

Penyelesaian Sengketa Konsumen Jasa Kredit Motor Prespektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Hukum Perjanjian Syariah

Sayidah Aminatuzzuhriyah
UIN Maulana Malik Ibrahim Malang
azsyyidah@gmail.com

Abstrak

Konsumen dan pelaku usaha memiliki hak secara sukarela dalam memilih penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur luar pengadilan atau pengadilan tanpa adanya keterpaksaan. Penyelesaian sengketa melalui jalur luar pengadilan dalam sengketa konsumen dapat dilakukan dengan cara damai atau melalui Lembaga Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Penelitian ini berfokus pada kajian Penyelesaian Sengketa Konsumen Jasa Kredit Motor Prespektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Hukum Ekonomi Syariah yang ada di BPSK Kota Malang. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum empiris dengan pendekatan yuridis sosiologis. Penelitian ini mendapatkan data primer dari wawancara dan analisis data putusan dari pihak Lembaga BPSK. Hasil penelitian menunjukkan bahwa para pihak rata-rata memilih jalur penyelesaian sengketa melalui Mediasi dan Arbitrase. Terdapat tiga sengketa yang sering diadakan kepada BPSK yaitu (1) konsumen sudah melunasi pinjaman namun belum melunasi denda yang mengakibatkan BPKB sepeda tidak dapat di turunkan; (2) konsumen menjual unit motor kepada pihak lain dengan mengalihkan pembayaran angsuran kepada pihak kedua tanpa memberikan informasi kepada pihak perusahaan pembiayaan (*leasing*); dan (3) konsumen terlambat membayar angsuran setiap bulannya kepada pihak *leasing* yang mengakibatkan motor ditarik paksa oleh pihak *leasing*. Sengketa yang dilaporkan kepada BPSK belum sesuai dengan Akad Murabahah terhadap perjanjian yang dilakukan oleh kedua pihak.

Kata kunci: Penyelesaian Sengketa; Kredit Motor; BPSK.

Pendahuluan

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disebut UUPK terbentuk dengan dilatarbelakangi adanya pembangunan nasional yang ditujukan untuk mewujudkan suatu masyarakat adil dan makmur yang tersebar dalam era demokrasi ekonomi berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Di dalam pembangunan perekonomian nasional di era globalisasi harus dapat mendukung berkembangnya dunia usaha sehingga dapat menghasilkan beraneka ragam barang dan/atau jasa yang diperoleh dari hasil perdagangan tanpa mengakibatkan kerugian bagi konsumen. Dengan semakin luasnya pasar nasional sebagai akibat dari proses globalisasi ekonomi harus tetap

menjamin peningkatan kemakmuran masyarakat serta kepastian atas jumlah, mutu, dan keamanan barang dan/atau jasa yang diperoleh di pasar. Untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran pengetahuan, kemampuan, kemandirian, dan kepedulian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuhkan sikap tanggungjawab.¹

Perlindungan Konsumen yang ada sejak tahun 1999 hingga saat ini belum banyak diketahui oleh masyarakat, terlebih yang mengatur mengenai hak dan kewajiban konsumen. Dalam pasal 4 UUPK dijelaskan tentang hak bagi konsumen, pada pasal 4 huruf e berbunyi, “hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut” dan pada pasal 6 yang menjelaskan tentang hak pelaku usaha, pada huruf c berbunyi, “hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen”. Kedua hak ini yang melatarbelakangi penelitian ini, terutama pada upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen.²

Sengketa konsumen timbul disebabkan adanya pelanggaran hak-hak konsumen. Pasal 45 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa “setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui Lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum”. Lembaga yang di maksudkan dalam pasal ini adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang selanjutnya disebut BPSK.

BPSK adalah salah satu Lembaga yang didirikan untuk menyelesaikan kasus-kasus sengketa konsumen yang berskala kecil dan bersifat sederhana. Dengan adanya BPSK memudahkan bagi para konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha karena sengketa yang dialami nominalnya berskala kecil. Lembaga BPSK juga terdapat di beberapa kota di setiap provinsi, salah satunya terdapat di Kota Malang.³

Salah satu kasus yang menjadi fokus penelitian ini adalah pengambilan paksa satu unit mobil avanza yang merupakan barang kredit yang mana pihak konsumen menunggak pembayaran kepada pihak *leasing*. Proses pengambilan paksa ini mengakibatkan pengadangan mobil dan pemberian formulir secara sepihak untuk ditandatangani. Pengadangan tersebut terjadi ketika mobil dalam keadaan disewa oleh orang lain dan di tengah perjalanan mobil diberhentikan secara paksa oleh orang pihak. Kejadian ini disikapi positif oleh konsumen dengan beritikad baik untuk membayar tunggakan angsuran dan melaporkan kejadian tersebut ke pihak pusat. Pihak pusat mengarahkan untuk datang ke kantor yang ada di Malang. Akan tetapi, sikap positif

¹ Hesti Dwi Atuti, “kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK),” *Mimbar Justitia*, no. 2(2015) 574 <https://media.neliti.com/media/publications/178373-ID-kendala-penyelesaian-sengketa-konsumen-m.pdf>

² Rifki Putra Perdana, Fuad, Said Munawar, “implemetasi Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Yogyakarta” *Widya Prata Hukum*, no. 2(2021) 2 <https://doi.org/10.37631/widyapranata.v3i2.433/>.

³ Kurniawan, “penyelesaian sengketa konsumen melalui badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) di Indonesia (Kajian Yuridis terhadap permasalahan dan kendala-kendala BPSK),” *Hukum dan Pembangunan*, No.3(Juli-September 2011): 334. <http://dx.doi.org/10.21143/jhp.vol41.no3.252/>

konsumen yang akan melunasi tersebut malah di tolak oleh pihak *finance*. Dengan latar belakang kasus tersebut, konsumen membawa kasus ke lembaga BPSK Malang untuk membantu pengambilan mobil.

