

**PERAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) KOTA  
YOGYAKARTA DALAM PENYELESAIAN SENGKETA KREDIT BERMASALAH**



**SKRIPSI**

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM UNTUK MEMENUHI  
SEBAGIAN PERSYARATAN GUNA MEMPEROLEH GELAR SARJANA HUKUM**

**Oleh:**

**NORMAN WICAKSONO**

**11340160**

**PEMBIMBING:**

- 1. ISWANTORO, S.H., M.H.**
- 2. FAISAL LUQMAN HAKIM, S.H., M. Hum.**

**ILMU HUKUM**

**FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA**

**YOGYAKARTA**

**2015**

## ABSTRAK

BPSK merupakan lembaga khusus yang dibentuk dan diatur dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang tugas utamanya adalah menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Dalam penyelesaian sengketa BPSK berpedoman pada Azas keseimbangan agar hasil penyelesaian sengketa tidak merugikan salah satu pihak. Mengingat bank merupakan pelaku usaha yang menyediakan jasa berupa kredit serta nasabah yang dalam hal ini sebagai konsumen, maka terdapat hubungan antara bank dan nasabah berupa hubungan hukum pelaku usaha dan konsumen. Atas dasar itu penyelesaian sengketa kredit melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) perlu dikaji lebih lanjut mengenai Peran BPSK Kota Yogyakarta dalam Azas keseimbangan di dalam penyelesaian sengketa dan permasalahan yang berpotensi muncul setelah terjadinya perjanjian kesepakatan damai antara pelaku usaha/bank dengan konsumen/nasabah.

Penelitian ini bersifat deskriptif analitis, yakni data yang diperoleh dari lapangan akan diolah yang menghasilkan analisis data berupa pemaparan mengenai peran BPSK Kota Yogyakarta dalam pelaksanaan azas keseimbangan di dalam penyelesaian sengketa kredit melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang disajikan dalam bentuk uraian naratif. Jenis penelitian ini termasuk penelitian lapangan (*field research*) yang dilakukan langsung di lapangan (Kantor BPSK), hal ini dimaksudkan agar peneliti dapat memperoleh informasi dan data sedekat mungkin dengan dunia nyata, sehingga dapat memformulasikan atau memanfaatkan hasil dengan sebaik mungkin dan memperoleh data atau informasi yang selalu terkini.

Pelaksanaan Azas keseimbangan di dalam penyelesaian sengketa kredit bermasalah memberikan peran kepada BPSK Kota Yogyakarta selain melindungi konsumen dengan memberikan bantuan hukum penyelesaian sengketa kepada konsumen. Peran lain tersebut berupa perlindungan terhadap pelaku usaha/bank dari itikad tidak baik konsumen/nasabah yang mengadukan sengketa kredit bermasalah kepada BPSK. Selain itu BPSK Kota Yogyakarta juga memberikan perlindungan terhadap kepentingan pelaku usaha/bank yang terdapat di dalam kredit bermasalah tersebut. Peran BPSK Kota Yogyakarta dilaksanakan dengan memberikan hak-hak kepada pelaku usaha/bank yang diatur dalam UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Namun ada beberapa permasalahan yang muncul di dalam perjanjian kesepakatan damai penyelesaian sengketa, permasalahan tersebut muncul melalui 3 (tiga) hal. Pertama, permasalahan yang disebabkan oleh wewenang BPSK. Kedua, permasalahan yang muncul karena dalam klausul perjanjian kesepakatan damai terdapat kalimat atau kata yang tidak tegas dan kurang tepat/ambigu dan perjanjian kesepakatan damai tidak dicantumkan klausul mengenai hak esekusi jaminan kredit apabila konsumen/nasabah melakukan wanprestasi/ingkar janji. Yang ketiga putusan damai Majelis Sidang BPSK Kota Yogyakarta tidak didaftarkan di Pengadilan Negeri Kota Yogyakarta, padahal sesuai dengan aturan UU No. 30 Tahun 1999 ayat (7) dan (8) seharusnya, perjanjian damai penyelesaian sengketa didaftarkan di Pengadilan Negeri.

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Norman Wicaksono

NIM : 11340160

Program Studi : Ilmu Hukum

Fakultas : Syari'ah dan Hukum

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul "**Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta dalam Penyelesaian Sengketa Kredit Bermasalah**" adalah benar hasilnya karya atau laporan penelitian yang saya lakukan sendiri dan bukan plagiasi dari hasil karya orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam penelitian ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Yogyakarta, 11 April 2015

Yang menyatakan,



Norman Wicaksono  
NIM. 11340160



**SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR**

Hal : Persetujuan Skripsi

Lamp :-

Kepada Yth. Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

Di Yogyakarta

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Norman Wicaksono

NIM : 11340160

Judul : **"Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta dalam Penyelesaian Sengketa Kredit Bermasalah"**

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Syari'ah dan Hukum, Jurusan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Ilmu Hukum.

Dengan ini kami mengharap agar skripsi/tugas akhir Saudara tersebut di atas dapat segera di munaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Yogyakarta, 12 Mei 2015

**Pembimbing I**

**Iswantoko, S.H., M.H.**

**NIP. 19661010 199202 1 001**



**SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR**

Hal : Persetujuan Skripsi

Lamp : -

Kepada Yth. Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

Di Yogyakarta

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Norman Wicaksono

NIM : 11340160

Judul : **"Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta dalam Penyelesaian Sengketa Kredit Bermasalah"**

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Syari'ah dan Hukum, Jurusan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Ilmu Hukum.

Dengan ini kami mengharap agar skripsi/tugas akhir Saudara tersebut di atas dapat segera di munaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Yogyakarta, 12 Mei 2015

**Pembimbing II**

**Fajsal Luqman Hakim, S.H., M. Hum.**  
19790719 200801 1 012

**PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR**

Nomor: UIN.02/K.IH-SKR/PP.00.9/223/2015

Pengesahan Skripsi/Tugas Akhir dengan judul:

**PERAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) KOTA YOGYAKARTA DALAM PENYELESAIAN SENGKETA KREDIT BERMASALAH**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Norman Wicaksono

NIM : 11340160

Telah dimunaqasyahkan pada : Selasa, 26 Mei 2015

Nilai Munaqasyah : A-

Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Syari'ah dan Hukum Program Studi Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga:

**TIM MUNAQASYAH**

Ketua

Iswantoro, S.H., M.H.

NIP. 19661010 199202 1 001

Penguji I

Dr. Makhrus, S.H., M.Hum.

NIP. 19680202 199303 1 003

Penguji II

Prof. Drs. H. Ratno Lukito, M.A., D.C.L.

