PERAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) DALAM PENYELESAIAN SENGKETA PERBANKAN SYARIAH DI KOTA BUKITTINGGI

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu SyaratGuna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE) Islam Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Oleh :

RIRIS OKTAVIANI
NIM :3314.124

PROGRAM STUDI S1 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BUKITTINGGI
2018 M / 1439 H

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama/NIM : Riris Oktaviani / 3314.124

Tempat/ Tanggal Lahir : Bancah Taleh/ 10 Oktober 1996

Fakultas/ Jurusan : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam/ S1 Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Penyelesaian Sengketa Perbankan Syariah di Kota Bukittinggi.

Menyatakan dengan sesungguhnya karya ilmiah (skripsi) dengan judul di atas adalah **benar** asli karya penulis. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan karya sendiri. Maka penulis bersedia diproses sesuai dengan hukum yang berlaku dan gelar kesarjanaan penulis dicopot sampai batas waktu yang tidak ditentukan.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bukittinggi, 30 Juli 2018

Penulis,



Riris Oktaviani
Nim 3314.124

PERSETUJUANPEMBIMBING

Pembimbing skripsi atas nama **Riris Oktaviani, 3214.124**, dengan judul " **Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Penyelesaian Sengeketa Perbankan Syariah di Kota Bukittinggi** " memandang bahwa Skripsi yang bersangkutan telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukan ke sidang *Munaqasyah*.

Demikianlah persetujuan ini diberikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Bukittinggi, Agustus 2018

Pembimbing I	Pembimbing II
Ali Rahman, SH, MH	**Yefri Joni,MA**
NIP. 19711226 1999031002	**NIP. 19760206200312100[illegible]**

PERSETUJUANPEMBIMBING

Pembimbing skripsi atas nama **Riris Oktaviani, 3214.124**, dengan judul " **Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Penyelesaian Sengeketa Perbankan Syariah di Kota Bukittinggi** " memandang bahwa Skripsi yang bersangkutan telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukan ke sidang *Munaqasyah*.

Demikianlah persetujuan ini diberikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Bukittinggi, Agustus 2018

Pembimbing I	Pembimbing II
Ali Rahman, SH, MH	**Yefri Joni,MA**
NIP. 19711226 1999031002	**NIP. 19760206200312100[illegible]**



LEMBAR PERSEMBAHAN

"Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan".
(Al-insyirah : 6)
"maka nikmat tuhan kamu yang manakah yang kamu dustakan"
(Ar-Rahman : 21)

Waktu yang sudah ku jalani dengan jalan hidup yang sudah menjadi takdirku, sedih, bahagia, dan bertemu orang-orang yang memeberiku sejuta pengalaman bagiku, yang telah memberi warna-warni kehidupanku. Kubersujud dihadapanmu, engkau berikan aku kesempatan untuk bisa sampai di penghujung awal perjuanganku segala puji bagimu ya Allah ***Alhamdulillah... Alhamdulillah... Alhamdulillahhirabbil'alamin***

*Kupersembahkan karya kecil ini, untuk cahaya hidup, yang senantiasa ada saat suka maupun duka, selalu setia mendampingi, saat kulemah tak berdaya, Papa dan Ibunda tercinta (****Ataruddin dan Delmawarni****). Untuk Papa dan ibunda yang selalu memanjatkan doa untuk putri tercinta dalam setiap sujudnya. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat papa dan ibunda menjadi bahagia. Terima kasih untuk semuanya.*

Terimakasih kakak ku ***Ririn Meidelina*** *yang telah mendukungku selama ini baik moril maupun materil. Dan Adik-adik ku* ***Aditia Pratama, Abel Pramudia dan Naveeza Miftahul Jannah & Nazeera Miftahul Jannah,*** *yang selalu mengisi hari-hariku dengan canda tawa dan kasih sayangnya, semoga bisa menggapai keberhasilan juga di kemudian hari.*

Hidupku terlalu berat untuk mengandalkan diri sendiri tanpa melibatkan bantuan Allah swt dan orang lain. Tak ada tempat terbaik untuk berkeluh kesah selain bersama sahabat – sahabat terbaik. Terimakasih kuucapkan kepada sahabat seperjuangan ku ***Nabila Cahaya Fitri, Delfita Ariani, Feni Safitri Nanda dan Nadiatul Mawaddah****, walaupun persahabatan kita seperti tom and jerry, tapi kamu adalah sahabat terbaik yang pernah ada. Dan Sahabatku* ***Syafrimuliani,*** *kita telah berjuang dan saling menguatkan dalam masa perkuliahan, semoga persahabatan ini akan selalu terjaga. Dan teruntuk yang terkasih* ***Nanda Fajar Chakti*** *yang selalu memberikan support dan semangat dan saling menguatkan dalam masa perkuliahan, semoga kedepan nya kita slalu diberikan kemudahan dan kelancaran dalam segala hal yang kita ingin kan dan kita kerjakan.*

Teman-teman ***Perbankan Syariah D 2014*** *senasib, seperjuangan dan sepenanggungan, terimakasih atas gelak tawa dan solidaritas yang luar biasa sehingga membuat hari-hari semasa kuliah lebih berarti*

Manisnya keberhasilan akan menghapus pahitnya kesabaran. Nikmatnya memperoleh kemenangan akan menghilangkan letihnya perjuangan menuntaskan pekerjaan. Hidup adalah perjuangan yang harus dimenangkan. Pengalaman akan membawa kita pada kegagalan dan keberhasilan, yang keduanya bersama-sama akan menempah kita untuk terus berkembang dan akhirnya menggapai kesuksesan.

"Kemauanmu Untuk Berhasil Haruslah Lebih Besar Dari Pada Ketakutanmu Akan Kegagalan"
"Jangan Dipikirkan Saja Tapi Harus di Jalani"
"Segala Pencapaian Butuh Target"

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, Segala puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpah kan nikmat dan petunjuk-Nya untuk memilih jalan-jalan yang penuh dengan tebaran berkah, karunia, ilmu serta hikmah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat beserta salam senantiasa penulis limpah kan kepada junjungan yang kita cintai yakni Nabi Muhammad SAW sebagai sumber ilmu dan inspirator kita semua, karena dengan jasa beliau lah sampai saat ini kita masih dapat menikmati indahnya Islam, nikmat nya Iman dan ajaran perdamaian yang dibawa oleh Islam.

Penulisan Skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mancapai gelar Sarjana Ekonomi Islam pada Jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di IAIN Bukittinggi. Adapun judul pada skripsi ini adalah ***"PERAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) DALAM PENYELESAIAN SENGKETA PERBANKAN SYARIAH DI KOTA BUKITTINGGI".***

Penulisan skripsi ini tidak akan terlaksana dengan baik tanpa ada nya bantuan dari berbagai pihak. Terutama kepada segenap keluarga yang telah memberi kan dukungan kepada penulis baik itu moril maupun materil, teristimewa kepada Ayah anda tercinta **ATARUDIN** dan kepada Ibunda tersayang **DELMAWARNI** kakak tersayang **RIRIN MAIDELINA** serta suami dan anaknya **DIDO GUSMA PUTRA** dan **QANAYA RUMAISYA AQILA** yang telah mendidik, membesar kan serta memberikan dukungan dan butiran-butiran do'a nya kepada penulis serta telah memberi kan motivasi kepada penulis. Selanjut nya ucapan terima kasih penulis ucapkan kepada:

1. **Ibu Dr. Ridha Ahida, M.Hum**, Selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi, Bapak**Harfandi, SE, M.Si** selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam serta Ibuk **Sandra Dewi, SE, MM** selaku Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah yang telah memberikan fasilitas kepada penulis untuk menuntut ilmu di IAIN Bukittinggi.
2. Bapak **Ali Rahman, SH, MH** selaku pembimbing I dan Bapak **Yefri Joni, MA** selaku pembimbing II dalam pnyelesaian skripsi ini, terima kasih atas bimbingan dan arahan yang telah Bapak berikan selama penulis menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak **Dr. Afifi Fauzi Abbas, MA** selaku penasehat akademik yang telah memberikan nasehatnya demi kelancaran proses belajar penulis.
4. Bapak/Ibuk pegawai perpustakaan yang telah menyediakan fasilitas kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak/Ibuk dosen yang telah memberikan ilmu nya sehingga penulis bisa melanjutkan karya ilmiah ini dalam bentuk skripsi.
6. Bapak **Ali Rahman, SH, MH** selaku ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) kota Bukittinggi yang telah membantu kelancaran penelitian, terima kasih atas bantuan nya.
7. Sahabat-sahabat tersayang dan seperjuangan (supiak-supiak) yang selalu bersama di saat suka dan duka, **Feni Safriti Nanda, Delfita Ariani, Nabila Cahaya Fitri, Nadiatul Mawaddah,** Bangga rasa nya telah mendapatkan sahabat sekaligus saudara seperti kalian. Terima kasih untuk kebersamaan nya, semoga kita tetap saudara dan berharap selamanya. Amin.
8. Keluarga seatap **Syafa 17 (Iyen Honey, Riri Eyet, Idel Kodel, Ciluik, Ela Jenong, Mituik)** terima kasih atas semangat dan dukungan kalian, serta terima kasih atas kekonyolan-kekonyolan dan kebersamaan di rumah kedua kita.

9. Sahabat-sahabat penulis **Pogram Studi S1 Perbankan Syariah ‘14** khususnya PS.D atas kebersamaan, kehebohan, kekompakan, dukungan, yang selalu memberikan semangat dan juga bantuan dalam penyelesain skripsi ini.
10. Seluruh pengurus dan anggota UKM KSEI Al-Irsyad Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi yang selalu memberi semangat kepada penulis.

Selanjut nya penulis juga menucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini. Penulis Berharap dan berdo’a kepada Allah SWT semoga amal dan kebaikan kita semua dibalas pahala.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis mengharapkan kritikan dan masukan dari pembaca demi kesempurnaan skripsi ini.

Dengan segala kerendahan hati, penulis saji kan karya tulis dalam bentuk skripsi dengan harapan bisa bermanfaat bagi kita semua serta dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan.

Bukittinggi, 31 juli 2018

Penulis

Riris Oktaviani

NIM. 3213.124

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul **Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Penyelesaian Sengketa Perbankan Syariah di Kota Bukittinggi.** Disusun oleh Riris Oktaviani Nim 3314.124. Skripsi mahasiswa Jurusan S1 Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi.

Latar belakang penelitian ini adalahDalam perbankan syariah terdapat sengketa didalamnya yang timbul dengan nasabah, sengketa yang muncul disebabkan adanya suatu bentuk kerugian dari salah satu pihak atau pelaku usaha dan konsumen permasalahannya seperti kredit bermasalah atau kredit macet. Dan penyelesaian sengketa tersebut ditempuh dengan melalui jalur litigasi dan non litigasi. Oleh karena itu Sengketa yang terjadi antara nasabah dengan pelaku usaha tersebut dapat juga diselesaikan melalui badan yang berwenang seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) kota bukittinggi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui peran-peran yang dilakukan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam menyelesaikan sengketa perbankan syariah dikota bukittinggi dan untuk mengetahui peran yang lakukan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sudah optimal atau belum dalam penyelesaian sengketa perbakan syariah kota bukittinggi.

Jenis penelitian ini bersifat *field research* (penelitian lapangan) dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif untuk mengumpulkan data penelitian malakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi kepada pihak Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dikota Bukittinggi.

Adapun hasil dalam penelitian ini adalah Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai salah satu bentuk yang berkaitan dengan sengketa dibidang perlindungan konsumen, dalam penyelesaian sengketa perbankan syariah saat ini belum optimal. kota bukitinggi belum terlalu banyak sengketa perbankan syariah yang mempunyai masalah dengan para nasabahnya diselesaikan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Selain Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) juga terdapat lembaga lain yang menangani kasus ini di antaranya Badan Arbitrase Syariah Nasional(BASYARNAS) gugatan melalui pengadilan negeri, lembaga ini juga memiliki kewenangan untuk menyelesaikan masalah persengketaan sebagaimana yang dilakukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Namun demikian kita juga patut apresiasi kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) kota bukittingi karena memang konteksnya perbankan syariah memang masih sedikit kasus atau sengketa yang ditemukan namun kalau dilihat dalam sudut pandang keseluruhan maka sudah banyak Badan Peyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) menyelesaikan sengketa-sengketa di kota bukittinggi.

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI

HALAMAN PERSEMBAHAN

ABSTRAK

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI iv

DAFTAR GAMBAR..... vii

BAB I PENDAHULUAN

A. LatarBelakangMasalah..... 1
B. IdentifikasiMasalah 5
C. BatasanMasalah dan Rumusan
    a. BatasanMasalah..... 5
    b. Rumusan Masalah 6
D. TujuandanManfaatPenelitian
    a. TujuanPenelitian 6
    b. ManfaatPenelitian 6
E. PenjelasanJudul 7
F. KajianTerdahulu..... 8
G. SistematikaPenulisan 10

BAB II LANDASAN TEORI

A. Sengketa Perbankan
   1. PengertianSengketa Perbankan 11
   2. Proses Penyelesian Sengketa Konsumen Dalam Praktik dan Kendala-kendala yang dihadapi 13

B. Lembaga Penyelesaian Sengketa
   1. Secara formal 19
      a. Mahkamah Agung 19
      b. Peradilan Agama 21
   2. Non Formal 23
      a. Badan Arbitrase Syariah Nasional Indonesia 23
      b. Prinsip-prinsip Arbitrase Syariah 25

C. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)
   a. Pengertian Sengketa Konsumen..... 26
   b. Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.....28
   c. Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen 29
   d. Dasar Hukum Penyelesaian Sengketa Perbankan Syariah Melalui Badan Arbitrase Syariah Nasional..... 30
   e. Pengaturan Penyelesian Sengketa Perbankan Syariah Dalam Fatwa DSN-MUI, PBI, Undang-undang No.3 Tahun 2006 dan UU 21 Tahun 2008..... 32

D. Bentuk –bentuk Penyelesaian Sengketa Konsumen
   a. Penyelesaian Sengketa Melalui Musyawarah Mufakat 35
   b. Penyelesaian Sengketa Melalui Jalur Peradilan..... 38

BAB III METODE PENELITIAN

A. JenisPenelitian..... 40

B. LokasidanWaktuPenelitian
   1. LokasiPenelitian..... 40

2. WaktuPenelitian 40
C. JenisdanSumber Data
1. Data Primer 41
2. Data Sekunder 41
D. Teknik Pengumpulan Data 42
E. Teknik Analisis Data 44

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. GambaranUmumBPSK 45
B. Tugan dan Wewenang Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Penyelesaian Sengketa Perbankan Syariah 50
C. Proses Penyelesaian Sengketa yang Bersangkutan Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) 54
D. Bentuk-bentuk Penyelesaian Sengketa Perbankan Syariah di BPSK kota Bukittinggi 55
E. Analisis Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Terkait dalam Penyelesaian Sengketa Perbankan Syariah dikota Bukitinggi .61

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan 70
B. Saran 71

DAFTAR KEPUSTAKAAN

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1: Struktur Organisasi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Bukittinggi 49

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manusia adalah makhluk sosial, salah satu bentuk dari manusia sebagai makhluk sosial adalah interaksi, interaksi terjadi baik secara individu maupun secara kelompok disekitarnya. Interaksi dilakukan adalah untuk memenuhi hajat manusia sebagai makhluk sosial orang banyak.

Salah satu kegiatan yang dilakukan manusia dalam memenuhi hajat hidupnya salah satunya dalam ruang lingkup ekonomi, dan menegenai lingkup perekonomian indonesia dalam beberapa dekade terakhir ini mengalami perkembangan yang cukup pesat dan menuntut keterlibatan banyak pihak, baik langsung maupun tidak langsung, dan tidak menutupi kemungkina terjadinya suatu kesalahpahaman antara satu pihak dengan pihak lainya, suatu lembaga dan lembaga lainya. Kesalahpahaman yang dimaksud ada yang dapat diselesaikan secara langsung dan namun ada pula yang berujung kepada konflik atau sengketa diantara mereka.[1]

Semakin majunya zaman kita tidak bisa memungkiri bahwa konflik yang terjadi antara manusia semakin beragam dan menuntut pemecahan masalah dan penyelesaianya, termasuk dalam bidang kelembagan dan perekonomian yang semakin pesat tentu sengketa yang timbul semakin banyak, maka diperlukan solusi dari sengketa tersebut melalui lembaga yang berwenang untuk

[1] Yusna Zaidah, *Penyelesaian Sengketa Melalui Peradilan Dan Arbitrase Di Indonesia* Yogyakarta:Aswajah Pressindo,2015. Hal1

menyelesaikan masalah tersebut, namun jika masalah yang timbul atau sengketa yang terjadi tidak dicarikan jalan keluar permasalahnya maka akan terjadi penurunan tingkat produktifitas dan akan merugikan kalangan konsumen.[2]

Di Indonesia sendiri secara umum ada dua alternatif penyelesaian sengketa, yang pertama lewat jalur litigasi yaitu melalui pengadilan dan non litigasi yaitu melalui penyelesai sengketa diluar pengadilan.