Tindakan yang dilakukan oleh lembaga *finance* dalam melakukan penyitaan tanpa disertai akad tebus bersama adalah sebuah langkah yang tidak adil (*dhalim*) dan sama dengan telah memakan harta pihak lain secara batil. Ketidakadilan ini yang menyebabkan sebuah lembaga *finance* bisa jatuh dalam akad ijarah fasidah (sewa jasa yang rusak) yang baik disadari atau tidak, telah dilakukan oleh lembaga *Finance*⁴.

Ada beberapa permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini terkait dengan kasus yang dibahas di atas, terutama mengenai prosedur BPSK dalam menerima dan menyelesaikan suatu sengketa perlindungan konsumen terkait dengan jasa kredit motor. Berdasarkan urgensi pembahasan, latar belakang permasalahan di jurnal ini dengan judul Penyelesaian Sengketa Konsumen Jasa Kredit Motor Prespektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dan Hukum Perjanjian Syariah yang relevan dengan problematika yang ada pada penyelesaian sengketa di Lembaga BPSK, hal ini dipilih sebagai fokus penelitain.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam artikel ini adalah metode penelitian lapangan (*Field research*) atau biasa dikenal dengan istilah penelitian hukum empiris. Penelitian ini masuk kedalam penelitian empiris karena mengkaji dan menganalisis penerapan hukum di masyarakat. Tujuannya untuk menemukan fakta dan data di lapangan, mengidentifikasi hasil penelitian, kemudian memecahkan masalah sesuai dengan kebutuhan, dan mengumpulkan data dengan memasukan hasil data oleh peneliti.⁵ Pendekatan yang digunakan dalam penelitian adalah yuridis sosiologis. Pendekatan yuridis sosiologis ialah mengidentifikasi hukum fungsional dalam sistem kehidupan nyata.⁶ Sumber data yang diperoleh dari artikel ini meliputi sumber data primer, dan sumber data sekunder. Adapun sumber data primer yang digunakan dalam artikel ini diperoleh langsung dengan mewawancarai dan analisis data putusan dari pihak Lembaga BPSK. Sumber data sekunder diperoleh dari studi kepustakaan dengan menggunakan bahan-bahan seperti buku-buku, karya tulisan ilmiah, jurnal dan peraturan perundang-undangan. Metode pengumpulan data pada artikel ini menggunakan wawancara dan dokumentasi. Dalam pengolahan data artikel ini menggunakan metode editing, klasifikasi, verifikasi, analisis data dan kemudian yang terakhir menarik kesimpulan.

⁴ Muhammad Syamsudin, "Hukum Kredit Motor di Lembaga Leasing, Denda Keterlambatan, dan Penyitaan Barang," *Nuonline*, 26 juli 2020, diakses 14 April 2021, <https://islam.nu.or.id/post/read/121821/hukum-kredit-motor-di-lembaga-leasing--denda-keterlambatan--dan-penyitaan-barang>

⁵ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: UI Press, 2010), 42.

⁶ Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, (Depok: Raja Grafindo, 2018), 133

Hasil dan Pembahasan

Penyelesaian Sengketa Konsumen Jasa Kredit Motor Prespektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus BPSK Kota Malang)

Perkembangan penyelesaian sengketa beberapa tahun terakhir ini sepertinya tidak hanya terjadi pada masyarakat yang sedang berkembang, tetapi terjadi juga pada kehidupan masyarakat yang sudah maju atau modern. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan tampaknya kurang memperoleh kepercayaan yang penuh dari masyarakat, dan orang mulai mencari berbagai alternative penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Konsumen dan pelaku usaha memiliki hak dan kewajiban yang harus ditaati dalam melakukan proses atau transaksi perdagangan. Apabila salah satu hak dan kewajiban yang dimiliki konsumen dan pelaku usaha ada yang terabaikan, maka tidak menutup kemungkinan akan terjadi sengketa. Salah satu hak konsumen yang terdapat pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 4 huruf e adalah “hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut” dan pasal 6 huruf c adalah “hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen”.⁷

Sengketa dalam hukum perlindungan konsumen dapat disebut dengan sengketa konsumen. Pengertian sengketa konsumen menurut Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan dengan Surat Keputusan Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 adalah “Sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang atau memanfaatkan jasa”. Bentuk sengketa konsumen dapat berasal dari bidang industry periklanan, perlindungan konsumen, usaha pelayanan umum, bidang hukum acara, Lembaga hukum acara, dan globalisasi.

Penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan melalui jalur luar pengadilan dan pengadilan umum. Hal tersebut sesuai dengan ketentuan Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi “Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa”. Konsumen dan pelaku usaha memiliki hak secara sukarela dalam memilih penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur luar pengadilan atau pengadilan tanpa adanya keterpaksaan. Penyelesaian sengketa melalui jalur luar pengadilan dalam sengketa konsumen dapat dilakukan dengan cara damai atau melalui Lembaga BPSK, sedangkan melalui jalur pengadilan dapat dilakukan dengan cara mengajukan gugatan ke pengadilan umum.⁸

⁷ Kurniawan, “penyelesaian sengketa konsumen melalui badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) di Indonesia (Kajian Yuridis terhadap permasalahan dan kendala-kendala BPSK),” *Hukum dan Pembangunan*, No.3(2011), 334. <http://dx.doi.org/10.21143/jhp.vol41.no3.252/>

⁸ Dahlia, “peran BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen dalam prespektif Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen,” *Ilmu Hukum*, (2014), 86 <https://media.neliti.com/media/publications/43285-ID-peran-bpsk-sebagai-lembaga-penyelesaian-sengketa-konsumen-dalam-perspektif-undan.pdf>

Penyelesaian secara damai merupakan penyelesaian sengketa yang dinilai efektif dalam menangani permasalahan konsumen. Karena dalam proses ini tidak memerlukan banyak pihak dalam penyelesaiannya. Hanya memerlukan kedua belah pihak yang bersangkutan dan memulai dengan cara berdiskusi mengenai sengketa yang akan diselesaikan. Cara ini terkadang masih belum bisa menyelesaikan permasalahan sengketa konsumen, yang pada akhirnya konsumen lebih memilih menyelesaikan melalui Lembaga BPSK.

Pasal 15 Ayat (1) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK menyebutkan beberapa tahapan dalam proses penyelesaian sengketa kepada BPSK. Konsumen yang merasa hak-haknya telah dirugikan dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa konsumen ke Sekretariat BPSK baik secara tertulis maupun lisan melalui Sekretariat BPSK.

Tahapan ini pihak pemohon wajib mengisi formulir pengaduan, formulir pengaduan telah disediakan disekretariat BPSK. Pihak konsumen harus melengkapi formulir pengaduan yang telah disediakan di BPSK. Karena formulir ini digunakan sebagai syarat pengajuan penyelesaian sengketa konsumen. Selain dengan mengisi formulir pengaduan, konsumen juga harus melampirkan berkas-berkas atau dokumen yang mendukung pengaduannya. Kemudian diserahkan pada sekretariat BPSK. Surat permohonan dapat diajukan secara tertulis maupun lisan. Secara tertulis maksudnya konsumen sebagai pihak pemohon menyerahkan permohonan dalam bentuk tulisan yang disertai dengan penjelasan mengenai sengketa yang akan diajukan. Melalui cara lisan maksudnya konsumen secara langsung menyampaikan permohonan penyelesaian sengketa konsumen yang akan diajukan kepada Sekretariat BPSK, maka sekretariat BPSK akan mencatat permohonan dalam sebuah formulir yang disediakan secara khusus, dibubuhi tanggal dan nomor registrasi. Pengaduan pun dilakukan secara langsung, dalam artian pihak pemohon harus datang secara langsung ke kantor BPSK.⁹

Pasal 16 Kepmenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 telah menjelaskan mengenai prasyarat pengajuan permohonan penyelesaian sengketa konsumen, yang menyebutkan bahwa “Permohonan penyelesaian sengketa konsumen secara tertulis harus memuat secara benar dan lengkap mengenai, nama dan alamat lengkap konsumen, ahli waris atau kuasanya disertai bukti diri, nama dan alamat lengkap pelaku usaha, Barang atau jasa yang diadukan, Bukti perolehan (bon, faktur, kwitansi, dan dokumen bukti lain, Keterangan tempat, waktu dan tanggal diperoleh barang atau jasa tersebut, Saksi yang mengetahui barang atau jasa tersebut diperoleh, Foto-foto barang dan kegiatan pelaksanaan jasa, bila ada”.

⁹ Weny Almoravid Dunga, “Tugas Dan Wewenang BPSK dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen Ditinjau dari UU No.8 Tahun 1999,” *Hukum Legalitas*, no.02(2016), 122.

<https://repository.ung.ac.id/karyailmiah/show/5688/tugas-dan-wewenang-bpsk-dalam-menyelesaikan-sengketa-konsumen-ditinjau-dari-uu-no-8-tahun-1999.html/>

Jika permohonan memenuhi persyaratan dan diterima, maka ketua BPSK harus memanggil pelaku usaha secara tertulis disertai dengan kopi permohonan dari konsumen, selambat-lambatnya 3 hari kerja sejak diterimanya permohonan. Di BPSK Kota Malang terkait sengketa Kredit Motor para pihak rata-rata memilih jalur penyelesaian sengketa melalui Mediasi dan Arbitrase. Sengketa kredit motor yang sering di adukan kepada BPSK Kota Malang jika di kerucutkan terdapat tiga macam kasus yang dipersengketakan di BPSK Kota Malang.

Sengketa pertama¹⁰, perihal konsumen sudah melunasi uang pokok pinjaman namun masih memiliki tanggungan denda yang mengakibatkan tidak dapat di turunkannya BPKB motor tersebut. Dalam kasus ini salah satu yang pernah ditangani oleh BPSK Kota Malang, bahwa konsumen telah melunasi uang pokok pinjaman beserta keuntungannya, namun konsumen tidak tahu bahwa masih memiliki tanggungan lain yakni denda. Denda tersebut berasal dari keterlambatan konsumen dalam membayar angsuran pinjaman kepada pelaku usaha dan perihal denda ini tidak diketahui sebelumnya oleh konsumen. Akibat dari denda yang belum lunas itu pihak *leasing* tidak dapat menurunkan BPKB konsumen. Dengan dalih ini pihak pelaku usaha pun dapat mengambil motor itu dengan cara mengelabui konsumen dengan berdalih akan membuat surat jalan, akan tetapi pada kenyataannya dalam isi surat tersebut menyatakan bahwa konsumen menyerahkan unit motor itu kepada pihak *leasing*.

Setelah motor itu ditarik oleh pihak *leasing*, konsumen lapor kepada BPSK Kota Malang. Di kasus ini Majelis menyatakan bahwa pelaku usaha melanggar Pasal 4 ayat (1) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, menyatakan bahwa “pelaku usaha jasa keuangan wajib menyediakan dan/atau menyampaikan informasi mengenai produk dan/atau layanan yang akurat, jujur, jelas, dan tidak menyesatkan”.

Sengketa kedua¹¹, perihal konsumen yang menjual unit motor kepada pihak lain dengan mengalihkan pembayaran angsuran kepada konsumen yang kedua tanpa memberikan informasi terlebih dahulu kepada pihak *leasing*. Ketika pembayaran angsuran itu sudah lunas dan waktunya pengambilan BPKB pihak kedua tersebut tidak dapat mendatangkan konsumen yang pertama. Oleh sebab itu, konsumen meminta bantuan kepada BPSK agar dapat di turunkannya BPKB unit motor tersebut. Jika kasusnya seperti ini konsumen dan pelaku usaha sering kali menggunakan jalur penyelesaian sengketa Arbitrase.

Dalam sengketa penyelesaian menggunakan jalur arbitrase, maka keputusan ada pada Majelis. Untuk membuktikan bahwa motor itu memang milik konsumen kedua secara sah yang membeli dari konsumen pertama, majelis meminta beberapa bukti Surat dari desa asal konsumen kedua, Surat dari desa asal konsumen pertama, Surat pernyataan yang berisi bahwa unit motor tersebut benar-benar milik konsumen kedua, dan Surat Pernyataan bahwa apa saja yang menjadi bukti itu benar adanya dan dibubuhi dengan matrai.

¹⁰ Ary Widy Hartono (Hakim BPSK), hasil wawancara, Malang, 18 November 2021

¹¹ Ary Widy Hartono (Hakim BPSK), hasil wawancara, Malang, 18 November 2021

Sengketa ketiga¹², perihal konsumen yang terlambat membayar angsuran (nunggak) setiap bulannya kepada pihak *leasing* yang mengakibatkan motor tersebut di Tarik kembali oleh *leasing*. Jika konsumen terlambat membayar angsuran dua kali berturut-turut, maka pihak *leasing* sudah dapat mengambil tindakan penarikan motor tersebut, dengan sebelumnya telah mengirimkan surat peringatan kepada pihak konsumen. jika sudah seperti ini agar dapat bisa menarik kembali unit motor tersebut konsumen harus melunasi secara keseluruhan tanggungan konsumen kepada pihak *leasing*. Namun, hal itu sangat berat untuk dilakukan oleh konsumen.

Dalam kasus seperti ini, jalur penyelesaian yang akan di ambil tara-rata mediasi. Di sini majelis mediator dengan bersusah paya mengusahakan agar unit motor tersebut dapat kembali kepada konsumen dan konsumen mendapatkan keringanan atas tuntutan yang diberikan oleh pihak pelaku usaha.

Persidangan dengan cara mediasi ini yang sering menjadi jalur penyelesaian yang diambil oleh para pihak yang bersengketa. Mediasi adalah proses negosiasi penyelesaian sengketa atau pemecahan masalah di mana para pihak ketiga yang tidak memihak bekerjasama dengan para pihak yang bersengketa membantu memperoleh kesepakatan perjanjian yang memuaskan. Penyelesaian sengketa melalui mediasi dilakukan sendiri oleh para pihak dengan didampingi majelis yang dipilih sebagai mediator. Mediator menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada para pihak, baik mengenai bentuk maupun besarnya ganti rugi atau tindakan tertentu untuk menjamin tidak terulangnya kembali kerugian konsumen. Dalam penyelesaian ini mediator bertindak aktif sebagai mediator dengan memberikan nasehat, petunjuk, saran, dan upaya-upaya lain dalam menyelesaikan sengketa. Mediator wajib menentukan jadwal pertemuan untuk penyelesaian proses mediasi. Jika dianggap perlu mediator dapat melakukan mediasi secara terpisah antara konsumen dan pelaku usaha, jika para pihak sulit didamaikan.

Atas permintaan para pihak mediator dapat minta diperlihatkan alat bukti baik surat dan/atau dokumen lain yang mendukung dari kedua belah pihak. Atas persetujuan para pihak atau kuasanya, mediator dapat mengundang seorang atau lebih saksi atau saksi ahli dalam bidang tertentu untuk memberikan penjelasan mengenai hal-hal yang berkaitan dengan sengketanya. Apabila proses mediasi menghasilkan kesepakatan, para pihak dengan bantuan mediator wajib merumuskan secara tertulis kesepakatan yang dicapai dan ditanda tangani para pihak.

Hasil musyawarah yang merupakan kesepakatan para pihak, selanjutnya dibuat dalam bentuk perjanjian tertulis yang ditandatangani para pihak yang bersengketa dan diserahkan kepada majelis BPSK untuk menguatkan perjanjian tersebut. Putusan tersebut mengikat kedua belah pihak. Keputusan majelis dalam penyelesaian sengketa melalui mediasi tidak mengandung sanksi administrasi.

Persidangan dengan cara Arbitrase salah satunya yang menjadi jalur penyelesaian sengketa yang diambil oleh para pihak yang bersengketa. Arbitrase adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang dalam hal ini para

¹² Lepy (Panitera BPSK), hasil wawancara, Malang, 22 November 2021

pihak yang bersengketa menyerahkan sepenuhnya kepada BPSK. Dalam proses ini para pihak yang bersengketa mengemukakan masalah mereka pada pihak ketiga yang netral dan memberikan wewenang untuk memberi keputusan.

Penyelesaian sengketa konsumen melalui arbitrase, para pihak memilih arbiter dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pelaku usaha dan konsumen sebagai anggota majelis. Arbiter yang telah dipilih oleh para pihak kemudian memilih arbiter ketiga dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pemerintah sebagai ketua. Pada persidangan pertama majelis wajib mendamaikan para pihak yang bersengketa. Jika terjadi perdamaian maka majelis wajib membuat keputusan dalam bentuk penetapan perdamaian. Sebaliknya jika tidak tercapai perdamaian maka persidangan dimulai dengan membacakan isi gugatan konsumen dan surat jawaban dari pelaku usaha. Ketua majelis BPSK harus memberikan kesempatan yang sama kepada para pihak yang bersengketa untuk menjelaskan hal-hal yang dipersengketakan.¹³

Pada persidangan pertama sebelum pembacaan jawaban dari pelaku usaha, konsumen dapat mencabut gugatannya dengan mencabut gugatan. Majelis wajib mengumumkan bahwa gugatan dicabut. Dalam persidangan pertama, jika pelaku usaha atau konsumen tidak hadir, maka majelis memberikan kesempatan terakhir pada persidangan kedua dengan membawa alat bukti yang diperlukan. Persidangan kedua dilaksanakan selambat-lambatnya dalam waktu 5 hari kerja terhitung sejak persidangan pertama dan diberitahukan kepada pelaku usaha dan konsumen dengan surat panggilan dari sekretaris BPSK. Apabila pada persidangan kedua konsumen tidak hadir maka gugatan dinyatakan gugur demi hukum, sedangkan jika pelaku usaha tidak hadir, maka gugatan konsumen dikabulkan oleh majelis tanpa kehadiran pelaku usaha. Putusan majelis BPSK dapat dibedakan menjadi dua jenis putusan, yaitu (1) Putusan BPSK dengan cara konsiliasi dan mediasi, putusan dengan cara konsiliasi dan mediasi pada dasarnya hanya mengukuhkan isi perjanjian perdamaian, yang telah disetujui dan ditandatangani oleh para pihak yang bersengketa; dan (2) Putusan BPSK dengan cara arbitrase, putusan BPSK dengan cara Arbitrase seperti halnya putusan perkara perdata, memuat duduk perkara dan pertimbangan hukumnya.¹⁴

Putusan majelis BPSK sedapat mungkin didasarkan atas musyawarah untuk mencapai mufakat, namun jika telah diupayakan sungguh-sungguh ternyata tidak tercapai mufakat, maka putusan diambil dengan suara terbanyak. Hasil konsiliasi dan mediasi di buat dalam perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh kedua belah pihak dan dikuatkan dengan putusan majelis. Putusan majelis dalam konsiliasi dan mediasi tidak memuat sanksi administratif, sedangkan hasil arbitrase dapat memuat sanksi

¹³ Haerani dan Hafizatul Ulum, "Penyelesaian sengketa pembiayaan konsumen melalui Mediasi di luar pengadilan pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Mataram," *UnizarLaw Review*, no. 3(2020): 34, <https://e-journal.unizar.ac.id/index.php/ulr/article/view/238/>

¹⁴ Tamara May Permata Misbach "Penyelesaian sengketa konsumen secara online berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa," *Ilmu Hukum*, no.1(2020).
<http://riset.unisma.ac.id/index.php/jdh/article/view/5448/4675/>

administrasi. Putusan BPSK dapat berupa perdamaian, gugatan ditolak, atau gugatan dikabulkan.

Jika gugatan di kabulkan, maka dalam amar putusan ditetapkan kewajiban yang harus dilakukan oleh para pelaku usaha yang dapat berupa; (1) ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam putusan, yang dapat berupa Pengembalian uang atau pengganti barang dan atau jasa yang sejenis atau setara nilainya dengan perawatan, atau Pemberian santunan sesuai dengan ketentuan peraturan perUndang-Undangan yang berlaku, atau Ganti kerugian tersebut dapat pula ditunjukan sebagai penggantian kerugian terhadap keuntungan yang akan diperoleh apabila tidak terjadi kecelakaan, atau kehilangan pekerjaan atau penghasilan untuk sementara waktu atau seumur hidup akibat kerugian fisik yang diderita dan sebagainya; dan (2) Sanksi administrative berupa penetapan ganti kerugian paling banyak Rp. 200.000.000,- (dua ratus juta rupiah).

Gugatan ganti kerugian secara perdata, tidak menutup kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan pelaku usaha. Ganti kerugian yang dapat digugat oleh konsumen atau yang dapat dikabulkan oleh majelis BPSK adalah ganti kerugian yang nyata/riil yang dialami konsumen, majelis BPSK juga berwenang untuk menambahkan ganti kerugian berdasarkan sanksi administratif. Besarnya ganti kerugian tergantung pada nilai kerugian konsumen akibat memakai, menggunakan, atau memanfaatkan barang dan/atau jasa yang dihasilkan oleh pelaku usaha.

Penyelesaian Sengketa Konsumen Jasa Kredit Motor Prespektif Hukum Perjanjian Syariah (Studi Kasus BPSK Kota Malang)

Hukum Islam adalah aturan yang mengikat bagi umat Islam. Setiap umat Islam yang telah menuturkan syahadat wajib patuh dan menerima konsekuensi dari hukum Islam. Seluruh aspek kehidupan umat Islam telah diatur oleh hukum Islam, baik aspek ibadah, muamalah, siyasah, jinayah dan lain sebagainya. Adapun hukum jual beli adalah termasuk di bidang muamalah. Secara jelas dan tegas Allah Swt menghalalkan jual beli melalui firman-Nya dalam surah al-Baqarah ayat 275, yang artinya: “Orang-orang yang makan (mengambil) riba, tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran tekanan keadaan mereka yang demikian itu adalah disebabkan mereka berkata, sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba padahal Allah telah sampai kepadanya larangan dari tuhannya, lalu terus berhenti, maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu dan urusannya kepada Allah. Orang yang kembali (mengambil riba), maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka, mereka kekal di dalamnya.”

Tujuan dari adanya pensyariaan jual beli tidak lain adalah untuk menyediakan kelapangan bagi manusia dalam mencukupi kebutuhan hidupnya sehari-hari. Dan semua itu terjadi dengan dilakukannya tukar menukar atau yang biasa disebut dengan jual beli. Dalam Islam juga telah disyariatkan bahwa kegiatan jual beli harus dilaksanakan dengan jalan saling rida antara kedua belah pihak, yakni penjual dan pembeli.¹⁵ Hal ini sebagaimana terdapat dalam firman Allah Swt dalam surah an-Nisa ayat 29, yang

¹⁵ Enang Hidayat, *Fiqih Jual Beli*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakaya 2015), 16.

artinya: “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka diantara kamu.”

Dalil hadis yang melarang untuk memakan harta sesama manusia dengan cara yang tidak benar, seperti jual beli yang mengandung garar sebagaimana terdapat dalam hadis berikut, yang artinya: “Dari Abi Hurairah: Sesungguhnya Nabi Saw melarang jual beli dengan cara melempar batu dan jual beli secara gharar.” (HR. Muslim No. 1513)¹⁶. Menyambung dengan hadis tersebut, salah satu sengketa yang terjadi di BPSK Kota Malang perihal konsumen sudah melunasi uang pokok pinjaman namun masih memiliki tanggungan denda yang mengakibatkan tidak dapat di turunkannya BPKB motor tersebut. Dalam kasus ini salah satu yang pernah ditangani oleh BPSK Kota Malang, bahwa konsumen telah melunasi uang pokok pinjaman beserta keuntungannya, namun[konsumen tidak tahu bahwa masih memiliki tanggungan lain yakni denda. Denda tersebut berasal dari keterlambatan konsumen dalam membayar angsuran pinjaman kepada pelaku usaha dan perihal denda ini tidak diketahui sebelumnya oleh konsumen. Akibat dari denda yang belum lunas itu pihak *leasing* tidak dapat menurunkan BPKB konsumen. Dengan dalih ini pihak pelaku usaha pun dapat mengambil motor itu dengan cara mengelabui konsumen dengan berdalih akan membuatkan surat jalan, akan tetapi pada kenyataannya dalam isi surat tersebut menyatakan bahwa konsumen menyerahkan unit motor itu kepada pihak *leasing*.

Setelah motor itu ditarik oleh pihak *leasing*, konsumen lapor kepada BPSK Kota Malang. Di kasus ini Majelis menyatakan bahwa pelaku usaha melanggar Pasal 4 ayat (1) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, menyatakan bahwa “pelaku usaha jasa keuangan wajib menyediakan dan/atau menyampaikan informasi mengenai produk dan/atau layanan yang akurat, jujur, jelas, dan tidak menyesatkan”. Akan tetapi pihak *leasing* membantah dengan mengatakan bahwa pihaknya telah mengirimkan surat peringatan kepada konsumen, akhirnya majelis menegosiasikan perihal denda yang mana hal tersebut tidak ada di dalam perjanjian awal. Dengan hal tersebut pihak pelaku usaha menyetujui memberikan keringan denda bagi konsumen.

Di lihat dari kasus di atas, prinsip dasar dari perjanjian kredit motor tersebut adalah akad murabahah. Dalam pasal 19 ayat (1) huruf d Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 menyebutkan, bahwa murabahah adalah akad membiayaan suatu barang dengan menegaskan harga belinya kepada pembeli dan pembeli membayarnya dengan harga yang lebih sebagai keuntungan yang disepakati. Adapun syarat-syarat yang harus terpenuhi dalam akad murabahah adalah Mengetahui harga awal (Harga pokok pembelian), Mengetahui jumlah keuntungan yang diminta oleh penjual, Hendaklah modal yang dikeluarkan berupa barang *Misliyat* (Barang yang memiliki varian serupa), Jual-Beli Murabahah pada Barang-barang Ribawi Hendaknya tidak menimbulkan

¹⁶ Ibnu Majah, *Sunan Ibnu Majah*, Juz 3, (Dar ar-Risalah al-‘Alamiyah, 2009), 313.

terjadinya riba (*nasiah*) terhadap harga awal¹⁷, dan Transaksi yang pertama hukumnya sah.¹⁸

Hal yang perlu digaris bawahi terhadap kasus itu adalah adanya denda yang tidak diketahui oleh pihak konsumen. syarat-syarat dalam akad murabahah menyatakan bahwa para pihak harus mengetahui harga awal (harga pokok pembelian) dan mengetahui juga jumlah keuntungan yang diminta oleh nasabah. Terdapat pula dalam Pasal 126 UU KHES, menyatakan nasabah dapat melakukan penjadwalan kembali tagihan murabahah bagi pembeli yang tidak bisa melunasi sesuai dengan jumlah dan waktu yang telah disepakati dengan ketentuan tidak menambah jumlah tagihan yang tersisa.

Firman Allah SWT dalam Al-Qur'an surah An-NISA' ayat 29, yang artinya, "hai orang-orang yang beriman, janganlah kalian saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka diantaramu". Ayat ini melarang segala macam bentuk transaksi yang batil. Di antara transaksi yang dikategorikan batil adalah yang mengandung bunga (riba), dalam kasus diatas dapat diartikan denda yang di berikan kepada konsumen tanpa sepengetahuan pihak konsumen sebelumnya.

Dapat disimpulkan bahwa denda yang diberikan pelaku usaha terhadap konsumen dapat diartikan sebagai bunga (riba), dan hal ini bertentangan dengan konsep akad murabahah yang hanya memperbolehkan keuntungan (margin) atas persetujuan kedua belah pihak. Atas dasar ini sudah seharusnya dalam penyelesaian sengketa konsumen di BPSK pelaku usaha membebaskan atau memberi keringanan terhadap jumlah denda yang diberikan kepada konsumen.

Sengketa kedua¹⁹, perihal konsumen yang menjual unit motor kepada pihak lain dengan mengalihkan pembayaran angsuran kepada konsumen yang kedua tanpa memberikan informasi terlebih dahulu kepada pihak *leasing*. Ketika pembayaran angsuran itu sudah lunas dan waktunya pengambilan BPKB pihak kedua tersebut tidak dapat mendatangkan konsumen yang pertama. Oleh sebab itu konsumen meminta bantuan kepada BPSK agar dapat di turunkannya BPKB unit motor tersebut. Jika kasusnya seperti ini konsumen dan pelaku usaha sering kali menggunakan jalur penyelesaian sengketa Arbitrase.