NIP. 19680322 199303 1 001

Yogyakarta, 3 Juni 2015

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Fakultas Syari'ah dan Hukum

Dekan,



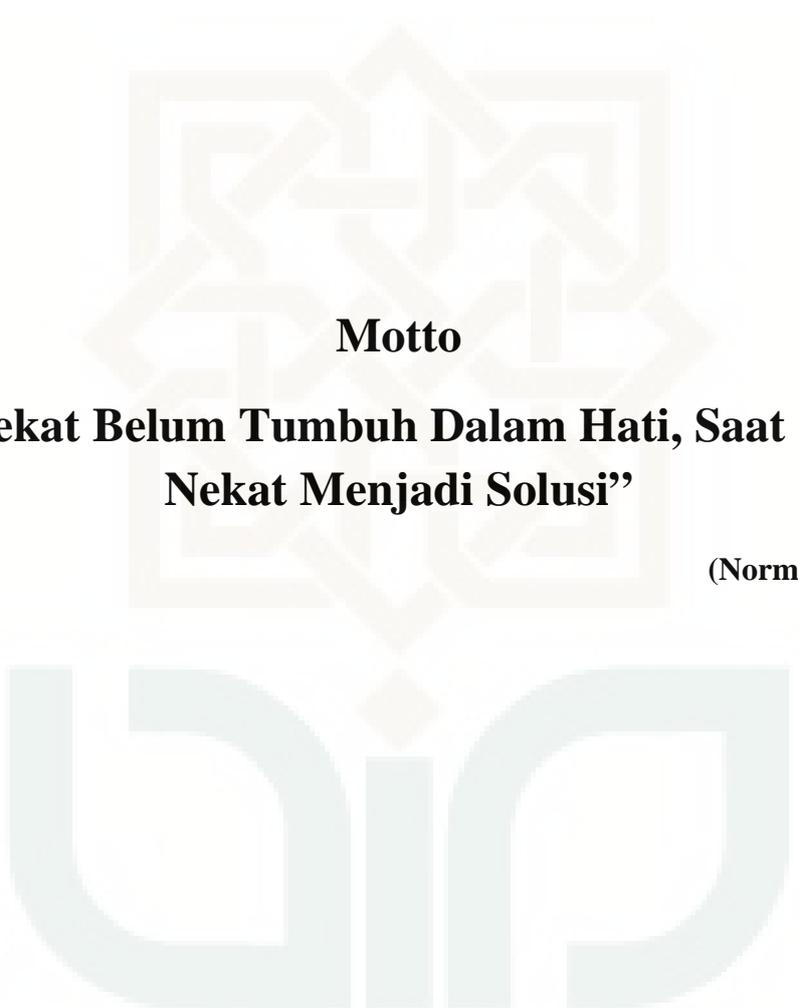
Dr. H. Syafiq Mahmadah Hanafi, M.Ag.

NIP.19670518 199703 1 003

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Ayah saya Agus Herlanto dan Ibu saya Hidayati atas segala yang telah mereka berikan kepada saya, serta saudara saya Ardo Hidayat dan Alm. Aldo Prihantono;
2. Kadipaten dan Guyub Dumugi Ing Pati, lingkungan yang berpengaruh membentuk karakter saya sehingga saya mampu melangkah sejauh ini;
3. Seseorang yang hebat, Bellanita Soraya yang telah mengantarkan saya di depan pintu gerbang pendidikan tinggi;
4. Teman sekaligus motivasi saya Purnandari Damayanti yang dengan sabarnya selalu membantu dan memberikan dukungan saya dalam kesulitan menyusun karya ini;
5. Orang terkasih Widyantari Paramita yang telah menemani, memberi motivasi dan semangat kepada saya dalam penyusunan karya ini;
6. Motivator saya Ibu Trustiana Lestari yang tidak ada bosannya mendukung dan mengingatkan saya selama ini;
7. Teman seperjuangan dan sahabat-sahabat terbaik yang selalu ada disekeliling saya selama menjalani masa kuliah Nur Huda Oktaditama, Fajar Muhammad Nasih, Muhammad Ariyanto, Muhammad Fathurosyad, Mugi Hartana, Zulkifli Koho, Miftah Darussalam Udin, Edwin Prasetyo, B. Uthbek Mubarak, Rahmantio Aryo Damar, Hani Lisdiyani, Marga Tramuna Kahfi, Muhammad, Sahlan., Hary Budianto, Grezylia Bela Pertiwi, Ayu Kesuma Ningrum, Siti Fatimah, Mufti Sari Rohmah, Yovita Eka A, Zindi Setia yang selalu memberi keceriaan di kampus;
8. Bapak Iswantoro S.H., M. H. selaku Pembimbing I, yang selalu memberi arahan dalam penyusunan Skripsi ini;
9. Bapak Faisal Luqman Hakim, S.H., M. Hum. selaku Pembimbing II, yang selalu memberi arahan dalam penyusunan Skripsi ini;
10. Teman-teman Ilmu Hukum angkatan 2011.



**Motto**

**“Saat Tekat Belum Tumbuh Dalam Hati, Saat Itu Pula  
Nekat Menjadi Solusi”**

**(Norman Wicaksono)**

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan berkah, rahmat, dan hidayah dan inayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Salawat dan salam semoga senantiasa terlimpahkan kepada baginda rasulullah Muhammad SAW, yang selalu penulis tunggu syafaatnya yang karenanya penulis mampu menyelesaikan tugas skripsi ini. Untuk keluarga, para sahabat, dan semua yang mengenal penulis, terimakasih. Penulis merasa bahwa skripsi dengan judul “tinjauan yuridis tentang Penyelesaian sengketa kredit melalui Badan Penyelesaian Sengketa Kredit (BPSK) Kota Yogyakarta ini bukan merupakan hasil karya penulis seorang, akan tetapi juga merupakan hasil dari bimbingan dan dukungan dari beberapa pihak.

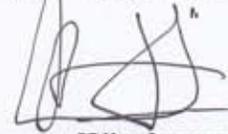
Penulis merasa bahwa dalam skripsi ini terdapat banyak kekurangan, oleh karenanya saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan. Selanjutnya penulis haturkan banyak terimakasih kepada semua pihak atas segala bantuan dan bimbingannya, sehingga tugas skripsi penulis dapat terselesaikan. Sebagai rasa syukur, penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr.Syafiq M. Hanafi, selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta;
2. Bapak Ahmad Bahiej, S.H.,M.Hum. dan Bapak Faisal Luqman Hakim S.H., M.Hum. selaku Ketua Program Studi dan Sekretaris Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta;
3. Bapak Iswantoro S.H., M.H., selaku pembimbing I Ketua Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta;
4. Bapak Faisal Luqman Hakim S.H., M.Hum., selaku pembimbing II Ilmu Hukum Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta;
5. Bapak/Ibu Dosen Ilmu Hukum Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang sudah menularkan ilmunya kepada penulis dan teman-teman lainnya;
6. Bapak/Ibu Tata Usaha Ilmu Hukum Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang sudah membantu penulis dan teman-teman lainnya dalam penyelesaian administrasi bidang kemahasiswaan;
7. Ayah Ibu, Agus Herlanto dan Hidayati, yang sudah ikut berjuang melalui doa dan dukungan sekuat tenaga dalam perolehan gelar sarjana hukum ini;

8. Sahabat-sahabat saya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu sudah memberikan kesenangan, mengajarkan kebersamaan, dan memberikan kenyamanan dalam hal kebaikan dan keakraban.

Mudah mudahan semua yang saya sebutkan di atas dapat memperoleh kebaikan-kebaikan yang lain dan dapat memperoleh perlindungan dari Allah SWT dalam setiap langkah yang mereka inginkan. Tak ada sedikitpun hal yang dapat penyusun hadiahkan kepada mereka, kecuali rasa terimakasih yang sedalam-dalamnya dan rasa syukur yang tak terhingga dapat mengenal dan memiliki semua yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu. Akhir kata terimakasih hanya dapat memberikan ucapan terimakasih.