Penyelesaian sengketa lembaga-lembaga keuangan dan konsumen seperti perbankan syariah dan nasabahnya lebih membawa masalah atau sengketa untuk diselesaikan dengan jalur non litigasi atau melalui badan atau lembaga tertentu yang mampu menyelesaikan sengketa antara nasabah dengan lembaga keuangan.

Salah satu bentuk permasalahan yang terjadi antara nasabah dan lembaga keuangan syariah atau pelaku usaha dan konsumen adalah tentang kredit bermasalah atau kredit macet. Kredit macet tentunya menimbulkan konsekuensi yuridis yaitu upaya penyelesaian kredit bermasalah. Dan penyelesaian masalah tersebut ditempuh dengan melalui jalur litigasi dan non litigasi atau lembaga yang berwenanga dalam penyelesaian sengketa perbankan syariah.

Pemerintah Negara Republik Indonesia dalam upaya memberikan Perlindungan terhadap konsumen atau nasabah mengeluarkan Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen yang didalamnya memuat pengertian mengenai perlindungan konsumen pada pasal 1 ayat 1 yaitunya “ Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian

[2]Yusna Zaidah, *Penyelesaian Sengketa Melalui Peradilan Dan Arbitrase di Indonesi.* Hal 2

hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen, dan juga didalamnya dijelaskan pengertian produk yang berbentuk barang ataupun jasa. Barang adalah "Setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, sedangkan pengertian produk yang berbentuk jasa adalah "Setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen".

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1998 tentang perlindungan konsumen terdapat pula lembaga penyelesaian sengketa yaitu BPSK. BPSK merupakan lembaga khusus yang dibentuk dan diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, yang tugas utamanya adalah penyelesaian sengketa atau perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha.

Didalam pelaksanaan penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen selalu berpedoman kepada azas keseimbangan yang diatur dalam Undang-Undang perlindungan konsumen, ini dilakukan demi mendapatkan hasil yang bersifat tidak merasa dirugikan.

Mengingat fungsi lembaga bank syariah sebagai *intermidiary* yang berfungsi sebagai penyalur dana berbentuk kredit bank bagi masyarakat yang membutuhkan, serta pelaku usaha yang termuat dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 "Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum. Maka di dunia perbankan syariah nasabah merupakan konsumen dari pelayanan jasa perbankan syariah. Kedudukan nasabah dalam hubungan dengan pelayanan jasa berada pada dua posisi yang bergantian sesuai dengan sisi mana mereka berada, dan pada

dasarnya nasabah merupakan konsumen dari pelaku usaha yang menyediakan jasa di sektor usaha perbankan.

Sektor perbankan syariah di indonesia telah menjadi tolak ukur keberhasilan eksistensi ekonomi syariah, ditengah krisis global yang melanda dunia pada penghujung akhir tahun 2008, lembaga keuangan syariah kembali membuktikan daya tahanya dari terpaan krisis, lembaga-lembaga keuangan syariah tetap stabil dan memberikan keuntungan, kenyamanan serta keamanan, gagasan untuk mendirikan bank syariah di indonesia sebenarnya sudah muncul sejak lama, dalam perkembanganya perkembangkan syariah diindonesia ditandai dengan didirikanya bank muamalat di indonesia, kemudian perbankan syariah perlahan mengalami perkembangan dengan terbuktinya banyak didirikan perbankan syariah di indonesia.

Dalam perbankan syariah tentu terdapat pula permasalahan-permasalahan atau sengketa didalamnya yang timbul dengan nasabah, namun dapat diselesaikan dengan berbagai cara-cara yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan, permasalahan-permasalahan yang muncul disebabkan adanya suatu bentuk kerugian dari salah satu pihak.

Permasalahan atau sengketa yang terjadi di perbankan syariah harus diselesaikan agar terdapat kepastian antara kedua belah pihak, sengketa tersebut dapat diselesaikan melalui badan yang berwenang seperti badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK).

Untuk itu untuk melihat peran lembaga penyelesaian sengketa konsumen tersebut maka perlu adanya penelitian tentang "***PERAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) DALAM PENYELESAIAN SENGKETA PERBANKAN SYARIAH DI KOTA BUKITTINGGI"***

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas dapat diidentifikasi beberapa masalah, diantaranya yaitu:

1. Banyaknya sengketa perbankan syariah yang membuat perlunya ada lembaga penyelesaian sengketa di kota Bukittinggi
2. banyak kendala yang dihadapi dalam penyelesaian sengketa perbankan syariah di kota Bukittinggi

C. Batasan Masalah dan Rumusan Masalah

1. Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka penulis membatasi penelitian ini pada beberapa hal berikut:

1. Apa saja kendala badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) Dalam penyelesaian sengketa perbankan syariah
2. Bagaimana peranan badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) antara konsumen (nasabah) dan perbankan syariah di kota Bukittinggi.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang di atas, maka dapat di kemukakan perumusan masalah yaitu, bagaimana peran badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) dalam penyelesaian sengketa perbankan syariah di kota Bukittinggi

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

   Untuk mengetahui dan menganalisa peranbadan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) dalam penyelesaian sengketa perbankan syariah dikota Bukittinggi

2. Manfaat Penelitian

   a. Manfaat Teoritis

   Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pengetahuan dalam melihat peran badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) dalam penyelesian sengketa perbankan syariah dikota Bukittinggi

   b. Manfaat Praktis

   Diharapkan penelitian ini bisa menjadi referensi dan serta masukan bagi masyarakat sebagai konsumen dan bagi perbankan syariah dikota Bukittinggi

   c. Manfaat Prasyarat

Penelitian ini dilakukan dalam rangka prasyarat untuk mengajukan proposal penelitian demi mencapai gelar Sarjana Ekonomipada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukitinggi.

E. Penjelasan Judul

Untuk lebih mudah memahami dan agar tidak terjadi kesalah pahaman dari pembaca terhadap kata-kata dalam tulisan, maka penulis perlu untuk menjelaskan kata- kata yang ada dalam tulisan ini. Diantaranya yaitu :

Peran	:	Bagian dari tugas utama yang harus dilakukan[3]
Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)	:	Suatu lembaga peradilan konsumen yang berekedudukan pada tiap daerah tingkat dua kabupaten dan kota diseluruh indonesia.[4]
Sengketa	:	Segala sesuatu yang menyebabkan perbedaan pendapat, pertikaian atau perbantahan.[5]
Perbankan Syariah	:	Lembaga yang berfungsi sebagai intermediasi yaitu mengerahkan dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana-dana tersebut kepada masyarakat yang membutuhkan dalam bentuk pembiayaan dalam prinsip-prinsip syariah.[6]

[3]Peter Salim dan Yenny Salim, Kamus Besar Bahasa Indonesia Kontemporer, (Jakarta: Modern English Press,2002) Hal. 1132

[4]Undang-Undang No 8 Tahun 1999

[5]Kamus Besar Bahasa Indonesia, Balai Pustaka, 1990. Hal 643

[6]Sutan Remy Sjahdeini, *Perbankan Islam*, Jakarta: PT Pustaka Utama Grafiti,2007, Hal 1

Penulis ingin melakukan sebuah penelitian terhadap penyelesaian sengketa konsumen dalam perbankan syariah di kota Bukittinggi.

F. Kajian Terdahulu

Penelitian tentang peran badan penyelesaiansengketa konsumen banyak dilakukan oleh peneliti terdahulu misalnya

Devide Shofiana Hadi Mahasiwi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta tahun 2014 yang meneliti tentang " *Penyelesaan sengketa bisnis melalui jalur non ligitasi di lembaga Ombudsman swasta yogyakarta* " yang menghasilkan kesimpulan bahwa penelesaian melalui tahapan penerimaan laporan dar pelapor, kemudian klarifikasi dari terlapor, lalu dimediasi keduabelah pihak, setelah mencapai keinginan bersama kemudian diberikan rekomendasi, dan penyelesaian sengketa melalui jalur ini drasa lebih cepat dan memberikan keadilan bagi para pihak yang bersengketa, karena hasil akhir berdasarkan hasil kesepakatan dari para pihak yang sama-sama mengambil jalan yang menguntungkan bai para pihak.[7]

Skripsi oleh Khaira mahasiswi Universitas Hasanuddin Makassar tahun 2015 yang meneliti tentang" *Mediasi sebagai alternatif penyelesaian sengketa perbankan*" dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa apabila perselisihan tidak segera diselesaikan maka akan mempengaruhi tingkat reputasi bank

[7]Devide Sovia Hadi, *Penyelesaian Sengketa Bisnis Melalui Jalur Non Ligitasi Di Lembag Ombudsman Swasta Yogyakarta* (Yogyakarta : Universitas Islam Indonesia, 2014)

dikemudian hari.[8]

Persamaan penelitian diatas dengan penelitian sekarang adalah sama sama membahas tentang masalah sengketa dan penyelesaianya. Perbedaan penelitian penulis dengan penelitian diatas adalah penulis lebih memilih peran dari suatu lembaga badan penyelesaian sengketa dalam persengketaan antara nasabah dan perbankan syariah di kota Bukittinggi, dan ebihenekankan permasalahan antara nasabah an perbankan syariah.

[8]Khaira, *Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan* (Makassar: Universitas Hasanuddin Makassar, 2015)

G. Sistematika Penulisan

Agar penulisan dalam skripsi ini tersusun secara sistematis dan terarah maka penulis merasa perlu membuat sistematika penulisan sebagai berikut :

Bab I : PENDAHULUAN

Terdiri dari latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, penjelasan judul, Kajian terdahulu dan sistematika Penulisan.

Bab II : LANDASAN TEORI

Secara garis besar membahas mengenai Peranan, Badan penyelesaian sengketa konsmen, Tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen, Model atau bentuk-bentuk penyelesaian segketa.

Bab III : METEODOLOGI PENELITIAN

Terdiri dari jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, serta teknik analisis data.

Bab IV : HASIL PENELITIAN

Pada hasil penelitian akan terangkum segala hal yang ditemukan saat penelitian berdasarkan masalahnya

Bab V : PENUTUP

Mengemukakan tentang kesimpulan dari penelitian dan saran

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Sengketa Perbankan

1. Pengertian Sengketa Perbankan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, sengketa adalah segala sesuatu yang menyebabkan perbedaan pendapat, pertikaian atau perbantahan.[9] Kata sengketa, perselisihan, pertentangan didalam bahasa inggris sama dengan " *conflict*" atau "*dispute"*diterjemahkan dengan kata sengketa.

Konflik atau sengketa adalah sesuatu yang menyebabkan perbedaan pendapat antara dua pihak atau lebih yang berselisih perkara dalam pengadilan, konflik atau sengketa terjadi juga karena adanya perbedaan persepsi yang merupakan pengambaran tentang lingkungan yang dilakukan secara sadar yang didasari pengetahuan yang dimiliki seseorang, lingkungan yang dimaksud adalah lingkungan fisik maupun sosial,[10]

Sebuah konflik berkembang menjadi sengketa bila pihak yang merasa dirugikan telah meatakan rasa tidak puas atau keprihatinanya, aik secara langsung kepada pihak ya diaggap sebagai penyebab erugian atau pihak lain.

---

[9]Departemen Pendidikan Dan Kebudayaan, Kamus *Besar Bahasa Indonesia*,(Jakarta : Balai Pustaka, 1990) Hal 643.

[10]John M. Echos dan Hasan Shadily, *Kamus Inggris Indonesia dan Indonesia Inggris*, (Jakarta : Gramedia, 1996) Hal. 138

Pertikaian atau sengketa, keduanya adalah yang dipergunakan secara bergantian, memahami persengketaan sebagai teradinya perbedaan pemahaman aka suatu keadaan atau objek yang diikuti oleh pengklaim oleh suatu piha dan penolakan di pihak lain, karena itu sengketa adalah perselisihan yang tidak secara eksklusif memiliki konsekuensi tersendiri.

Sengketa dapat digambarkan sebagai suatu dimana ada pihak yang merasa drugikan oleh pihak lain, piak yang merasa dirugikan menyampaian ketidakpuasanya itu kepada pihak kedua, dan apabila phak kedua tidak menanggap makan aka terjadi apa yang kita naakan dengan sengketa.[11]

Menurut Rahmadi Usman, sengketa adalah pertentangan antara dua pihak atau lebih yang berawal dari persepsi yang berbeda tentang suatu kepentingan atau hak milik yang dapat menimbulkan akibat hukum bagi keduanya.[12]Akan tetapi dalam konteks hukum kontrak yangdimaksud dengan sengketa adalah perselisihan ang terjadi di antara para pihak karena adanya pelanggaan terhadap kesepakatan yang telah dituangkan dalam suatukontrak, baik sebaian maupun keseluruhan, dengan perkataan lain, telah terjadi wa prestasi oleh pihak-pihak antara salah satu pihak, wanprestasi dapat terjadi dalam hal:

a. Jika sama sekali tidak memenuhi prestasi
b. Tidak tunai memenuhi prestasi
c. Terlambat memenuhi Prestasi

[11]Suyud Margon, *Adr Dan Arbitrase Proses Pelembagaan Dan Aspek Hukum* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2004) hal 34

[12]Rahmadi Usman, Pilihan Penyelesaian Sengketa Di Luar Pengadlan, (Bandung: PT Citra Aditya Bakti,2013) hal 3

d. Keliru memenuhi prestasi

Lingkup sengketa dalam perbankan meliputi sengketa perbankan yang timbl dari transaksi keuangan yaitu:

a.Penghimpun dana, meliputi giro, tabungan, deposito, antara bank dan lainya.

b. Penyaluran dana meliputi kredit atau pembiayaan antaa bank dan lainya.

c. Sistem pembayaran meliputi ATM atau kartu kredit, kartu debit, kartu praayar, kliring dan rtgs.

d. Produk kerjasama, meliputi reksadana dan lainya.

2. Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Praktik dan Kendala-kendala yang dihadapi.

Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Praktik

1. pihak-pihak yang terlibat dalam proses penyelesaian sengketa konsumen.

Para pihak yang terlibat dalam sengketa konsumenumumnya adalah kalangan konsumen, pelaku usaha dan/atau pemerintah (khususnya yang bergerak dalam penyediaan barang/jasa kebutuhan masyarakat). Jadi dalam setiap sengketa konsumen., salah satu pihak yang wajib adalah adanya pihak konsumen dalam sengketa tersebut. Tanpa adanya komsumen yang mewakilinya sebagai salah satu pihak, maka sengketa itu bukan sengketa konsumen. Secara sederhana yang dimasud dengan sengketa konsumen adalah sengketa atau perselisihan yang terjadi antara konsumen sebagai pihak yang dirugikan dengan pelaku usaha

sebagai pihak yang dirugikan dengan pelaku usaha sebagai pihak yang memproduksi, menjual atau menyediakan barang atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan konsumen.

Sengketa konsumen menurut UUPK dimulai pada saat konsumen menggugat pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memenuhi ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4), baik melalui BPSK atau badan peradilan ditempat kedudukan konsumen. Pengertian konsumen menurut UUPK ini adalah sebagai "konsumen akhir". Bukan sebagai konsumen antara. Konsumen antara tanpa memerhatikan besar-kecilnya baik modal yang ditanamkan maupun investasi yang digunakan, bukanlah konsumen, karena motif untuk mendapatkan keuntungan, tidak termasud dalam kategori barang/jasa yang dimasudkan dalam UUPK. Dalam kedudukan sebagai konsumen antara, yang bersangkutan tidak dapat menuntut pelaku usaha berdasarkan undang-undang ini. Oleh karena itu UUPK hanya mengatur mengenai gugatan yang diajukan oleh konsumen terhadap pelaku usaha saja, maka menurut hemat penulis dasar hukum yang dapat digunakan oleh pelaku usaha untuk menggugat konsumen adalah berdasarkan wanprestasi karena ingkar terhadap adanya suatu perjanjian atau berdasarkan perbuatan melawan hukum. Dan gugatan pelaku usaha ini hanya dapat diajukan kepada pengadilan negeri. Sedangkan hukum acara yang dugunakan adalah HIR/RBg. Selanjutnya barang/jasa yang dapat menjadi objek sengketa adalah produk produsen, yaitu barang atau jasa yang umumnya digunakan konsumen untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, keluarga, rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan.