Dalam sengketa penyelesaian menggunakan jalur Arbitrase, maka keputusan ada pada Majelis. Untuk membuktikan bahwa motor itu memang milik konsumen kedua secara sah yang membeli dari konsumen pertama, majelis meminta beberapa bukti seperti Surat dari desa asal konsumen kedua, berisi pernyataan bahwa dia pemilik kedua dari unit motor tersebut, Surat dari desa asal konsumen pertama, berisi pernyataan bahwa dia pemilik pertama dari unit motor tersebut, Surat pernyataan yang berisi bahwa unit motor tersebut benar-benar milik konsumen kedua, Surat Pernyataan bahwa apa

¹⁷ Panji Adam, *Fikih Muamalah Amaliyah*, (Bandung: PT. Rafika Aditya, 2017) 39-42.

¹⁸ Muhammad Syahrullah, "konsep murabahah dalam kompilasi hukum ekonomi Syariah dan implikasinya di peradilan Agama," *Jurnal Islamika*, no. 2(2018) 45-46 <https://ejurnal.umri.ac.id/index.php/JSI/article/view/1102>

¹⁹ Ary Widy Hartono (Hakim BPSK), hasil wawancara, Malang, 18 November 2021

saja yang menjadi bukti itu benar adanya dan dibubuhi dengan matrai. Jika konsumen dapat memenuhi semua syarat tersebut, maka Majelis memberikan putusan bahwa unit motor tersebut benar milik konsumen kedua dan pelaku usaha berkewajiban untuk memberikan BPKB itu kepada konsumen kedua.

Ketetapan Fatwa Dewan Syariah Nasional No:04/DSN-MUI/IV/2000 tentang Murabahah menyatakan bahwa penyelesaian angsuran dalam transaksi murabahah tidak ada kaitannya dengan transaksi lain yang dilakukan konsumen dengan pihak ketiga atas barang unit motor tersebut. Jika konsumen menjual kembali unit motor itu dengan keuntungan atau kerugian, ia tetap berkewajiban untuk menyelesaikan utang kepada pelaku usaha. Jika konsumen menjual barang tersebut sebelum masa angsuran berakhir, ia tidak wajib segera melunasi seluruh angsurannya. Dan jika penjualan barang tersebut menyebabkan kerugian, nasabah tetap harus menyelesaikan utangnya sesuai kesepakatan awal. Ia tidak boleh memperlambat pembayaran angsuran atau meminta kerugian itu diperhitungkan²⁰.

Dari fatwa MUI tentang murabahah tersebut, jika diteliti apabila konsumen hendak menjual unit motor tersebut, maka tanggung jawab keseluruhan baik pelunasan angsuran hingga di keluarkannya BPKB tetap menjadi tanggung jawab konsumen pertama. Adapun jika pihak ketiga bersedia menggantikan peranan tersebut, hendaknya konsumen tersebut tidak lepas tangan begitu saja, tetap memantau dan membantu pihak ketiga hingga BPKB unit motor tersebut telah keluar.

Sengketa ketiga²¹, perihal konsumen yang terlambat membayar angsuran (nunggak) setiap bulannya kepada pihak *leasing* yang mengakibatkan motor tersebut di Tarik kembali oleh *leasing*. Jika konsumen terlambat membayar angsuran dua kali berturut-turut, maka pihak *leasing* sudah dapat mengambil tindakan penarikan motor tersebut, dengan sebelumnya telah mengirimkan surat peringatan kepada pihak konsumen. jika sudah seperti ini agar dapat bisa menarik kembali unit motor tersebut konsumen harus melunasi secara keseluruhan tanggungan konsumen kepada pihak *leasing*, Namun hal itu sangat berat untuk dilakukan oleh konsumen.

Dalam kasus seperti ini, jalur penyelesaian yang akan di ambil tara-rata mediasi. Dalam hal ini majelis mediator dengan bersusah payah mengusahakan agar unit motor tersebut dapat kembali kepada konsumen dan konsumen mendapatkan keringanan atas tuntutan yang diberikan oleh pihak pelaku usaha.

Pada Pasal 125 ayat (2-3) dan Pasal 126 UU KHES menyatakan bahwa pelaku usaha dapat memberikan potongan dari total kewajiban pembayaran kepada pembeli dalam akad murabahah yang telah melakukan kewajiban pembayaran cicilannya dengan tepat waktu atau konsumen mengalami penurunan kemampuan pembayaran. Adapun besar potongan yang diberikan pelaku usaha kepada konsumen disesuaikan dengan kebijakan pelaku usaha. Pelaku usaha dapat melakukan penjadwalan kembali tagihan murabahah bagi pembeli yang tidak bisa melunasi sesuai dengan jumlah dan waktu yang telah disepakati dengan ketentuan seperti Tidak menambah jumlah tagihan yang

²⁰ Fatwa Dewan Syariah Nasional No:04/DSN-MUI/IV/2000 tentang Murabahah

²¹ Lepy (Panitera BPSK), hasil wawancara, Malang, 22 November 2021

tersisa, Pembebanan biaya dalam proses penjadwalan kembali adalah biaya riil, Perpanjangan masa pembayaran harus berdasarkan kesepakatan para pihak.

Dijelaskan dalam Fatwa Dewan Syariah Nasional No:04/DSN-MUI/IV/2000 tentang Murabahah menyatakan, bahwa nasabah yang memiliki kemampuan tidak dibenarkan menunda penyelesaian utangnya, jika nasabah menunda-nunda pembayaran dengan sengaja, atau jika salah satu pihak tidak menunaikan kewajibannya, maka penyelesaiannya dilakukan melalui Badan Arbitrase Syariah setelah tidak tercapai kesepakatan melalui musyawarah. Jika nasabah telah dinyatakan pailit dan gagal menyelesaikan utangnya, bank harus menunda tagihan utang sampai ia menjadi sanggup kembali, atau berdasarkan kesepakatan²².

Firman Allah SWT Al-Qur'an surah Al-Baqarah ayat 282, yang artinya, "hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermu'amalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya". Ayat ini menegaskan bahwa siapa saja yang melakukan jual beli dengan system kredit harus mencatat perjanjian tersebut agar slalu di ingat dan terhindar dari pembayaran angsuran yang terlambat.

Dalam kasus tersebut terdapat dua kemungkinan dengan terjadinya terlambat pembayaran oleh konsumen, kemungkinan pertama konsumen lalai dengan kondisi mereka mampu untuk membayar angsuran tersebut. Jika kemungkinannya seperti ini para konsumen tersebut telah dholim terhadap pelaku usaha. Kemungkinan yang kedua konsumen memang dalam keadaan perekonomian yang sedang rendah dan merasa berat jika harus membayar angsuran setiap bulannya. menurut UU KHES pihak pelaku usaha memberikan potongan dari total kewajiban pembayaran, adapun potongan tersebut tergantung dari kebijakan pihak pelaku usaha. Pelaku usaha dapat pula membuat jadwal baru terkait waktu pembayaran angsuran bulan berikutnya.

Kesimpulan

Penyelesaian Sengketa Konsumen Jasa Kredit Motor Prespektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen di BPSK Kota Malang termasuk kategori sengketa yang sering diajukan kepada Lembaga tersebut. Jalur penyelesaian sengketa yang sering dipilih oleh para pemohon melalui jalur mediasi dan arbitrase. Sengketa kredit motor yang sering di adukan di BPSK Kota Malang terkait terhambat denda sehingga tidak dapat mengambil BPKB, pembayaran angsuran yang dialihkan kepada konsumen lain, dan terlambat mengangsur secara 2-3 bulan berturut-turut yang mengakibatkan di tariknya unit motor tersebut.

Berdasarkan pandangan Hukum Ekonomi Syariah terhadap penyelesaian sengketa konsumen jasa kredit motor termasuk dalam akad murabahah, yang mana akad tersebut memperbolehkan pola kredit dengan syarat kedua belah pihak mengetahui dan sepakat dengan harga awal pembelian dan margin keuntungan bagi pelaku usaha.

Daftar Pustaka

Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Depok: Raja Grafindo, 2018.

²² Fatwa Dewan Syariah Nasional No:04/DSN-MUI/IV/2000 tentang Murabahah

- Atuti, Hesti Dwi, “kendala Penyelesaian Sengketa Konumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK),” *Mimbar Justitia*, no. 2(2015) 574 <https://media.neliti.com/media/publications/178373-ID-kendala-penyelesaian-sengketa-konsumen-m.pdf>
- Dahlia, “peran BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen dalam prespektif Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen,” *Ilmu Hukum*, (Maret, 2014): 86 <https://media.neliti.com/media/publications/43285-ID-peran-bpsk-sebagai-lembaga-penyelesaian-sengketa-konsumen-dalam-perspektif-undan.pdf>
- Dungga, Weny Almoravid, “Tugas Dan Wewenang BPSK dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen Ditinjau dari UU No.8 Tahun 1999,” *Hukum Legalitas*, no.02, (Oktober 2016): 122. <https://repository.ung.ac.id/karyailmiah/show/5688/tugas-dan-wewenang-bpsk-dalam-menyelesaikan-sengketa-konsumen-ditinjau-dari-uu-no-8-tahun-1999.html/>
- Fatwa Dewan Syariah Nasional No:04/DSN-MUI/IV/2000 tentang Murabahah
- Haerani dan Hafizatul Ulum, “Penyelesaian sengketa pembiayaan konsumen melalui Mediasi di luar pengadilan pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Mataram,” *UnizarLaw Review*, no. 3(2020): 34, <https://e-journal.unizar.ac.id/index.php/ulr/article/view/238/>
- Hidayat, Enang, *Fiqih Jual Beli*, Bandung: PT. Remaja Rosdakaya 2015.
- Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan dengan Surat Keputusan Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan wewenang BPSK
- Keputusan Presiden Nomer 90 Tahun 2001 tentang pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Pemerintahan Kota Medan, Kota Palembang, Kota Jakarta Pusat, Kota Jakarta Barat, Kota Bandung, Kota Semarang, Kota Yogyakarta, Kota Surabaya, Kota Malang dan Kota Makassar
- Kurniawan, “penyelesaian sengketa konsumen melalui badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) di Indonesia (Kajian Yuridis terhadap permasalahan dan kendala-kendala BPSK),” *Hukum dan Pembangunan*, No.3(Juli-September 2011): 334. <http://dx.doi.org/10.21143/jhp.vol41.no3.252/>
- Majah, Ibnu, *Sunan Ibnu Majah*, Juz 3, Dar ar-Risalah al-‘Alamiyah, 2009.
- Misbach, Tamara May Permata. “Penyelesaian sengketa konsumen secara online berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa,” *Ilmu Hukum*, no.1(2020). <http://riset.unisma.ac.id/index.php/jdh/article/view/5448/4675/>
- Perdana, Rifki Putra, Fuad, Said Munawar, “implemetasi Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyyelesaian Sengketa Konsumen di Yogyakarta” *Widya Prata Hukum*, no. 2(2021) 2 <https://doi.org/10.37631/widyapranata.v3i2.433/>.
- Soekanto, Soerjono, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: UI Press, 2010.

JOURNAL OF ISLAMIC BUSINESS LAW

Volume 7 Issue 2 2023

ISSN (Online): **2580-2658**

Available online at: <http://urj.uin-malang.ac.id/index.php/jibl>

Syahrullah, Muhammad, “konsep murabahah dalam kompilasi hukum ekonomi Syariah dan implikasinya di peradilan Agama,” *Jurnal Islamika*, no. 2(2018) 45-46
<https://ejurnal.umri.ac.id/index.php/JSI/article/view/1102>

Syamsudin, Muhammad, “Hukum Kredit Motor di Lembaga Leasing, Denda Keterlambatan, dan Penyitaan Barang,” *Nuonline*, 26 juli 2020, diakses 14 April 2021, <https://islam.nu.or.id/post/read/121821/hukum-kredit-motor-di-lembaga-leasing--denda-keterlambatan--dan-penyitaan-barang>

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen