159 nasabah yang mengajukan pinjaman secara online untuk mendapatkan dana segar. Jumlah tersebut melejit hingga 581% dari pencapaian tahun 2016 sebanyak 38.105 orang. Tingginya pertumbuhan nasabah

tersebut memang disebabkan oleh banyaknya perusahaan fintech yang menyediakan jasa pinjaman Online. Mengacu pada data OJK, jumlah perusahaan pemberi pinjaman atau kredit online pada tahun 2017 mencapai 100.940 dengan dana pinjaman senilai 2,56 triliun.

Selain itu, pertumbuhan pengguna pinjaman online juga disebabkan oleh banyaknya keuntungan yang diberikan oleh penyedia pinjaman seperti tanpa jaminan, langsung cair, dan kemudahan lainnya. Berikut ini sejumlah keuntungan pinjaman online:

1. Proses Cepat

Jika dibandingkan dengan pinjaman konvensional, proses pinjaman online lebih cepat karena fintech banyak menyederhanakan administrasi.Misalnya, untuk pengiriman dokumen (persyaratan), pertanyaan hingga wawancara nasabah dapat dilakukan tanpa tatap muka.

2. Syarat Mudah

Pada lembaga keuangan konvensional, pinjaman biasanya diberikan secara ketat. Salah satu syarat utama yang diajukan lembaga keuangan konvensional adalah jaminan. Seringkali hal ini memberatkan calon nasabah. Pada pinjaman secara online, syarat agunan sering tidak berlaku khususnya untuk nominal pinjaman yang kecil.

3. Fleksibel

Salah satu keunggulan pinjaman online adalah fleksibilitas. Pemohon pinjaman tidak perlu mendatangi kantor cabang bank atau multifinance. Cukup bermodalkan smartphone dan koneksi internet, Anda bisa mengajukan pinjaman

dari mana saja dan kapan saja.

4. Kalkulator Kredit

Seringkali, seseorang yang berniat mengajukan pinjaman harus gigit jari ketika mengetahui kemampuan finansialnya tidak memenuhi syarat untuk mengajukan pinjaman dengan nominal tertentu. Padahal, yang bersangkutan sudah meluangkan waktu untuk mendatangi kantor cabang bank. Pada jasa pinjaman online hal tersebut tidak perlu terjadi.Sebab, Anda bisa memanfaatkan fitur kalkulator kredit untuk mengetahui berapa dana tunai yang sebenarnya dapat Anda pinjam.

5. Beragam Produk

Tidak kalah dengan bank dan penyedia jasa keuangan lainnya, fintech juga memiliki beragam jenis pinjaman. Seperti sudah disebutkan di atas, calon nasabah dapat mengajukan pinjaman untuk berbagai kebutuhan mulai dari membeli rumah hingga keperluan modal usaha.

Sebelum mengajukan pinjaman secara online, ada baiknya Anda mempertimbangkan sejumlah hal yang akan diulas di bawah ini. Tujuannya agar calon nasabah mendapatkan penawaran terbaik serta menghindari kesalahan akibat tidak mempersiapkan diri dengan baik.

a. Sebelum mengajukan pinjaman, pastikan berapa kebutuhan Anda. Jika sudah mengetahui kebutuhan, Anda bisa menghindari meminjam uang secara berlebihan.
b. Sesuaikan dengan kemampuan Anda dalam membayar cicilan. Pastikan cicilan pinjaman tidak memberatkan keuangan apalagi sampai membuat Anda

menunggak cicilan.

c. Sebelum memilih aplikasi pinjaman online, lakukan perbandingan minimal dengan tiga aplikasi lainnya. Pilih yang paling menguntungkan Anda misalnya bunga paling murah, pencairan paling cepat dan syarat paling mudah.
d. Selalu pastikan penyedia pinjaman online yang Anda gunakan resmi dan terdaftar di OJK.

Keuntungan yang biasanya di dapat ketika meminjam uang secara online adalah proses yang relatif cepat jika dibandingkan dengan sistem peminjaman dari lembaga keuangan lain.

E. Gambaran Umum Perusahaan *Home Credit*

PT. *Home Credit* Indonesia merupakan perusahaan pembiayaan multiguna yang memberikan pelayanan pembiayaan bagi pelanggan yang berbelanja secara *online* maupun *offline. Home Credit* juga menyediakan pembiayaan multiguna bagi pelanggan setianya supaya mereka dapat memenuhi kebutuhan finansial mereka. *Home Credit* B.V (HCBV) adalah perusahaan asal Belanda yang menjadi induk perusahaan *Home Credit* secara global. Memiliki komitmen untuk mengubah cara dunia berbelanja, HCBV fokus mengembangkan strategi, teknologi, risiko, produk dan juga pendanaan yang sesuai dengan kebutuhan pasar di masing-masing Negara. Saat ini, HCBV berupaya untuk menjadi spesialis dalam bidang pembiayaan di berbagai Negara berkembang, mulai dari Eropa Tengah dan Timur, termasuk Republik Ceko dan Slovakia, Persemakmuran

Negara-Negera merdeka, termasuk Rusia dan Kazakhstan, China, serta Asia Selatan dan Tenggara yaitu India, Indonesia, Vietnam dan Filipina.[60]

Didirikan pada tahun 1997, *Home Credit* mengembangkan bisnisnya dengan menyediakan pembiayaan yang bertanggung jawab, khususnya bagi masyarakat yang tidak memiliki catatan kredit atau memiliki catatan kredit yang terbatas. *Home Credit* menjadi yang terdepan dalam mendorong iklusi keuangan, di mana hal tersebut direalisasikan dengan menawarkan solusi keuangan cerdas yang aman dan menyenangkan, di mana pun dan kapan pun melalui jaringan distribusi terintegrasi.

Home Credit sebagai perusahaan pembiayaan berkomitmen untuk memberikan solusi pembiayaan yang mudah, praktis dan bertanggungjawab. Sebagian besar pelanggan *Home Credit* tidak pernah memiliki riwayat dalam perbankan ataupun kredit sebelumnya, atau juga dikenal dengan istilah *first time borrowers.* Seiring dengan banyaknya kebutuhan pelanggan, *Home Credit* terus menghadirkan program menarik seperti cicilan produk dengan bunga mulai dari 0% di beberapa mitra *Home Credit* yang tentunya sangat menguntungkan.

Untuk melayani kebutuhan konsumen yang semakin cepat, *Home Credit* juga tengah fokus mengembangkan bisnis pembiayaan online dan berkomitmen mempercepat waktu persetujuan permohonan aplikasi pembiayaan dari 30 menit menjadi 3 menit saja. *Home Credit* menyadari tren bisnis, ekonomi dan teknologi informasi di Indonesia terus mengalami perubahan yang dinamis. Guna menjawab kebutuhan konsumen yang terus meningkat dan juga bersaing di era

[60] Novi Firani Lar, *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Jual Beli Kredit Online Pada Aplikasi Home Credit,* (UIN Walisongo: Semarang, 2020), h. 55

digital, *Home Credit* telah mengenalkan aplikasi mobile "My Home Credit Indonesia" yang biasa dimanfaatkan pelanggan. Aplikasi ini sudah diunduh sebanyak 2 juta kali(data per 30 juni 2018).

Home Credit mulai berdiri di Indonesia pada tahun 2013 di area Jakarta. Hingga awal tahun 2017, bisnis kami berkembang tidak hanya di Jabodetabek, tetapi juga di Bandung, Makassar, Surabaya, Yogyakarta, Semarang, Malang, Denpasar, Pekanbaru, Medan, Batam, Palembang, Banjarmasin, Pontianak, Manado, dan Balikpapan. *Home Credit* juga berencana untuk mengembangkan layanan ke seluruh kota-kota di Indonesia hingga tahun 2020.[61]

Home Credit menyediakan pembiayaan di toko (pembiayaan non-tunai langsung di tempat) untuk konsumen yang ingin membeli produk-produk seperti alat rumah tangga, alat-alat elektronik, *handphone,* dan furnitur. Di samping itu, *Home Credit* juga menyediakan pembiayaan multiguna yang ditawarkan kepada pelanggan setianya. Pelanggan dapat menggunakan pembiayaan multiguna untuk pembiayaan renovasi rumah, biaya pendidikan, atau bahkan berlibur. Seiring dengan berkembangnya jaringan distribusi dari aplikasi *Home Credit*, varian produk yang ditawarkan juga akan semakin berkembang.

Home Credit adalah perusahaan asal Belanda, yang menjadi induk perusahaan *Home Credit* secara global. Memiliki komitmen untuk mengubah cara dunia berbelanja, *Home Credit* fokus mengembangkan strategi, teknologi, risiko, produk, dan juga pendanaan yang sesuai dengan kebutuhan pasar di masing-masing negara. Saat ini, *Home Credit* berupaya untuk menjadi spesialis dalam

[61]*Ibid, h. 57*

bidang pembiayaan di berbagai negara berkembang, mulai dari Eropa Tengah dan Timur, termasuk Republik Ceko dan Slovakia; Persemakmuran Negara-Negara Merdeka, termasuk Rusia dan Kazakhstan; China; serta Asia Selatan dan Tenggara, termasuk India, Indonesia, Vietnam, dan Filipina.

Home Credit senantiasa melakukan inovasi untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan, terutama di era digital saat ini, salah satunya dengan peluncuran aplikasi "*My Home Credit*". Teknologi digital sangat dekat dengan kehidupan kita sehari-sehari dan perkembangan digital perlu dimanfaatkan secara positif. Kemajuan teknologi ini tentunya memberikan kesempatan bagi pelaku industri untuk terus berinovasi dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Aplikasi ini merupakan kelanjutan dari komitmen *Home Credit* dalam mendukung upaya pemerintah dalam mengembangkan inklusi keuangan dan inovasi teknologi finansial (*FinTech*). Dengan adanya aplikasi ini, pelanggan dapat dengan mudah mengakses sendiri informasi terbaru dari layanan *Home Credit* dimana saja dan kapan saja, termasuk memeriksa status pembiayaan, lokasi titik penjualan terdekat, beragam promosi, lokasi pembayaran, simulasi pembiayaan dan masih banyak lagi. Aplikasi "*My Home Credit*" dapat diunduh di *Google Play Store* dan diharapkan ke depannya dapat diunduh di *Apple Store*[62].