Yogyakarta, 7 April 2015



**Norman Wicaksono**  
**NIM. 11340160**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN ABSTRAKSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>HALAMAN MOTO.....</b>	<b>viii</b>
<b>HALAMAN KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ix</b>
<b>HALAMAN DAFTAR ISI .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB IPENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang.....</b>	<b>1</b>
<b>B. Rumusan Masalah .....</b>	<b>9</b>
<b>C. Tujuan Penelitian.....</b>	<b>10</b>
<b>D. Manfaat Penelitian.....</b>	<b>10</b>
<b>E. Telaah Pustaka .....</b>	<b>11</b>
<b>F. Kerangka Teoritik .....</b>	<b>15</b>
<b>G. Metode Penelitian.....</b>	<b>28</b>
<b>H. Analisis Data.....</b>	<b>23</b>
<b>I. Sistematika penulisan .....</b>	<b>24</b>
<b>BAB II TINJAUAN UMUM</b>	
<b>TENTANG PENYELESAIAN SENGKETA KREDIT</b>	
<b>BERMASLAHA .....</b>	<b>26</b>
<b>A. Hubungan Hukum Antara Bank dan Nasabah .....</b>	<b>26</b>
<b>B. Sengketa Kredit Bermasalah .....</b>	<b>34</b>
<b>C. Alternatif Penyelesaian Sengketa dengan Mediasi .....</b>	<b>38</b>
<b>D. Penyelesaian Sengketa melalui</b>	
<b>Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) .....</b>	<b>42</b>
<b>E. Hak Tanggungan Sebagai Jaminan Kredit .....</b>	<b>49</b>

<b>BAB III PENYELESAIAN SENGKETA KREDIT MELALUI</b>	
<b>BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN</b>	
<b>(BPSK) KOTA YOGYAKARTA .....</b>	<b>55</b>
<b>A. Profil Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen</b>	
<b>(BPSK) Kota Yogyakarta.....</b>	<b>55</b>
<b>B. Pengawasan atas Pencantuman Klausula Baku .....</b>	<b>60</b>
<b>C. Ganti-rugi dan Sanksi Administratif BPSK</b>	
<b>Kota Yogyakarta.....</b>	<b>61</b>
<b>D. Prosedur Pengaduan dan Penyelesaian Sengketa Melalui</b>	
<b>BPSK Kota Yogyakarta .....</b>	<b>63</b>
<b>E. Penyelesaian Sengketa Kredit Bermasalah dengan Cara</b>	
<b>Mediasi Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen</b>	
<b>(BPSK) Kota Yogyakarta.....</b>	<b>77</b>
<b>BAB IV ANALISA.....</b>	<b>87</b>
<b>A. Peran BPSK dalam Pelaksanaan Azas Keseimbangan di dalam</b>	
<b>Penyelesaian Sengketa Kredit Bermasalah Melalui Badan</b>	
<b>Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta.....</b>	<b>87</b>
<b>B. Permasalahan yang Muncul di Dalam</b>	
<b>Perjanjian Kesepakatan Damai Penyelesaian Sengketa</b>	
<b>Kredit Bermasalah.....</b>	<b>105</b>
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>112</b>
<b>A. Kesimpulan.....</b>	<b>112</b>
<b>B. Saran .....</b>	<b>114</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>116</b>
<b>CURICULUM VITAE.....</b>	<b>119</b>

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Manusia memerlukan kredit karena manusia adalah *homo economicus* dan setiap manusia selalu berusaha untuk memenuhi kebutuhannya. Kebutuhan manusia beraneka ragam sesuai dengan harkatnya yang selalu meningkat, sedangkan kemampuannya untuk mencapai sesuatu yang diinginkan terbatas. Hal ini menyebabkan manusia memerlukan bantuan untuk memenuhi hasrat dan cita-citanya, dalam hal ini ia berusaha. Maka untuk meningkatkan usahanya atau untuk meningkatkan daya guna suatu barang, manusia sangat memerlukan bantuan dalam bentuk permodalan. Bantuan pada lembaga keuangan bank maupun non perbankan disebut kredit. Dengan memberikan kredit dapat dikatakan sebagai stabilitas ekonomi karena dengan adanya kredit yang diberikan akan menambah jumlah barang yang diperlukan oleh masyarakat.<sup>1</sup>

Peranan Bank Dalam Pembangunan Nasional Kegiatan bank dalam menghimpun atau memobilisasi dana yang menganggur dari masyarakat dan perusahaan-perusahaan kemudian disalurkan ke dalam usaha-usaha yang produktif untuk berbagai sektor ekonomi seperti pertanian, pertambangan, perindustrian, pengangkutan, perdagangan dan jasa-jasa

---

<sup>1</sup><http://belajarperbankangratis.blogspot.com/2013/01/fungsi-kredit.html>, Tanggal 27 April 2015, 18.10 WIB.

lainnya akan meningkatkan pendapatan nasional dan pendapatan masyarakat.<sup>2</sup>

Sampai saat ini pendapatan bunga sebagai hasil dari pemberian kredit, masih merupakan kontribusi terbesar pada pendapatan bank secara keseluruhan, baik bank-bank di Indonesia maupun kebanyakan bank-bank di dunia. Berdasarkan statistik Bank Indonesia bulan Juni 1992, 80% dari total aset perbankan Indonesia adalah berupa kredit yang disalurkan baik kepada sektor perdagangan maupun industri. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa penyaluran kredit merupakan kegiatan utama suatu bank. Di lain pihak, penyaluran kredit mengandung resiko bisnis terbesar dalam dunia perbankan. Oleh karena itu, pengelolaan kredit merupakan kegiatan yang sangat penting untuk diperhatikan oleh setiap bank.<sup>3</sup>

Dalam Pasal 1 angka 2 Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 yang telah diubah dengan Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 memberikan pengertian bahwa, “bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.” Melalui Undang-undang No. 7 Tahun 1992 yang telah dirubah menjadi Undang-Undang No.

---

<sup>2</sup>PERAN PERBANKAN DALAM PEMBANGUNAN DI INDONESIA \_ Afrie a noor - Academia.edu.htm, Tanggal 27 April 2015, 18.35 WIB.

<sup>3</sup><http://abg01.blogspot.com/2014/08/pengertian-kredit-macet-penyebab-dan.html>, Tanggal 27 April 2015, 19.00 WIB.

10Tahun 1998 pada Pasal 3 dijelaskan bahwa “ fungsi utama perbankan Indonesia adalah sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat”.<sup>4</sup>

Analisa kredit dilakukan dikarenakan bank adalah lembaga perkreditan resmi yang hidup berdasarkan legalitas perundang-undangan. Disamping itu pihak bank juga masih akan mengadakan analisa kredit atau penilaian kredit yang akan dilakukan oleh pejabat bagian kredit terhadap permintaan kredit yang bersangkutan. Analisa kredit tersebut dimaksudkan untuk menganalisa dan melihat kemampuan dalam pembayaran kredit guna memperoleh keterangan kepercayaan bank dalam memberikan kreditnya.<sup>5</sup>

Sebenarnya analisa kredit dilakukan untuk menghindari kemungkinan terjadinya wanprestasi atau ingkar janji menurut Hukum Perdata. Sedang dalam dunia perbankan disebut *Non Performing Loan (NPL)* atau kredit macet yaitu suatu keadaan dimana seseorang nasabah tidak mampu membayar lunas kredit bank tepat pada waktunya.<sup>6</sup>

Menurut ketentuan Pasal 3 Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, fungsi utama perbankan Indonesia adalah sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat, oleh karena itu kredit sebagai aktiva produktif merupakan sumber penghasilan utama dari bank. Apabila kredit tersebut di belakang hari mengalami tunggakan atau menjadi kredit

---

<sup>4</sup>Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Yang Telah Dirubah Menjadi Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, Tentang Perbankan.

<sup>5</sup>Prasetya Bina Sakti U.S, *Wanprestasi Dalam Perjanjian Kredit Pemilikan Rumah (Kpr)Di Bank Tabungan Negara Yogyakarta*, Skripsi, (Universitas Islam Indonesia, Fakultas Hukum, Yogyakarta 2009), hlm, 14.

<sup>6</sup>Gatot Supramono, *Perbankan dan Masalah Kredit Suatu Tinjauan Yuridis*, (Djambatan, Jakarta, 1996). hlm, 131.

bermasalah (*non performing loan*), maka hal itu akan berpengaruh pada penghasilan yang diterima oleh bank.

Kredit bermasalah atau kredit macet tentunya menimbulkan konsekuensi yuridis, yaitu timbul upaya penyelesaian kredit bermasalah, penyelesaian kredit bermasalah dapat ditempuh melalui jalur litigasi ataupun melalui jalur non-litigasi.

1. Melalui Jalur Litigasi

Penyelesaian kredit bermasalah melalui jalur litigasi dapat diselesaikan dengan, melalui Panitia Urusan Piutang Negara atau melalui badan peradilan dengan menggunakan ketentuan hukum acara perdata.

2. Melalui Jalur Non-Litigasi

Selain penyelesaian kredit bermasalah melalui jalur non litigasi dapat diselesaikan, antara lain Negosiasi, Mediasi, Konsultasi, Konsiliasi, Penilaian para ahli, Arbitrase.

Di tahun 1999, Pemerintah Negara Republik Indonesia telah mengundang Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang arbitrase dan alternatif penyelesaian sengketa. Undang-undang tersebut ditujukan untuk mengatur penyelesaian sengketa di luar forum peradilan, dengan memberikan kemungkinan dan hak bagi para pihak yang bersengketa untuk menyelesaikan persengketaan atau perselisihan atau perbedaan

pendapat diantara para pihak, dalam forum yang lebih sesuai dengan maksud para pihak.<sup>7</sup>

Pemerintah Negara Republik Indonesia dalam upaya memberikan perlindungan terhadap konsumen mengeluarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen yang di dalamnya termuat pengertian mengenai perlindungan konsumen pada Pasal 1 ayat (1), yaitu: “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”. Kemudian dilanjutkan dalam Pasal 1 ayat (2) mengenai pengertian konsumen, yaitu: “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain dan tidak untuk diperdagangkan. Dilanjutkan dalam pasal 1 ayat (1) terkandung pengertian mengenai pelaku usaha, yaitu: “Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”.

Didalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dijelaskan pengertian produk yang berbentuk barang ataupun jasa. Barang adalah “Setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak

---

<sup>7</sup>Gunawan Widjaja, *Alternatif Penyelesaian Sengketa*, (PT Raja Grafindo Persada, 2001 Jakarta), hlm, 1.

maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen”. 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 Knsumen 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 menyelesaikan sengketa atau perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha.<sup>8</sup>

Di dalam pelaksanaan penyelesaian sengketa kredit melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen selalu berpedoman pada Azas Keseimbangan yang diatur dalam UU Perlindungan Konsumen (UUPK). Pelaksanaan Azas keseimbangan dilakukan demi mendapatkan hasil yang bersifat *win-win solution* agar salah satu pihak tidak merasa dirugikan.

BPSK Kota Yogyakarta pada tahun 2014 telah menyelesaikan 64 kasus sengketa konsumen, sebagai berikut perincian penyelesaian sengketa kredit yang telah diselesaikan oleh BPSK Kota Yogyakarta:

<b>Penyelesaian sengketa</b>	<b>Jumlah</b>
------------------------------	---------------

---

<sup>8</sup>*Ibid*, hlm, 73.

Konsultasi	33
Mediasi	16
Konsiliasi	3
Arbitrase	1
Ditolak	6
Berhenti prosesnya	5
<b>Total</b>	<b>64</b>

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa dalam penyelesaian sengketa BPSK Kota Yogyakarta menggunakan beberapa cara Alternatif Penyelesaian sengketa, yaitu Konsultasi, Mediasi, Konsiliasi dan Arbitrase, selain itu juga terdapat pengaduan sengketa yang ditolak oleh BPSK Kota Yogyakarta. Di dalam penyelesaian sengketa ada pula proses yang berhenti ditengah jalan sehingga sengketa tersebut tidak dapat diselesaikan.

Dari total 64 kasus penyelesaian sengketa konsumen yang telah di selesaikan oleh BPSK Kota Yogyakarta, terdapat 8 kasus sengketa kredit bermasalah, sebagai berikut perinciannya:

<b>Penyelesaian sengketa</b>	<b>Jumlah</b>
Konsultasi	-
Mediasi	4
Konsiliasi	-
Arbitrase	-
Ditolak	1
Belum diproses	3
<b>Total</b>	<b>8</b>

Dari total 8 penyelesaian sengketa kredit bermasalah yang terdapat di tabel diatas, dapat dilihat bahwa penyelesaian sengketa kredit

bermasalah selalu diselesaikan dengan Alternatif Penyelesaian Sengketa dengan cara Mediasi. Ada pula pengaduan sengketa kredit bermasalah yang ditolak oleh BPSK Kota Yogyakarta sebanyak 1 kasus, dan 3 lainnya belum diproses oleh BPSK. Dari sekian banyak kasus sengketa konsumen di tahun 2014 yang diselesaikan oleh BPSK Kota Yogyakarta terdapat pula kasus yang melibatkan perbankan dalam sengketa konsumen.

Mengingat fungsi lembaga bank sebagai lembaga *intermediary* yang berfungsi sebagai penyalur dana berbentuk kredit bank bagi masyarakat yang membutuhkan, serta pengertian 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 yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi” dan pengertian produk barang ataupun jasa yang termuat juga dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 bahwa produk berbentuk barang adalah “Setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen”. Serta produk yang berbentuk jasa adalah, “setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen”. Maka di dalam

dunia perbankan, nasabah merupakan konsumen dari pelayanan jasa perbankan. Kedudukan nasabah dalam hubungan dengan pelayanan jasa perbankan, berada pada dua posisi yang dapat bergantian sesuai dengan sisi mana mereka berada. Pada dasarnya nasabah merupakan konsumen dari pelaku usaha yang menyediakan jasa di sektor usaha perbankan.<sup>9</sup>

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dan menyusunnya menjadi sebuah skripsi dengan judul **PERAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) KOTA YOGYAKARTA DALAM PENYELESAIAN SENGKETA KREDIT BERMASALAH.**

## **B. Rumusan Masalah**

Untuk mempermudah dan membatasi permasalahan ketika dilaksanakannya penelitian maka disusunlah rumusan masalah, dan berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis akan merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana peran BPSK dalam pelaksanaan Azas Keseimbangan di dalam penyelesaian sengketa kredit bermasalah melalui Badan Penyelesaian Sengketa (BPSK) Kota Yogyakarta?
2. Apa permasalahan yang muncul di dalam perjanjian kesepakatan damai penyelesaian sengketa kredit bermasalah?

---

<sup>9</sup>Rachmadi Usman, *“Penyelesaian pengaduan nasabah dan mediasi perbankan “alternatif penyelesaian sengketa perbankan dalam perspektif perlindungan dan pemberdayaan nasabah”*,(CV. Mandar Maju, Bandung, 2011), hlm, 157.

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini ialah:

1. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan Azas keseimbangan di dalam penyelesaian sengketa kredit bermasalah melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui permasalahan yang berpotensi muncul di dalam akta perjanjian kesepakatan damai penyelesaian sengketa kredit bermasalah melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta.

### **D. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah maka penulis dapat mengambil manfaat dari proses dan hasil dari penelitian yang akan dilakukan berhubungan dengan penyelesaian sengketa kredit bermasalah melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
  - a. Melatih kemampuan untuk melakukan penelitian secara ilmiah, menganalisa hasil-hasil penelitian dan merumuskannya untuk disusun ke dalam bentuk tulisan.
  - b. Menerapkan teori yang didapat di dalam kelas pada waktu kuliah dan mengkorelasikannya dengan praktek yang ada di lapangan.

c. Untuk lebih memahami ilmu pengetahuan tentang hukum perbankan yang diterima di kuliah dengan mendalaminya secara praktek dilapangan.