2. Permohonan penyelesaian sengketa kepada BPSK

Setiap konsumen yang dirugiakan, kuasanya atau ahli warisnya yang datang mengadu kepada BPSK harus mengajukan permohonan penyelesaian sengketa konsumen baik secara tertulis maupun lisan melalui sekretariat BPSK yang menangani pengaduan konsumen dapat dilakukan ditempat BPSK yang terdekat dengan domisili konsumen.

Permohonan yang diajukan oleh ahli waris atau kuasanya dilakukan bilamana:

a. konsumen meninggal dunia
b. konsumen sakit atau berusia lanjut, sehingga tidak dapat mengajukan pengaduan sendir baik secara tertulis maupun lisan, sebagaimana dibuktikan dengan surat keterangan dokter dan bukti kartu tanda penduduk(KTP).
c. Konsumen belum dewasa sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku
d. Konsumen warga negara asing

UUPK membagi pelaku usaha dalam berbagai bentuk dan jenis usaha. Ada beberapa pihak yang dapat digugat dalam sengketa konsumen. Urutan-urutan yang seharusnya digugat oleh konsumen manakala dirugikan oleh pelaku usaha sebaiknya disusun sebagai berikut:

a. Yang pertama digugat adalah pelaku usaha penghasil barang, yang membuat produk tersebut jika berdomisili didalam negeri dan domisilinya diketahui oleh konsumen yang dirugikan.
b. Apabila produk yang merugikan konsumen tersebut diproduksi diluar negeri, maka yang digugat adalah importirnya, karena UUPK tidak mencangkup pelaku usaha yang berada di luar negeri.
c. Pelaku usaha periklanan yang menerbitkan iklan atas barang atau jasa yang dijual. Dari pasal 20 UUPK dapat diketahui bahwa yang wajib bertanggung jawab berkenaan dengan pemakaian atas barang atau jasa yang dibeli oleh konsumen bukan saja pelaku usaha yang menghasilkan atau menjual batang atau jasa tersebut, tetapi juga pelaku usaha periklanan yang telah menerbitkan iklan atas barang dan jasa yang dijual.

Dalam perjalanan tugasnya, majelis dibantu oleh seorang panitera. Panitera tersebut berasal dari anggota sekretariat BPSK yang ditunjuk dengan surat penetapan,ketua BPSK. Pasal 19 ayat (2) kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001 menguraikan tugas panitera, meliputi:

1. Mencatat jalannya proses penyelesaian sengketa konsumen
2. Menyimpan berkas laporan
3. Menjaga barang bukti
4. Membantu majelis menyusun putusan

5. Membantu penyampaian putusan kepada konsumen dan pelaku usaha
6. Membuat acara berita persidangan
7. Membantu majelis dalam tugas-tugas penyelesaian sengketa konsumen.

Permohonan yang dibuat secara tertulis yang diterima oleh sekretariat BPSK diberikan tanda bukti terima kepada pemohon. Untuk permohonan yang diajukan secara tidak tertulis harus dicatat oleh sekretariat BPSK dalam satu formulir yang disediakan untuk itu dan dibubuhi tanda tangan atau cap jempol oleh konsumen atau ahli warisnya atau kuasanya dan kepada pemohon diberikan bukti tanda terima. Berkas permohonan penyelesaian sengketa baik tertulis maupun tidak tertulis dicatat oleh sekretariat BPSK dan dibubuhi tanggal dan nomor registrasi.

Pasal 17 kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001 menyebutkan bahwa ketua BPSK menolak permohonan penyelesaian sengketa konsumen, apabila permohonan tidak memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud dalam pasl 16kepmenperindag no.350 tahun 2001 atau permohonan gugatan bukan merupakan kewenangan BPSK.

3. Tanggung jawab pelaku usaha/produsen terhadap konsumen korban

Dalam UUPK Bab VI Pasal 19 sampai dengan pasal 28 UUPK, mwngatur mengenai tanggung jawab perdata dari pelaku usaha terhadap konsumennya. Menurut pasal 19 UUPK, tentang tanggung jawab pelaku usaha ialah memberikan

ganti rugi kepada konsumen sebagai akibat kerusakan, pencemaran, dan/atau mengonsumsi barang atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan oleh pelaku usaha yang bersangkutan. Ganti rugi tersebut tidak selalu berupa pembayaran sejumlah uang, tetapi dapat pula penggantian barang/jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau berupa perawatan kesehatan atau pemberian santunan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

4. beban pembuktian terbalik dalam penyelesaian sengketa konsumen menurut UUPK.

Salah satu bagian penting dalam penyelesaian sengketa perdata konvensional, adalah beban pembuktian. Kepada pihak mana ditetapkan beban pembuktian apabla timbul suatu perkara. Untuk menghindari kesalahan pembebanan pembuktian yang tidak proporsional, sehingga merugikan kepentingan pihak lainnya, maka dalam menerapkan beban pembuktian harus dilihat kasus perkasus, menurut keadaan yang konkret, dan perlu dipahami prinsip dan praktik yang berkenaan dengan penerapan.

a. Menerapkan beban pembuktian haruslah bersikap adil, sesuai dengan prinsip *fair trial* dan tidk bersikap parsial/berat sebelah, dan sesuai dengan sistem hukum pembuktian
b. Mekanisme alokasi pembuktian, melekat resiko yang harus di tanggung akibatnya oleh masing-masing pihak.

Apabila yang bersangkutan tidak mampu membuktikan apa yang dialokasikan kepadanya, akan menanggung risiko kehilangan hak atas kegagalan

memberikan bukti yang relevan yang dialokasikan kepadanya. Karena adanya resiko tersebut, maka kesalahan atau kekeliruan dalam membebankan kesulitan dan kegagalan bagi pihak yang bersangkutan.[13]

B. Lembaga Penyelesaian Sengketa

1. Formal

a. Mahkamah Agung

Mahkamah Agung adalah lembaga tinggi negara dalam sisitem ketatanegaraan indonesia yang merupakan pemegang kekuasaan kehakiman bersama-sama dengan Mahkamah Konstitusi.

Menurut Undang-Undang 1994, pasal 24A dikatakan bahwa Mahkamah Agung berwenang mengadili pada tingkat kasasi, menguji peraturan perundang-undangan dibawah undang-undang terhadap undang-undang, dan mempunyai wewenang lainya yang diberikan oleh undang-undang, menurut Undang-undang Nomor 14 tahun 1985 tentang mahkamah agung kekuasaan dan kewenangan Mahkamah Agung adalah memeriksa dan memutus permohonan kasasi, sengketa tentang kewenangan mengadili dan permohonan peninjauan kembali putusan pengadilan yang telah memperoleh kekuatan hukum tetapi memberikan pertimbangan dalam bidang hukum, baik diminta maupun tidak kepada lembaga tinggi negara.

---

[13]Susanti Adinugroho, *Proses Penyelesaan Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara dan Implementasinya,* (Jakarta:Kencana,2008), Hal 147-186

Tugas pokok dari pengadilan yang menyelenggarakan kekuasaan kehakiman adalah untuk menerima, memeriksa dan mengadili, serta menyelesaikan perkara yang diajukan kepadanya, kompetensi absolute atau wewenang mutlak yaitu wewenang badan pengadilan dalam memeriksa jenis perkara tertentu yang secara mutlak tidak dapat diperiksa oleh badan pengadilan lain, baik dalam lingkungan peradilan (pengadilan negeri, pengadilan tinggi) maupun dalam lingkungan peradilan lain (pengadilan negeri, pengadilan agama).

Mahkamah Agung mempunyai kewenangan:

a. Mengadili pada tingkat kasasi terhadap putusan yang diberikan pada tingkat terakhir oleh pengadilan di semua lingkungan yang berada dibawah Mahkamah Agung.
b. Menguji peraturan perundang-undangan dibawah undang-undang terhadap undang-undang.
c. Kewenangan lainya yang diberikan undang-undang.

Mahkamah Agung melakukan pengawasan tertinggi atas perbuatan pengadilan dalam lingkungan peradilan yang berda dibawahnya. Suatu perkara jikalau diajukan kepada hakim yang secara absolute tidak berwenang memeriksa perkara tersebut, maka hakim harus menyatakan dirinya tidak berwenang, untuk memeriksanya dan tidak tergantung pada ada atau tidaknya eksepsi dari tergugat tentang ketidakwenanganya itu, setiap saat selama persidangan berlangsung dapat diajukan tangkisan bahwa hakim tidak berwenang memeriksa perkara tersebut.

b. Peradilan Agama

Peradilan agama adalah peradilan tingkat pertama yang melaksanakan kekuasaan kehakiman di lingkungan peradilan agama, kompetensi absolute atau kewenangan mutlak dalam peradilan agama,dengan melihat perkembangan yang ada pada masyarakat terutama kegiatan hubungan keperdataan yang berdasarkan pada hukum islam.

Dalam pasal 50 Undang-Undang Nomor 3 tahun 2006 dan Undang-Undang No 7 Tahun 1989 tentang peradilan agama menentukan bahwa:

a. Dalam hal terjadi sengketa hak milik atau sengketa lain dalam perkara sebagaimana yang dimaksud dalam pasal 49, khusus mengenai objek sengketa harus diputus lebih dahulu oleh pengadilan umum
b. Apabila terjadi sengketa hak milik sebagaimana dimaksud pada ayat 1 yang subyeknya orang-orang beragama islam, objek tersebut diputus oleh pengadilan agama bersama-sama perkara.

Pasal 51 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1989 tentang peradilan agama diubah menyatakan bahwa:

a. Pengadilan Tinggi Agama bertugas dan berwenang mengadili perkara yang menjadi kewenangan pengadilan agama dalam tingkat banding

b. Pengadilan Tinggi Agama juga bertugas dan berwenang mengadili di tingkat pertama dan terakhir sengketa kewenangan antar Pengadilan Agama di daerah hukumnya.

Penentuan pengadilan dalam lingkungan badan Peradilan Agama yang mana berwenang atas suatu perkara menjadi bidangnya, ditentukan oleh tempat tinggal para pihak yang berperkara atau keberadaan objek perkara sesuai ketentuan dalam pasal 118 HIR.

Dalam menentukan kompetensi relatif ini bertitik tolak dari atauran yang menetapkan ke Pengadilan Agama dimana gugatan diajukan agar gugatan memenuhi syarat formal.

Sekalipun perkara yang diajukan termasuk kompetensi absolut lingkungan Peradilan Agama, belum tentu Pengadilan Agama yang menerima gugatan kompeten atau berwenang memeriksa dan mengadili.

Dapat dilihat, setiap Pengadilan Agama hanya berwenang mengadili perkara yang termasuk dalam kewenangan wilayah hukumnya, jangkauan kewenangan pelayanan peradilan yang dapat dilakukan secara formal hanya perkara-perkara yang termasuk dalam wilayah daerah hukumnya, sekalipun secara materi perkara yang diajukan merupakan kompetensi absolute lingkungan Peradilan Agama. Kewenangan tersebut dapat dihalangi oleh kewenangan relatif yang mengakibatkan Pengadilan Agama yang menerima perkara tidak berwenang mengadili, jika perkara yang bersangkutan termasuk kewenangan Pengadilan Agama lain.

Dalam dunia perbankan Indonesia dikenal adanya *dual banking system* salah satunya perbankan syariah, adanya perbankan syariah ini sebagai upaya pemerintah dalam menjawab keinginan masyarakat yang sebagian besar adalah umat muslim yang hendak menjalankan kegiatan muamalahnya eradasarkan pada prinsip hukum islam

Perbankan syariah dalam menjalankan keguatanya berdasarkan pada prinsip syariah yang merupakan pola hubungan yang kokoh antara bank dengan nasabah dikarenakan atas dasar moralitas dan unsur agama, tidak menutup kemungkinan terjadinya sengketa, pada prinsipnya sejak berdirinya bank syariah yang pertama di indonesia untuk mengantisipasi timbulnya sengketa telah dibentuk lembaga arbitrase, dalam menyelesaikan sengketa masih memerlukan perana dari lembaga peradilan, selain itu juga lembaga arbitrase dalam menyelesaikan sengketa masih memerlukan peranan dari lembaga peradilan terkait dengan pelaksanaan atas putusanya.

2. Non Formal

a. Badan Arbitrase Syariah Nasional Indonesia (BASYARNAS)

Perkembangan Badan Arbitrase islam disebut dengan Arbitrase Syariah Nasional, di indonesia dalam sejarah diawali ketika daerah priangan berada dibawah kekuasaan mataram pada masa kejayaan sultan agung dan amangkurat 1, di wilayah priangan, dan berkembang menjadi 3 bentuk peradilan, yaitu:

1. Peradilan agama yang memiliki kompetensi perdata yang dapat dujatuhi hukuman badan atau hukuman mati, perkara-perkara perkawinan dan waris.
2. Peradilan Drigama mengadili perkara sepanjang tidak termasuk perkara yang tidak dijatuhi hukuman badan atau hukuman mati
3. Pengadilan Cilaga yaitu pengadilan wasit yang khusus untuk menyelesaikan sengketa-sengketa di antara orang-orang yang berniaga. Perkara-perkara tersebut seperti penyelesaian politik antara Ali Bin Abi Thalib dengan Mu'awiyah Bin Abi Sufyan melalui arbiter, diurus dan diselesaikan oleh suatu badan yang terdiri dari beberapa utusan kaum berniaga.

Sejarah mencatat bahwa ide melahirkan Badan Arbitrase Syariah Nasional Indonesia muncul pada waktu rakernas Majelis Ulama Indonesia tahun 1992 pada waktu itu Hartono Mardjono ditugasi memaparkan makalahnya tentang arbitrase berdasarkan syariat islam, yang kemudian mendapatkan sambutan dari kalangan peserta dan kemudian direkomendasikan untuk ditindak lanjuti oleh Majelis sAgama Indonesia pada tanggal 22 April 1992, dewan pimpinan pusat Majelis Agama Indonesia mengundang pakar atau praktisi hukum atau cendikiawan muslim termasuk dari kalangan penggurus tinggi islam dan selanjutnya dibentuk tim kecil guna mempersiapkan bahan-bahan kajian untuk kemungkinanya membentuk badan arbitrase islam.

b.Prinsip-Prinsip Arbitrase Syariah

Prinsip-Prinsip Arbitrase Syariah yaitunya:

a. Prinsip sebagai landasan kerja kegiatan arbitrase syariah

Prinsip yang disamakan dengan asas merupakan kebenaran yang menjadi pokok dasar berfikir maupun bertindak.[14]Prinsip menjadipenting karena merupakan dasar atau landasan yang bagi persoalan yang butuh penjelasan terutama pada persoalan-persoalan yang belum memiliki dasar yang tertuang pada aturan tertulis, kemudian yang tak kalah pentingnya karena prinsip merupakan asas dalam setiap perbedaan pendapat.

Aspek penyelesaian sengketa tidak terbatas hanya dilakukan oleh hakim melalui proses ligitasi, tetapi juga yang dikerjaan oleh arbiter melaluiforum arbitrase syariah, asas hukum menyediakan material untuk penafsiran peraturan hukum.[15] Sehingga ditemuka hukum untuk menyelesaikan sengketa atau peristiwa konkret yang diajukan untuk diputus oleh arbiter pada arbitrase syariah.

b. Prinsip Ketuhanan

Arbitrase syariah merpak arbitrase yang dilaksanakan sesuai dengan jiwa syariat islam, syariah menjadi koridor yang harus dialankan dalam aktualisasi arbitrase syariah, operasional arbitrase syariah dikembalikan pada prisip hukum islam yang diciptakan oleh Allah SWT, prinsip ketuhanan menjadi landasan

[14]Kamus Besar Bahasa Indonesia (Jakarta: Balai Pustaka, 1995) hal 788
[15]Sudikno Mertokusumo, *Penemuan Hukum* (Yogyakarta: Liberty,2001) hal11

utama bagi setiap aktivitas dan dimensi kehidupan manusia yang menyakini bahwa Allah sebaga primacausa segala-galanya, itu sebabnya esensiketuhanan sejatinya harus diaplikaskan dalam arbitrae yang dilakukan sesuai dengan ketenuan hkum islam, didalam pemikiran islam allah adalah pembuat peratran paling utama dengan sisitm yang ideal dan sempurna.

C. Badan Penyelesaian Sengketa konsumen (BPSK)

a. Pengertian Sengketa Konsumen

Sengketa konsumen adalah sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha (publik atau privat) tentang produk konsumen yang bersengketa, barang dan/jasa konsumen tertentu.[16] Beberapa hal kiranya perlu diperhatikan. Pertama, pihak konsumen yang bersengketa itu haruslah konsumen dimaksud dalam UU No. 8 Tahun 1999 (LN tahun 1999 No. 42 & LN tahun 1999 No. 3821), yaitu pemakai pengguna dan/atau pemanfaat barang dan/atau jasa untuk memenuhi kebutuhan hidup diri, keluarga atau rumah tangganya dan tidak untuk tujuan komersial. Kedua, produk yang disengketakan haruslah produk konsumen, artinya produk itu merupakan barang dan/jasa yang umumnya dipakai, digunakan atau dimanfaatkan bagi memenuhi kepentingan diri, keluarga dan/atau rumah tangga konsumen.

Pasal 64 Undang-Undang Perlindungan konsumen tersebut berbunyi “segala ketentuan peraturan perundang-undangan yang bertujuan melindungi konsumen yang telah ada pada saat undang-undang ini diundangkan, dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak diatur secara khusus dan/atau tidak bertentangan

[16]Az Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Sebagai Pengantar*, (Jakarta:Diadit Media,2007), Hal 229

dengan ketentuan dalam undang-undang ini". Oleh karea itu setiap peraturan perundang-undangan yang berlaku, hukum positif, tetap dapat digunakan dalam upaya perlindungan konsumen, sepanjang tidak diatur secara khusus atau bertentangan dengan ketentuan dalam UU perlindungan konsumen.

Penyelesain sangketa konsumen dalam menggunakan hukum acara yang umumya berlaku itu, membawa segalanya pada keuntungan dan kerugian bagi konsumen dalam proses perkaranya. Antara lain tentang beban pembuktian dan biaya pada pihak yang menggugat secara perdata, atau mengajukan untutan administratif atau pidana, sebagaimana ditentukan dalam hukum acara perdata, acara hukum administratif atau hukum acara pidana tersebut. Keadaan yang diuraikan diatas ini pada umumnya lebih berfungsi "melemahkan" dan "tidak memberdayakan" konsumen sesuai kehendak UU, karena membebankan kesulitan pada mereka dam membuktkan niat pelaku usaha, apakah sengaja, atau tidak hati-hati dalam menjalankan usahanya. Apakah produsen atau pihak-pihak yang dipersamakan dengannya menjalankan kegiatannya memang merugikan konsumen.

Dengan adanya UU perlindungan konsumen, konsumen diberdayakan dalam mencari penyelesaian sangketanya dalam menetapkan kewajiban peradilan umum untuk memperhatakan ketentuan termuet dalam Pasal 45 undang-undang tersebut (Pasal 46 UU No. 8 tahun 1999)

b. Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Undang-undang No. 8 Tahun 1999 membentuk suatu lembaga dalam hukum perlindungan konsumen, yaitu badan penyelesaian sengketa konsumen.[17] Pasal 1 butir 11 UUPK menyatakan bahwa badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. BPSK sebenarnya dibentuk untuk menyelesaikan kasus-kasus sengketa konsumen yag berskala kecil dan bersifat sederhana.

Keberadaan BPSK dapat menjadi bagian dari pemerataan keadilan, terutama bagi konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha/produsen, karena sengketa diantara konsumen dan pelaku usaha/produsen, biasanya nominalnya kecil sehigga sehingga tidak mungkin mengajukan sengketanya dipengadilan karena tidak sebanding antara biaya perkara dengan besarnya kerugian yang akan dituntut. Pembentukan BPSK sendiri didasarkan pada adanya kecendrungan masyarakat yag segan untuk beracara dipengadilan karena posisi konsumen yang secara sosial dan finansial tidak seimbang dengan pelaku usaha.

Terbentuknya lembaga BPSK, maka penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan secara cepat, mudah dan murah. Cepat karena penyelesaian sengketa melalui BPSK harus sudah diputus dalam tenggang waktu 21 kerja , dan tidak dimungkinkan banding yang dapat memperlama proses penyelesaian perkara. Mudah karena karena prosedur administratif dan prosespengambilan

[17]Susanti Adinugroho, *Proses Penyelesaan Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara dan Implementasinya,* (Jakarta:Kencana,2008), Hal 74

putusan yang sangat sederhana, dan dapat dilakukan sendiri oleh para pihak tanpa diperlukan kuasa hukum. Murah karena biaya persidangan yang dibebankan sagat ringan dan dapat terjangkau oleh konsumen. Jka putusan BPSK dapat diterima oleh kedua belah pihak, maka putusan BPSK bersifat final dan mengikat, serta tidak perlu diajukan ke pengadilan.

c. Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Mengenai tugas dan wewenang BPSK diatur dalam pasal 52 UUPK jo. Kepmenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, tentang pelaksaan tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen yaitu:[18]

1. Melaksanakan penyelesaian sengketa konsumen, degan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi.
2. Memberikan kosultasi perlindungan konsumen
3. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku
4. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketetuan dalam undang-undang ini
5. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen
6. Menerima pengaduan baik tertulis maupun tiak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen

[18]Susanti Adinugroho, *Proses Penyelesaan Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara dan Implementasinya,* (Jakarta:Kencana,2008), Hal 80-83

7. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaan tehaadap perlindungan konsumen
8. Memanggil, menghadirkan saksi, saksi ahli atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran undang-udang ini
9. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana yang dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen
10. Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan atau pemeriksaan
11. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidaknya kerugian dipihak konsumen
12. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlidungan konsumen
13. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan undang-undang ini.

d. Dasar Hukum Penyelesaian Sengketa Pebankan Syariah Melalui Badan Arbitrase Syariah Nasional

Ketentuan daalam undang-undang no 21 tahun 2008 berbagai cara penyelesaian sengketa perbankan syariah. ditetapkan, bahwa:

1. Penyelesaian sengketa perbankan syariah dilakukan oleh pengadilan dalam ligkungan peradilan agama.
2. Dalam hal para pihak telah memperjajikan penyelesaian sengketa selain sebagaimana dimaksud ada ayat (1), penyelesaian sengketa dilkukan sesuai dengan isi akad
3. Penyelesaian sengketa sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak boleh bertentangan dengan prinsip syariah

Dengan demikian jelas bahwa penyelesaian sangketa perbankan syariah dapat dilakukan melalui pengadilan dalam lingkungan peradilan agama atau diluar peradilan agama bilamana dalam isi akadpara menentukan cara penyelesaian angketa lainnya, yang diperjanjikan sbelumnya sepanjang cara penyelesaiannya tidak bertentangan dengan prinsip syariah.[19]

Menurut Penjelasan atas Pasal 55 ayat 2 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008,bahwa penyelesaian sangketa perbankan syariah lainnya yag dilakukan sesuai dengan isi akad dapat berupa upaya musyawarah, mediasi perbankan, melalui Badan Adbitras Syariah Nasional atau lembaga adbitrase lain, atau melelui pengadilan dalam lingkungan peradilan umum. Dari ketentuan tersebut, maka para pihak dapat menentukan lai dalam isi akad perbankan syariahnya, maka pengadilan dalam lingkunag Peradilan Agama mempunyai kewenangan absolut atau mutlak untuk memeriksa, mengadili dan memutus sangketa perbankan syariah. Bahkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 juga memberikan kemungkinan kepada para pihak untuk memilih pengadilan dalam

[19]Rachmadi Usman, *Aspek Hukum Perbankan Syariah di Indonesia*, (Bandung:Sinar Grafika,2014), Hal 389-390

lingkuang Peradilan Umum sebagai forum atau lembaga yang akan memeriksa, megadili, dan memutus sangketa perbankan syariah, disamping melalui forum musyawarah, mediasi perbankan, dan basyarnas. Penyelesaian sengketa keperdataan, termasuk didalamnya sengketa yang terjadi antara pihak bank syariah dengan pihak nasabah masuk dalam ranah hukum perjanjian. Untuk itu, maka asas kebebasan berkontrak yang merupakan asas utama dalam hukum perjanjian berlaku dalam hal ini. Kebebasan berkontrak mengandung arti bahwa para pihak bebas untuk membentuk isi perjanjian, bentuk perjanjian, dan mekanisme penyelesaian sengketa.

e. Pengaturan Penyelesaian Sengketa Perbankan Syariah Dalam Fatwa DSN-MUI, PBI, Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2006 Dan UU 21 Tahun 2008.

Dalam literatur disebutkan bahwa terdapat dua pola penyelesaian sengketa, yakni *the binding adjudicative procedure dan the on binding adjudicative procedure. The binding adjudicative procedure* adalah suatu prosedur penyelesaian sengketa yang di dalam memutuskan perkara, hakim atau orang yang ditunjuk mengikat para pihak. Sedangkan the on binding adjudicative procedure, yaitu suatu proses penyelesaian sengketa yang didalam memutuskan perkaranya hakim atau orang yang ditunjukan tidak mengikat para pihak.

Dalam konteks perbankan syariah mengenai penyelesaian sengketa diatur melalui fatwa dewan syariah nasional majelis ulama indonesia (DSN-MUI), peraturan bank indonesia, undang-undang nomor 3 tahun 2006 tentan perubahan atas undang-undang nomor 7 tahun 1989. Penjelasan mengenai substansi

ketentuan tersebut terkait penyelesaian sengketa perbankan syariah adalah sebagai berikut:[20]

a. Fatwa DSN-MUI

Fatwa DSN-MUI tentang akad-akad syariah yang dapat diterapkan dalam operasional perbankan syariah juga memuat klausula mengenai penyelesaian sengketa. Antara lain dalam fatwa nomor 07/DSN-MUI/IV/2000 tentang pembiayaan mudharabah (qiradh). Yakni dalam bagian ketiga butir ke-4 fatwa dimaksud yang menegaskan bahwa "jika salah satu pihak tidak menunaikan kewajibannya atau jika terjadi perselisihan di antara kedua belah pihak, maka penyelesaiaan dilakukan melalui badan arbitrase syariah setelah tidak tercapai kesepakatan melalui musyawarah.

Dengan mendasarkan pada fatwa tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa penyelesaian sengketaperbankan syariah dapat dilaksanakan melalui mekanisme arbitrase syariah dengan syarat bahwa penyelesaian secara musyawarah gagal dilakukan. Apabila dikaitkan dengan undang-undang nomor 30 tahun 1999 tentang arbitrase dan alternatif penyelesaian sengketa, maka agar badan arbitrase syariah mempunyai kewenangan untuk penyelesaiaan sengketa terlebih dahulu harus ada perjanjian arbitrase atau klausula arbitrase dalam akad yang dibuat antara bank syariah dan nasabah.

[20]Khotibul Umam, *perbankan syaria: Dasar-Dasar dan Dinamika Perkembangan di Indonesia*, (Jakarta:PT Raja Grafindo,2016. Hal 239

b. Peraturan bank indonesia (PBI)

Pengaturan penyelesaian sengketa perbankan syariah melalui PBI, yakni diatur antara lain dalam PBI nomor 7/46/PBI/2005 tentang akad penghimpun dan penyaluran dana bagi bank yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah. Dalam pasal 20 dari PBI tersebut ditegaskan bahwa: (1) dalam hal salah satu pihak tidak memenuhi kewajibannya sebagaimana diperjanjikan dalam akad atau jika terjadi perselisihan di antara bank dan nasabah maka upaya penyelesaian dilakukan melalui musyawarah: (2) dalam hal musyawarah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak mencapai kesepakatan, maka penyelesaian lebih lanjut dapat dilakukan melalui alternatif penyelesaian sengketa atau badan arbitrase syariah.

c. Undang-undang nomor 3 tahun 2006 tentang perubahan atas undang-undang nomor 7 tahun 1989 tentang peradilan agama

Undang-undang nomor 3 tahun 2006 tentang perubahan atas undang-undang nomor 7 tahun 1989 tentang peradilan agama memberikan tambahan kewenangan lingkungan peradilan agama, yakni memeriksa, memutuskan dan menyelesaikan sengketa dibidang ekonomi syariah. Perbankan syariah merupakan salah satu lingkup dari ekonomi syariah tercantum dalam penjelasan pasal 49 huruf i undang-undang nomor 3 tahun 2006. Dengan demikian, sengketa perbankan syariah menjdi kompetensi absolut dar lingkungan peradilan agama, manakala para pihak tidak memperjanjikan lain.

d. Undang-undang no 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah

Penyelesaian sengketa dalam undang-undang perbankan syariah diatur dalam pasal 55. Dalam pasal 55 ayat (1) ditegaskan bahwa penyelesaian sengketa perbankan syariah dilakukan oleh pengadilan dalam lingkungan peradilan agama.. kemudian ayat (2) ditegaskan bahwa dalam hal para pihak telah memperjanjikan penyelesaian sengketa selain sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelesaian sengketa dilakukan sesuai dengan isi akad, dengan ketentuan bahwa penyelesaian sengketa sebagaimana dimasud pada ayat (2) tidak boleh bertentangan dengan prinsip syariah.

D. Bentuk-Bentuk Penyelesaian Sengketa Konsumen

1. Penyelesaian Sengketa Melalui Musyawarah Mufakat

Ada berbagai permasalahan yang potensial timbul dalam praktik perbankan syariah antara bank dengan nasabah, kemungkinan-kemungkinan sengketa biasanya berupa komplain karena ketidak sesuaian antara realitas dengan penawaranya, tidak sesuai dengan spesifiknya, tidak sesuai dengan aturan main yang dijanjikan, layanan dan alur birokrasi yang tidak termasuk dalam draft akal,serta komplain terhadap lambatnya proses kerja.[21]

[21]Khotibul Umam, *Dasar-Dasar dan Dinamika Perkembanganya Di Indonesia*, (Jakarta:PT Raja Grafindo Persada,2016), Hal 242

Adanya permasalahan-permasalahan tadi sebenarnya bisa diatasi melalui penyelesaian internal bank itu sendiri. Adapun langkah-langkah yang biasanya ditempuh oleh para pihak ketika terjadi sengketa adalah sebagai berikut:

1. Mengembalikan kepada butir-butir akad yang telah ada sebelumnya, yang mana dalam sebuah akad biasanya memuat klausula penyelesaian sengketa yang terdiri atas pemilihan hukum dan pilihan forum/lembaga penyelesaian sengketa.
2. Para pihak yakni bank dan nasabah kembali duduk bersama untuk mendudukan persoalan dengan fokus terhadap masalah yang dipersengketakan.
3. Mengedepankan musyawarah dan kekeluargaan.
4. Pengadilan hendaknya dijadikan solusi terakhir jika memang diperlukan.

Dalam kontrak yang dibuat antara pihak bank dengan nasabah terkait dengan penyelesaian sengketa ini, hal pertama yang disebut adalah keinginan bersama untuk melakukan musyawarah untuk mufakat apabila dikemudian hari terjadi sengketa dalam hal pelaksaan perjanjian atau kontrak yang telah disepakati bersama. Baru kemudian jika jalan musyawarah mengalami kegagalan ada jalur lain yang diperjanjikan baik itu melalui lembaga mediasi, lembaga arbitrase atau lansung menunjukan lembaga pegadilan.

Dalam konteks perbankan syariah, khususnya di indonesia mengenai alternatif penyelesaian sengketayang dapat ditempuh oleh para pihak telah mengalami perkembanganyang signifikan baik dari segi peraturan hukum maupun

secara kelembagaan. Hal ini ditunjukan dengan diundangkannya undang-undang no 3 tahun 2006 tentang perubahan undang-undang nomor 7 tahun 1989tentang pengadilan agama. Poin inti dari amandemen undang-undang peradilan agama ini adalah terletak pada penambahan kewenangan pengadilan agama berupa kewenangan untuk menerima, memeriksa, mengadili dan memutus sengketa dibidang ekonomi syariah.

Islam sebagai agama yang lebihmencintai perdamaian dan menjadi pedoman bagi pemeluk-pemeluknya, dalam hal sengketa muamalah yang timbul menegaskan akan lebih utama jika diselesaiakan melalui cara-cara damai (tasaluh). Untuk itu para pihak yang sebaiknya lebih mengedepankan menenmpuh upaya musyawarah untuk mufakat ketika menghadapi sengketa.

Pada prinsipnya mengenai cara untuk menyelesaikan sengketa ini diserahkan sepenuhnya kepada pihak atau dengan kata lain menganut azas kebebasan berkontrak,dengan demikian para pihak hendaknya secara tegas mencantumkan dalam perjanjian yang dibuatnya mengenai penyelesaian sengketa ini.akan tetapi lebih baik jika dalam hal penyelesaian sengketa ini akan lebih baik secara berurutan ditentukan paling tidak empat alternatif, yaitu secara musyawarah mufakat dan apabila hal itu mengalami kegagalan maka dapat ditempuh melalui upaya mediasi perbankan, arbitrase atau melalui lembaga peradilan.[22]

[22]Khotibul Umam,*Penyelesaian Sengketa Perbankan Syariah*,(Jakarta:Rajawali Pers,2007),Hal 333

Dalam konteks perbankan syariah, khususnya di indonesia mengenai alternatif penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh oleh para pihak telah mengalami perkembangan yang signifikan baik dari segi peraturan hukum maupun secara kelembagaan.

2. Penyelesaian Sengketa Melalui Jalur Peradilan

Sebagaimana yang telah dikemukakan dilatar belakang bahwa penyelesaian sengketa antara para pihak dapat diselesaikan dalam dua macam,yaitunya penyelesaian melalui jalur *litigasi* maupun penyelesaian sengketa malalui jalur *non litigasi*. Dikatakan secara litigasi yaitu penyelesaian sengketa melalui badan peradilan yang dibentuk oleh pemerintah untuk menyelesaiakan perselisihan-perselisihan dalam masyarakat yang dalam konteks indonesia dikenal adanya empat lingkungan peradilan,sedangkan penyelesaian sengketa melalui jalur non ligitasi lebih dikenal dengan alternatif dispure resolution merupakan lembaga bersifat partikulir tidak dibentuk oleh pemerintah tetapi lebih didasarkan kepada kebutuhan masyarakat.

Lembaga pengadilan berwenang untuk memutuskan suatu sengketa di bidang ekonomi syariah kedua lembaga itu adalah lembaga peradilan agama dan peradilan negeri, secara umum kekuasaan peradilan dapat dibedakan menjadi dua, yakni kekuasaan relatif (relative competency) dan kekuasaan absolute (absolute competency). Kekuasaan relatif berkaitan dengan wilayah, sementara kekuasaan absolute berkaitan dengan orang (kewarganegaraan dan keagamaan seseorang).

Peradilan agama sebagai salah satu badan peradilan yang melaksanakan kekuasaan kehakiman untuk menegakan hukum dan keadilan bagi orang-orang yang beragama islam, kewenangan peradilan agama juga diperluas termasuk dalam bidang ekonomi syariah, yang dimaksud dengan ekonomi syariah adalah perbuatan atau kegiatan usaha yang dilaksanakan menurut prinsip syariah, meliputi:[23]

1. Bank syariah
2. Asuransi syariah
3. Reasuransi syariah
4. Reksadana syariah
5. Obligasi syariah dan surat berharga berjangka menengah syariah
6. Sekuritas syariah
7. Pembiayaan syariah
8. Pegadaian syariah
9. Bisnis syariah
10. Lembaga keuangan mikro syariah

[23]Khotibul Umam, *Dasar-Dasar Dinamika Perkembangan Di Indonesia*(Jakarta:PT Grafindo Persada,2016), Hal 263

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) yang bersifat deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang mencoba menggambarkan, memaparkan dan menafsirkan suatu fenomena yang terjadi pada saat ini dengan peninjauan langsung ke objek Penelitian dalam hal ini adalah Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Penyelesaian Sengketa Perbankan Syariah di Kota Bukittinggi

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

   Penelitian ini dilakukan setelah judul disetujui sampai dengan skripsi ini diujikan pada sidang munakasah.

2. Waktu penelitian

   Waktu penelitian dilakukan dari Bulan April 2018 sampai dengan dengan selesai. Penelitian diaksanaan di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di kota Bukitinggi.

C. Sumber Data

Penelitian ini bersumber dari data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh dari sumber dan bersifat mentah atau belum diolah. Data primer belum mampu memberikan informasi dalam pengambilan keputusan sehingga perlu di olah lebih lanjut.[24] Data primer dalam penelitian ini berupa informasi yang diperoleh dari pimpinan dan karyawan dengan melakukan observasi dan wawancara. hasil observasi lapangan dan wawancara langsung dengan responden terpilihnya melalui daftar wawancara terstruktur. Dalam hal ini penulis akan melakukan wawancara kepada Badan Penyelesaian Senketa Konsumen (BPSK) di kota Bukittinggi

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah jenis data yang diperoleh dan digali melalui hasil pengolahan pihak kedua dari hasil penelitian lapangan. Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh dari literatur buku-buku pustaka baik bahan bacaan yang berkaitan dengan masalah yang dibahas maupun jurnal-jurnal yang berhubungan dengan objek yang diteliti dengan peranan badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) Dalam penyelesaian sengketa perbankan syariah di kota bukittinggi.

[24]Toni wijaya, *Metodologi Penelitian Ekonimi Dan Bisnis,* (yogyakarta:Graha ilmu),2013,hal 19

D. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data yaitu prosedur yang sistematik dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan.[25] Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu:

a. Studi Lapangan (*field reseach*)

1) Observasi

Observasi adalah aktivitas terhadap suatu proses atau objek dengan maksud merasakan dan kemudian memahami penegetahuan dari sebuah fenomena berdasarkan pengetahuan dan gagasan yang sudah diketahui sebelumnya, untuk mendapatkan informasi-informasi yang dibutuhkan untuk melanjutkan suatu penelitian. Dalam penelitian ini observasi dilakukan pada badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) di kota Bukittinggi.

2) Wawancara

Merupakan interaksi bahasa yang berlansung antara dua orang dalam situasi saling berhadapan salah seorang, yaitu yang melakukan wawancara meminta informasi atau ungkapan kepada orang yang diteliti yang berputar disekitar pendapat dan keyakinannya.[26] Atau wawancara merupakan komunikasi dua arah yang dilakukan oleh

[25]Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan L&D*, (Bandung : Alfabeta, 2011), hal 91.

[26]Emzir, *Metode Penelitian Kualitatif Analisis Data*, (Jakarta: Rajagrafindo Persada),2012,hal 50

pewawancara dan responden untuk menggali informasi yang relevan dengan tujuan penelitian. Wawancara yang penulis lakukan adalah kepada pimpinan dan karyawan BPSK di Kota Bukittinggi, hal ini dilakukan dengan cara bebas dan pertanyaan-pertanyaan yang diajukan terstruktur. Metode Penelitian ini juga merupakan metode yang dipergunakan untuk mengumpulkan data. Peneliti mendapat keterangan secara lisan maupun secara tulisan dari responden.

3) Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang bersumber dari data-data tertulis dan catatan-catatan yang mempunyai keterkaitan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis.

Dari definisi diatas, penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa dokumentasi yang digunakan penulis adalah dengan mengambil kumpulan data yang berasal dari kantor BPSK Kota Bukittinggi.

E. Teknik Analisis Data

Setelah Data yang diperlukan terkumpul, penulis akan mengelolanya dan menuangkan kedalam bentuk Skripsi dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif yaitu dengan cara mengolah data dalam bentuk kaliamat analisis berdasarkan pada hasil wawancara sertadata penunjang lainnya, yaitu menggunakan referensi *literature* maupun artikel-artikel yang berhubungan.[27] Data yang muncul berupa data tertulis maupun lisan dari orang yang diamati yang proses melalui catatan, kemudian disusun dalam teks diperluas. Data- data yang diperoleh akan dianalisis dengan beraturan dan instruksional yang terdiri dari :

1. Pengumpulan data sekaligus reduksi data
2. Penyajian data, setelah data direduksi disajikan dalam bentuk narasi
3. Penarikan kesimpulan atau verifikasi dari data yang telah disajikan pada tahap kedua.

[27]Muhammad Teguh, *Metodologi Penelitian Teori Dan Aplikasi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada,2010)

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum BPSK

Badan penyelesaian sengketa konsumen disingkat sebagai BPSK adalah salah satu lembaga peradilan konsumen berkedudukan pada tiap daerah tingkat II kabupaten dan kota diseluruh indonesia sebagaimana diatur menurut undang-undang No.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen bertugas utama menyelesaikan persengketaan konsumen diluar lembaga pengadilan umum, BPSK beranggotakan unsur perwakilan aparatur pemerintah, konsumen dan pelaku usaha atau produsen yang diangkat atau diberhentikan oleh menteri, dalam menangani dan mengatur permasalahan konsumen, BPSK memiliki kewenangan untuk melakukan pemeriksaan atas kebenaran laporan dan keterangan dari para pihak yang bersengketa.

Badan penyelesaian sengketa konsumen merupakan salah satu lembaga nonlitigasi yang bertugas dan berwenang memeriksa, menyelesaikan dan memutus sengketa antara konsumen dengan produsen atau pelaku usaha dalam penggunaan barang dan jasa yang bukan untuk diperdagangkan. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang atau jasa yang tersediadalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan (Pasal 1 angka 2 UU No. 8 tahun 1999).

Perkembangan masyarakat secara dinamis dibidang bisnis dan ekonomi ternyata telah membawa implikasi yang cukup mendasar terhadap pranata dan

lembaga hukum di indonesia. Implikasi terhadap pranata hukum disebabkan kurang memadainya perangkat norma untuk pendukung kegiatan bisnis dan ekonomi yang sedemikian pesatnya. Kondisi tersebut diupayakan dengan melakukan reformasi. Adanya implikasi dari kegiatan bisnis terhadap lembaga hukum, juga berakibat terhadap lembaga pengadilan yang dianggap tidak profesional dalam menangani sengketa bisnis, bahkan tidak independen. Akibatnya lembaga pengadilan dianggap tidak efektif dan efisien dalam memeriksa, mngadili, serta menyelesaikan sengketa bisnis yang diajukan.

Alasan terakhir tersebut cukup menguatkan pelaku usaha untuk memilih penyelesaian sengketa bisnisnya diluar pengadilan. Disamping itu penyelesaian sengketa di luar pengadilan menawarkan karakteristik yaitu:

1. Menjamin kerahasian
2. Melibatkan para ahli dalam bidangnya
3. Prosedur cepat dan sederhana
4. Putusan final dan mengikat
5. Putusan tidak dipublikasikan tanpa izin para pihak.[28]

Dalam penyelesaian seketa konsumen dibentuk maelis yang terdiri dari atas sedikitnya 3 anggota dibantu oleh seorang panitera (pasal 4 ayat 1 dan 2). Utusan yang dijatuhkan majelis BPSKbersifat final dan mengikat (pasal 54 ayat 3). BPSK wajib menjatuhkan putusan selambat-lambatnya 21 (dua puuh satu) hari kerja sak gugatan diterima (pasal). Keputusan BPSK itu wajib dilasanakan pelaku usaha dalam jangkawaktu 7 hari setelah diterimanya putusan , at apabila ia

[28] Zulham. *Hukum Perlindungan Konsumen.*(Jakarta:Kencana. 2013). Hal.141

keberatan daat mengajukan pada pengadilan negeri dalam jangka waktu 14 hari kerja.

Selain itu penyusunan mendapatkan data tentang prosedur atau tata cara (alur) mengajukan gugatan ke BPSK yaitu: konsumen membawa berkas gugatan ke staf BPSK selanjutnya staf menferifikasi kebenaran dan kelengkapan data pengaduan serta mengkonsultasikan cara penyelesaian pengaduan. Ketua BPSK bertugas menetapkan majelis, menetapkan panitera, memanggil konsumen dan pelaku usaha. Sidang 1 (pertama), dilaksanakan selambat-lambatnya pada hari kerja ke-7,majelis menyelesaikan sengketa dengan cara konsiliasi, mediasi, atau arbitrasi. Jika konsumen atau pealaku usaha tidak hadir maka dilakukan pemangilan pada sidang ke-2 .

Putusan diambil selambat-lambatnya pada hari kerja ke-21 setelah menerima gugatan, jika para pihak hadir mendengarkan putusan maka putusan disampaikan selambat-lambatnya pada hari kerja ke-7 setelah putusan dibacakan. Pelaku usaha yang menerima kesepakatan tertulis wajib melaksanakan dalam waktu 7 har kerja serta apabila pihak menolak kesepakatan tertulis wajib mengajukan keberatan dam waktu 14 hari kerja kepengadilan negeri.[29]

[29]Azizah, *wawancara staf BPSK* 24 juli.2018

1. Lokasi Penyelesaian Badan Sengketa Konsumen (BPSK) kota Bukittiggi

BPSK d/a Diskoperindag Pemkot Bukittinggi jln. Perwira No. 184 (Belakang Balok Bukittinggi), kota Bukittinggi 26136.

2. Visi dan Misi BPSK kota Bukittinggi

a. Visi

Terwujudnya keharmonisan yang berkeadilan antara konsumen dan pelaku usaha.

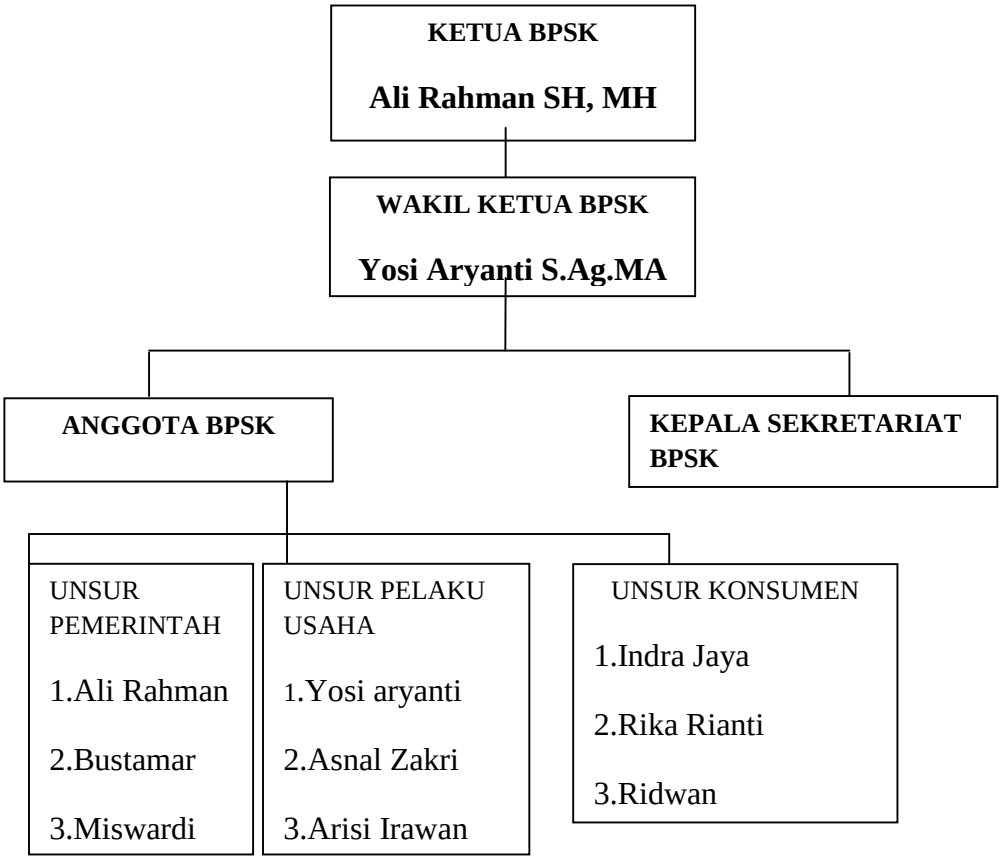
b. Misi

1) Menjamin adanya kepastian hukum dan tidak diskriminatif
2) Mewujudkan konsumen yang mandiri dan bermartabat.
3) Mewujudkan pelaku usaha yang produktif dan berkualitas.
4) Mewujudkan penyelesaian sengketa konsumen secara efektif dan efisien.

3. Struktur Organisasi BPSK kota Bukittinggi[30]

Struktur Organisasi BPSK kota Bukittinggi

Gambar 4.1



Untuk memudahkan prosedur kerja dan pembagian tugas dalam mencapai tujuan sebuah organisasi tau perusahaan yang saling bekerja sama dalam menjalankannya, maka diperlukan suatu struktur organisasi yang akan disesuaikan dengan kebutuhan kerja.

[30]Dokumen BPSK kota bukittinggi

B. Tugas dan Wewenang Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Penyelesaian Sengketa Perbankan Syariah

Tugas dan kewajiban BPSK untuk melayani semua sengketa konsumen dengan model penyelesaian sengketa melalui mediasi, konsiliasi dan arbitrase. Hal ini memperlihatkan bahwa lembaga BPSK ini bukan merupakan suatu model small claims court untuk menyelesaikan sengketa konsumen dengan nilai yang kecil, small claims court merupakan suatu usaha untuk membantu konsumen dalam mendapatkan perlindungan hukum dengan menerapkan asas hukum berperkara dengan murah,cepat sederhana, dan biaya ringan. Adapun tugas dan wewenang BPSK, tercantum dalam undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang UU Perlindungan Konsumen yaitu:

a. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi, arbitrase, atau konsoliasi.
b. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen
c. Pengawasan klausul baku
d. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran undang-undang ini.
e. Menerima pengaduan dari konsumen, lisan atau tertulis, tentang dilanggarnya perlindungan konsumen.
f. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa konsumen
g. Memanggil pelaku usaha pelanggar
h. Menghadirkan saksi, saksi ahli dan/ setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran ini.

i. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan mereka tersebut huruf g apabila tidak mau memenuhi panggilan.
j. Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen atau alat-alat bukti lain guna penyidik atau pemeriksaan.
k. Memutuskandan menetapkan ada tidaknya kerugian konsumen.
l. Memberitahukan keputusan kepada pelaku usaha pelanggaran undang-undang.
m. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha pelanggar undang-undang.[31]

1. Dasar Hukum Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Dasar hukum pembentukan badan penyelesaian sengketa konsumen adalah UU No.8 tahun 1999. Pasal 49 ayat (1) UUPK jo. Pasal 2 kepmenperindag no.350/MPP/Kep/12/2001 mengatur bahwa disetiap kota atau kabupaten harus dibentuk badan penyelesaian sengketa konsumen. BPSK dihadirkan sebagai lembaga yang melindungi kepentingan-kepentingan konsumen dalam bentuk-bentuk yang bersifat sengketa diluar pengadilan. Dalam rangka memenuhi masud pasal 49 ayat 1 UUPK, bentuk beberapa BPSK dibeberapa kota besar di indonesia.

Disamping itu, apabila dilihat dari hubungan antara pelaku usaha/penjual dengan konsumen tidak tertutup kemungkinan timbulnya perselisihan/sengketa

[31]Dokumen BPSK Bukittinggi

konsumen.Selama ini sengketa konsumen diselesaikan melalui gugatan dipengadilan, namun pada keyataannya yang tidak dapat di pungkiri bahwa lembaga pengadilanpun tidak akomodatif untuk menampung sengketa konsumen karena proses perkara yang terlalu lama dan sangat birokratis. Berdasarkan pasal 45 UUPK setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada dilingkungan peradilan umum.

BPSK diresmikan pada tahun 2001, yaitu dengan keluarnya keppres No.90 Tahun 2001 tentang pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada pemerintah kota medan, palembang, jakarta pusat, jakarta barat, bandung, semarang, yogyakarta, surabaya, malang dan makasar. No.18 tahun 2004, pembentukan BPSK di kota kupang, samarinda, suka bumi, bogor, kediri, mataram, palangkaraya, dan pada kabupaten kupang. Terakhir pada tanggal 12 juli 2005 pembentukan BPSK dikota padang, kabupaten tanggerang, dengan keppres No. 18 tahun 2005. BPSK dibentuk oleh pemerintah adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen tetapi bukanlah merupakan bagian dari institusi kekuasaan kehakiman. Pemerintah membentuk BPSK didaerah tingakat II untuk menyelesaikan sengketa konsumen diluar pengadilan, tetapi bukanlah lembaga pengadilan. Meskipun bukan pengadilan tetapi keberadaannya yang lebih penting adalah melakukan pengawasan terhadap pencantuman klasula baku oleh pelaku usaha untuk mendorong kepatuhan pelaku usaha pada UUPK.

Pasal 54 ayat (3) UUPK menyebutkan: putusan BPSK sebagai hasil dari penyelesaian sengketa konsumen secara konsialiasi, mediasi, atau arbitrase bersifat final dan mengikat yang berarti penyelesaian sengketa konsumen dengan pelaku usaha telah selesai dan berakhir dan memaksa sebagai suatu yang harus dijalankan oleh pihak yang diwajibkan.

2. Pengaturan tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen(BPSK)

Peraturan yang mendukung keberadaan BPSK dalam penulisan ini yaitu antara lain:

a. Undang-undang No. 8 teentang perlindungan konsumen
b. Peraturan pemerintah No.57/2001 tentang BPKN
c. Peraturan pemerintah No.58/2001 tentang pembinaan pengawasan penyelenggaraan perlindungan konsumen
d. Peraturan pemerintah No.59/2001 tentang LPKSM
e. Keputusan presiden No.90/tahun 2001 tentang pembentukan badan penyelesaian sengketa konsumen(BPSK)
f. Keputusan menteri perindustrian dan perdagangan No.301MPP/kep/10/2001 tanggal 24 oktober 2001 tentang pengangkatan pemberhentian anggota sekretariat BPSK
g. Keputusan menteri perindustrian dan perdagangang No.302/MPP/10/2001 tanggal 24 oktober 2001 tentang pendaftaran LPKSM

h. Keputusan menteri perindustrian dan perdagangan No.350/MPP/kep/12/2001 tanggal 10 desember 2001 tentang tugas dan wewenang BPSK
i. Surat keputusan menteri perindustrian dan perdagangan No. 605/MPP/kep/8/2002 tanggal 29 agustus 2002 tentang pengangkatan anggota BPSK
j. Keputusan presiden No.108 tahun 2004 tentang pembentukan badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK)
k. Keputusan presiden no.23 tahun 2006 tentang pembentukan badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK).

C. Proses penyelesaian Sengketa yang diselesaikan Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Sengketa-sengketa yang telah masuk ke BPSK, dengan melihat keragaman sengketa-sengketa tersebut dapat dikelompokan sebagai jenis sengketa yang telah ada di BPSK dibukittinggi. Setelah nasabah melengkapi persyaratan untuk menyesuaikan kasusnya di BPSK bukittinggi maka dilakukan lah persidangan. Sidang pertamayaitu konfirmasi dengan memanggil nasabah untuk memastikannya kemudian pemanggilan kepada pelaku usaha, atau pihak bank untuk memastikan juga apakah benar nasabah tersebut dari pihak bank yang bersangkutan dengan melihatkan bukti-bukti yang telah diserahkan diawal pendaftaran perkara. Setelah itu baru lah dipanggil kedua belah pihak antara nasabah dan pihak bank tersebut lalu mereka bisa memilih bentuk seperti apa

yang diinginkan oleh kedua belah pihak tersebut. Apabila ingin berbentuk mediasi,maka diselesaikan secara mediasi, lalu do mulai lah persidangan tersebut. Prosesnya terhitung 21 hari putusan oleh BPSK bukitinggi.

Setelah mengetahui alur dari proses tersebut, maka disitu terliat jelas bahwa hasil dari putusan yang ditetapkan oleh BPSK jauh lebih cepat dan efisien kana waktu yang dilalui lebih cepat dibandingkan dengan pengadilan, dan sangat dihargai dalam semua urusan. Putusan bersifat final dan mengikat, dimana final mempunyai kekuatan hukum tetap dan mengikat sehingga tidak ada banding dan kasasi. Maka dari itu masyarakat lebih memilih untuk penyelesian perkara di kantor BPSK Bukitinggi.

Tanggapan masyarakat yang perkaranya telah diputuskan oleh BPSK bukittinggi, rata-rata masyarakat puas dengan putusan yang telah ditetapkan dan dikeluarkan oleh majelis di BPSK bukittinggi dan hal tersebut di tuangkan dalam akta damai.

D. Betuk-bentuk Penyelesaian Sengketa perbankan Syariah di BPSK kota Bukittinggi

Sebuah sengketa timbul karena adanya pihak yang melanggar perjanjian, hal ini yang menyebabkan terjadinya ketidak rukunan antar kedua belah pihak yang berujung pada penyelesaian sengketa. Padahal didalam islam, penghormatan terhadap perjanjian hukumnya wajib, melihat pengaruhnya yang positif dan peranannya yang besar dalam memelihara perdamaian dan melihat urgensinya dalam mengatasi kemusykilan, menyelesaikan perselisihan dan menciptakan

kerukunan. Salah satu hal yang menjdi penyebab terjadinya sengketa yaitu para pihak yang tidak melaksanakan kewajibannya sebagaimana mestinya atau melaksanakan sesuatu yang bertentangan dengan akad.

Penyelesaian sengketa terkait perbankan syariah, setidaknya sudah diatur dalam tiga peraturan perundang-undangan yaitu undang-undang Nomor 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah, undang-undang No 3 tahun 2006 tentang peradilan agama, serta peraturan Bank Indonesia Nomor 9/19/PBI/2007 tentang pelaksanaan prinsip syariah dalam kegiatan penghimpunan dana dan penyaluran serta pelayanan jasa bank syariah.

Penyelesaian sengketa melalui Non peradilan

Penyelesaian sengketa perbankan syariah di BPSK dapat dilakukan dengan 3 cara, hal ini tergantung pilihan dan kesepakatan para pihak yang bersengketa yaitu:

1. Konsiliasi

Merupakan salah satu alternatif penyelesaian sengketa yang bisa juga ditempuh diluar pengadilan, konsiliasi juga dimungkinkan sebagai elternatif penyelesaian sengketa konsumen berdasarkan undang-undang perlindungan konsumen. Penyelesaian sengketa ini memiliki banyak kesamaan dengan mediasi, dan juga penyerahan pada pihak ketiga untuk memberikan pendapatnya tentang sengketa yang disampaikan oleh para pihak, walaupun demikian, pendapat dari konsiliator tersebut tidak mengikat. Konsiliasi merupakan penyelsaian sengketa konsumen diluar pengadilan dengan perantara BPSK untuk mempertemukan para

pihak yang bersengketa dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak. Majelis dalam menyerahkan sengketa konsumen dengan cara konsiliasi mempunyai tugas:

a. memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan
b. memanggil saksi dan saksi ahli bila diperlukan
c. menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha, perihal peraturan perundang-undangan dibidang perlindungan konsumen.

Tata cara penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi adalah:

1. Majelis menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan, baik mengenai bentuk maupun jumlah ganti rugi
2. Majelis bertindak pasif sebagai konsiliator
3. Majelis menerima hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dan pengeluaran keputusan.

Metode konsiliator ini diatur dalam pasal 5 angka 1 keputusan menteri perindustrian dan perdagangan nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang pelaksanaan tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen. Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi oleh majelis yang bertindak pasif sebagai konsiliator.

2. Mediasi

Mediasi sebagai salah satu alternatif penyelesaian sengketa diluar pengadilan, disamping sudah dikenal dalam perundang-undangan di indonesia,

juga merupakan salah satu pilihan terbaik diantara sistem dan bentuk ADR yang ada. Penyelesaian sengketa melalui proses mediasi, merupakan cara penyelesaian sengketa yang fleksibel dan tidak mengikat serta melibatkan pihak ketiga yang netral, yaitu mediator, yang memudahkan negosiasi para pihak dengan membantu mereka dalam mencapai kompromi/kesepakatan. Jasa yang diberikan mediator tersebut adalah menawarkan dasar-dasar penyelesaian sengketa tapi tidak memberikan putusan atau pendapat terhadap sengketa yang berlansung. Peran mediator sangat terbatas, yaitu pada hakikatnya hanya menolong para pihak untuk mencari jalan keluar dari persengketaan yang mereka hadapi, sehingga hasil penyelesaian dalam bentuk kompromi terletak sepenuhnya pada kesepakatan para pihak, dan kekuatannyaa tidak secara mutlak mengakiri sengketa secara final dan tidak pula mengikat secara mutlak tapi tergantung pada itikad baik untuk memenuhi secara sukarela.

Mediasi merupakan penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan dengan perantara BPSK sebagai penasihat dan penyelesaian diserahkan kepada para pihak. Dalam persidangan dengan cara mediasi, majelis dalam menyelesaikan sengketa dengan cara mediasi yaitu:

l. Memanggila konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa
m. Memanggil saksi dan saksi ahli bila diperlukan
n. Menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa
o. Secara aktif mendamaikan konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa

p. Secara aktif memberikan saran atau anjuran penyelesaian sengketa konsumen sesuai dengan peraturan perundang-undangan dibidang perlindungan konsumen.

Tata cara persidangan sengketa konsumen dengan cara mediasi:

1. Majelis menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan, baik mengenai bentuk maupun jumlah ganti rugi.
2. Majleis bertindak aktif sebagai mediator dengan memberikan nasihat, petunjuk, saran dan upaya lain dalam menyelesaikan sengketa
3. Majelis menerima hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dan mengeluarkan putusan.

Konsiliasi dan mediasi merupakan proses penyelesaian sengketa untuk menyelesaian konflik antara pelaku usaha dan konsumenyang hampir sama atau mirip, perbedaannya hanya terletak pada peran majelis.

3.Arbitrase

Merupakan cara penyelesaian suatu sengketa perdata diluar peradilam umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat oleh para pihak yang bersengketa. Sudah sejak lama dikenal di indonesia bahkan telah dibentuk badan arbitrase nasional indonesia (BANI) sejak 30 november 1977, bedasarkan surat keputusan kamar dagang dan industri (KA-DIN) Nomor. SKEP/152/DPH/1977.

Penyelesaian sengketa melalui peradilan arbitrase ini dapat dilakukan oleh para pihak yang bersengketa, jika pihak tersebut telah mencantumkan klausula arbitrase dalam perjanjian yang menjadi pokok sengketa atau mengadakan

perjanjian arbitrase setelah timbulnya sengketa di antara mereka. Kelebihan penyelesaian sengketa melalui arbitrase ini karena putusannya lansung final dan mempunyaikekuatan hukum tetap dan mengikat para pihak. Putusan arbitrase ini mempunyai kekuatan eksokutorial, sehingga apabila pihak yang kalah tidak memenuhi putusan secara sukarela, maka pihak yang menang dapat meminta eksekusi kepengadilan.

Penyelesaian sengketa melalui peradilan

1.Hukum formil dalam penyelesaian sengketa perbankan syariah

Dalam undang-undang peradilan agama, berkaitan dengan hukum acara pemeriksaan sengketa perbankan syariah yang digunakan oleh lingkungan pengadilan agama tidak diatur secara khusus. Tidak dijumpai satu pasalpun yang mengatur hukum acara, hanya diatur secara umum. Proses pemeriksaan gugatan sengketa penbankan syariah mulai dari pengajuan gugatan, jawaban, replik, duplik, pembuktian dan putusan, semua tunduk pada hukum acara yang berlaku bagi lingkungan peradilan umum.

2.Hukum materil dalam penyelesaian sengketa perbankan syariah

hukum materil tidak saja menyangkut hal-hal yang berhubungan dengan peratutan perundang-undangan, tetapi juga asas-asas, doktrin-doktrin, teori-teori hukum dan kebiasaan dalam kehidupan masyarakat yang sudah dianggap sebagai hukum yang harus dipatuhi.Sebelum undang-undang nomor 7 tahun 1989 tentang peradilan agama mengalami perubahan, menurut abdul manan, hukum materil yang berlaku dilingkungan dilingkungan peradilan agama adalah undang-undang nomor 9 tahun 1975 tentang pelaksanaan undang-undang perkawinan, inpres no 1

tahun 1991 tentang kompilasi hukum islam diindonesia, serta doktrin-doktrin dan teori-teori hukum baik yang tersebut dalam kitab-kitab fiqih maupun dalam kitab-kitab hukum lainnya.

E. Analisis Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Terkait dalam Penyelesaian Sengketa Perbankan Syariah dikota Bukittinggi

1. Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Penyelesaian sebuah perkara atau sengketa dalam kehidupan masyarakat saat ini dalam prakteknya tidak hanya dapat diselesaikan memalui jalur pengadilan tetapi juga dapat diselesaikan diluar jalur pengadilan, salah satu penyelesaian sengketa yang dapat diselesaikan diluar pengadilan adalah sengketa konsumen. Penyelesaian sengketa konsumen dalam perkembangan kehidupan masyarakat dapat diselesaikan oleh suatu badan atau lembaga yang secara hukum telah dibentuk oleh pemerintah berdasarkan keputusan presiden No. 90 Tahun 2001 tentang pembentukan badan penyelesaian sengketa konsumen, selanjutnya disebut dengan BPSK yang merupakan amanat dari undang-undang No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

Pasal 1 butir 11 UUPK menyatakan bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaiakan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. BPSK sebenarnya dibentuk untuk menyelesaikan Kasus-kasus sengleta konsumen yang berskala kecil dan bersifat sederhana. Keberadaan BPSK dapat menjadi bagian dari pemerataan keadilan, terutama bagi konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha/produsen,

karena sengketa antara pelaku konsumen dan pelaku usaha, biasanya nominalnya kecil sehingga tidak mugkin mengajukan sengketanya dipengadilan karena tidak sebanding antara biaya perkara dengan besarnya kerugian yang akan dituntut. Pembentukan BPSK sendiri didasarkan pada adanya kecendrungan masyarakat yang segan untukberacara dipengadilan karena posisi konsumen yang secara sosial dan financial tidak seimbang dengan pelaku usaha. Selain itu ada terdapat lembaga lain yang menangani perkara diantaranya adalah badan arbitrase syariah nasional (BASYARNAS). Penyelesaian sengketa melalui basyarnas dimulai melaluidengan penyerahan secara tertulis oleh pihak yang sepakat untuk menyelesaikan persengketaan melalui basyarnas sesuai peraturan prosedur yang berlaku.

2. Tugas Pokok dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK)terkait penyelesaian sengketa perbankan syariah, sengketa yang diselesaikan badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) kota bukitinggi,bahwa sengketa yang diselesaikan yang berkenaan dengan antara pelaku usaha dan konsumen dalam barang dan jasa. Karakteristik khusus yang ditemui dalam sengketa konsumen antara lain berkaitan dengan ketimpangan daya tawar antara konsumen dan pelaku usaha, dimana pada umumnya konsumen berada dalam posisi yang lebih lemah secara ekonomis, spikologis dan pengetahuannya dibandingkan dengan pelaku usaha yang pada umumnya berbentuk korporasi dan sudah tertata dengan sistematis dari segi management. Diluar hal tersebut, titik pangkal dari sebuah sengketa umumnya berawal dari informasi yang tidak diterima secara benar dan tepat, sehingga

pemahaman mengenai transaksi barang dan atau jasa mejadi berbeda. Hal ini tentu menjadi sangat sederhana dan lebih baik diselesaikan dengan musyawarah. Secara sederhana yang dimaksud dengan sengketa konsumen adalah sengkea atau perselisiahan yang terjadi antara konsumen sebagai pihak yang dirugikan dengan pelaku usaha sebagai pihak yang memproduksi, menjual atau menyediakan barang atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan konsumen.[32]

Sengketa konsumen harus diselesaikan sehingga tercipta hubungan baik antara pelaku usaha dan konsumen, Dimana masing-masing pihak mendapatkan kembali hak-haknya. Penyelesaian sengketa secara hukum ini bertujuan untuk memberi penyelesaian yang dapat menjamin terpenuhinya hak-hak kedua belah pihak yang bersengketa, sehingga rasa keadilan dapat ditegakkan dan hukum dijalankan sebagaimana mestinya. Penyelesaian sengketa konsumen secara baik dapat menciptakan dan menjaga berjalannya kegiatan usaha secara terjamin. Bagi pelaku usaha terciptanya kepastian berusaha dan dipihak konsumen tercapainya pemenuhan kebutuhan konsumen dengan baik. Dengan pelaku usaha dan konsumen yang bentuknya barang/jasa. Banyak masyarakat pelaku usaha dan konsumen dalam aktivitas perdagangannya terjadi praktek-praktek yang merugikan salah satu pihak, karena nya ada badan penyelesaian sengketa konsumen maka mereka mempergunakan kesempatan itu untuk menyelesaiakn masalahnya dengan cara yang benar dan melalui badan yang berwenang dan mempunyai kekuasaan untuk menyelesaikan suatu masalah.

[32]Ali Rahman, *wawancara,kepala BPSK* , 24 juli 2018

Sengketa yang paling banyak diselesaikan bpsk kota bukittinggi Seperti sengketa yang berkaitan dengan pembiayaan diantaranya perbankan dan leasing, memang sengketa yang berkenaan dengan pembiayaan dan bersifat materi menjadi suatu masalah yang sering masyarakat atau nasabah mengadukannya. Tetapi ada juga sengketa yang diselesaikan yang masuk akan ranahnya konsumen seperti sengketa susu kadaluarsa yang didapatkan konsumen dalam membeli suatu prodak susu dan selanjutnya adalah masalah pemasangan kipas mobil yang kadang menyebabkan kerugian bagi sipemilik mobil ketika kipas yang dipasang tidak sesuai dengan harapannya dan kualitasnya.[33]

bahwasannya tidak hanya sengketa perbakan dan leasing saja yang diselesaikan oleh BPSK tetapai ada juga hal yang masuk keranah nya seperti penyelesaian sengketa susu daluarsa dan pemasangan kipas mobil, sehingga konsumen yang bersangkuatan dalam hal ini merasa dirugikan oleh pihak pelaku usaha terhadap produk yang di berikannya kepada konsumen sehingga ke bpsk lah mereka untuk menyelesaiakan perkara tersebut. Tetapi tetap juga sengketa yang paling banyak yang diselesaikan oleh BPSK adalah sengketa perbankan dan leasing karena begitu banyak nasaba dari bank dan leasing yang melaporkan perkaranya ke kantor BPSK bukittinggi.

Selama ini kasus-kasus yang diselesaikan oleh BPSK kota bukittinggi masih dalam persentase kecil atau tergolong sedikit karena dari 17 kasus hanya 3 kasus yang berkaitan dengan perbankan syariah dan yang diselesaikan oleh badan

[33]Ali Rahman, *wawancara,kepala BPSK* , 24 juli 2018

penyelesaian sengketa konsumen BPSK.[34]kasus-kasus yang diselesaikan oleh BPSK kota bukittinggi masih tergolong sedikit, karena kasus yang diselesaikan lebih kurang 17 kasus, baru ada 3 kasus yang berkaitan dengan perbankan syariah, karena memang tidak semua kasus yang diajukan kepada BPSK kota bukittinggi, karena BPSK bukittinggi bukan satu-satunya badan yang bisa menyelesaikan masalah persengketaan tetapi juga ada pengadilan negeri yang bisa menyelesaikan perkara persengketaan, kemudian kalau kita lihat bahwa kasus perbankan syariah yang terdapat 3 kasus yang telah terselesaikan maka kalau kita ambil persentasenya maka baru ada 0,3 % sengketa perbankan syariah yang baru berhasil dilakukan. Jadi belum terlalu banyak nasabah bank yang melaporkan pekaranya kepada BPSK bukittinggi sehingga sampai sekarang hanya 3 kasus yang baru diselesai oleh BPSK terhadapa penyelesaian sengketa perbanka syariah.

Langkah-langkah atau proses penyelesaian sengketa perbankan syariah di BPSK kota bukittinggi. bahwa langkah-langkah yang dilakukanyaitu konsumen datang ke bpsk, lalu menyampaikan kronologis permasalahannya, mengajukan permohonan kepada bpsk, melampirkan bukti-bukti perkara. Permohonan kesekretariat itu dibawa kesidang majelis bpsk dan majelis mempelajari apakah ini kewenangan bpsk atau tidak kalau memang kewenangan bpsk maka ketua bpsk akan menunjuk majelis yang akan menangani kasus tersebut dengan mengeluarkan SK penunjukan majelis dan baru diproses penyelesaiannya.[35]

Proses penyelesaian sengketa perbankan syariah juga memakan waktu yang panjang diantaranya dimulai dari konsumen datang untuk menyampaiakan

[34]Ali Rahman, *wawancara,kepala BPSK* , 24 juli 2018
[35]Ali Rahman, *wawancara,kepala BPSK* , 24 juli 2018

masalahnya dengan lansung menyampaikan kronologisnya beserta bukti-bukti yang dapat dijadikan bukti saat dilakukan sidang majelis baru. Setelahnya dapat mengajukan permohonan dengan melampirkan KTP dan hal-hal lainnya yang dianggap perlu, namun dalam hal permohonan ini setelah kesepakatan membawa permohonan kesidang majelis bpsk dan mempelajari kasus dan bukti-bukti yang didapatkan dan melihat apakah memang kasus ini kewenangan bpsk atau tidak dan jika memang kewenangan bpsk maka ketua bpsk akan menunjuk majelis untuk mengeluarkan sk penunjukan majelis dan baru proses lainnya. Rumit memang prosesnya namun itu adalah sebuah aturan yang ada dibpsk dan menjadi pedoman penanganan sengketa perbankan syariah di bpsk. Tetapi ada juga cara penyelesaian sengketa perbankan syariah dengan melalui cara mediasi perbankan salahs satu alternatif penyelesaian sengketa yang dapat dipilih oleh para pihak yang bersengketa.

Dalam penyelesian sengketa hukum yang dipakai dalam penyelesaian sengketa perbankan syariah, berupa hukum formil dan materil, hukum materil termasuk seperti uu perbankan dan perbankan syariah, uu perlindungan konsumen. Sedangkan hukum formil termasuk ke uu 350.[36]

bahwa hukum yang dipakai dalam penyelesaian sengketa adalah hukum formil dan materil. Hukum formil yaitu hukum yang menunjukan cara mempertahankan atau menjalankan peraturan-peraturan itu dan dalam perselisiahan Maka hukum formil itu menunjukan cara penyelesaian dimuka hakim. Sedangkan hukum materil adalah menerangkan perbuatan-perbuatan apa

[36]Ali Rahman, *wawancara,kepala BPSK* , 24 juli 2018

yang dapat dihukum serta hukum-hukum apa saja yang dapat dijatuhkan. Dalam hukum formil dalam pasal 350 dikatakan bahwa hakim diwajibkan untuk atas inisiatif sendiri maupun karena terdakwa atau pembelanyamengajukan alasan-alasan yang meniadakan pidana sebagai pembelaan mempertimbangkan dan memastikan ada atau tidak nya alasan serta memutuskan apakah alasan tersebut benar dan sepatutnya membebaskan terdakwa. Dan dalam hukum materil diantaranya memuat undang-undang perbankan dalam uu no 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah dan uu no 8 tahun 1999 mengenai perlindungan konsumen. Dua bentuk hukum ini dipakai di bpsk dan menjadikan rujukan bagi bpsk dalam menangani kasus-kasus dan sengketa yang terjadi.Hukum acara (formil) yang berlaku dipengadilan agama untuk mengadili sengketa ekonomi syariah dalah hukum yang acara yang berlaku dan digunakan pada lingkungan peradilan umum. Ketentuan ini sesuai dengan ketentuan pasal 54 undang-undang nomor 7 tahun 1989 jo. Undang-undang nomor 3 tahun 2006.

3. Kendala yang Dihadapi Dalam Penyelesaian sengketa konsumen

Hambatan atau kendala yang dihadapi badan penyelesaian sengketa konsumen adalah masalah aturan. Karena aturan masih belum ada kepastian atau tidak antara otoritas jasa keuangan (OJK) dengan bpsk. Disatu sisi OJK bisa memberikan rekomendasi, mungkin tidak menyelesaikan persoalan yang terjadi antara nasabah dengan/ konsumen dengan pelaku usaha pihak bank, akan tetapi kalau bpsk diselesaikan lansung dengan cara mediasi, ada kesepakatan dan dituangakan didalam akta kesepakatan.[37] dapat dilihat bahwa hambatan dan

[37]Ali Rahman, *wawancara,kepala BPSK* , 24 juli 2018

masalah dalam menyelesaikan sengketa konsumen perbankan syariah di kota bukittinggi yang menjadi inti permasalahannya yaitu aturan. Aturan yang dimasud adalah belum adanya kepastian hukum antara otoritas jasa keuangan (OJK) bisa memberikan rekomendasi persoalan ini membuat integritas antara OJK dengan BPSK belum padu. Namun kalu diantara keduanya yang saling memberikan suatu support yang berkesinambungan makan BPSK dan OJK pin masih memiliki batas yang membuat mereka bisa menangangi kasus perbankan di kota bukittinggi. Perlu transpantasi diantara keduanya baru permasalahan atau sengketa keuangan dapat diselesaikan dengan adanya kepastian diantara keduanya.

Dalam proses penyelesaian sengketa gagal, apakah masih bisa dilakukan penyelesaian sengketa kembali. masih boleh, apabila kedua belah pihak sudah tenang dan boleh kembali lagi dengan kesepakatan ingin berdamai. Dan dilanjutkan lagi proses penyelesaian sengketanya.[38]ketika terjadi kegagalan dalam proses sengketa maka itu tidak hanya sampai disana saja persoalannya namun ketika kedua belah pihak mempunyai ikhtikad baik dan ingin bertemu kembali kepada jalan perdamian antara kedua belah pihak, tetapi ketika kedua belah pihak tidak melihatkan iktikad baik maka bpsk juga tidak memaksa kedua belah pihak, karena tugas utama dari BPSK tadi adalah menyelesaikan perkara antara kedua belah pihak, tentu juga konsumen harus memahami konsep atau aturan dari BPSK tersebut. Namun alangkah baiknya ketika permohonan sudah masuk kedalam majlis BPSK maka lebih baik menyelesaikan masalah itu sampai selesai.

[38]Ali Rahman, *wawancara,kepala BPSK* , 24 juli 2018

Langkah-langkah atau alur proses penyelesaian sengketa perbankan syariah diBPSK kota bukittinggi. proses atau langkah-langkah yang harus dilakukan adalah terlebih dahulu adalah mengkomfirmasi kepada konsumen dan kepada pelaku usaha dipertemukan dengan cara-cara yang telah disepakati antara kedua belah pihak, ketiak dipertemukan andil utama adalah terletak pada BPSK karena ketika kedua belah pihak pasti ngotot dengan kebenaran yang masing-masing. Maka BPSK sebagai badan yang punya kekuasaan dan cara-cara yang sesuai dengan undang-undang harus menjalankan tugasnya. BPSK harus bersifat adil,arif dan bijaksana melihat suatu perkara tersebut. Yang diperlukan adalah ketegasan dan cara pandang yang tajam bagi BPSK karena setiap perkara itu memiliki konteks masing-masing dan caranya masing-masing ketika langkah-langkah ini telah dijalankan maka itu lah yang dinamakan tahapan dari penyelesaian sengketa pada BPSK kota bukitinggi

kasus perbankan syariah yg telah diselesaikan hanya tiga kasus.[39] Baru sedikit kasus-kasus sengketa yang berkaitan dengan perbankan syariah. Dalam artian dikota bukitinggi belum terlalu banyak perbankan syariah yang mempunyai masalah dengan para nasabahnya kalu dilihat dalam segi angka memang baru terdapat 3 kasus, namun artinya sengketa itu memang sudah ada di kota bukittinggi dan kita tahu bahwa selain BPSK juga terdapat lembaga lain yang menangani kasus ini di antaranya basyarnas dan pengadilan tinggi negeri, lembaga ini juga memiliki kewenangan untuk menyelesaikan masalah persengketaan sebagaimana yang dilakukan BPSK. Namun demikian kita juga

[39]Ali Rahman, *wawancara,kepala BPSK* , 24 juli 2018

patut apresiasi kepada BPSK kota bukittingi karena memang konteksnya perbankan syariah memang masih sedikit kasus atau sengketa yang ditemukan namun kalau dilihat dalam sudut pandang keseluruhan maka sudah banyak BPSK menyelesaikan sengketa-sengketa di kota bukittinggi.

Dalam hasil wawancara yang dilakukan bahwasannya narasumber menerangan bahwa dia ingin kalau BPSK dipertegas regulasinya karena selama ini mengenai regulasinya BPSK belum diperjelas karena rata-rata nasabah perbankan syariah memang melakukan pengaduan pada BPSK kota bukitinggi kemudian bapak Ali Rahman berkeinginan kalau perguruan tinggi menjadi salah satu institusi yang bisa memediasi masalah-masalah yang berkenaan dengan syariah, asuransi syariah dan perbankan terutama seperti IAIN Bukittinggi terutama fakultas FEBI untuk menambah pengalaman atau wawasan bagi mahasiswa. Memang seharusnya masalah regulasi harus seepatnya diperjelas karena melihat pertumbuhan dari perbankan syariah yang sudah mulai meningkat, artinya kalau tidak secepatnya diperjelas regulasi maka akan membuat BPSK terbatas penanganannya dan juga belum bisa bekerja sama dengan instansi lainnya ini harapan yang disampaikan oleh ketua BPSK kobukittinggi dan sebagai mahasiswa IAIN BUKITTINGGI kita harus mendukung agar regulasi BPSK diperjelas.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

BPSK adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku konsumen dengan pelaku usaha, dibentuk oleh pemerintah daerah untuk menyelesaikan sengketa konsumen diluar pengadilan, putusan BPSK bersifat final dan mengikat. Peran badan penyelesaian sengketa konsumen(BPSK) sejauh ini memberikan peran kepada BPSK kota bukittinggi selain melindungi konsumen dengan memberikan bantuan hukum penyelesaian sengketa kepada konsumen yang bersengketa dengan pelaku usaha/bank. peran tersebut berupa perlindungan terhadap pelaku usaha/bank dari ithikad tidak baik konsumen/nasabah yang mengadukan sengeketa perbankan syariah kepada BPSK. Peran BPSK kota bukittinggi tersebut dilaksanakan dengan memberikan hak-hak kepada pelaku usaha yang di atur dalam UU No.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

Maka dari penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa sejatinya BPSK kota bukittinggi belum cukup optimal dalam menangani sengketa-sengketa atau kasus perbankan syariah namun, kota bukittinggi belum terlalu banyak sengketa perbankan syariah mempunyai masalah dengan para nasabahnya yang diselesaikan melalui BPSK kota bukittinggi. Maka dari itu penulis dapat menyimpulakan bahwa BPSK Kota Bukittinggi belum cukup optimal dalam menangani sengketa penyelesaian konsumen perbankan syariah.

B. Saran

Bagi BPSK kota Bukittinggi, agar BPSK kota bukittinggi lebih memperlihatkan lagi keberadaannya dikota bukittinggi, karena masih banyak konsumen dan pelaku usaha yang belum mengetahui keberadaannya dikota bukittinggi dan BPSK bukittinggi harus mampu memperlihatkan kepercayaan bagi konsumen dan pelaku usaha sehingga lembaga ini nantinya bisa semakin besar dan memperlihatkan kemampuannya, dan membantu masyarakat dalam memberi pengetahuan tentang barang dan jasa yang baik untuk dipakai,digunakan maupun dikonsumsi.

Sedangkan dalam segi penyelesaian sengketa di BPSK tersebut sudah mendapatkan nilai positif terhadap nasabah atau masyarakat yang melakukan penyelesaian sengketa di BPSK karena yang bersengketa merasa puas terhadapat putusan yang telah ditetapkan dan dikeluarkan oleh majelis di BPSK Bukittinggi, dan proses penyelesaiannyan terhitung 21 hari dibandingkan dengan proses penyelesaian sengketa malalui pengadilan agam yang memakan waktu cukup lama.

KEPUSTAKAAN

Az Nasution. 2007. *Hukum Perlindungan Konsumen Sebagai Pengantar*.jakarta diadit media.

Emzir. 2012. *metode Penelitian kuantitatif analisis data*. Jakarta: Raja Grafindo Persada

John m.echos dan hasan sadily. 1996. *Kamus inggris indonesia dan indonesia inggris.* Jakarta: Gramedia

Kamus Besar Bahasa Indonesia. 2003, Balai Pustaka.Kementrian Agama RI. 2012, Al-Quran dan Terjemahanya Bandung: PT. Syamil Qur'an.

Khotibul Umam. 2016,*Dasar-Dasar Dinamika Perkembangan Di Indonesia* Jakarta:PT Grafindo Persada.

Muhammad teguh.2010 *Metodologi penelitian teori dan aplikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Peter Salim dan Yenny Salim, 2002, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Kontemporer*, Jakarta: Modern English Press.

Rachmadi Usman. 2012, *Aspek Hukum Perbankan Syariah di Indonesia*, Bandung:Sinar Grafika.

Sugiyono. 2011, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan L&D*, Bandung : Alfabeta.

Sutan Remy Sjahdeini. 2007, *Perbankan Islam*, Jakarta: PT Pustaka Utama Grafiti.

Susanti Adinugroho. 2008,*Proses Penyelesaan Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara dan Implementasinya*, Jakarta:Kencana.

Sudikno merto kusumo. 2001. *Penemuan Hukum*. Yogyakarta: liberty

Suyud margon. 2004. *Adr dan Arbitrase Proses Pelembagaan dan Haspek Hukum*. Bogor: Ghalia Indonesia

Toni wijaya. 2013. *Metodologi penelitian ekonomi dan bisnis.* Yoqyakarta: Graha Ilmu

Undang-Undang No 8 Tahun 1999

Yusna Zaidah. 2015, *Penyelesaian Sengketa Melalui Peradilan Dan ArbitraseDiIndonesia* Yogyakarta:Aswajah Pressindo.

Zulham. 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta:Kencana Prenada Media Group.

Jurnal: Devide Sovia Hadi. 2014. *Penyelesaian Sengketa Bisnis Melalui Jalur Nonlitigasi dilembaga Ombudsman Swasta*. Yoqyakarta: Universitas Islam Indonesia

Jurnal: Khaira. 2015. Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan. Makasar: Universitas Hasanuddin Makassar.

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BUKITTINGGI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Kampus II : Jalan Gurun Aur Kubang Putih Kab.Agam - Sumatera Barat - Telepon / Fax : (0752) 22875
Website : www.febi.iainbukittinggi.ac.id | e-mail : febi@iainbukittinggi.ac.id

Nomor : B-1966/In.26.3/PP.07/06/2018 06 Juni 2018

Lamp. : -
Hal : **Mohon Izin Penelitian**

Yth. Kepala Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)
Kota Bukittinggi

Dengan hormat, dalam rangka mengumpulkan data untuk penyusunan Proposal Skripsi bagi mahasiswa Jurusan S1 Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi, kami harapkan bapak/ibu untuk dapat kiranya memberi kesempatan penelitian kepada saudara :

Nama	:	**RIRIS OKTAVIANI**
NIM	:	**3314.124**
Fakultas	:	Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)
Jurusan	:	S1 Perbankan Syariah
Semester	:	VIII (Delapan)
Lokasi Penelitian	:	Kantor BPSK Jln: Perwira No.184 Belakang Balok Bukittinggi
Judul Skripsi	:	***Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Penyelesaian Sengketa Perbankan Syariah di Kota Bukittinggi***
Waktu	:	07 Juni 2018 S/d 07 Juli 2018

Demikian surat permohonan ini kami buat, atas bantuan yang bapak/ibu berikan kami ucapkan terima kasih.

Dekan

H. Harlandi, SE, M.Si
NIP. 19621110 199903 1 001

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BUKITTINGGI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Kampus II : Jalan Gurun Aur Kubang Putih Kab.Agam - Sumatera Barat - Telepon / Fax : (0752) 22875
Website : www.febi.iainbukittinggi.ac.id | e-mail : febi@iainbukittinggi.ac.id

Nomor : B-1966/In.26.3/PP.07/06/2018 06 Juni 2018

Lamp. : -
Hal : **Mohon Izin Penelitian**

Yth. Kepala Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)
Kota Bukittinggi

Dengan hormat, dalam rangka mengumpulkan data untuk penyusunan Proposal Skripsi bagi mahasiswa Jurusan S1 Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi, kami harapkan bapak/ibu untuk dapat kiranya memberi kesempatan penelitian kepada saudara :

Nama	:	**RIRIS OKTAVIANI**
NIM	:	**3314.124**
Fakultas	:	Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)
Jurusan	:	S1 Perbankan Syariah
Semester	:	VIII (Delapan)
Lokasi Penelitian	:	Kantor BPSK Jln: Perwira No.184 Belakang Balok Bukittinggi
Judul Skripsi	:	***Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Penyelesaian Sengketa Perbankan Syariah di Kota Bukittinggi***
Waktu	:	07 Juni 2018 S/d 07 Juli 2018

Demikian surat permohonan ini kami buat, atas bantuan yang bapak/ibu berikan kami ucapkan terima kasih.

Dekan

H. Harlandi, SE., M.Si
NIP. 19621110 199903 1 001

BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK)
KOTA BUKITTINGGI

Alamat : Jl. Prof. Hazairin No. 2 Bukittinggi

SURAT KETERANGAN
Nomor : 18/BPSK-BKT/VIII/2018

Yang Bertandatangan dibawah ini

Nama : Ali Rahman, SH.MH

Jabatan : Ketua BPSK Kota Bukittinggi

Alamat : Jl. Prof Hazairin No 2 Bukittinggi

Dengan ini menerangkan bahwa

Nama : Riris Oktaviani

NIM : 3314.124

Program Studi : Perbankan Syariah S1 IAIN Bukittinggi

Yang bersangkutan benar telah melaksanakan penelitian di Kantor Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Bukittinggi terhitung mulai tanggal 07 Juni s/d 31 Juli 2018

Demikian surat keterangan penelitian ini dibuat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen
Kota Bukittinggi

ALI RAHMAN, SH.MH

Pedoman Wawancara

Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Dalam Penyelesaian Sengketa Perbankan Syariah Di Kota Bukittinggi

Untuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Kota Bukittinggi

1. Sengketa apa saja yang diselesaikan badan penyelesaian sengketa konsumen kota bukittinggi?
2. Sengketa apa saja yang paling banyak diselesaikan BPSK bukitinggi?
3. Dari sekian banyak perkara yang diselesaikan BPSK berapa persenkah bpsk bukittinggi menyelesaikan sengketa perbankan syariah?
4. Bagaimana langkah-langkah atau proses penyelesaian sengketa perbankan syariah di bpsk kota bukittinggi?
5. apa saja hukum yang dipakai dalam penyelesian sengketa perbankan syariah?
6. Apa saja hambatan atau kendala yang dihadapi badan penyelesaian sengketa konsumen kota bukittinggi dalam menangani kasus perbankan syariah?
7. Ketika dalam proses penyelesaian sengketa gagal, apakah masih bisa dilakukan penyelesaian sengketa kembali?
8. Bagaimana langkah-langkah atau alur proses penyelesaian sengketa perbankan syariah di BPSK kota bukittinggi?
9. Sudah berapa banyak badan penyelasaian sengketa konsumen (BPSK) kota bukittinggi menangani kasus sengketa perbankan syariah?
10. Apa harapan yang ingin bapak/ibuk sampaikan demi kemajuan BPSK dikota bukittinggi?

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
BUKITTINGGI
Kampus I : Jalan Panjaitan Garegeh Bukittinggi - Kampus II : Jalan Gurun Aur Kubang Putih Kabupaten Agam - Sumatera Barat - Telepon / Fax : (0752) 22875
Website : www.iainbukittinggi.ac.id | email : info@iainbukittinggi.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS TUNGGAKAN UANG KULIAH

Bendahara Penerimaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa di bawah ini:

Nama	:	**RIRIS OKTAVIANI**
NIM	:	**3314124**
Fakultas	:	Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi	:	S1 Perbankan Syariah

Telah memenuhi persyaratan untuk mendaftar Wisuda Semester Genap TA 2018/2019 dan dinyatakan **BEBAS** tunggakan uang kuliah.

Bukittinggi, 27 Juli 2018
Bendahara Penerimaan

Herlinda Nifia, SE, MM
NIP. 19811102201101200 7

SURAT KEPUTUSAN REKTOR INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BUKITTINGGI
Nomor : 107.97/In.26/PP.00.9/04/2018

Tentang

Penunjukan Dosen Pembimbing Skripsi Mahasiswa Program Studi Perbankan Syari'ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi

REKTOR IAIN BUKITTINGGI

Membaca : Surat Permohonan Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bukittinggi an. **Riris Oktaviani** NIM. **3314.124** tanggal 04 April 2018, Perihal Permohonan Pengesahan Judul dan Penunjukkan Pembimbing Skripsi.

Menimbang :
a. bahwa untuk lebih terarah dan terkoordinirnya penulisan skripsi mahasiswa IAIN Bukittinggi, maka perlu ada Pembimbing.
b. bahwa nama-nama yang tersebut dibawah ini, dipandang cakap dan mampu untuk diangkat sebagai Pembimbing I dan Pembimbing II.

Mengingat :
1 Undang-undang No.20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2 Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 1999, tentang Pendidikan Tinggi;
3 Keputusan Presiden Nomor 181 Tahun 2014, tentang Perubahan STAIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi menjadi IAIN Bukittinggi.
4 Keputusan Menteri Agama RI. Nomor 492 Tahun 2003, tentang Pemberian Kuasa dan Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan dan Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil (PNS) dilingkungan Departemen Agama.
5 Keputusan Menteri Agama RI No.12 Tahun 2015, tentang Organisasi dan Tata Kerja IAIN Bukittinggi

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

Pertama : Menyetujui Outlines, Daftar Kepustakaan bagi skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul " **Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Penyelesaian Sengketa Perbankan Syari'ah Di kota Bukittinggi"**

Kedua : Menunjuk saudara-saudara :

A	Nama	:	**Ali Rahman, SH, MH**
	NIP	:	197112261999031002
	Pangkat/Gol.Ruang	:	Pembina /IV/a/ Lektor Kepala
	Bidang Keahlian Pokok	:	Ilmu Hukum
	Memberi Mata Kuliah	:	Ilmu Hukum
	Untuk Tugas	:	Pembimbing I
B	Nama	:	**Yefri Joni, S.Ag, MA**
	NIP	:	197602062003121004
	Pangkat/Gol.Ruang	:	Penata Muda Tk. I/III/b/ Asisten Ahli
	Bidang Keahlian Pokok	:	Ekonomi Islam
	Memberi Mata Kuliah	:	Ekonomi Islam
	Untuk Tugas	:	Pembimbing II

Ketiga : Masa penulisan skripsi minimal selama 4 (empat) bulan sejak SK Pembimbing dikeluarkan.

Keempat : Apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bukittinggi
Pada Tanggal : 5 April 2018
Rektor,

RIDHA AHIDA

Tembusan :
1. Masing-masing Pembimbing;
2. Mahasiswa yang bersangkutan;

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama	:	**RIRIS OKTAVIANI**
Nim	:	3314.124
Tempat / Tanggal Lahir	:	Bancah Taleh / 10 - 10 - 1996
Anak ke	:	2 dari 6 bersaudara
Anak dari	:	Ayah : Atarudin Ibu : Delmawarni
Alamat	:	Bancah Taleh jorong 1 Garagahan, Kec. Lubuk Basung Kab. Agam

Pendidikan :

1. SD Negeri 29 Bancah Taleh, Kecamatan Lubuk Basung tamat tahun 2008.
2. SMP N 3 Lubuk Basung, Kecamatan Lubuk Basung Kab.Agam tamat tahun 2011.
3. SMA N 2 Lubuk Basung, Kecamatan lubuk basung kab. Agam tamat tahun 2014.
4. IAIN Bukittinggi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam tamat tahun 2018.

Pengalaman Organisasi :

1. Anggota Kelompok Studi Ekonomi Islam (KSEI) Al-Irsyad IAIN Bukittinggi periode 2014-2015
2. Pengurus Kelompok Studi Ekonomi Islam (KSEI) Al-Irsyad IAIN Bukittinggi periode 2015-2016