Setiap hari, ada 6.000 pengguna yang *log-in* lewat aplikasi ini. Sejumlah 54% dari total pengguna aplikasi merupakan pelanggan *Home Credit* dan 46% sisanya yang belum menjadi pelanggan. Aplikasi "*My Home Credit*" juga dapat dinikmati oleh pelanggan dan dalam perkembangannya, diharapkan akan dapat

[62] *Ibid, h. 59*

mengakomodir para pelanggan untuk mengajukan langsung pembiayaan multiguna melalui aplikasi "*My Home Credit*".

F. Pengguna Aplikasi *Home Credit*

Wujud nyata komitmen *Home Credit* lainnya terhadap layanan pembiayaan yang terpercaya dan bertanggung jawab adalah melalui rangkaian inovasi digital *Home Credit* yang telah hadir dan dapat dinikmati pelanggan, yaitu layanan pembiayaan online (*e-installment*). Melalui layanan pembiayaan *online*, pelanggan dapat berbelanja secara online di situs resmi mitra yang telah bekerjasama dengan *Home Credit* melalui cicilan tanpa kartu kredit dengan mudah, praktis dan cepat. Saat ini pelanggan dapat menikmati layanan pembiayaan *online* dengan mengunjungi situs resmi mitra *Home Credit* diantaranya Electronic Solution, Laku6, Sunda Motor, TokoPDA.com dan Arjuna Elektronik.

Sebagai perusahaan Internasional penyedia jasa pembiayaan multiguna untuk barang-barang konsumsi tahan lama seperti *mobile phone, gadget,* furnitur, elektronik, dana multiguna, *Home Credit* telah menunjukkan pertumbuhan bisnis yang baik. Pembukuan total pembiayaan sebesar lebih dari Rp 2,1 triliyun di semester pertama tahun 2017 dengan total pelanggan yang mendapat pelayanan dari *Home Credit* yaitu sebanyak lebih dari 1,1 juta Orang. Total pertumbuhan pembiayaan ini naik tiga kali lipat dibandingkan total pembiayaan tahun 2016 lalu dalam periode yang sama yaitu lebih dari Rp. 702 milyar.

Dari total pembiayaan tersebut, kontribusi terbesar 76% berasal dari *mobile phone*, diikuti 14% dari elektronik dan 10% dari furnitur. Pertumbuhan bisnis yang cukup pesat ini didukung oleh banyak faktor, salah satunya adalah dengan adanya inovasi terbaru yaitu era digital. Pertumbuhan Bisnis ini diiringi dengan bertambahnya jumlah karyawan tahun ini menjadi lebih dari 6.000 orang, naik hampir dua kali lipat dari tahun lalu dalam periode yang sama, yaitu hamppir 3.500 karyawan.[63]

Pada tahun 2022 tercatat kurang lebih sebanyak 10.000.000 orang yang telah mengunduh aplikasi *Home Credit* di play Store. Dari sekian banyaknya pengguna memiliki penilaian masing-masing terhadap aplikasi tersebut. Lebih dari 482 ribu ulasan dari pengguna dengan berbagai penilaian. Ada yang menyebutkan bahwa aplikasi ini merupakan sebuah aplikasi penipuan, mengecewakan dan tidak sedikit pula yang mengatakan bahwa aplikasi ini menguntungkan dan membantu dalam proses pelayanan kredit online.

Selain melakukan survei di dunia maya, peneliti juga mensurvei secara langsung tekait bagaimana pendapat pengguna aplikasi *Home Credit* ini di lingkungan sekitar peneliti.

Berikut ini adalah hasil wawancara penulis:

1. MA (pedagang)

“ Saya sudah lumayan lama memakai aplikasi ini untuk meminjam uang, peminjaman yang pertama Alhamdulillah lancar. Namun, untuk peminjaman yang kedua ada sedikit kendala. Dari pihak *home credit* dulu sudah berjanji kalau saya

[63] *Ibid, h. 60*

melunasi bisa Cuma bayar pinjaman pokoknya aja. Tapi ternyata disuruh bayar semua bunga dan denda nya. Karena saya merasa keberatan untuk itu saya melapor ke BPSK Kota Bukittinggi.

2. Rizka (pedagang)

" Untuk pendaftaran dan pencairan nya ga terlalu sulit, bisa dibilang mudah juga karna gaada pakai agunan. Dan lumayan memudahkan kita juga aplikasi *Home Credit* ini. Namun di pertengahan jalan temen saya minjem aplikasi saya buat beli Hp, tapi ternyata temen saya bayarnya selalu nunggak ga pernah tepat waktu. Alhasil saat temen saya udah selesai kredit Hp nya dan saya mau minjem uang di *Home credit* aplikasi saya udah di *banned,* jadi saya ga bisa bertransaksi lagi pake identitas saya".

3. Mulya (pedagang)

"Lagi perlu uang banget, jadi iseng coba *instal,* ternyata pengajuannya harus pakai identitas, rumit banget saya rasa, yaudah gajadi untuk pinjam uang nya".

Berdasarkan hasil wawancara dengan Konsumen tersebut, sebagian dari mereka berpendapat bahwa aplikasi ini memiliki pelayanan yang baik, cepat dan juga mudah. Tetapi ada pula yang berpendapat bahwa aplikasi ini mengecewakan karena proses pengajuan yang rumit. Selain itu, barang yang dikirim merupakan barang yang rusak berbeda dengan spesifikasi yang ditawarkan sebelumnya, dan pihak *Home Credit* tak akan segan-segan untuk melakukan blacklist atau dalam artian tidak dapat melakukan transaksi apapun bagi pengguna aplikasi yang dalam angsuran kredit pengguna tidak lancar atau selalu melampaui dari batas waktu pembayaran yang telah disepakati.

Berikut adalah hasil wawancara peneliti :

Dibawah ini adalah syarat dan ketentuan yang terdapat dalam aplikasi *HomeCredit* :

1. Syarat

Adapun persyaratan transaksi jual beli kredit tanpa jaminan di Home Credit Indonesia, meliputi :

a. Warga Negara Indonesia usia minimal 21 tahun (atau 19 tahun jika menikah) hingga paling tua 55 tahun
b. Memiliki kartu identitas valid, yaitu KTP masih berlaku, atau e KTP dengan masa berlaku seumur hidup. Pengajuan tidak dapat dilakukan dengan resi KTP.
c. Memiliki pekerjaan dengan penghasilan tetap
d. Memiliki rekening bank aktif, yaitu rekening bank dengan minimal 1 (satu) kali transaksi apa pun dalam 3 (tiga) bulan terakhir. Pengajuan tidak dapat dilakukan dengan rekening bank dari luar negeri.
e. Pemohon diwajibkan memiliki rekening bank aktif atas nama pemohon sesuai dengan kartu identitas.
f. Pengajuan dengan nomor rekening bank atas nama orang lain tidak dapat diterima dan pengajuan akan ditolak.

2. Cara Pengajuan[64]

a. Unduh Aplikasi

Setelah menerima penawaran via SMS di ponsel, klik ling di pesan dan akan diarahkan ke aplikasi My Home Credit Indonesia di Playstore. Kemudian

[64]*Ibid, h. 65*

lakukan pengunduhan aplikasi Home Credit Indonesia di ponsel untuk proses pengajuan kredit. Setelah itu, masuk dalam aplikasi da nada banyak opsi pembiayaan di HCI untuk membiayai barang elektronik, ponsel dan *furniture*.

b. Isi Formulir

Langkah selanjutnya adalah pengisian data di formulir dalam aplikasi My Home Credit. Yang pertama wajib diunggah adalah adalah (1) foto KTP dan (2) foto selfie sambil memegang KTP. Saat pengambilan foto dan KTP, aplikasi *Home Credit* meminta izin mengakses tempat penyimpanan file di ponsel. Selanjutnya, calon peminjam harus mengisidata sbb :

1) Profil: Nama, No KTP, Tempat Lahir, Tanggal Lahir
2) Kontak: no telepon yang bisa dihubungi
3) Alamat dan Tempat Tinggal: alamat domisili, status tempat tinggal
4) Penghasilan: gaji per bulan, jenis pekerjaan dan ada tidaknya pembayaran cicilan kredit di tempat lain.

c. Akses Akun

Setelah pengisian formulir data selesai, *Home Credit* meminta akses ke rekening bank atau rekening e-*commerce* atau transportasi *online* (Gojek dan Grab), yang Anda miliki. Jika setuju, Anda diminta memberikan nomer rekning dan akses kepada *Home Credit* menjelajah rekening tersebut. Permintaan ini bersifat opsional atau tidak wajib. Jika tidak nyaman, jangan beriktan. Tetapi jika percaya silahkan berikan akses kepada *Home Credit*. Jika memberikan akses tersebut, kemungkinan pengajuan pinjaman menjadi lebih cepat.

d. Rangkuman Info

Setelah selesai pengisian, calon peminjman menerima rangkuman informasi. Ada dua hal yang harus diperhatikan yaitu :

1) Pertama, pengajuan pinjaman soal plafon, tenor dan biaya administrasi. Jika ingin merubah pengajuan, plafon atau tenor masih bisa dilkaukan di bagian ini dengan klik tombol “ubah”.
2) Kedua, rekap data yang sudah terisi tentang profil, kontak, alamat dan tempat tinggal dan penghasilan dapat dicek kembali untuk memastikan data yang diinput sesuai.

e. Perjanjian Kredit

Sebelum sampai tahap akhir, peminjam harus membaca perjanjian dan ketentuan pengajuan kredit pinjaman *Home Credit* serta klik “setuju”. Setelah itu proses pengajuan kredit selesai. *Home Credit* akan menyampaikan bahwa sudah menerima pengajuan pinjaman dan akan memproses dalam waktu 30 menit ke depan. Untuk pengajuan yang diajukan pada jam 22.00 akan diproses esok hari.

Simulasi Cicilan dan Bunga Pengajuan Kredit *Home Credit*

Selain bunga, terdapat dua komponen biaya lain yang harus dibayarkan oleh pelanggan *Home Credit*, yaitu seperti berikut :

1) Pertama, biaya administrasi yang mempengaruhi beban pinjaman yang harus dibayarkan oleh nasabah. Biaya administrasi dipotong dimuka dari pencairan yaitu Rp. 199.000,-. Karena adanya biaya administrasi, perhitungan besarnya bunga adalah dana yang diterima oleh nasabah setelah potongan biaya admin dibandingkan total pembayaran cicilan per bulan selama tenor kredit.

2) Kedua, biaya premi asuransi "AMAN". Nama produk asuransinya "AMAN". Biaya asuransi ini memberikan perlindungan bagi nasabah, tetapi membuat cicilan per bulan menjadi lebih mahal. Untuk mempermudah, berikut perhitungan pengajuan kredit bunga pinjaman multiguna di *Home Credit* dalam bentuk tabel seperti berikut :[65]

Simulasi Pinjaman Multiguna Home Credit (2019)

No.	Pinjaman	Asuransi	Biaya Admin	Pencairan	Cicilan / bulan	Tenor	Total Pengembalian	Bunga pe bulan
1	25.000.000	Ya	199.000	24.801.000	1.222.800	42	51.357.600	**1,75%**
2	4.000.000	Ya	199.000	3.801.000	211.900	42	8.899.800	**2,05%**
3	4.000.000	Ya	199.000	3.801.000	450.000	12	5.400.000	**2,97%**
4	5.000.000	Ya	199.000	3.801.000	556.200	12	6.674.400	**4,80%**
5	5.000.000	Tidak	199.000	3.801.000	536.200	12	6.434.400	**4,48%**
6	3.000.000	Ya	199.000	2.801.000	343.700	12	4.124.400	**3,28%**
7	3.000.000	Tidak	199.000	2.801.000	323.700	12	3.884.400	**2,76%**

[65]*Ibid, h. 71*

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN ANALISA

A. Profil Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Bukittinggi

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan suatu lembaga yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen di luar peradilan dimana merupakan badan publik yang menjalankan kekuasaan kehakiman yang bersifat ekslusif di bidang perlindungan konsumen. Pembentukan BPSK diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor : 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, yang baru dapat dibentuk dengan keputusan Presiden Republik Indonesia No. 90 Tahun 2001 tanggal 21 Juli 2001 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang ditindaklanjuti dengan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan RI Nomor : 301/MPP/Kep/10/2001 Pengangkatan, Pemberhentian Anggota dan Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.[66]

BPSK Kota Bukittinggi dibentuk setelah adanya keputusan Presiden Republik Indonesia No. 18 Tahun 2010 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Kota Serang, Kota Kedari, Kota Bukittinggi, Kota Singkawang, Kota Pontianak, Kab Kota Waringin Barat, Kab. Padang Pariaman, Kab. Karawang & Kab. Batu Taba.

BPSK Kota Bukittinggi dalam pelaksanaan kegiatan berpedoman pada :

[66]Ali Rahman, Ketua BPSK Kota Bukittinggi, Wawancara dan file monografi BPSK Kota Bukittinggi, Pada Tanggal 14 Juni 2022.

1. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan RI No. 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
2. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Pada awal terbentuknya BPSK Kota Bukittinggi biaya operasional kegiatan berasal dari Pemerintah Daerah (APBD Kota Bukittinggi) s/d tahun 2016.

Sedangkan untuk tahun 2017 dan 2021 sesuai dengan amanat Undang-undang nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah, maka untuk kegiatan operasional BPSK dibiayai dai Provinsi.[67]

a. Anggota dan Majelis BPSK Kota Bukittinggi.

BPSK Kota Bukittinggi mulai efektif berjalan pada bulan Oktober Tahun 2012, dengan masa kerja majelis yang berakhir pada bulan juli 2017. Menjelang akhir tahun 2017 telah diadakan seleksi pemilihan mejelis dan telah terbentuk majelis BPSK untuk periode tahun 2017-2022 dengan keanggotaan sebagai berikut:

a) Dari unsur pemerintah :

1. Ali Rahman, S.H.MH
2. H. Bustamar, S.H.I.MH
3. Dr. Miswardi, S.H.MH

b) Dari unsur pelaku usaha ;

1. Indra Jaya, S.H

[67] *Ibid*

2. Ridwan, S.Kom
3. Ir. Asnal Zakri

c) Dari unsur Konsumen :

1. Rika Rianti, SH
2. Dr. Aris Irawan, SH.MH
3. Yosi Aryanti, S.Ag.MA

Pada tanggal 02 Januari telah diadakan rapat pemilhan ketua dan wakil ketua BPSK periode 2017-2022 dengan hasil :

1. Ketua BPSK Kota Bukittinggi : Ali Rahman, SH.MH
2. Wakil Ketua BPSK Kota Bukittinggi : Yosi Aryanti, S.Ag.MA

b. Sekretariat BPSK

Untuk kelancaran pelaksanaan tugas dalam rangka perlindungan konsumen maka anggota BPSK Kota Bukittinggi dibantu oleh sekretariat BPSK Kota Bukittinggi dengan masa kerja selama 6 tahun (2018 - 2024).[68]

Pengangkatan sekretariat BPSK Kota Bukittinggi berdasarkan SK Gubernur Sumatera Barat Nomor No. 78/SPK/Kep/10/2012 tentang Pengangkatan Kepala Sekretariat dan Anggota Sekretariat BPSK pada Pemko Bukittinggi dan SK Dirjen Standarisasi dan Perlindungan Konsumen No. 103/SPK/Kep/8/2015 tentang pemberhentian anggota sekretariat dan pengangkatan anggota sekretariat pengganti BPSK pada Pemko Bukittinggi.

[68]*Ibid*

Adapun susunan keanggotaan sekretariat BPSK Kota Bukittinggi terdiri dari :

1. Kepala Sekretariat yang diangkat dan diberhentikan dengan keputusan Gubernur Sumatera Barat
2. Anggota Sekretariat sebanyak 3 orang, dimana 2 orang diantaranya merupakan ASN pada Dinas Koperasi, UKM dan Perdagangan dan 1 orang lagi berasal dari Non PNS

Jumlah personil pada sekretariat BPSK Kota Bukittinggi adalah sebanyak 4 orang yang ditetapkan terakhir dengan Keputusan Gubernur Sumatera Barat Nomor : 511-296-2022 tentang Pemberhentian Anggota Sekretariat dan Pengangkatan Anggota Sekretariat Pengganti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Kota Bukittinggi Provinsi Sumatera Barat Periode Tahun 2018 - 2024.

Adapun susunan keanggotaan sekretariat adalah sebagai berikut

1. Mira Rosy Yanti, SKM. MM sebagai Kepala Sekretariat
2. Silvianti, SE sebagai anggota Sekretariat
3. Yopi Maha Putra, SE sebagai anggota Sekretariat
4. Gusri El Faisal, SHI sebagai anggota Sekretariat

c. Tempat atau Lokasi Sidang

Saat ini tempat operasional kegiatan BPSK baik dalam hal penerimaan kasus, konsultasi dan sidang kasus sengketa konsumen adalah dengan meminjam

rumah dinas Kepala Dinas Koperasi, UKM dan Perdagangan yakni di jalan Prof. Hazairin No. 02 Belakang Balok Bukittinggi. [69]

d. Hasil Keputusan BPSK

Gambaran penyelesaian kasus sengketa konsumen pada BPSK Kota Bukittinggi sejak awal terbentuk dapat digambarkan sebagai berikut :

1. Tahun 2012

Karena baru dilantik akhir tahun 2012, ditahun ini ada 1(satu) kasus yang masuk ke BPSK dan dapat diselesaikan melalui mediasi.

2. Tahun 2013

Selama tahun 2013 kasus yang masuk dari konsumen dan dapat diselesaikan yakni 9 (Sembilan) kasus & 2 kasus diantaranya banding ke PN dan bahkan 1(satu) kasus kasasi hingga ke Mahkamah Agung

3. Tahun 2014

Dalam tahun 2014 yang dapat diselesaikan sebanyak 7(tujuh) kasus dominan kasus tersebut antara konsumen dengan Perusahaan Leasing/ Lembaga Keuangan Non Pemerintah

4. Tahun 2015

Selama tahun 2015 BPSK telah memutuskan perkara sengketa konsumen sebanyak 14 kasus yang terdiri dari :

a. 10 kasus diselesaikan dengan cara mediasi dimana terdapat win win solution antara pelaku usaha dan konsumen. Disini majelis mengeluarkan akta perdamaian

[69] *Ibid*

antara para pihak. Kasus yang terbanyak ditangani yakni kasus antara konsumen dengan perusahaan leasing atau lembaga keuangan non pemerintah, perbankan

b. 4 kasus diselesaikan dengan cara arbitrase banding ke pengadilan negeri hingga kasasi ke Mahkamah Agung. Disini menyangkut kasus perbankan, asuransi kesehatan swasta dan pelayanan jasa (pemasangan kaca film)

5. Tahun 2016

Pada tahun 2016 BPSK Kota Bukittinggi menyelesaikan 12 kasus sengketa konsumen, yang sebagian besar di selesaikan dengan cara mediasi.

6. Tahun 2017

Sampai dengan masa akhir jabatan majelis pada bulan Juli 2017, BPSK Kota Bukittinggi telah menyelesaikan kasus sengketa konsumen sebanyak 4 kasus yang merupakan sengketa konsumen dengan perusahaan leasing/ pembiayaan, dimana keempat kasus ini diselesaikan dengan cara mediasi.

7. Tahun 2018

Selama tahun 2018 BPSK Kota Bukittinggi telah menerima sebanyak 11 kasus yang terdiri dari satu kasus sengketa barang dan selebihnya di bidang jasa. Dari sebelas kasus yang masuk 6 kasus diselesaikan dengan cara mediasi, 2 kasus putusan penolakan, 1 kasus dicabut oleh konsumen, sedangkan 2 kasus msih berjalan sampai dengan akhir tahun 2018.

8. Tahun 2019

Untuk tahun 2019 jumlah ada sebanyak 17 kasus yang masuk ke BPSK, sebanyak 3 kasus diselesaikan dengan cara arbitrase, 6 kasus dengan akta damai, 3

kasus ditolak, 1 kasus dengan rekomendasi. Sedangkan 4 kasus diselesaikan di tahun 2020

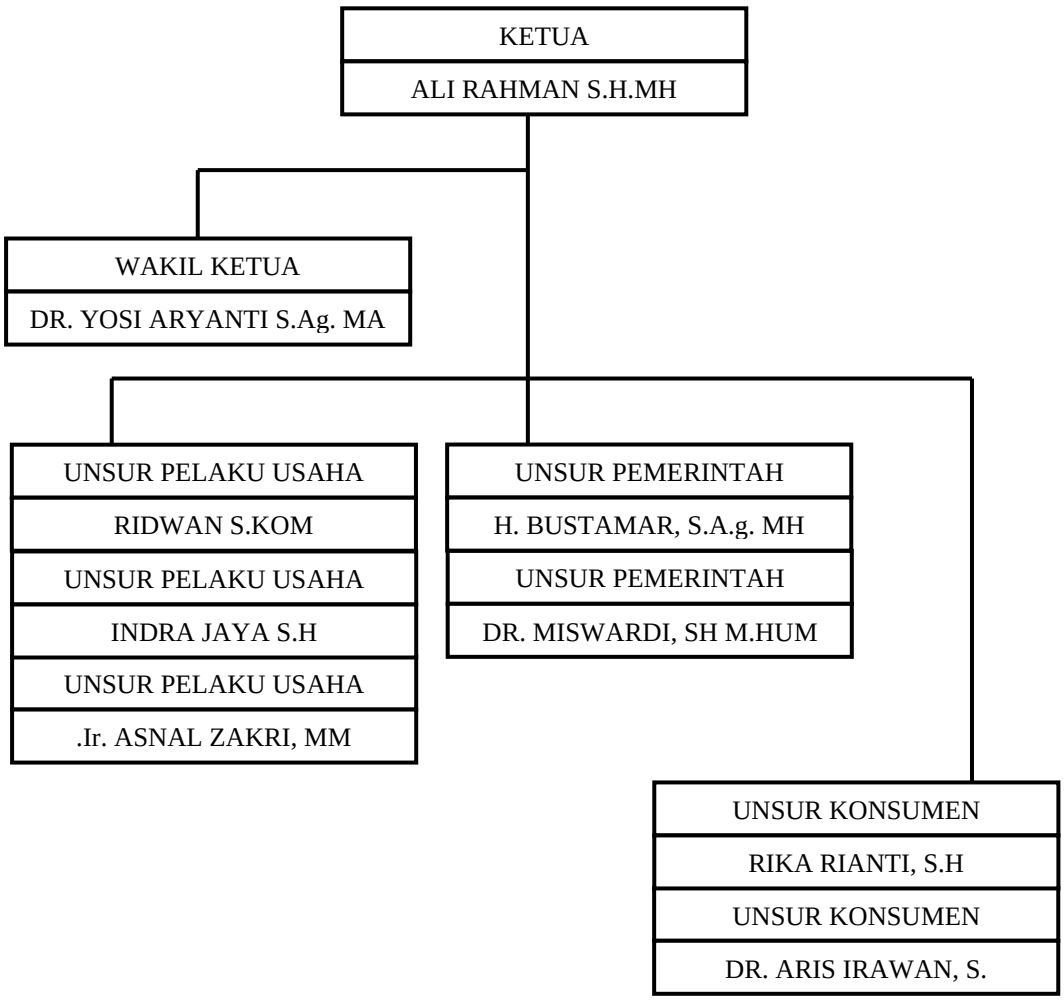
9. Tahun 2020

Tahun 2020 sebanyak 20 kasus terdaftar di BPSK Kota Bukittinggi, yang mana mayoritas kasus kasus tersebut diselesaikan dengan cara mediasi yang berakhir dengan akta damai

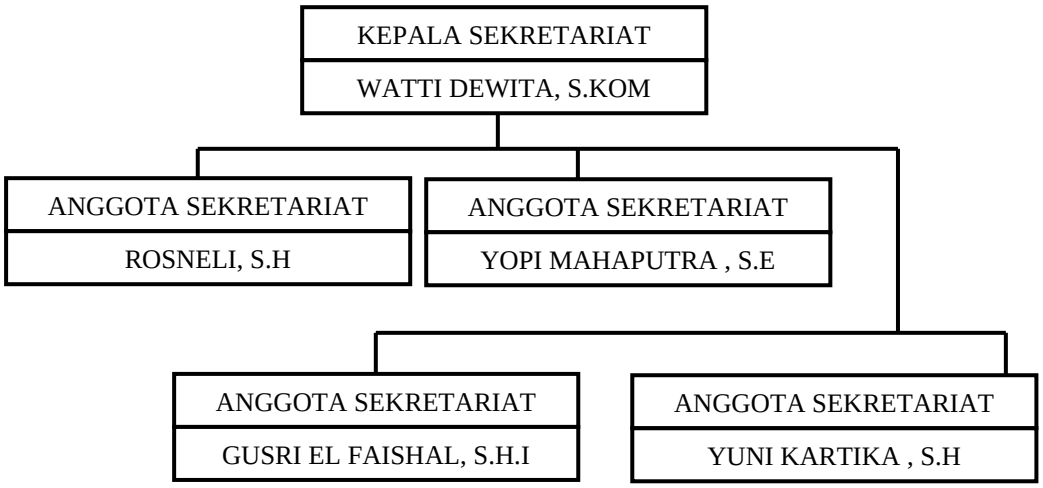
10. Tahun 2021

Selama tahun 2021 sebanyak 9 kasus telah terdaftar dan diselesaikan di BPSK

MAJELIS BPSK KOTA BUKITTINGGI PERIODE 2017-2022



SEKRETARIAT BPSK KOTA BUKITTINGGI



B. Prosedur Penyelesaian Sengketa Konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Bukitinggi

Pemohon atau dalam hal ini disebut sebagai konsumen ketika merasa dirugikan terhadap suatu transaksi, konsumen tersebut dapat melaporkan hal ini kepada lembaga BPSK(Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen).[70] Adapun pelaksanaan perlindungan terhadap konsumen dan penyelesaian sengketa oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dimulai dari permohonan penyelesaian sengketa konsumen sampai dengan pada penetepan/putusan melalui beberapa tahapan sebagai berikut:

1. Pengajuan Permohonan

Pihak yang terlibat dalam sengketa umumnya adalah kalangan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah khususnya yang bergerak dalam penyediaan barang/jasa kebutuhan masyarakat. Dalam setiap sengketa konsumen khususnya yang diselesaikan di BPSK, pihak yang wajib ada adalah konsumen.

[70]Asnal Zakri, Majelis Hakim BPSK Kota Bukittinggi, Wawancara BPSK Kota Bukittinggi, Pada Tanggal 14 Juni 2022.

Dalam hal sengketa transaksi *Online* maka konsumen adalah setiap orang yang dapat dikatakan sebagai pembeli atau pemakai manfaat dari barang yang diperjual belikan. Tanpa adanya konsumen atau yang mewakilinya sebagai salah satu pihak, maka sengketa itu bukanlah sengketa konsumen. Perselisihan terhadap kasus transaksi *Online* merupakan bagian dari sengketa konsumen, dilihat dari hal tersebut karena pembeli transaksi *Online* merupakan konsumen.[71]

Prosedur pertama bagi konsumen yang menderita kerugian dari transaksi *Online* dan ingin menyelesaikan sengketanya adalah dengan mengajukan permohonan penyelesaian sengketa konsumen, hal ini diatur dalam Pasal 15 sampai dengan Pasal 17 Keputusan Menteri perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001. Konsumen dapat datang ke Badan Penyelesaian Sengketa untuk mengajukan permohonan penyelesaian sengketa konsumen, dan menyampaikan kronologisnya melalui Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) setempat. Setelah menyampaikan kronologis disana dapat dilihat ada atau tidaknya celah konsumen merasa dirugikan. BPSK domainnya menilai sejumlah kerugian apa saja yang diderita oleh konsumen.[72] Setelah itu konsumen dapat melengkapi berkas-berkas yang diperlukan. Berkas permohonan penyelesaian sengketa konsumen baik tertulis maupun tidak tertulis dicatat oleh Sekretariat BPSK dan dibubuhi tanggal dan nomor registrasi. Adapun dalam hal ini permohonan penyelesaian sengketa dapat diajukan oleh ahli waris atau kuasanya, apabila konsumen:

---

[71]Khadijah Nur Arafah, *Penyelesaian Sengketa E-Commerce Melalui badan Penyelesaian Segketa Konsumen (Ditinjau dari Undang-undang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam)*,(Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2018), h. 76

[72] Asnal Zakri, Majelis Hakim BPSK Kota Bukittinggi, Wawancara BPSK Kota Bukittinggi, Pada Tanggal 14 Juni 2022.

a. meninggal dunia;
b. sakit atau telah berusia lanjut sehingga tidak dapat mengajukan pengaduan sendiri baik secara tertulis maupun lisan, sebagaimana dibuktikan dengan surat keterangan dokter dan bukti Kartu Tanda Penduduk (KTP);
c. belum dewasa sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku; atau
d. orang asing (Warga Negara Asing).

Permohonan penyelesaian sengketa ditolak jika tidak memuat persyaratan permohonan pada pasal 16 dan apabila permohonan gugatan bukan kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.[73]

Sengketa konsumen menurut UUPK dimulai pada saat konsumen menggugat pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memenuhi ganti rugi, jadi dapat disimpulkan bahwa penyelesaian sengketa konsumen yang menjadi tergugat adalah pelaku usaha, jadi yang mengajukan permohonan adalah konsumen yang dirugikan, karena memang kewenangan BPSK ini adalah untuk melindungi hak-hak konsumen.

2. Pendaftaran dan Pemeriksaan Permohonan

Permohonan yang dibuat secara tertulis yang diterima oleh sekretariat BPSK diberikan bukti tanda terima kepada pemohon, sedangkan untuk permohonan yang diajukan secara tidak tertulis harus dicatat oleh seretariat BPSK dalam satu formulir yang disediakan untuk itu dan dibubuhi tanda tangan atau cap jempol oleh konsumen atau ahli waris/kuasanya dan kepada pemohon diberikan

[73]Khadijah Nur Arafah, *Penyelesaian Sengketa E-Commerce Melalui badan Penyelesaian Segketa Konsumen (Ditinjau dari Undang-undang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam)*,(Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2018), h. 76

tanda terima.[74] Terhadap formulir pengaduan penyelesaian sengekta dilakukan penelitian dan pemeriksaan yang diserahkan kepada ketua BPSK meliputi kelengkapan formulir pengaduan dan bukti-bukti pendukung. Adapun Permohonan penyelesaian sengketa konsumen secara tertulis harus memuat secara benar dan lengkap mengenai:

a. nama dan alamat lengkap konsumen, ahli waris atau kuasanya disertai bukti diri;
b. nama dan alamat lengkap pelaku usaha;
c. barang atau jasa yang diadukan;
d. bukti perolehan (bon,akad/perjanjian, faktur, kwitansi dan dokumen bukti lain);
e. keterangan tempat, waktu dan tanggal diperoleh barang atau jasatersebut;
f. saksi yang mengetahui barang atau jasa tersebut diperoleh;
g. foto-foto barang dan kegiatan pelaksanaan jasa, bila ada.

Data Pengaduan yang diterima secara benar dan lengkap diajukan oleh Kepala Sekretariat kepada Ketua BPSK dengan sejumlah 4(empat) rangkap. Lebih jelasnya berkas permohonan itu dipegang oleh 3(tiga) orang Majelis Hakim dan 1(satu) orang panitera.[75] Apabila permohonan belum lengkap, maka pengaduan tersebut dikembalikan kepada konsumen untuk dilengkapi syarat-syarat yang tersebut. Apabila ditolak karena sengketa tersebut bukanlah sengketa konsumen maka ketua BPSK harus menyatakan bahwa dirinya tidak berwenang untuk memeriksa sengketa tersebut. Apabila sudah lengkap dan diterima langkah selanjutnya adalah diberi penomoran (No Perkara) atau

[74] *Ibid*, h. 77

[75]Asnal Zakri, Majelis Hakim BPSK Kota Bukittinggi, Wawancara BPSK Kota Bukittinggi, Pada Tanggal 14 Juni 2022.

diregistrasi, lalu dibawa ke rapat Majelis. Ketua BPSK menunjuk majelis dan Panitera, lalu Panitera memanggil kedua belah pihak.

3. Pemanggilan Para Pihak

Setelah ketua BPSK melakukan pemeriksaan kelengkapan permohonan berikut syarat-syarat permohonan, selanjutnya Ketua BPSK menugaskan panitera untuk membuat surat panggilan kepada tergugat dan penggugat agar hadir pada sidang pertama.[76] Pemanggilan itu dipanggil secara patut untuk menghadiri persidangan. Sebagaimana dalam Pasal 26 Keputusan Menteri perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 "Ketua BPSK memanggil pelaku usaha secara tertulis disertai dengan copy permohonan penyelesaian sengketa konsumen, selambat-lambatnya dalam waktu 3 (tiga) hari kerja sejak permohonan penyelesaian sengketa diterima secara benar dan lengkap sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16" .

Dalam surat panggilan dicantumkan dengan jelas mengenai hari, tanggal, jam dan tempat persidangan serta kewajiban pelaku uaha untuk memberikan surat jawaban terhadap penyelesaian sengketa konsumen dan disampaikan pada hari persidangan pertama. Persidangan 1 (pertama) dilaksanakan selambat-lambatnya pada hari kerja ke- 7 (ketujuh) terhitung sejak diterimanya permohonan penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK. Jadi maksimal waktu yang dimiliki Ketua BPSK dari mulai pemeriksaan kelengkapan dan kebenaran (secara formal) permohonan Penyelesaian Sengketa Konsumen sampai dengan dilaksanakannya

[76]Asnal Zakri, Majelis Hakim BPSK Kota Bukittinggi, Wawancara BPSK Kota Bukittinggi, Pada Tanggal 14 Juni 2022.

persidangan pertama, yaitu maksimal 10 (sepuluh) hari kerja, tidak termasuk hari libur nasional.

Pemanggilan para pihak dilakukan oleh panitera yang ditunjuk Ketua BPSK, para pihak dibebaskan dalam memilih cara penyelesaian sengketa, dan harus berdasarkan kedua belah pihak. Adapun bentuk penyelesaian sengketa di BPSK yang dapat ditempuh adalah melalui konsiliasi, mediasi, dan arbitrase. Setelah para pihak saling menyetujui cara apa yang akan digunakan dalam menyelesaikan sengketa, maka akan mengikat untuk keduanya, dan wajib mengikutinya. Sebaliknya, jika tidak ada kesepakatan satu pihak, maka tidak akan dilanjutkan ke proses penyelesaian sengketa, dan konsumen dapat melanjutkan gugatan melalui Pengadilan Negeri.

4. Pembentukan Majelis Sidang

Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) mempunyai kewajiban menjaga ketertiban jalannya persidangan (Pasal 27 SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001). Terdapat 3 (tiga) tata cara persidangan di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) (Pasal 54 ayat (4) jo. Pasal 26 sampai dengan Pasal 36 Surat Keputusan Menperindang Nomor 350/MPP/Kep/12/2001) Majelis dibentuk berdasarkan Keputusan Ketua BPSK dan dibantu panitera. Jumlah anggota majelis harus ganjil dan paling sedikit 3 (tiga) orang yang mewakili unsur pemerintah, unsur konsumen, dan unsur pelaku usaha.[77]

a. Persidangan dengan cara konsialisi

[77] *Ibid.*

Konsiliasi merupakan suatu proses penyelesaian sengketa diantara para pihak dengan melibatkan pihak ketiga yang netral dan tidak memihak, Penyelesaian sengeta konsumen melalui konsiliasi dilaksanakan oleh para pihak yang bersengketa didampingi oeh majelis BPSK yang bertindak pasif sebagai konsiliator. Jadi pada proses penyelesaiannya, sesuai dengan Pasal 29 butir a majelis BPSK akan menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian segketa kepada para pihak, baik mengenai bentuk maupun jumlah ganti kerugiannya. Pada penyelesaian sengketa melalui konsiliasi, majelis BPSK sebagai konsiliator memanggil konsumen yang dirugikan dan pelaku usaha tergugat, dan memamggil saksi-saksi serta ahli, dan apabila diperlukan menyediakan forum kosiliasi bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa dan menjawab pertanyaan konsumen dan pelaku usaha, terkait dengan perundang-undangan di bidang perlinduungan konsumen.[78]

Adapun hasil musyawarah yang merupakan kesepakatan antara konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa selanjutnya dibuat dalam bentuk perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh para pihak yang bersengketa, dan diserahkan kepada majelis untuk dituangkan dalam keputusan majelis BPSK yang fungsinya untuk menguatkan perjanjian tersebut.

b. Persidangan dengan cara mediasi

Mediasi adalah proses negosiasi penyelesaian sengketa atau pemecahan masalah dimana pihak-pihak ketiga tidak boleh memihak (*impartial)* bekerjasama dengan para pihak yang bersengketa membantu memperoleh kesepakatan

[78]Khadijah Nur Arafah, *Penyelesaian Sengketa E-Commerce Melalui badan Penyelesaian Segketa Konsumen (Ditinjau dari Undang-undang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam)*,(Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2018), h. 80

perjanjian yang memutuskan. Mediator tidak mempunyai wewenang untuk memutuskan sengketa. Mediator hanya membantu para pihak untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang diserahkan kepadanya. mencapai saling pengertian dan bersama-sama merumuskan penyelesaian sengketa dengan arahan konkret dari mediator.

Dalam penyelesaian sengketa dalam bentuk mediasi di BPSK, penyelesaian sengketa melalui mediasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi anggota BPSK sebagai mediator. Mediator menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada para pihak baik mengenai bentuk maupun besarnya ganti kerugian atau tindakan tertentu untuk menjamin tidak terulangnya kembali kerugian konsumen. Majelis bertindak aktif sebagai mediator dengan memberikan nasehat, petunjuk, saran dan upaya-upaya lain dalam menyelesaikan sengketa, maajelis juga menerima hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dan mengeluarkan ketentuan.[79]

Mediator BPSK dapat minta diperlihatkan alat bukti baik surat atau dokumen lain yang mendukung dari kedua belah pihak. Atas persetujuan para pihak atau kuasanya mediator dapat mengundang seorang atau lebih saksi atau saksi ahli dalam bidang tertentu untuk memberikan penjelasan mengenai hal-halyang terkait dengan sengketanya. Jika proses mediasi menghasilkan suatu kesepakatan, para pihak dengan bantuan mediator wajib merumuskan secara tertulis kesepakatan yang dicapai dan ditandatangani oleh para pihak. Hasil musyawarah yang merupakan kesepakatan antara konsumen dan pelaku usaha

[79]Khadijah Nur Arafah, *Penyelesaian Sengketa E-Commerce Melalui badan Penyelesaian Segketa Konsumen (Ditinjau dari Undang-undang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam)*,(Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2018),, h. 81

yang bersengketa, selanjutnya dibuat dalam bentuk perjanjian tertulis. Yang ditandatangani oleh para pihak yang bersengketa dan diserahkan kepada majelis BPSK untuk dikukuhkan dalam keputusan Majelis BPSK untuk menguatkan perjanjian tersebut. Putusan tersebut mengikat kedua belah pihak. Keputusan majelis dalam konsiliasi dan mediasi tidak membuat sanksi administratif.

c. Persidangan dengan cara arbitrase.

Arbitrase adalah salah satu bentuk adjudikasi privat . dalam Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999, pengertian arbitrase adalah "cara penyelesaian suatu sengketa perdata diluar pengadilan, yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa".Dalam proses ini, pihak yang bersengketa mengemukakan masalah mereka kepada pihak ke tiga yang netral dan memberinya wewenang untuk memberi keputusan..

Cara penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase ini berbeda dengan penyelesaian sengketa konsiliasi dan mediasi. Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara Arbitrase dilakukan sepenuhnya dan diputuskan oleh Majelis yang bertindak sebagai Arbiter. Dalam penyelesaian sengketa dengan cara arbitrase, badan atau majelis yang dibentuk BPSK bersikap aktif dalam mendamaikan pihak-pihak yang bersengketa jika tidak tercapai kata sepakat di antara mereka. Cara pertama yang dilakukan adalah badan ini memberikan penjelasan kepada pihak-pihak yang bersengketa perihal perundang-undangan yang berkenaan dengan hukum perlindungan konsumen. Lalu, masing-masing pihak yang bersengketa diberikan kesempatan yang sama untuk menjelaskan apa saja yang dipersengketakan. Nantinya, keputusan yang dihasilkan dalam

penyelesaian sengketa ini adalah menjadi wewenang penuh badan yang dibentuk BPSK tersebut.

5. Alat Bukti Dalam Sengketa di BPSK

Alat bukti dalam penyelesaian sengketa diatur dalam Pasal 5 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001. Alat bukti dalam penyelesaian sengketa konsumen berupa :[80]

a. barang dan/atau jasa

Dalam sengketa, maupun sengketa lainnya apabila terdapat kerugian terhadap barang yang dipesan, misalnya barang cacat atau barang tidak sesuai pesanan, maka konsumen harus membawa barangnya tersebut saat persidangan sebagai bukti memang adanya kerugian yang dialami.

b. keterangan para pihak yang bersengketa

Dalam forum penyelesaiannya kedua belah pihak diminta menjabarkan hal-hal terkait dengan sengketanya secara benar dan jujur.

c. keterangan saksi dan/atau saksi ahli

Konsumen dan pelaku usaha dalam sengketa maupun sengketa lainnya dapat membawa saksi ahli ke persidangan untuk meminta pendapat dari pandangan profesional mengenai sengketanya.

d. surat dan/atau dokumen

Konsumen maupun pelaku usaha dapat menunjukkan surat/dokumen yang menjadi bukti-bukti mendukung terjadinya sengketa untuk menguatkan.

e. bukti-bukti lain yang mendukung.

---

[80] Khadijah Nur Arafah, *Penyelesaian Sengketa E-Commerce Melalui badan Penyelesaian Segketa Konsumen (Ditinjau dari Undang-undang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam)*,(Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2018), h. 83

C. Upaya yang dilakukan BPSK Kota Bukittinggi dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Terkait Pinjaman *Online*

Pemerintah membentuk suatu badan baru, yaitu BPSK untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan. Dengan adanya BPSK maka penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan secara cepat, mudah, dan murah. Cepat karena undang-undang menentukan dalam tenggang waktu 21 hari kerja, BPSK wajib memberikan putusannya. Mudah karena prosedur administratif dan proses pengambilan putusan yang sangat sederhana. Murah terletak pada biaya perkara yang terjangkau.

Setiap konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha dapat mengadukan masalahnya kepada BPSK, baik secara langsung, diwakili kuasanya maupun oleh ahli warisnya. Pengaduan yang disampaikan oleh kuasanya atau ahli warisnya hanya dapat dilakukan apabila konsumen yang bersangkutan dalam keadaan sakit, meninggal dunia, lanjut usia, belum dewasa, atau warga negara asing. Pengaduan tersebut dapat disampaikan secara lisan atau tulisan kepada Sekretariat BPSK di kota/kabupaten tempat domisili konsumen atau di kota/kabupaten terdekat dengan domisili konsumen.

Penyelesaian di BPSK diselenggarakan semata-mata untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti kerugian dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen. Ukuran kerugian materi yang dialami konsumen ini didasarkan pada besarnya dampak dari penggunaan produk barang/jasa tersebut terhadap konsumen. Bentuk jaminan yang dimaksud adalah berupa pernyataan

tertulis yang menerangkan bahwa tidak akan terulang kembali perbuatan yang telah merugikan konsumen tersebut. Pada prinsipnya penyelesaian sengketa konsumen diusahakan dapat dilakukan secara damai, sehingga dapat memuaskan para pihak yang bersengketa (*win-win solution*).[81]

Contoh kasus yang penulis teliti adalah kasus yang terdapat di Badan Penyelesaian Kota Bukittinggi yang terfokus kepada penyelesaian sengketa pinjaman *online*. Awal permasalahan dimulai ketika pihak konsumen hendak melunasi semua pinjamannya. Konsumen mengatakan ketika dahulu hendak meminjamkan pihak home credit mengatakan, apabila dikemudian hari konsumen hendak mengembalikan dana multiguna maka dapat dikembalikan dana pokoknya saja. Namun ternyata setelah konsumen hendak melunasi dana multiguna tersebut pihak home credit mengatakan apabila hendak melunasi semua harus dengan bunga dan tunggakannya sekaligus. Oleh karena itu, konsumen merasa keberatan dengan permintaan home credit tersebut. Karena ketidaksepakatan antara konsumen dan pihak home credit inilah konsumen meminta bantuan BPSK untuk menyelesaikan permasalahannya.[82]

Dalam penyelesaian kasus ini terdapat sedikit kendala yang harus dihadapi BPSK. Yaitu sidang penyelesaian sengketa pinjaman online ini hanya dapat dilaksanakan secara daring. Karena kebetulan home credit berlokasi di jakarta, mengingat keadaan tersebut rasanya tidak memungkinkan melakukan sidang dengan cara luring atau tatap muka. Setelah ditentukan jadwal dan waktu sidang

[81] *Ibid.h. 82*

[82] Ridwan, Majelis Hakim BPSK Kota Bukittinggi, Wawancara BPSK Kota Bukittinggi, Pada Tanggal 14 Juni 2022.

dan sidang telah terlaksana secara daring, dari persidangan disepakati oleh kedua belah pihak bentuk penyelesaian sengketa adalah dengan cara mediasi. Dari hasil mediasi didapatkan kesepakatan dalam beberapa poin (akan dicantumkan dalam lampiran).

Di BPSK terdapat 3(tiga) bentuk penyelesaian yaitu, **Konsiliasi** adalah suatu proses penyelesaian sengketa konsumen di antara para pihak dengan melibatkan pihak ketiga yang netral dan tidak memihak. **Mediasi** adalah proses negosiasi penyelesaian sengketa konsumen atau pemecahan masalah dimana pihak-pihak ketiga yang tidak memihak (*impartial*) bekerjasama dengan para pihak yang bersengketa membantu memperoleh kesepakatan perjanjian yang memuaskan. **Arbitrase** adalah salah satu bentuk adjudikasi privat.[83] Di dalam Undang-undang No. 30 Tahun 1999 disebutkan bahwa arbitrase adalah "cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar pengadilan, yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa". Dalam proses ini, pihak bersengketa mengemukakan masalah mereka kepada pihak ketiga yang netral dan memberinya wewenang untuk memberi keputusan.

Berdasarkan hasil penelitian penulis di BPSK Bukittinggi, upaya yang dilakukan BPSK Bukittinggi dalam penyelesaian sengketa konsumen dalam kasus yg diklarifikasikan masuk ke dalam sengketa konsumen Pinjaman *Online*. Dengan pokok perkara gugatan pihak *Home Credit* telah melakukan tindakan *wanprestasi* terhadap konsumen dalam hal pengembalian dana multiguna. Didalam sidang kedua belah pihak sepakat bentuk penyelesaiannya adalah dengan cara mediasi.

[83]Asnal Zakri, Majelis Hakim BPSK Kota Bukittinggi, Wawancara BPSK Kota Bukittinggi, Pada Tanggal 14 Juni 2022.

(Selengkapnya ada di halaman lampiran).

D. Pandangan Hukum Islam Tentang Utang Piutang Uang Secara *Online*

Untuk menetapkan sebuah hukum dengan cara ber*istinbāṭ* tersebut perlu adanya dalil, dalil tidak berfungsi sebagai mekanisme penetapan "hukum Islam", tetapi "dalil" hanyalah berfungsi sebagai petunjuk atau dengan bahasa lain "sebagai petunjuk yang memberi tahu tentang adanya hukum". Oleh karenanya, hukum akan diketahui lewat "dalil", maka untuk mengatakan apakah sesuatu itu hukumnya haram, wajib, *mandūb*, makruh atau mubah, sah, tidak sah, batal, dan sebagainya haruslah berdasarkan "dalil". Demikian juga dalam menetapkan hukum jual beli kredit *online* pada aplikasi *Home Credit* ini yang masuk dalam kategori "*Ghairu Mansusah*" karena hukumnya belum ditetapkan oleh nas Al-Qur'an dan al-Hadis.[84] Masyarakat yang hidup di era teknologi yang semakin maju berdampak pada banyaknya muslim kurang memperhatikan konsep transaksi jual beli yang disyariatkan oleh Islam. Seringkali mereka terjebak pada sebuah transaksi jual beli yang justru menjerumuskan mereka pada perilaku bertransaksi yang salah menurut syariat Islam. Perilaku tersebut adalah transaksi yang mengandung ghoror, maisir dan riba. Pada hakekatnya Islam tidak melarang atau mengharamkan adanya perdagangan kecuali jika perdagangan tersebut mengandung unsur-unsur yang tidak sesuai dengan syariat Islam yaitu penipuan, kedzaliman, eksploitasi ataupun

[84]Novi Firani Lar, *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Jual Beli Kredit Online Pada Aplikasi Home Credit,* (UIN Walisongo: Semarang, 2020), h. 82

adanya tindakan mempromosikan atau menjual barang- barang yang dilarang seperti khamr, babi, obat-obatan terlarang dan barang haram lainnya. Telah ditegaskan dalam Islam bahwa setiap daging yang tumbuh dari hal yang haram maka balasannya adalah neraka.

Dengan adanya teknologi yang semakin berkembang saat ini maka perubahan gaya hidup sosial masyarakat modern akan semakin berubah termasuk dalam kehidupan masyarakat muslim modern yang cenderung akan mengikuti perkembangan zaman. Internet sebagai sarana interaksi sosial telah banyak memberikan manfaat serta kemudahan bagi penggunanya baik dalam berkomunikasi, pencarian informasi maupun dalam dunia bisnis untuk menghadapi persaingan di era global yang semakin ketat. Saat ini internet menjadi salah satu media unggulan dalam usaha bisnis. Hal tersebut didasari oleh peningkatan jumlah pengguna internet di dunia sehingga dijadikan sebagai peluang bagi para pebisnis untuk memasarkan dan mempromosikan produknya secara lebih luas.[85]

Sebagaimana yang telah dijelaskan dalam pembahasan hasil penelitian pada bab sebelumnya bahwa meminjam uang secara *online* melalui aplikasi *Home Credit* ini dilakukan oleh kebanyakan masyarakan yang terdesak kebutuhan dalam hidupnya sehingga ingin meminjam uang tunai secara cepat dan mudah tanpa jaminan dengan melakukan peminjaman secara *online* melalui aplikasi *Home Credit* ini.

[85] *Ibid, h. 2*

Berdasarkan firman Allah SWT terdapat dalam surat Al- Baqarah ayat 245 dapat dipahami bahwa barang siapa yang memberikan pinjaman karena Allah yaitu kepada seseorang yang sangat membutuhkan dan menafkahi hartanya di ajalan Allah maka Allah akan melipatgandakan pembayaran kepadanya lipat ganda yang banyak. Selain itu ada bunga sebesar 1,75% /bulan dan denda yang juga harus ditanggung oleh nasabah apabila terjadi keterlambatan membayar ansuran.

Agar lebih jelas perlu peneliti kemukakan kembali bagaimana Pinjaman *online* pada aplikasi *Home Credit* tersebut berdasarkan data yang telah peneliti dapatkan dan juga telah tersaji pada bab tiga. Praktik Pinjaman *online* pada aplikasi *Home Credit* ini sama dengan Pinjaman *Online* pada umumnya dimana ada kreditor, debitor, transaksi, tempat transaksi dan objek yang diakadkan atau ditransaksikan. Praktik Pinjaman *Online* PT. Home Credit Indonesia dengan pengguna Pinjaman Online tersebut dimulai dari pelanggan melakukan pendaftaran secara *online* melalui aplikasi *Home Credit*, kemudian dilanjutkan dengan mengisi data diri dan memverifikasinya. Setelah data terisi dan terverifikasi oleh pihak PT. Home Credit Indonesia langkah selanjutnya yaitu mengajukan peminjaman. Cara pengajuan untuk peminjaman yaitu dengan mengocpy link, kemudian paste pada dashboard di aplikasi *Home Credit*. Setelah menunggu waktu antara 2 sampai 3 hari, pihak PT. Home Credit Indonesia akan menyetujuinya dan memproses pengajuan tersebut. Apabila pengajuan sudah disetujui maka pada dashboard tersebut terdapat rincian cicilan tiap bulan, jangka waktu pembiayaan. Misalnya peminjaman sebesar Rp. 3.000.000,- terdapat biaya administrasi Rp. 199.000 dengan jangka waktu pelunasan pembiayaan selama 12

bulan, dan dengan total pencairan sejumlah Rp. 2.801.000 dilunasi melalui angsuran perbulan sebesar Rp. 323.700,- paling lambat tanggal 25 setiap bulannya pada bulan berikutnya. Dengan demikian, total pembayaran seluruh pelunasan kewajiban pembiayaan yang ditanggung penerima pembiayaan adalah nilai angsuran pertama dan seterusnya sesuai dengan jangka waktu pembiayaan seperti berikut : 12 x Rp. 323.700 = Rp. 3.884.400,- Dari keterangan tersebut, pihak PT. Home Credit Indonesia akan mendapatkan margin atau keuntungan sebesar Rp. 884.400,- dan apabila penerima pembiayaan melebihi batas waktu yang telah ditetapkan dan disetujui oleh para pihak, maka pihak penerima akan terkena denda keterlambatan yaitu sebesar Rp. 50.000,- setiap 7 hari kalender keterlambatan dari tanggal jatuh tempo angsuran. Denda akan terus bertambah Rp. 50.000,- per hari kalender berikutnya sampai pembayaranjumlah angsuran terutang telah dilunasi.

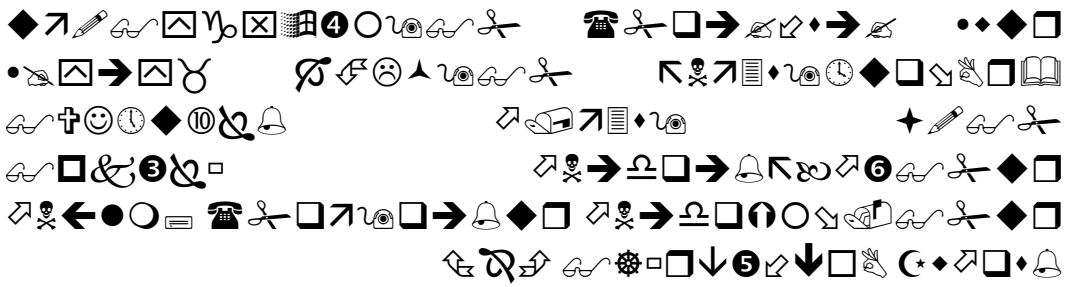
Mengacu pada teori yang telah dijabarkan pada bab dua, Pinjaman harus memenuhi rukun maupun syarat-syaratnya. Menurut Jumhur Ulama, rukun Pinjaman ada tiga, yaitu 1) *shighat* (ijab kabul) 2) Akad dari kedua belah pihak yang melakukan transaksi yang memberi utang dan pengutang. 3) *Harta yang diutangkan*. Dari penjelasan di atas, nampak jelas para ulama sepakat bahwa *shighat* termasuk ke dalam rukun Pinjaman Online. Kemudian terkait dengan syarat yaitu bagi pengutang adalah baligh, berakal sehat dan dapat membedakan antara baik dan buruk. Untuk syarat harta yang dihutangkan adalah harta yang satu sama lain dalam jenis yang sama tidak banyak berbeda yang mengakibatkan perbedaan nilai, harta yang diutangkan berupa benda yang berwujud, dan harta yang diutangkan jelas dan dapat diketahui kadarya dan diketahui sifatya. Adanya

syarat-syarat ini dimaksudkan untuk menjamin bahwa Pinjaman yang dilakukan akan membawa kebaikan bagi kedua dan tidak ada yang dirugikan.

Adapun hasil analisis peneliti berkaitan dengan tinjauan hukum Islam terhadap praktik Pinjaman Online pada aplikasi *Home Credit* berdasarkan teori-teori yang telah dikemukakan di bab II, maka ditemukan hasil seperti berikut :

1. Peminjam dan yang meminjamkan

Dalam transaksi Pinjam Meminjam, minimal terdiri dari dua orang yaitu peminjam dan yang meminjamkan. Mereka adalah bagian dari subjek hukum. Permasalahannya adalah kapankah seseorang memiliki kecakapan untuk melakukan tindakan hukum seperti dalam transaksi Pinjam meminjam pada aplikasi *Home Credit* ?. sehubungan dengan hal ini, dalam hukum Islam tidak semua orang dapat melaksanakan perbuatan hukum yaitu yang diistilahkan dengan *mahjur alaih* tercegah untuk melaksanakan hak dan kewajiban sebagaimana firman Allah SWT, yaitu :[86]



Artinya:"dan janganlah kamu serahkan kepada orang-orang yang belum sempurna akalnya, harta (mereka yang ada dalam kekuasaanmu) yang dijadikan Allah sebagai pokok kehidupan. berilah mereka belanja dan pakaian (dari hasil harta itu) dan ucapkanlah kepada mereka kata-kata yang baik."

Dari ketentuan hukum ayat di atas, dapat disimpulkan bahwa di dalam ketentuan hukum Islam ada yang dikenal dengan istilah orang yang tidak cakap

[86] *Ibid, h. 86*

bertindak hukum yaitu mereka yang diistilahkan dengan al- suf'ah. Menurut Ali al-Sayis sebagaimana dikutip Hasballah, *al-suf'ah* adalah orang-orang yang tidak sempurna akalnya untuk memelihara hartanya dan kebaikan *tasharuf* padanya, termasuk anak-anak orang gila dan orang *mubazir*. Lebih lanjut, menurut Chairuman, *al-suf'ah* yaitu seorang yang tidak cakap bertindak hukum (*mahjūr 'alaīh*), seperti anak yang masih di bawah umur, orang yang tidak berakal sehat, dan orang yang boros.[87]

Berdasarkan kerangka pemikiran tersebut, peneliti menaik kesimpulan bahwa subjek hukum dalam Pinjaman *online* pada aplikasi *Home Credit* ini dilihat dari sisi subjek hukumnya telah memenuhi persyaratan-persyaratannya karena mereka telah memenuhi syarat terbentuknya akad, dimana syarat tersebut meliputi yaitu subjek hukum atau pihak yang melakukan transaksi harus berakal atau *mumayyiz.* Dengan adanya syarat ini, maka transaksi yang dilakukan oleh orang gila tidak sah, dan pihak yang melakukan transaksi harus lebih dari satu pihak.

2. Transaksi

Istilah transaksi memiliki ragam bahasa misalnya kontrak, akad dan atau perjanjian. Menurut Abdul kadir Muhammad perjanjian adalah suatu kesepakatan dengan dua orang atau lebih saling mengikatkan diri untuk melaksanakan sesuatu hal dalam lapangan harta kekayaan. kesepakatan yang dibuat oleh kedua pihak pada dasarnya akan menimbulkan suatu hak di satu sisi, dan suatu kewajiban di sisi lainnya. Hal ini erat kaitannya dengan aspek hukum yang ada. Sehigga

[87]Chairuman Pasaribu dkk, Hukum Perjanjian dalam Islam, Jakarta: Sinar Grafika, Cet. Ke-1, 1994, h. 8-9

didalam hukum, jika suatu perbuatan memiliki pengaruh atau akibat yang terkait dengan hukum disebut dengan perbuatan hukum (termasuk perjanjian)[88]

Perjanjian itu sendiri dalam Islam terdapat beberapa macam jenis, yaitu perjanjian dengan "ucapan" atau sighat *qaūlīyah*, perjanjian dengan perbuatan atau dikenal dengan "*sighat fi'līyyah,* perjanjian dengan *isyarāh* atau sighat *isyārah yang* diperuntukkan bagi orang yang tidak mampu berbicara, dan sighat *kitābah* atau perjanjian tertulis. Akad dengan menggunkan tulisan ini diperbolehkan bagi orang yang mampu berbicara maupun tidak, dengan syarat tulisan tersebut harus jelas, tampak, dan dapat dipahami oleh keduanya.

Berdasarkan data yang telah peneliti jabarkan pada bab tiga, perjanjian yang digunakan oleh pemberi pinjaman dan penerima pinjaman adalah perjanjian tertulis. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Pinjaman *online* pada aplikasi Home Credit ini menggunakan akad atau persetujuan tertulis apabila dilihat dari sisi ijab kabulnya maka dinyatakan sah. Hal ini dikarenakan para pihak telah memenuhi (*syurut al-in'qad*), yaitu ijab dan kabul harus dilakukan oleh orang yang cakap hukum. Kedua belah pihak berakal, *mumayyiz*, mengetahui akan hak dan kewajibannya; kesesuaian antara kabul dengan ijabnya, baik dari sisi kualitas maupun kuantitasnya.

3. Objek Transaksi

Pinjaman online hukumnya boleh, akan tetapi orang atau lembaga yang mempraktikan pinjaman online hendaknya memerhatikan beberapa hal sebagai berikut:

---

[88]Abdul Aziz Muhammad Azzam, *Fiqh Muamalat: Sistem Transaksi Dalam Fiqh Islam,* (Jakarta: Amzah, 2010), h. 15

Pertama, tidak menggunakan praktik ribawi (riba: rentenir). Riba dalam berutang adalah sebuah penambahan nilai atau bunga melebihi jumlah pinjaman saat dikembalikan dengan nilai tertentu yang diambil dari jumlah pokok pinjaman untuk dibayarkan oleh peminjam. Larangan (keharaman) praktik riba disebut secara eksplisit (sharih) dalam al-Qur'an:



Artinya:"...Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. (Q.S Al-Baqarah 275).

Larangan dan kecaman praktik riba disebut dalam hadist Rasulullah, antara lain:

لَعَنَ رَسُوْلُ اللَّهِ –صل الله عليه وسلم – اَكِلَ الرِّباَ وَمُو كِلَهُ وَكَا تِبَهُ وَشاَ هِدَ يْهِ وَقَالَ هُمْ سَوَاءٌ

Artinya:" Rasulullah SAW melaknat pemakan riba(rentenir), penyetor riba (nasabah yang meminjam), penulis transaksi riba dan dua saksi yang menyaksikan transaksi riba.(HR Muslim)

Kedua, jangan menunda membayar hutang. Hukum menunda membayar hutang jika sudah mampu hukumnya haram.

Ketiga, memaafkan orang yang tidak mampu bayar hutang termasuk perbuatan mulia. Hakikatnya hutang harus dibayar. Bahkan jika yang berhutang pun sudah meninggal, maka ahli warisnya punya kewajiban untuk melunasinya. Namun, bagi orang yang meminjamkan, jika orang yang pinjam uang betul-betul tidak bisa melunasi hutangnya, maka memaafkan adalah suatu perbuatan yang mulia dalam ajaran Islam.[89]

Seperti yang terdapat dalam Al-Qur'an Al-Baqarah 280:

[89]https://www.google.com/amp/s/m.republika.co.id/amp/qvxpge320. Diakses pada 10 Juli 2022



Artinya: "dan jika (orang yang berhutang itu) dalam kesukaran, Maka berilah tangguh sampai Dia berkelapangan. dan menyedekahkan (sebagian atau semua utang) itu, lebih baik bagimu, jika kamu mengetahui."

Pada dasarnya hutang piutang diperbolehkan, namun pada akhirnya pun tidak diperbolehkan apabila mengandung unsur-unsur yang diharamkan diatas. Berdasarkan data yang penulis jabarkan diatas, menurut penulis transaksi pinjaman online pada aplikasi *Home Credit* ini meskipun rukun dan syaratnya telah terpenuhi dengan sempurna, namun apabila di dalam nya terdapat unsur riba maka transaksi pinjaman online ini diharamkan karena termasuk ke dalam riba Nasi'ah. Mengapa demikian? Karena terdapat bunga di setiap peminjaman, dan juga adanya denda ketika peminjam melewati batas waktu pembayaran yang telah kedua belah pihak sepakati.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada pembahasan diawal, setelah dianalisa maka penelitian ini dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian penulis di BPSK Bukittinggi, upaya yang dilakukan BPSK Bukittinggi dalam penyelesaian sengketa konsumen dalam kasus yg diklarifikasikan masuk ke dalam sengketa konsumen Pinjaman *Online*. Dengan pokok perkara gugatan pihak *Home Credit* telah melakukan tindakan *wanprestasi* terhadap konsumen dalam hal pengembalian dana multiguna. Didalam sidang kedua belah pihak sepakat bentuk penyelesaiannya adalah dengan cara mediasi.
2. Dalam penyelesaian kasus ini terdapat sedikit kendala yang harus dihadapi BPSK Kota Bukittinggi. Yaitu sidang penyelesaian sengketa pinjaman online ini hanya dapat dilaksanakan secara daring. Karena kebetulan home credit berlokasi di jakarta dan pada saat itu masih dalam masa pandemi Covid-19, mengingat keadaan tersebut rasanya tidak memungkinkan melakukan sidang secara luring atau tatap muka.
3. Dalam pandangan Hukum Islam Pada dasarnya hutang piutang diperbolehkan, namun pada akhirnya pun tidak diperbolehkan apabila mengandung unsur-unsur yang diharamkan yaitu riba, gharar, maysir, tadlis, dan dharar . Berdasarkan data yang penulis jabarkan diatas menurut penulis transaksi pinjaman online pada aplikasi home credit ini mengandung unsur ribawi karna

adanya bunga disetiap peminjaman, dan juga adanya denda ketika peminjam melewati batas waktu pembayaran yang telah kedua belah pihak sepakati. Oleh karenanya transaksi pinjaman online ini diharamkan karena termasuk dalam riba Nasi'ah.

B. Saran

1. Untuk kedepannya dihimbau kepada masyarakat agar menyadari peranan hukum perlindungan konsumen yang mengatur adanya lembaga yang menyelesaikan sengketa di luar pengadilan yaitu BPSK. Selain itu, perlu adaya ketelitian bagi masyarakat sebelum mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dipasarkan oleh pelaku usaha, serta pelaku diharapkan lebih meningkatkan pelayanan dan keakuratan mengenai transaksi yang dilakukan.
2. Dalam setiap melakukan kegiatan-kegiatan muamalah diharapkan selalu berpedoman pada aturan-aturan yang sudah ada dalam Al-qur‟an dan as-Sunnah, sebagai suatu pedoman bagi umat manusia agar terhindar dari hal-hal yang mengandung keharaman dan kedzoliman. Sedangkan dalam praktek hutang piutang secara online melalui aplikasi *Home Credit* dengan bunga yang menjadikannya riba sudah jelas merugikan nasabah dan dilarang oleh ajaran Syari‟at Islam. Selain itu jika nasabah lalai dalam pembayaran angsuran hutang, maka dikenakan denda.
3. Bagi pengguna Aplikasi *Home Credit* ,untuk mengantisipasi resiko yang terjadi, sebaiknya kita harus lebih bijak dalam melakukan transaksi hutang piutang. Berhutang lebih baik dilakukan secara *offline*, yaitu secara tertulis dengan saudara, kerabat, sahabat atau orang yang kita kenal dekat dan disertai

saksi sebagai bukti apabila terjadi wanprestasi serta setiap individu harus menanamkan pada diri masing-masing kesadaran akan hak dan kewajibannya. Mengusahakan untuk tidak membiasakan berhutang, karena berhutang menyebabkan seseorang menjadi hamba Allah yang malas bekerja, mudah menyerah, dan gampang putus asa.