## 2. Manfaat Praktis

a. Secara umum hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan pembandingan dan pertimbangan dalam penelitian yang sejenis di masa mendatang.

b. Secara khusus hasil penelitian ini dapat memberikan saran dan masukan bagi lembaga yang terkait dengan penelitian penyelesaian sengketa kredit bank melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

## E. Telaah Pustaka

Di dalam penulisan karya ilmiah ini dengan judul Penyelesaian Sengketa Kredit Bank Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) penulis meletakkan telaah pustaka sebagai pembandingan yang penulis ambil dari hasil karya tulis ilmiah yang berkaitan dengan penyelesaian sengketa kredit yang dilaksanakan melalui jalur non litigasi atau di luar pengadilan. Adapun beberapa telaah pustaka yang penulis berikan, sebagai berikut:

Skripsi oleh Devie Shofiana Hadi dengan judul “Penyelesaian Sengketa Bisnis Melalui Jalur Non Litigasi Di Lembaga Ombudsman

Swasta Yogyakarta”, Fakultas Syari’ah dan Hukum, Prodi Ilmu Hukum.<sup>10</sup>

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini yaitu proses penyelesaian melalui tahapan penerimaan laporan dari pelapor, kemudian klarifikasi dari terlapor, lalu dimediasi kedua belah pihak, setelah mencapai keinginan bersama kemudian diberikan rekomendasi. Ada beberapa faktor yang menyebabkan pihak-pihak yang bersengketa menyelesaikan sengketa bisnis melalui jalur non litigasi di Lembaga Ombudsman Swasta Yogyakarta yaitu: proses penyelesaiannya yang relatif cepat tidak seperti melalui jalur litigasi yang proses penyelesaiannya sangat lama dan banyak membuang waktu, biaya yang sangat murah bahkan gratis dibandingkan melalui jalur litigasi yang harus mengeluarkan banyak biaya untuk menyelesaikan sengketa apalagi bagi para pelaku bisnis hal tersebut sangat tidak efektif. Proses penyelesaian sengketa bisnis melalui jalur non litigasi banyak memberikan keadilan bagi para pihak yang bersengketa, karena hasil akhir berdasarkan kesepakatan dari para pihak yang sama-sama mengambil jalan yang menguntungkan bagi para pihak.

Skripsi oleh Khairina dengan judul “Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Antara Bank Dan Nasabah”, Fakultas hukum Universitas Hasanuddin Makassar Tahun 2013.<sup>11</sup> Hasil yang diperoleh dari penelitian menunjukkan bahwa apabila perselisihan atau sengketa yang terjadi antara bank dan nasabah tidak segera diselesaikan, maka akan

---

<sup>10</sup>Devie Shofiana Hadi, “*Penyelesaian Sengketa Bisnis Melalui Jalur Non Litigasi Di Lembaga Ombudsman Swasta Yogyakarta*”, Fakultas Syari’ah dan Hukum, Prodi Ilmu Hukum, 2014.

<sup>11</sup>Khairina, “*Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Antara Bank Dan Nasabah*”, Fakultas hukum, Universitas Hasanuddin Makassar, 2013.

mempengaruhi tingkat reputasi bank di kemudian hari. Untuk itu penyelesaian sengketa antara bank dan nasabah, proses mediasi ini akan memungkinkan pihak-pihak untuk menentukan apa yang memuaskan dengan mengarahkan masalah-masalah sempit dalam konflik untuk fokus kepada situasi dan kondisi permasalahan sengketa. Dalam penerapan mediasi sebagai alternatif penyelesaian sengketa bank dan nasabah, proses mediasi dipandang sebagai proses yang lebih sederhana dari segi prosedur dan relatif lebih murah. Dalam sengketa antara bank dan nasabah, nasabah sering kali menjadi tidak berdaya pada saat harus berhadapan dengan Bank di Pengadilan dan hanya bisa pasrah apabila bersengketa dengan Bank. Agar nasabah dapat terlindung hak-haknya, dibentuklah mediasi perbankan yang berfungsi sebagai lembaga penyelesaian sengketa. Mediasi merupakan suatu metode penyelesaian masalah yang tidak untuk memenangkan salah satu pihak yang bersengketa, melainkan mencari solusi yang terbaik agar kedua belah pihak yang bersengketa merasa puas tanpa merasa kalah (win-win solution).

Skripsi oleh Vita Sulfitri Y. Haya dengan judul Pelaksanaan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Sengketa Konsumen Di Makassar tahun 2013.<sup>12</sup> Temuan yang diperoleh dari penelitian ini antara lain adalah dengan adanya Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen lahirnya sebuah lembaga yang berfungsi untuk menangani masalah sengketa konsumen yaitu Badan

---

<sup>12</sup>Vita Sulfitri Y. Haya, "*Pelaksanaan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Sengketa Konsumen Di Makassar*", Fakultas Hukum, Universitas Hasanuddin Makassar, 2013.

Penyelesaian Sengketa Konsumen. Sengketa yang masuk ke dalam BPSK menghasilkan putusan BPSK. Putusan BPSK yang bersifat final dan mengikat berarti sudah tidak ada upaya hukum untuk putusan tersebut di BPSK, namun Undang-undang telah menegaskan bahwa pihak yang tidak menerima terhadap putusan tersebut dapat mengajukan “keberatan” ke Pengadilan Negeri. Implementasi penyelesaian sengketa konsumen di BPSK dimulai dari pengajuan gugatan hingga proses persidangan yang menghasilkan putusan. Keefektifan putusan BPSK dilihat 2 aspek yaitu efektif karena proses beracara yang mudah, cepat, dan murah dan tidak efektif karena terhadap putusan BPSK yang bersifat final masih dimungkinkan adanya upaya keberatan di peradilan umum.

Tesis oleh John Marlon M. Sihombing, dengan judul Upaya Penyelesaian Sengketa Kredit Perbankan Pada BankSwasta Di Kota Medan (Studi Kasus Pada PT. Bank Eksekutif Internasional Tbk. Cabang Medan), Program Pasca Sarjana Program Magister Administrasi Dan Kebijakan Kesehatan Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Sumatera Utara.<sup>13</sup> Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor penyebab terjadinya sengketa kredit perbankan dapat digolongkan menjadi 2 faktor yaitu: faktor yang berasal dari intern dan dari faktor eksternal. Kendala-kendala yang dihadapi dalam penyelesaian sengketa kredit perbankan yaitu: adanya itikad tidak baik

---

<sup>13</sup>John Marlon M. Sihombing, “*Upaya Penyelesaian Sengketa Kredit Perbankan Pada Bank Swasta Di Kota Medan (Studi Kasus Pada PT. Bank Eksekutif Internasional Tbk. Cabang Medan)*”, Program Pasca Sarjana Program Magister Administrasi Dan Kebijakan Kesehatan Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Sumatera Utara, 2004.

dari debitur; adanya hak kreditur untuk menjual barang yang menjadi agunan atau jaminan dari debitur dengan surat kuasa yang diberikan debitur berbentuk Surat Kuasa Membebaskan Hak Tanggungan (SKMHT) atau Akte Pemberian Hak Tanggungan (APHT) akan tetapi pada saat terjadi penjualan agunan pihak debitur mengadakan perlawanan dengan mengajukan gugatan perdata biasa; pada saat bank mengajukan eksekusi hak tanggungan melalui Pengadilan Negeri debitur juga mengajukan gugatan kepada Pengadilan Negeri. Upaya-upaya penyelesaian sengketa kredit perbankan meliputi tindakan bank sebelum menggunakan lembaga pengadilan dan tindakan bank dengan menggunakan lembaga pengadilan. Penyelesaian atas sengketa perbankan di PT. Bank Eksekutif Internasional Tbk. Cabang Medan selam ini dengan memprioritaskan melalui lembaga mediasi (musyawarah) serta pengadilan dan tidak ada yang diselesaikan melalui lembaga Arbitrase.

## **F. Kerangka Teoritik**

### **1. Teori Keadilan**

Aristoteles mengatakan Keadilan adalah tindakan yang terletak diantara memberikan terlalu banyak dan sedikit yang dapat diartikan memberikan sesuatu kepada setiap orang sesuai dengan apa yang menjadi haknya. Menurut Frans Magnis Seseno mengatakan keadilan adalah keadaan antarmanusia yang diperlakukan dengan sama sesuai dengan hak dan kewajibannya masing-masing. Lalu menurut

Notonegoro keadilan adalah suatu keadaan dikatakan adil jika sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.<sup>14</sup>

## 2. Teori Kontrak/Perjanjian

Prof. Purwahid patrik menyatakan bahwa perjanjian adalah perbuatan yang terjadi sesuai dengan formalitas. Formalitas dari peraturan hukum yang ada tergantung dari persesuaian kehendak dua atau lebih orang-orang yang ditujukan untuk timbulnya akibat hukum dari kepentingan salah satu pihak atas beban pihak lain atau demi kepentingan masing – masing pihak secara timbal balik. (patrik, 1988 : 1-3). Menurut Prof. Purwahid Patrik ada beberapa unsur dalam perjanjian, yaitu:<sup>15</sup>

1. Ada pihak – pihak. Pihak disini adalah subjek perjanjian sedikitnya dua orang atau badan hukum dan harus mempunyai wewenang melakukan perbuatan hukum sesuai yang ditetapkan oleh undang – undang.
2. Ada persetujuan antara pihak – pihak, yang bersifat tetap dan bukan suatu perundingan.
3. Ada tujuan yang akan dicapai. Hal ini dimaksudkan bahwa tujuan para pihak hendaknya tidak bertentangan dengan ketertiban umum, kesusialaan dan undang – undang

---

<sup>14</sup> <http://www.artikelsiana.com/2015/01/pengertian-keadilan-macam-macam-keadilan.html?m=1#>, Tanggal 1 Juni 2015, 18.10 WIB.

<sup>15</sup> <http://www.kajianpustaka.com/2013/02/teori-perjanjian.html?m=1>, Tanggal 1 Juni 2015, 19.30 WIB.

4. Ada prestasi yang akan dilaksanakan. Hal ini dimaksudkan bahwa prestasi merupakan kewajiban yang harus dipenuhi, oleh pihak – pihak sesuai dengan syarat – syarat perjanjian.
5. Ada bentuk tertentu., lisan atau tulisan. Hal ini berarti bahwa perjanjian bisa dituangkan secara lisan atau tertulis. Hal ini sesuai ketentuan undang – undang yang menyebutkan bahwa hanya dengan bentuk tertentu suatu perjanjian mempunyai kekuatan mengikat dan bukti yang kuat.

Pengertian perjanjian atau kontrak diatur Pasal 1313 KUH Perdata. Pasal 1313 KUH Perdata berbunyi: “ Perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu pihak atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih.”<sup>16</sup>

Dalam Pasal 1320 KUH Perdata menentukan empat syarat sahnya perjanjian, yaitu:<sup>17</sup>

- a. Adanya kesepakatan kedua belah pihak;
- b. Kecakapan untuk melakukan perbuatan hukum;
- c. Adanya obyek;
- d. Adanya kausa yang halal.

Pada umumnya asas hukum tidak dituangkan dalam bentuk yang konkrit, misalnya “asas konsensualitas” yang terdapat dalam pasal 1320 KUHPerdata yaitu, “sepakat mereka yang mengikatkan diri”.

---

<sup>16</sup>Salim HS, *Hukum Kontrak, Teori Dan Teknik Penyusunan kontrak*, (Sinar Grafika, Jakarta, 2005). hlm,25.

<sup>17</sup>*Ibid*, hlm, 33.

Untuk menemukan asas hukum dicarilah sifat-sifat umum dalam kaedah atau peraturan yang konkrit. Dalam tulisannya Johannes Gunawan menyebutkan, ada Asas-asas Hukum Kontrak yang tersirat dalam Kitab KUHPerduta, yaitu Asas Kebebasan Berkontrak, Asas Mengikat Sebagai Undang undang, Asas Konsensualitas, dan Asas Itikad Baik.<sup>18</sup>

Dalam Pasal 1338 KUH Perdata ayat (1) yang berbunyi: “Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.”

Ketentuan Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata memberikan kebebasan kepada para pihak untuk:<sup>19</sup>

- a. Membuat atau tidak membuat perjanjian;
- b. Mengadakan perjanjian dengan siapapun;
- c. Menentukan isi perjanjian, pelaksanaan, dan persyaratannya;
- d. Menentukan bentuknya perjanjian, yaitu tertulis atau lisan.

## **G. Metode Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini termasuk penelitian lapangan (*field research*) adalah termasuk penelitian yang dilakukan langsung di lapangan, dimaksudkan agar peneliti dapat memperoleh informasi dan data sedekat mungkin dengan dunia nyata, sehingga diharapkan pengguna

---

<sup>18</sup>M. Yusrizal, *Teori Dalam Hukum Kontrak*, <http://myrizal-76.blogspot.com/2011/03/teori-dalam-hukum-kontrak.html?m=1>, 21 November 2014, 17.00, WIB.

<sup>19</sup>Salim, HS, *Hukum Kontrak, Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*, (Sinar Grafika, Jakarta, 2005). hlm, 7.

hasil penelitian dapat memformulasikan atau memanfaatkan hasil dengan sebaik mungkin dan memperoleh data atau informasi yang selalu terkini.<sup>20</sup>

## 2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif analitis, yakni data yang diperoleh seperti hasil pengamatan, hasil wawancara, hasil pemotretan, analisis dokumen, dan catatan lapangan tersebut akan diolah yang menghasilkan analisis data berupa pemaparan mengenai situasi yang diteliti yang disajikan dalam bentuk uraian naratif.

## 3. Subyek dan Obyek Penelitian

Subyek penelitian adalah sesuatu yang diteliti baik orang, benda, ataupun lembaga. Subyek penelitian pada dasarnya adalah yang akan dikenai kesimpulan hasil penelitian. Maka yang menjadi subyek dalam penelitian ini adalah peran BPSK Kota Yogyakarta dalam pelaksanaan Azas keseimbangan di dalam penyelesaian sengketa kredit.

Dengan menggunakan jenis penelitian kualitatif, maka peneliti didalam menentukan informannya tidak menetapkan berapa jumlah informan yang akan dimintai data dan informasi, akan tetapi jumlahnya dapat bertambah maupun berkurang sesuai dengan kebutuhan yang dirasakan pada saat melaksanakan penelitian. Jika data

---

<sup>20</sup>Restu Kartiko Widi, *Asas Metodologi Penelitian*, (Graha Ilmu, Yogyakarta, 2010). hlm, 52.

dianggap sudah mencukupi maka tidak perlu menambah data dan informasi dari informan yang baru.

Obyek penelitian adalah sifat dari suatu keadaan dari suatu benda, orang atau yang menjadi pusat perhatian dan sasaran penelitian. Oleh karena itu yang menjadi obyek penelitian ini adalah Penyelesaian sengketa kredit melalui BPSK Kota Yogyakarta.

#### 4. Sumber Data dan Bahan Hukum

##### a. Sumber Data dan Bahan Hukum Primier

Data primier dalam penelitian ini diperoleh secara langsung di lapangan dari hasil wawancara dan observasi lapangan.

1) Wawancara dilakukan dengan Ibu Musikawati, S.Sos. dan Bapak Mochamad Yogo Hutomo, S.H. bagian sekretariat BPSK Kota Yogyakarta sekaligus Panitera dalam sidang BPSK.

2) Observasi dilakukan dengan mengamati jalannya sidang penyelesaian sengketa kredit bermasalah di kantor BPSK Kota Yogyakarta.

Lalu bahan hukum primier yang digunakan dalam penulisan skripsi ini, yaitu:

- 1) UUD Tahun 1945;
- 2) UU Nomor 10 Tahun 1998 tentang perubahan UU Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan;

- 3) UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
- 4) UU Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

b. Sumber Data dan Bahan Hukum Sekunder

Data dan bahan hukum sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari literatur mengenai;

- 1) Hukum Perbankan,
- 2) Manajemen Kredit,
- 3) Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Serta hasil penelitian terdahulu dan jurnal mengenai;

- 1) Penyelesaian Sengketa Kredit,
- 2) Penyelesaian Sengketa Bisnis Melalui Jalur Non Litigasi,
- 3) Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa dan,
- 4) Pelaksanaan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Sumber hukum sekunder yang dapat menunjang sumber hukum primer dan dapat membantu penulis dalam memahami sumber hukum primer yang berupa literatur, buku-buku, makalah, tulisan lepas, artikel dan lain-lain.

c. Lokasi Penelitian

Untuk memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan guna menjawab permasalahan yang telah dirumuskan, penulis mengambil

lokasi penelitian di kantor Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta yang bertempat di kompleks Balai Kota Yogyakarta.

d. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini antara lain:

1) Studi Pustaka

Sebelum dilakukannya penelitian langsung dilapangan terlebih dahulu dilakukan pengumpulan data dan informasi untuk mencari permasalahan dalam hal penyelesaian sengketa kredit bermasalah melalui BPSK Kota Yogyakarta. Setelah ditemukan permasalahan selanjutnya dilakukan mengumpulkan berbagai literatur baik berupa buku maupun karya ilmiah yang berhubungan dengan permasalahan yang akan diteliti.

2) Observasi

Setelah melaksanakan studi pustaka maka penelitian dilanjutkan dengan pengamatan terhadap kegiatan yang dilaksanakan di kantor BPSK. Observasi lapangan ini dilakukan dengan melakukan pengamatan secara langsung jalannya sidang penyelesaian sengketa kredit bermasalah di kantor BPSK Kota Yogyakarta.

### 3) Wawancara

Peneliti melakukan wawancara secara langsung kepada sumber informan yang telah ditetapkan sebagai subyek penelitian guna mendapatkan data dan informasi sebanyak mungkin dengan keakurasian yang tinggi untuk dijadikan bahan analisis. Wawancara dilakukan dengan narasumber Ibu Musikawati, S.Sos. dan Bapak Mochamad Yogo Hutomo, S.H. bagian sekretariat BPSK sekaligus Panitera dalam sidang BPSK

### 4) Dokumentasi

Selain ketiga teknik diatas, pengumpulan data juga dilakukan dengan teknik dokumentasi, yaitu dengan cara mengumpulkan data tertulis berupa Buku Standar Oprasional yang menjadi panduan oprasional BPSK dalam penyelesaian sengketa dan dokumen sidang yang sudah selesai diproses serta data administrasi BPSK Kota Yogyakarta.

## **H. Analisis Data**

Analisis data adalah proses penghimpunan atau pengumpulan, pemodelan dan transformasi data dengan tujuan untuk menyoroti dan

memperoleh informasi yang bermanfaat, memberikan saran, kesimpulan dan mendukung pembuatan keputusan.<sup>21</sup>

Setelah seluruh data berhasil dikumpulkan dan lengkap, tahap selanjutnya ialah melakukan analisa data. Dalam menarik kesimpulan menggunakan analisis deduktif-kualitatif demi mendapatkan kesimpulan yang bersifat khusus berdasarkan pada fakta-fakta yang bersifat umum tanpa menggunakan perhitungan angka, melainkan menggunakan sumber informasi yang relevan hasil dari observasi dan wawancara dengan beberapa sumber informan yang terkait dalam penelitian.

#### **I. Sistematika penulisan**

Untuk memberikan gambaran yang jelas tentang arah dan tujuan penulisan hasil penelitian ini, maka garis besar dapat digunakan sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab pertama, merupakan pendahuluan yang terdiri dari subbab-subbab berupa latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, telaah pustaka, kerangka teoritik, dan sistematika pembahasan.

Bab kedua, merupakan tinjauan teoritik terkait pelaksanaan penyelesaian sengketa kredit bank melalui cara arbitrase dalam ranah Hukum Perdata dan Peraturan Hukum.

Bab ketiga, merupakan tinjauan umum lapangan yang akan menguraikan hasil penelitian yang akan membahas tentang gambaran

---

<sup>21</sup>Restu Kartiko Widi, *Asas Metodologi Penelitian*, (Graha Ilmu, Yogyakarta, 2010). hlm, 253.

umum mengenai pelaksanaan penyelesaian sngketa kredit bank melalui cara arbitrase.

Bab keempat, didalamnya menjelaskan pembahasan dan analisa yang dikemukakan tentang bagaimana pelaksanaan penyelesaian sngketa kredit bank melalui cara arbitrase.

Bab kelima, adalah penutupan yang berisi tentang kesimpulan dari keseluruhan pembahasan yang diuraikan mulai dari bab pertama hingga bab keempat dan yang terakhir ialah saran dan masukan.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

##### **1. Peran BPSK Kota Yogyakarta dalam Pelaksanaan Azas Keseimbangan di dalam Penyelesaian Sengketa Kredit Bermasalah melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta**

Pelaksanaan Azas keseimbangan di dalam penyelesaian sengketa kredit bermasalah memberikan peran kepada BPSK Kota Yogyakarta 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 itikad tidak baik konsumen/nasabah yang mengadukan sengketa kredit bermasalah kepada BPSK. Selain itu BPSK Kota Yogyakarta juga memberikan perlindungan terhadap kepentingan pelaku usaha/bank yang terdapat dalam kredit bermasalah. Peran BPSK Kota Yogyakarta tersebut dilaksanakan dengan memberikan hak-hak kepada pelaku usaha/bank yang diatur dalam UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pemberian hak-hak kepada pelaku usaha/bank tersebut dilakukan dengan berbagai cara dan tahapan. Cara dan tahapan tersebut adalah verifikasi data, pemilihan cara penyelesaian sengketa, pemberian hak-hak kepada para pihak dalam jalannya sidang, serta pelaksanaan tugas dan wewenang BPSK.

Cara dan tahapan tersebut sesuai dengan azas keseimbangan yang menjadi dasar BPSK dalam menyelesaikan sengketa.

## **2. Permasalahan Yang Muncul di dalam Perjanjian Kesepakatan Damai Penyelesaian Sengketa Kredit Bermasalah**

Ada beberapa permasalahan yang berpotensi muncul di dalam perjanjian kesepakatan damai penyelesaian sengketa kredit bermasalah, permasalahan tersebut muncul melalui 3 (tiga) hal. Pertama, permasalahan yang disebabkan oleh kewenangan BPSK yang tidak berwenang memberikan *back up* terhadap pelaksanaan apa yang diperjanjikan dalam putusan damai majelis BPSK, BPSK menyerahkan segala hal yang terjadi setelah putusan damai kepada para pihak dan tidak berwenang memberikan pengawasan dapat menimbulkan masalah berupa wanprestasi terhadap perjanjian kesepakatan damai tersebut. Lalu yang kedua, permasalahan yang muncul disebabkan oleh isi perjanjian kesepakatan damai yang masih terdapat kalimat/kata yang ambigu, hal ini dapat memunculkan permasalahan berupa perbedaan persepsi dua belah pihak yang dapat berpotensi menimbulkan sengketa baru akibat perbedaan persepsi tersebut. Dan Perjanjian kesepakatan damai tidak dicantumkan klausul mengenai hak eksekusi jaminan kredit apabila konsumen/nasabah melakukan wanprestasi/ingkar janji sehingga dapat menimbulkan permasalahan baru berupa sengketa eksekusi jaminan. Yang ketiga putusan damai Majelis Sidang BPSK Kota Yogyakarta tidak didaftarkan di

Pengadilan Negeri Kota Yogyakarta, padahal sesuai dengan aturan UU No. 30 Tahun 1999 ayat (7) dan (8) seharusnya, perjanjian damai mediasi penyelesaian sengketa didaftarkan di Pengadilan Negeri. Hal ini berpotensi memunculkan masalah wanprestasi yang dilakukan oleh salah satu pihak, karena kekuatan mengikat putusan perjanjian damai penyelesaian sengketa oleh BPSK hanya digantungkan pada itikad baik dua belah pihak dan tidak memiliki kekuatan eksekutorial.

## **B. Saran**

1. Untuk BPSK, sumber Daya Manusia (SDM) BPSK harus memiliki kompetensi dalam penyelesaian sengketa, hal tersebut bisa didapat dengan memberikan diklat atau kursus penyelesaian sengketa kepada pegawai BPSK.
2. Untuk Majelis Sidang BPSK, pada saat menyusun klausul perjanjian kesepakatan damai perhatikan penggunaan kata dan penyusunan kalimatnya agar tegas dan jelas, apabila perjanjian dibuat sendiri oleh dua belah pihak maka peringatkan jika terdapat kalimat/kata yang ambigu.
3. Untuk Majelis Sidang BPSK, apabila terjadi sengketa kredit antara pelaku usaha dalam hal ini bank dengan konsumen/nasabah, jika dalam perjanjian kreditnya memuat mengenai jaminan yang menjadi tanggungan hutang alangkah baiknya jika dalam salah satu klausul perjanjian damai dimasukkan hak eksekusi yang dimiliki oleh pelaku usaha/bank. Hal ini dimaksudkan agar konsumen/nasabah

mendapatkan pemahaman mengenai hak eksekusi pelaku usaha/bank,  
apabila konsumen/nasabah wanprestasi.



## DAFTAR PUSTAKA

- Adi, Nugroho, Susanti, 2009, *Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Garaha Anugerah, Jakarta.
- Djumhana, Muh, 1992, *Hukum Perbankan di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Firdaus, Rachmat, Maya, Ariyanti, 2009, *Manajemen Perkreditan Bank Umum*, Alfabeta, Bandung.
- HS, Salim, 2005, *Hukum Kontrak, Teori Dan Teknik Penyusunan kontrak*, Sinar Grafika, Jakarta.
- HS, Salim, 2008, *Perkembangan Hukum Jaminan Di Indonesia*, (Rajawali Pers, Jakarta.
- Rivai, Veithzal, Veithzal, Andria Permata, 2006, *Credit Management Handbook: Teori, Konsep, Prosedur, dan Aplikasi Panduan Praktis Mahasiswa, Bankir, dan Nasabah*, PT. Rajagrafindo Persada, Jakarta.
- Supramono, Gatot, 2006, *Perbankan dan Masalah Kredit Suatu Tinjauan Yuridis*, Djambatan, Jakarta.
- Sutedi, Adrian, 2010, *Hukum Hak Tanggungan*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Usman, Rachmadi, 2011, "*Penyelesaian pengaduan nasabah dan mediasi perbankan (alternatif penyelesaian sengketa perbankan dalam perspektif perlindungan dan pemberdayaan nasabah)*", CV. Mandar Maju, Bandung.
- Widjaja, Gunawan, 2001, *Alternatif Penyelesaian Sengketa*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Widi, Restu Kartiko, 2010, *Asas Metodologi Penelitian*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Winarta, Frans, Hendra, 2012, *Hukum Penyelesaian Sengketa (Arbitrase Nasional Indonesia dan Internasional)*", Sinar Grafika, Jakarta.

## SKRIPSI

- Bima, Sakti, U.S, Prasetya, 2009, *Wanprestasi Dalam Perjanjian Kredit Pemilikan Rumah (Kpr) Di Bank Tabungan Negara Yogyakarta*,

Skripsi, (Universitas Islam Indonesia, Fakultas Hukum, Yogyakarta 2009)

Devie Shofiana Hadi, *“Penyelesaian Sengketa Bisnis Melalui Jalur Non Litigasi Di Lembaga Ombudsman Swasta Yogyakarta”*, Fakultas Syari’ah dan Hukum, Prodi Ilmu Hukum, 2014.

Khairina, *“Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Antara Bank Dan Nasabah”*, Fakultas hukum, Universitas Hasanuddin Makassar, 2013.

Vita Sulfitri Y. Haya, *“Pelaksanaan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Sengketa Konsumen Di Makassar”*, Fakultas Hukum, Universitas Hasanuddin Makassar, 2013.

## **TESIS**

John Marlon M. Sihombing, *“Upaya Penyelesaian Sengketa Kredit Perbankan Pada Bank Swasta Di Kota Medan (Studi Kasus Pada PT. Bank Eksekutif Internasional Tbk. Cabang Medan)”*, Program Pasca Sarjana Program Magister Administrasi Dan Kebijakan Kesehatan Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Sumatera Utara, 2004.

## **PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN**

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, Tentang Perbankan.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, Tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999, Tentang Penyelesaian Sengketa Alternatif dan Arbitrase.

## **INTERNET**

<http://bangbenzz.blogspot.com/2010/06/pengertian-sengketa-ekonomi.html>, tanggal 24 April 2015, 21.10 WIB.

PERAN PERBANKAN DALAM PEMBANGUNAN DI INDONESIA \_ Afriena noor - Academia.edu.htm, Tanggal 27 April 2015, 18.35 WIB.

<http://abg01.blogspot.com/2014/08/pengertian-kredit-macet-penyebab-dan.html>, Tanggal 27 April 2015, 19.00 WIB.

<http://belajarperbankanggratis.blogspot.com/2013/01/fungsi-kredit.html>,  
Tanggal 27 April 2015, 18.10 WIB.

<http://www.artikelsiana.com/2015/01/pengertian-keadilan-macam-macam-keadilan.html?m=1#>, Tanggal 1 Juni 2015, 18.10 WIB.

<sup>1</sup> <http://www.kajianpustaka.com/2013/02/teori-perjanjian.html?m=1>, Tanggal 1 Juni 2015, 19.30 WIB.



## CURICULUM VITAE



### Data Pribadi

Nama : Norman Wicaksono  
Tempat tanggal lahir : Yogyakarta, 7 Mei 1991  
Alamat : Kadipaten Kulon, Kp 1/72, RT 020, RW 006,  
Yogyakarta  
Agama : Islam  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Nama Ayah Kandung : Agus Herlanto  
Nama Ibu : Hidayati

### Riwayat Pendidikan

1. SDN Keraton Yogyakarta 2003
2. SMP Negeri 3 Yogyakarta 2006
3. SMK Muhammadiyah 3 Yogyakarta 2009
4. Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta