

## **BAB IV**

### **NILAI-NILAI *BADAMAI* DALAM PENYELESAIAN SENGKETA ANTARA PELAKU USAHA DENGAN KONSUMEN DI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN KOTA BANJARMASIN**

#### **A. Hasil Penelitian**

##### **1. Dokumen**

###### **a. Profil BPSK Kota Banjarmasin Provinsi Kalimantan Selatan**

Dengan latar belakang, memperhatikan era perdagangan bebas dan semakin majunya teknologi informasi serta aneka ragam produk-produk yang ditawarkan dengan kualitas rendah tidak bermutu serta tindakan semena-mena dari pelaku usaha yang pada akhirnya tidak menghiraukan lagi keamanan dan kenyamanan konsumen sehingga bisa mengakibatkan kerugian bagi konsumen yang berujung pada persoalan menjadi sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen. Maka dalam hal ini, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya perlindungan hukum, kemanfaatan hukum dan kepastian hukum kepada konsumen.

Terhadap keluhan konsumen yang tidak terselesaikan dan menjadi sengketa konsumen diperlukan dibentuk sebuah lembaga BPSK yang bertugas menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan umum penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan sebagaimana Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, pelaksanaan Perlindungan Konsumen di

seluruh daerah Kabupaten/Kota menjadi kewenangan Daerah Provinsi (Sumber: Buku Panduan BPSK Kota Banjarmasin 2018-2023).

Adapun BPSK dilandasi dengan ketentuan ‘Dasar Hukum sebagai berikut; Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen; Undang-Undang Nomor 7 tahun Tahun 2014 Tentang Perdagangan; Undang-Undang Nomor 23 tahun Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah; Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Perdagangan; Keputusan Presiden Republik Indonesia, nomor 32 tahun 2008 tentang pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Kota Banjarmasin, Kota Cirebon, Kota Surakarta, Kota Magelang, dan Kota Tanjung Pinang, serta pada Kabupaten Nganjuk, Kabupaten Aceh Tengah dan Kabupaten Bener Meriah; Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/KEP/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen; Keputusan Menteri Perdagangan Nomor 72/PKTN/07/2017 Petunjuk Teknis Tata Cara Pembentukan Keanggotaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen; Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 06 Tahun 2017 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen; Surat Keputusan Menteri Perdagangan Republik Indonesia, Nomor 674 Tahun 2018 tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Kota Banjarmasin Provinsi Kalimantan Selatan; Peraturan Gubernur Kalimantan Selatan Nomor 020 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Provinsi Kalimantan Selatan.

### **b. Pelantikan Anggota BPSK Kota Banjarmasin**

Dengan dasar Surat Keputusan Menteri Perdagangan Republik Indonesia, Nomor 674 Tahun 2018 yang ditandatangani Menteri Perdagangan RI, Enggartiasto Lukita pada tanggal 22 Maret 2018, selanjutnya dilakukan Pelantikan dan Pengambilan Sumpah oleh Gubernur Kalimantan Selatan H. SAHBIRIN NOOR pada tanggal 17 April 2018 di Aula Dinas Perdagangan Provinsi Kalimantan Selatan dengan sebanyak 9 (sembilan) yang terdiri dari unsur pemerintah, pelaku usaha dan konsumen sebagai anggota BPSK Kota Banjarmasin yang diangkat untuk masa jabatan periode tahun 2018-2023, dan nama-nama anggota tersebut adalah sebagai berikut:

**TABEL 4.1: ANGGOTA BPSK KOTA BANJARMASIN 2018-2023**

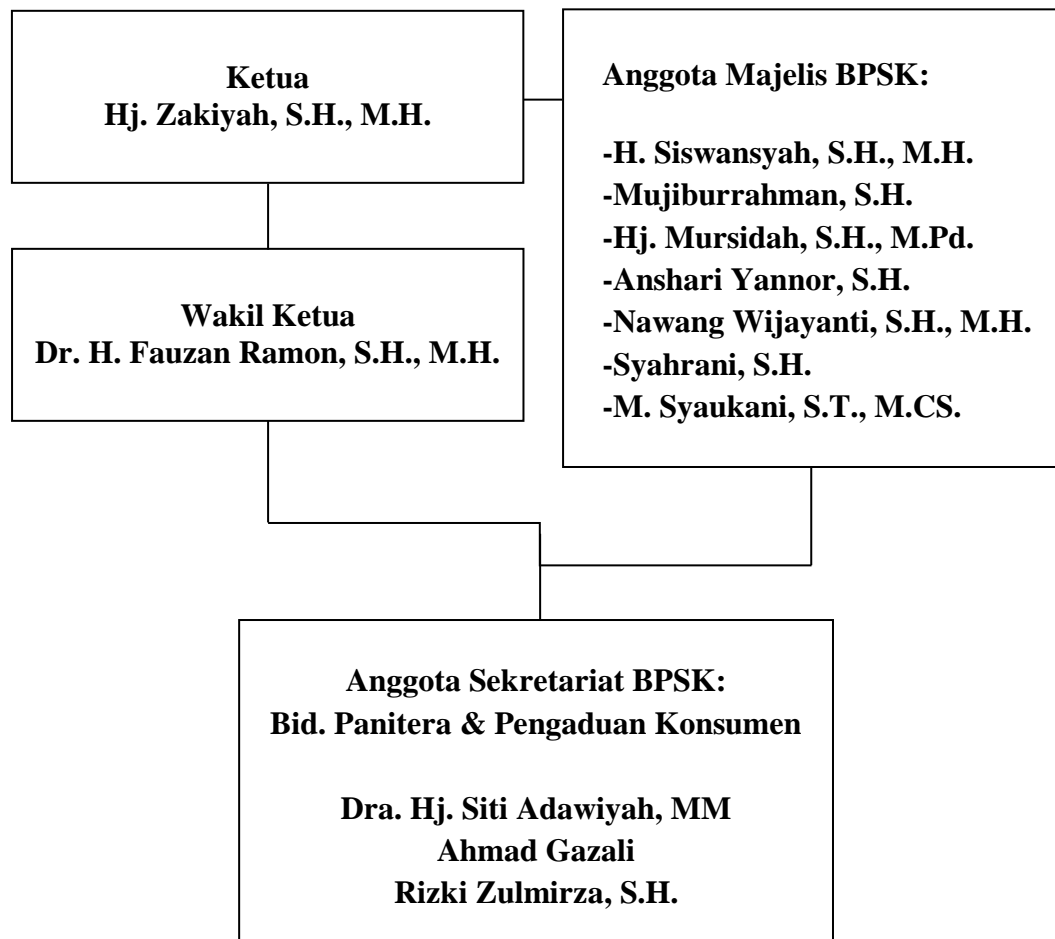
<b>No</b>	<b>Nama</b>	<b>Keterangan</b>
<b>1.</b>	<b>H. Siswansyah, S.H., M.H.</b>	<b>Unsur Pemerintah</b>
<b>2.</b>	<b>Mujiburrahman, S.H.</b>	<b>Unsur Pemerintah</b>
<b>3.</b>	<b>Hj. Zakiyah, S.H., M.H.</b>	<b>Unsur Pemerintah</b>
<b>4.</b>	<b>Dr. H. Fauzan Ramon, S.H., M.H.</b>	<b>Unsur Konsumen</b>
<b>5.</b>	<b>Hj. Mursidah, S.H., S.Pd., M.Pd.</b>	<b>Unsur Konsumen</b>
<b>6.</b>	<b>Anshari Yannor, S.H.</b>	<b>Unsur Konsumen</b>
<b>7.</b>	<b>Nawang Wijayanti, S.H., M.H.</b>	<b>Unsur Pelaku Usaha</b>
<b>8.</b>	<b>Syahrani, S.H.</b>	<b>Unsur Pelaku Usaha</b>
<b>9.</b>	<b>M. Syaukani, S.T., M.Kom., M.CS.</b>	<b>Unsur Pelaku Usaha</b>

Sumber: Buku Panduan BPSK Kota Banjarmasin Periode 2018-2023.

Sedangkan struktur kepengurusan Anggota BPSK Kota Banjarmasin, sebagai berikut:

**TABEL 4.2: STRUKTUR BPSK KOTA BANJARMASIN 2018-2023**

**Struktur Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen  
Kota Banjarmasin Provinsi Kalimantan Selatan  
Periode Tahun 2018-2023**



Sumber: Buku Panduan BPSK Kota Banjarmasin Periode 2018-2023.

Kepengurusan Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Banjarmasin periode tahun 2018-2023<sup>104</sup>, yaitu Hj. Zakiyah, S.H., M.H. sebagai Ketua BPSK Kota Banjarmasin periode tahun 2018-2023 terhitung dari tanggal 1 April 2022, dan masa jabatan sampai dengan berakhirnya masa kepengurusan BPSK Kota Banjarmasin hingga tahun 2023. Sedangkan Dr. H. Fauzan Ramon, S.H., M.H. sebagai Wakil Ketua BPSK Kota Banjarmasin untuk masa kepengurusan periode tahun 2018-2023. Dalam setiap penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK dilakukan oleh Majelis yang dibentuk berdasarkan Keputusan Ketua BPSK dan dibantu oleh Panitera.<sup>105</sup> Panitera yang dimaksud berasal dari anggota sekretariat dan penunjukan Panitera berdasarkan surat penetapan oleh ketua BPSK. Diantara tugas Panitera dalam membantu penyelesaian sengketa konsumen meliputi; mencatat jalannya proses penyelesaian sengketa konsumen; membuat berita acara persidangan; menyimpan berkas laporan; menjaga barang bukti; membantu Majelis menyusun putusan; membantu penyampaian putusan kepada konsumen dan pelaku usaha; dan membantu Majelis dalam tugas-tugas penyelesaian sengketa konsumen.<sup>106</sup>

Panitera pada BPSK Kota Banjarmasin dari anggota sekretariat, juga melakukan tugas dibidang pengaduan perkara konsumen, yaitu menerima pengaduan perkara dari konsumen yang datang memohonkan perkaranya ke BPSK Kota Banjarmasin, baik secara lisan tertulis menceritakan langsung kronilogis perkara yang terjadi dituangkan dalam bentuk laporan tulisan dan maupun tidak tertulis, melakukan registrasi syarat perlengkapan terhadap sengketa

---

<sup>104</sup>Sumber: Berita Acara Pergantian Antar Waktu Ketua BPSK Kota Banjarmasin.

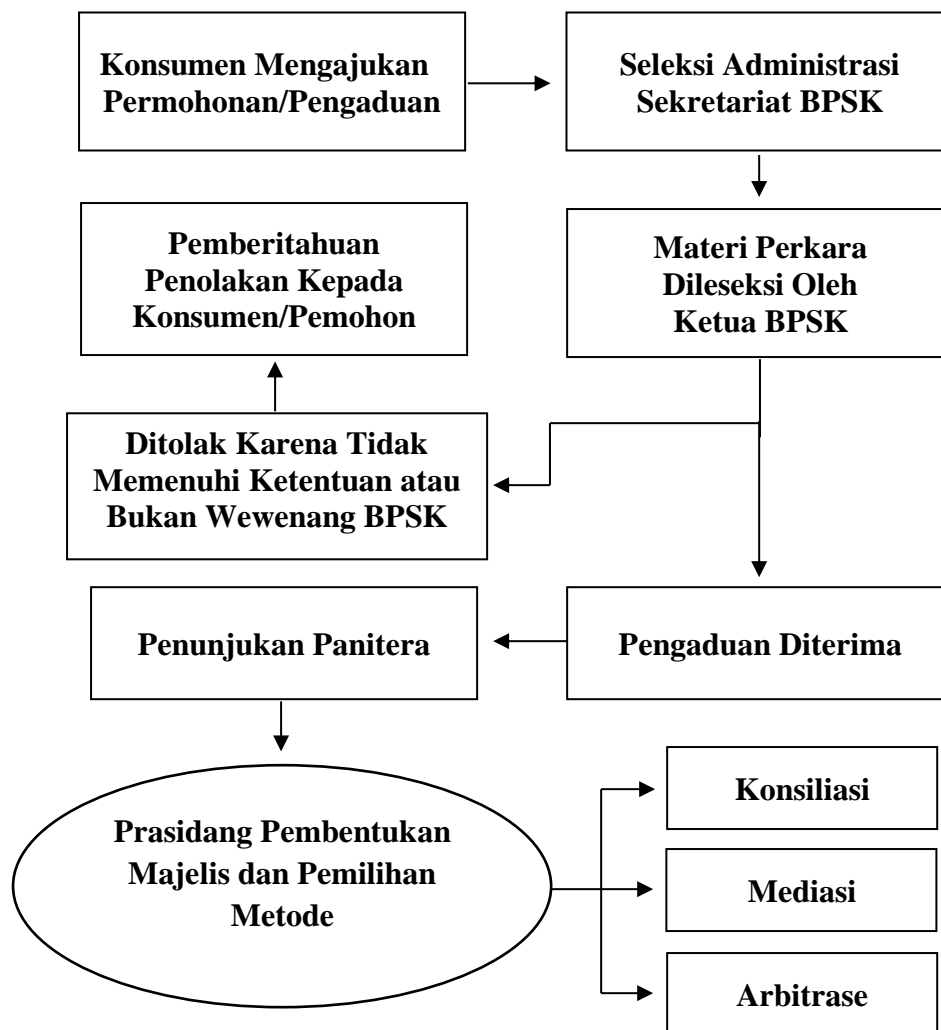
<sup>105</sup>Sumber: Pasal 18, Kepmenperindag RI Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001.

<sup>106</sup>Sumber: Pasal 19, Kepmenperindag RI Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001.

konsumen yang masuk ke BPSK, membuat jadwal berita acara persidangan, menyampaikan surat panggilan berita acara kepada pelaku usaha dan konsumen, menyimpan urusan administrasi ataupun arsip kesekretariatan yang berkaitan dengan BPSK. Adapun alur penyelesaian sengketa yaitu sebagai berikut:

**TABEL 4.3: ALUR PENYELESAIAN SENGKETA**

**Alur Permohonan Konsumen Pengajuan Perkara  
Penyelesaian Sengketa pada BPSK Kota Banjarmasin**



Sumber: Buku Panduan BPSK Kota Banjarmasin Periode 2018-2023.

Dalam pengajuan permohonan perkara penyelesaian sengketa konsumen ke BPSK yaitu dengan memenuhi atau syarat:

1. Yangbersangkutan adalah konsumen akhir; Yangbersangkutan sudah melakukan komplain ke pelaku usaha namun tidak mendapatkan titik temu (terjadi sengketa); Mengisi formulir permohonan perkara dengan lengkap dan benar; Melampirkan fotocopy KTP; Menyertakan bukti perolehan barang/jasa (kwitansi, nota, faktur, dll); Mengajukan saksi jika ada; Sertakan foto barang/kegiatan jasa jika ada.
2. Seleksi, pemohon datang sendiri atau oleh ahli waris/kuasa apabila yang bersangkutan: Meninggal dunia; Sakit/lanjut usia sehingga tidak dapat mengajukan sendiri (lisan/tulisan); Belum dewasa sesuai dengan ketentuan Undang-Undang; Orang asing (WNA).<sup>107</sup>

Adapun perkara ataupun sengketa yang dapat ditindaklanjuti melalui BPSK Kota Banjarmasin, yaitu antara lain:

1. Substansi yang diajukan kategori sengketa konsumen, yaitu sengketa antara konsumen akhir dengan pelaku usaha.
2. Konsumen yang mengadu merupakan konsumen akhir yaitu konsumen yang membeli barang atau jasa untuk dikonsumsi sendiri dan tidak untuk diperjualbelikan, disewakan atau untuk keperluan usaha.
3. Konsumen sudah melaksanakan sesuai perundang-undangan yang ada dan atau kontrak yang ditandatangani dengan pelaku usaha.

---

<sup>107</sup>Sumber: Pasal 15, Kepmenperindag RI Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001.

4. Ada pelanggaran hak konsumen sebagaimana yang tercantum dalam UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
5. Perkara yang diajukan tidak sedang diadakan/ditangani oleh lembaga lain.
6. Konsumen sudah mengadakan dan atau mengajukan keberatan kepada pelaku usaha dan tidak mendapat tanggapan dan atau kesepakatan.
7. Barang/jasa yang diadakan bukan barang ilegal.

Sedangkan komoditas yang dapat diadakan antara lain:

**TABEL 4.4: KOMODITAS SENGKETA**

<b>KOMODITAS YANG DAPAT DIADUKAN</b>			
<b>No.</b>	<b>Nama</b>	<b>No.</b>	<b>Nama</b>
<b>1.</b>	<b>Listrik</b>	<b>11.</b>	<b>Ekspedisi</b>
<b>2.</b>	<b>PAM/PDAM</b>	<b>12.</b>	<b>Telekomunikasi</b>
<b>3.</b>	<b>Transportasi</b>	<b>13.</b>	<b>Leasing</b>
<b>4.</b>	<b>Elektronik</b>	<b>14.</b>	<b>Bank</b>
<b>5.</b>	<b>Makanan/Minuman</b>	<b>15.</b>	<b>Parkir</b>
<b>6.</b>	<b>Obat-obatan</b>	<b>16.</b>	<b>Bahan Bakar Minyak</b>
<b>7.</b>	<b>Otomotif</b>	<b>17.</b>	<b>Iklan</b>
<b>8.</b>	<b>Wisata</b>	<b>18.</b>	<b>Pendidikan</b>
<b>9.</b>	<b>Supermarket</b>	<b>19.</b>	<b>Asuransi</b>
<b>10.</b>	<b>Perumahan</b>	<b>20.</b>	<b>Hotel</b>

Sumber: Buku Panduan BPSK Kota Banjarmasin Periode 2018-2023.



### c. Data Penyelesaian Sengketa BPSK Kota Banjarmasin Tahun 2021

Berdasarkan data laporan perkara penyelesaian sengketa konsumen pada tahun 2021 yang telah ditangani dan diselesaikan oleh BPSK Kota Banjarmasin ada 22 (dua puluh dua) kasus, seperti pada tabel dibawah ini:<sup>108</sup>

**TABEL 4.5: DATA PENYELESAIAN SENGKETA TAHUN 2021**

<b>LAPORAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN YANG DISELESAIKAN BPSK KOTA BANJARMASIN TAHUN 2021</b>			
<b>No.</b>	<b>KASUS SENGKETA ANTARA</b>	<b>JENIS BARANG/JASA YANG DIADUKAN</b>	<b>SELESAI DENGAN CARA</b>
1.	FATIMAH VS BFI FINANCE CAB. BANJARMASIN	PEMBIAYAAN/ LEASING	SELESAI DENGAN MEDIASI
2.	MILAWATI VS NSC BANJARMASIN	PEMBIAYAAN/ LEASING	SELESAI DENGAN KONSILIASI
3.	SYAIFUL BAHRI VS PLN ULP GAMBUT	JUAL BELI TENAGA LISTRIK	SELESAI DENGAN MEDIASI
4.	H. SULAIMANSYAH VS OTO FINANCE BANJARMASIN	PEMBIAYAAN/ LEASING	SELESAI DENGAN ARBITRASI
5.	DR. DRA. AMELIA RAHMANIAH, MH. VS PT. SAMSUNG BANJARMASIN	ELEKTRONIK	SELESAI DENGAN MEDIASI
6.	AULIA NOR JANAH VS PT. TOYOTA ASTRA FINANCIAL BJM	PEMBIAYAAN/ LEASING	SELESAI DENGAN MEDIASI
7.	JARWO VS HOME KREDIT BANJARMASIN	PEMBIAYAAN/ LEASING	SELESAI DENGAN KONSILIASI
8.	RIZKI MARDHI ALWAN VS ARTHOMORO CELLULAR	ELEKTRONIK	SELESAI DENGAN MEDIASI
9.	ABDULLAH VS PT. SINAR MITRA SEPADAN FINANCE (SMS FINANCE)	PEMBIAYAAN/ LEASING	SELESAI DENGAN MEDIASI
10.	MURNI VS PT. MITRA MEGAH PROFITAMAS BJM	DEALER MOBIL	SELESAI DENGAN MEDIASI
11.	MELISA ANWAR VS OTO MULTI ARTHA FINANCE	PEMBIAYAAN/ LEASING	SELESAI DENGAN ARBITRASI
12.	BADARUDIN VS OTO MULTI ARTHA FINANCE BANJARMASIN	PEMBIAYAAN/ LEASING	SELESAI DENGAN ARBITRASI

<sup>108</sup>Data terlampir, laporan Penyelesaian Sengketa BPSK Kota Banjarmasin Tahun 2021.

13.	MUHAMMAD NOOR VS PT. FINANSIA MULTI FINANCE (KREDIT PLUS)	PEMBIAYAAN/ LEASING	SELESAI DENGAN MEDIASI
14.	ARUM DESY SURFIANY VS PT. DWI TUNGGAL SULUNG	DEPELOVER PERUMAHAN	SELESAI DENGAN MEDIASI
15.	EVI ROHAYATI VS PDAM BANDARMASIH	JUAL BELI AIR BERSIH	SELESAI DENGAN MEDIASI
16.	RAFINAWATI VS CV. TRIO MOTOR PERINTIS	DEALER SEPEDA MOTOR	SELESAI DENGAN MEDIASI
17.	ABD RAHMAN VS PT. TOYOTA ASTRA FINANCE	PEMBIAYAAN/ LEASING	SELESAI DENGAN MEDIASI
18.	DEDY SAPTAHADI VS PT. ADZMA ARRY	DEVELOPER PERUMAHAN	SELESAI DENGAN MEDIASI
19.	FATIMAH VS MEGA FINANCE BANJARMASIN	PEMBIAYAAN/ LEASING	SELESAI DENGAN MEDIASI
20.	AINAL YAKIN VS CV. MAH SAJAJAR BANJARMASIN	PENJUAL TANAH KAPLING	SELESAI DENGAN MEDIASI
21.	MUHAMMAD ARY ROSYADI VS CV. TRIO MOTOR PERINTIS	DEALER SEPEDA MOTOR	SELESAI DENGAN MEDIASI
22.	WANDI AFRIANI VS PT. PLN (PERSERO) BANJARMASIN	JUAL BELI TENAGA LISTRIK	SELESAI DENGAN MEDIASI

Sumber: Arsip Penyelesaian Sengketa BPSK Kota Banjarmasin 2021.

## 2. Hasil Wawancara

Berdasarkan hasil penelitian yang ditemukan dilapangan setelah peneliti melakukan observasi dan wawancara dengan para pihak Informan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Banjarmasin, bahwa peneliti menemukan berbagai informasi, kondisi dan fenomena mengenai nilai-nilai *badamai* dalam penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Kota Banjarmasin.

Esensi dari nilai-nilai *badamai* adalah sebagai prinsip dasar penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Banjarmasin dalam sebuah proses penyelesaian sengketa melalui proses persidangan mediasi yang dilakukan oleh Majelis BPSK untuk

mengupayakan para pihak yang bersengketa agar dapat didamaikan dengan hasil *win-win solution*.

Adapun penelitian ini memfokuskan pada nilai-nilai *badamai* penyelesaian sengketa sebagai upaya solusi alternatif untuk mendamaikan para pihak yang bersengketa antara pelaku usaha dengan konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Banjarmasin dengan berdasarkan bersandar pada teori hukum Islam (*ash-Sulhu*) oleh Amin Abdullah, teori hukum adat Banjar (*adat badamai*) oleh Ahmadi Hasan, dan hukum positif atas dasar prinsip penyelesaian Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Ketentuan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen jo Keputusan Kementrian Perindustrian dan Perdagangan Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Berikut hasil penelitian dari wawancara yang peneliti lakukan yang diuraikan di bawah ini:

**a. Informan Ketua/Anggota BPSK Kota Banjarmasin**

Wawancara penggalan data dilapangan terhadap informan salah satu Anggota dan sebagai Ketua BPSK Kota Banjarmasin Ibu Hj. Zakiyah, S.H., M.H yang juga sebagai ASN Dosen Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat dan wawancara dilaksanakan pada pukul 10.05 WITA hari Jum'at, tanggal 26 Agustus 2022 bertempat diruang Kantor Wakil Dekan Fakultas Hukum ULM, berikut penjelasannya:

*Setelah para pihak sepakat melakukan negosiasi, kemudian diputuskan hasil kesepakatan negosiasi dan dituangkan dalam bentuk surat keputusan oleh Majelis BPSK dan bagaimana pelaksanaannya?. Bahwa nilai-nilai badamai itu adalah suatu langkah upaya Majelis BPSK*

*untuk mendamaikan para pihak yang bersengketa kemudian sepakat dan menerima hasil negosiasi yang telah dimuyswarahkan pada saat proses mediasi dilakukan. Kemudian ada kesepakatan para pihak ingin melaksanakan hasil keputusan yang telah disepakati, apakah itu dilaksanakan nantinya atau tidak oleh pihak pelaku usaha dengan konsumen. Adapun Majelis BPSK dan sebagai Ketua BPSK itu harus dari unsur pemerintah karena dianggap netral. Pada proses persidangan dilaksanakan, maka Majelis BPSK memberikan kesempatan yang sama kepada pihak konsumen dan pelaku usaha untuk menceritakan kronologis perkara sengketanya, yang pertama diberikan dan dipersilahkan kepada konsumen menceritakan kronologis sengketanya, kemudian ditanggapi oleh Majelis BPSK dan selanjutnya dipersilahkan kepada pelaku usaha untuk menjawab dan menceritakan kronologisnya. Jadi, sama-sama diberikan kesempatan dan saling menghormati antara kedua belah pihak. Kemudian majelis menanyakan apakah para pihak sepakat untuk berdamai di BPSK?, dan para pihak sepakat untuk berdamai. Tahap selanjutnya, yaitu majelis memberikan atau menawarkan pilihan metode atau cara penyelesaian kepada para pihak untuk berdamai apakah mau diselesaikan sengketanya dengan cara mediasi, konsiliasi atau arbitrase?. Jawaban dari konsumen ingin diselesaikan dengan cara mediasi dan pelaku usaha sepakat terhadap konsumen yang memilih penyelesaian sengketanya dengan cara mediasi. Jadi kepada para pihak sama-sama diberikan tawaran untuk memilih jalan cara penyelesaian sengketanya.<sup>109</sup>*

Setelah apa yang telah dijelaskan oleh informan Ketua BPSK Kota Banjarmasin, bahwa para pihak diberikan kesempatan untuk menceritakan kronologis perkara, dan cara penyelesaian yang dipilih dan disepakati. Kemudian di bawah ini, para pihak di tegaskan oleh Majelis BPSK untuk jujur terbuka dan saling menghormati serta keinginan cara penyelesaian yang dipilih dan telah disepakati oleh para pihak, apapun kesepakatan yang dipilih metodenya tercapai atau tidak, baik kesepakatan pilihan cara mediasi, konsiliasi ataupun arbitrase bilamana para pihak tidak sepakat dengan metode penyelesaian yang ditawarkan oleh Majelis BPSK, maka perkara selesai ditutup dan penyelesaian perkara sengketa tidak dapat dilanjutkan dan tidak berjenjang, namun bilamana para pihak

---

<sup>109</sup>Wawancara dengan Ibu Hj. Zakiyah Ketua BPSK Kota Banjarmasin, tanggal 26 Agustus 2022 diruang Kantor Wakil Dekan Fakultas Hukum ULM.

sepakat, maka penyelesaian sengketa dilanjutkan samapi pada tahap akhir keputusan kesepakatan negosiasi, berikut penjelasannya:

*Penyelesaian sengketa di BPSK itu tidak berjenjang, artinya bilamana perkara sengketa telah diselesaikan dengan cara mediasi namun hasil kesepakatan mediasi gagal, maka tidak bisa lagi dilakukan penyelesaian sengketa dengan cara mediasi yang keduanya, karena hasil kesepakatan mediasi tidak tercapai atau gagal. Bilamana kedua belah pihak mencapai titiktemunya dan sepakat dengan hasil penyelesaian sengketa dengan cara mediasi, maka Majelis BPSK membuatkan berita acaranya sebaliknya juga bila penyelesaian sengketa dilakukan dengan cara konsiliasi. Berbeda dengan cara penyelesaian sengketa yang dilakukan melalui cara arbitrase, maka hasil keputusan itu bukan berdasarkan kesepakatan para pihak melainkan keputusan dari Majelis BPSK, karena penyelesaian sengketa dengan cara arbitrase hasil keputusannya dari majelis atau biasanya dikatakan bahwa arbitrase itu penyelesaian sengketa semi pengadilan. Jadi tidak lagi keputusan itu dari kesepakatan para pihak pelaku usaha dan konsumen. Memang kebanyakan pihak yang bersengketa dari konsumen biasanya mereka memilih cara penyelesaian dengan mediasi dan terkadang ada yang memilih dengan cara konsiliasi. Jadi, bilamana para pihak telah sepakat dengan memilih jalan penyelesaian sengketa sepakat dengan cara mediasi, maka majelis memberikan kesempatan kepada para pihak mengutarakan apa permasalahannya dan dimusyawarahkan. Pada saat proses mediasi berlangsung, majelis menengahi jalannya musyawarah dan pihak konsumen dipersilahkan memberikan pertanyaan kepada pelaku usaha dan pertanyannya diajukan melalui perantara majelis, sama dengan sebaliknya bilamana pelaku usaha memberikan jawaban dan pertanyaan kepada konsumen juga melalui perantara majelis, jadi tidak langsung kontak pertanyaan dan jawaban dari kedua belah pihak, namun melalui majelis yang menyampakainnya. Dan majelis mengharapkan kepada para pihak agar saling menghormati, terbuka dengan jujur apa sebenarnya perkara sengketa yang terjadi antara kedua belah pihak. Biasanya dari pihak konsumen memberikan pertanyaan kepada pelaku usaha, maka pelaku usaha tidak boleh langsung menjawab dan diam dulu, sebaliknya juga sama pada saat memberikan jawaban. Terkadang dari pihak konsumen atau pelaku usaha bila salah satu diantara keduanya ada yang bertanya itu saling jawab-menjawab secara langsung tanpa ditengahi oleh majelis maka langsung ditegur oleh majelis, maka dari itu peran majelis sebagai mediator menengahi para pihak agar tidak terjadi keributan, emos dan akhirnya terjadi perkelahian adu mulut.<sup>110</sup>*

---

<sup>110</sup>Wawancara dengan Ibu Hj. Zakiyah Ketua BPSK Kota Banjarmasin, tanggal 26 Agustus 2022 diruang Kantor Wakil Dekan Fakultas Hukum ULM.

Kemudian, informan menjelaskan bahwa para pihak yang bersengketa sama-sama diberikan kesempatan untuk saling tanya jawab, namun tanya jawab yang dimaksud bilamana pihak konsumen menanyakan sesuatu hal kepada pelaku usaha dan sebaliknya bilamana pelaku usaha menanyakan suatu hal kepada konsumen maka pertanyaan itu tidak langsung ditujukan kepada yang bersangkutan ataupun jawabannya, namun pertanyaan dan jawaban itu di *reframing* terlebih dahulu oleh Majelis BPSK dan kemudian majelis menyampaikan pertanyaan dan jawaban yang dimaksud kepada para pihak, berikut penjelasannya:

*Pada saat proses mediasi berlangsung, maka antara pelaku usaha dengan konsumen itu mengutarakan permasalahannya, misalkan dari pelaku usaha yang mengajukan pertanyaan terlebih dahulu kepada konsumen, maka konsumen diminta untuk diam terlebih dahulu dan mendengarkan apa yang disampaikan oleh pelaku usaha, pertanyaan yang disampaikan kepada konsumen tidak secara langsung disampaikan namun melalui perantara majelis. Kemudian majelis menyampaikan kepada konsumen apa yang dimaksud dari pertanyaan pelaku usaha, sebaliknya begitu juga ketika konsumen mengajukan pertanyaan kepada pelaku usaha, maka melalui perantara majelis. Hal ini dilakukan untuk menghindari emosi kontak langsung para pihak dan hal-hal yang tidak diinginkan. Pada saat persidangan mediasi berlangsung itu, ada sesuatu yang dilakukan oleh Majelis BPSK itu nama istilahnya memframing. Framing ini adalah cara majelis untuk mengolah tatabahasa sebagai penengah pada saat konsumen mengajukan pertanyaan kepada majelis, namun majelis menyampaikan apa yang dimaksud oleh konsumen kepada pelaku usaha dengan bahasa framing, yaitu bahasa penyampaian bahasa yang lebih sederhana, lebih baik dan beretika, mudah dipahami dan diterima oleh pelaku usaha. Hal demikian juga sama dilakukan majelis pada saat pelaku usaha mengajukan pertanyaan dan majelis menyampaikan kepada konsumen dengan bahasa framing mengungkapkan sedapat mungkin, dengan cara ini menghindari adanya kemunculan emosi dari pihak pelaku usaha atau konsumen pada saat dipersidangan berlangsung, sehingga persidangan mediasi itu bisa berjalan lancar, tenang dan aman. Jadi para pihak yang bersengketa mudah mencerna apa yang disampaikan oleh majelis dan mudah pula menerimanya. Yaa, kadang-kadang bila salah satu para pihak sudah tidak terkontrol bahasanya, maka apa yang disampaikan itu sudah terbawa emosi. Jadi*

*ada kesan juga mengapa framing itu harus dilakukan?, karena sifatnya melalui majelis apa yang disampaikan dan apa yang dijawab jadi terkesan saling menghormati para pihak.<sup>111</sup>*

Kemudian, kesepakatan para pihak ingin berdamai di BPSK dan sepakat memilih mediasi karena ingin melibatkan pihak Majelis BPSK sebagai mediator atau penengah yang berperan bisa memberikan solusi alternatif atau opsi penyelesaian untuk menemukan titik kesepakatan para pihak, namun hasil kesepakatan tetap berada di tangan para pihak, berikut penjelasannya:

*Pesidangan mediasi di BPSK itu memang melibatkan majelis yang berperan sebagai penengah atau mediator untuk dapat memberikan solusi alternatif atau jalan keluar kepada para pihak agar permasalahan mereka bisa menemukan titiktemu kesepakatan untuk badamai. Biasanya kami Majelis BPSK menawarkan pilihan alternatif solusi badamai, jadi hanya menawarkan saja majelis itu namun keputusannya tetap ada ditangan para pihak. Karena diharapkan di BPSK ini peran majelis sebagai mediator atau penengah harus aktif agar kesepakatan para pihak itu dapat tercapai, walaubagaimanapun hasil kesepakatannya sudah bisa menerima konsekuensi dari kesepakatan putusan nantinya. Dan biasanya kesepakatan ini masing-masing menurunkan egonya misalkan kita ambil contoh, pelaku usaha minta konsumen bayar 10 juta, dasar awal memang yang harus dibayar itu 10 juta, lalu konsumen katanya saya hanya mampu membayar 5 juta, jadi 5 juta inikan kemauan konsumen, lalu nanti di dekatkan antara yang 10 dengan 5 juta ini pelaku usaha menurunkan egonya, jangan terlalu banyak untuk mengambil untung, nah konsumen juga menurunkan egonya ini kalau bisa mungkin kan ditambah dari 5 juta sampai pada titik kesepakatan nantinya, titik kesepakatan nantinya mungkin misalkan di 7 juta misalkan atau di 7 setengah juta, jadi diharapkan kesepakatan ini sama-sama enak sama-sama lapang dada menerima keputusan itu, tidak merasa oh yang satu lebih diuntungkan yang lain merasa dirugikan tetap dengan adanya kita bisa menghitung dari jarak sengketa sebenarnya, konsumen mau 5 juta pelaku usaha mau 10 juta berarti ini jaraknya 5 juta kan, tapi yang belum disepakati 5 juta ini nah itu yang kita cari titik temunya dimana?. Sehingga sampai ada kesepakatan tadi, karena kata orang kalau ke pengadilan itu yang merasa benar dan merasa itulah keputusan yang adil adalah hakim, makanya mereka memutuskan seperti itu karena menurut anggapan mereka itulah yang adil, nah sementara di BPSK kita mengharapkan ini ada titik temu,*

---

<sup>111</sup>Wawancara dengan Ibu Hj. Zakiyah Ketua BPSK Kota Banjarmasin, tanggal 26 Agustus 2022 diruang Kantor Wakil Dekan Fakultas Hukum ULM.

*kesepakatan saling menerima, karena itu kesepakatan itu sebenarnya harus sama-sama menerima sama sama melaksanakan putusan, karena hasil keputusan tadi adalah kesepakatan mereka itu sendiri yaitu para pihak pelaku usaha dengan konsumen.<sup>112</sup>*

Peneliti menggali dan menanyakan *legal standing* dalam proses pelaksanaan persidangan yang dilakukan oleh BPSK Kota Banjarmasin ketika salah satu pihak berhalangan atau tidak dapat berhadir dalam persidangan (pelaku usaha), berikut penjelasannya:

*Memang seharusnya diawal itu kita meminta dulu legal standingnya dia hadir disini dasarnya apa?, apakah surat kuasa?, tapi kemaren itu jawaban dari pihak pelaku usaha bahwa surat kuasa masih dalam proses dipusat, karena mereka sebagai perwakilan dari pihak Bank sebagai pelaku usaha dan harus menunggu konfirmasi surat dari pusat. Keputusan itu dari pusat siapa yang ditunjuk sebagai pemberi kuasa, namun memang seharusnya kemaren itu ditunda dulu sidangnya sampai ada kesepakatan dari konfirmasi pusat, bahwa pelaku usaha bersedia sengketanya di proses di BPSK Kota Banjarmasin. Cuman kemaren itu karena pertimbangan bahwa pelaku usaha ini orang yang jauh dan masih bisa menghadiri di BPSK, jadi majelis tetap memberikan fasilitas untuk bisa mengikuti persidangan karena dari pihak pelaku usaha sudah beritikad baik mau menghadiri acara persidangan. Alasan ini majelis berpendapat demi asas kepentingan umum, artinya meskipun perwakilan dari pihak pelaku usaha belum mendapatkan konfirmasi dari pihak pusat namun tetap bersedia menghormati panggilan BPSK Kota Banjarmasin untuk berhadir pada jadwal persidangan yang sudah ditentukan, agar tidak sia-sia kehadiran dari perwakilan pelaku usaha. Memang itu diluar peraturan namun bukan berarti melanggar peraturan, karena pelaku usaha yang mewakili sudah jelas keterangan dan maksud kedatangannya. Kalau dilihat dari aturan, seharusnya status perwakilan dari pelaku usaha harus jelas dulu siapa yang hadir. Sama halnya dengan konsumen juga demikian. Makanya selalu ditanyakan kan konsumen mana identitasnya, pelaku usaha mana surat tugasnya mana identitasnya, tpi kemaren memang dari perwakilan pelaku usaha sudah menjawab, bahwa kami hadir disini hanya untuk menghormati BPSK, nah jadi disinikan saling menghormati, itu sebenarnya bisa hadir sebagai bentuk penghormatan BPSK dan penghormatan konsumen.<sup>113</sup>*

*Seandainya kemaren Majelis BPSK menunda persidangan, maka kasian pelaku usaha yang sudah jauh-jauh datang, makanya tetap*

---

<sup>112</sup>Wawancara dengan Ibu Hj. Zakiyah Ketua BPSK Kota Banjarmasin, tanggal 26 Agustus 2022 diruang Kantor Wakil Dekan Fakultas Hukum ULM.

<sup>113</sup>Wawancara dengan Ibu Hj. Zakiyah Ketua BPSK Kota Banjarmasin.



*diterima. Konsumen juga datang dari tempat jarak yang jauh, klo tidak diteruskan persidangannya maka kasian juga dari pihak onsumen tidak mendapatkan keterangan atau penjelasan dari pihak pelaku usaha dan majelis. Maka majelis mempersilahkan kepada konsumen untuk menceritakan permasalahannya kepada pelaku usaha dihadapan majelis, karena Majelis BPSK juga mempertimbangkan hal-hal yang memang patut dan layak untuk diberikan toleransi dan saling menghormati kepada kedua belah pihak agar nantinya tidak mengecewakan perasaan mereka para pihak. Jadi proses persidangan kemaren itu sifatnya hanya ingin mengetahui apa permasalahan yang diceritakan oleh konsumen dan pelaku usaha diberi kesempatan untuk merespon dan menjawab apa yang telah disampaikan pihak konsumen kepada Majelis BPSK, akantetapi tidak masuk pada proses penyelesaian sengketa pada tahap metode penyelesaian, hanya sekedar menyampaikan keluhan dan masalah yang dialami konsumen terhadap pelaku usaha agar BPSK mau memberikan fasilitas sebagai perantara agar konsumen diberikan kemudahan untuk bertemu dengan pelaku usaha dan bisa memusyawarahkan apa sebenarnya yang terjadi. Jadi permasalahan ini belum masuk pada tahap kesepakatan para pihak untuk menyelesaikan sengketanya di BPSK, namun hanya sekedar rasa empati Majelis BPSK yang memfasilitasi para pihak untuk bisa bertemu dan pelaku usaha belum mendapatkan konfirmasi dari pusat bahwa ranah sengketanya disetujui atau tidak diselesaikan di BPSK, akan tetapi pelaku usaha tetap berhadir memenuhi panggilan BPSK sebagai bentuk penghormatan untuk mendengarkan keluhan yang disampaikan oleh konsumen, maka dari itu Majelis BPSK tetap melanjutkan proses persidangan sebagai bentuk penghormatan kepada pelaku usaha. Jadi BPSK juga menghormati orang yang sudah meluangkan waktunya untuk bisa hadir di persidangan BPSK, meskipun juga ada dari pihak pelaku usaha yang belum bisa hadir namun proses persidangan tetap dilaksanakan untuk mendengarkan keluhan yang konsumen alami, jadi sebenarnya proses persidangan di BPSK itu tidak sah menurut peraturan bilamana termohon atau dari pihak pelaku usaha yang diadakan di BPSK oleh konsumen namun pelaku usaha tidak menyepakati dan menginginkan sengketanya di selesaikan di BPSK, maka proses penyelesaian sengketa di BPSK tidak dapat dilanjutkan. Maka dari itu, rasa empati majelis dan menghormati itu bagian dari esensi nilai-nilai badamai di BPSK Kota Banjarmasin.<sup>114</sup>*

Peneliti juga menanyakan pelaksanaan atau implementasi putusan (kesepakatan) para pihak dilaksanakan di luar yang dilihat (pengawasan) oleh pihak BPSK, berikut keterangannya:

---

<sup>114</sup>Wawancara dengan Ibu Hj. Zakiyah Ketua BPSK Kota Banjarmasin, tanggal 26 Agustus 2022 diruang Kantor Wakil Dekan Fakultas Hukum ULM.

*Jadi kesepatan putusan itu sebenarnya untuk implementasinya bagus dilihat oleh perwakilan dari BPSK, meskipun dalam peraturan belum ada perintah seperti itu dan memang tidak ada wewenang BPSK untuk hak eksekutorialnya, mungkin nanti akan ada revisinya. Namun untuk selama ini tidak ada permasalahan dari pihak pelaku usaha ataupun konsumen yang telah sepakat dari hasil keputusan yang diterima telah dilaksanakan dengan baik.<sup>115</sup>*

Demikian, hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan pertama dalam penggalan data tentang “nilai-nilai *badamai* dalam penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen di BPSK Kota Banjarmasin.

#### **b. Informan Anggota BPSK Kota Banjarmasin**

Kemudian, peneliti melakukan wawancara terhadap informan salah satu Anggota BPSK Kota Banjarmasin, yaitu bapak Syahrani, S.H., M.H yang juga berprofesi sebagai *lawyer* (pengacara), dan wawancara dilaksanakan pada hari senin, tanggal 12 September 2022 pukul 14.10. WITA berlokasi ditempat ruang Kantor BPSK Kota Banjarmasin. Berikut penjelasannya:

*Jadi kejujuran itu modal awal untuk mengetahui apa gerangan sebenarnya yang terjadi, ada niat *badamai* tapi ada sesuatu yang menggajal, niat untuk menyelesaikan sengketa tetapi dirinya sendiri tidak jujur dalam mengungkapkan sengketanya. Jadi harus jelas dibuka semua di forum musyawarah itu jangan ada yang ditutup-tutupi, lalu mediator itu bisa memberikan opsi mencarikan jalan keluar dan menawarkan solusi alternatif bagi para pihak, jikalau diantara para pihak tidak ada yang jujur, bagaimana nantinya?. Kemudian untuk mediasi itu, pertama yang lebih dulu adalah sepakat para pihak untuk mediasi, dan mediasi itu menghentikan persengketaan, sengketa mediasi. Artinya jikalau para pihak tidak sepakat menghentikan persengketaan, maka tidak akan terjadi mediasi, itu dulu modal awalnya harus ada kesepakatan dari para pihak. Jadi sengketa itu belum ada titik temu, kemudian para pihak*

---

<sup>115</sup>Wawancara dengan Ibu Hj. Zakiyah Ketua BPSK Kota Banjarmasin, tanggal 26 Agustus 2022 diruang Kantor Wakil Dekan Fakultas Hukum ULM.

*sepakat menyelesaikan sengketa, mengakhiri sengketa melalui mediasi atau melalui konsiliasi.<sup>116</sup>*

Dari penjelasan di atas yang diberikan oleh informan, bahwa kejujuran para pihak mengungkapkan perkara dipersidangan adalah modal yang sebenarnya perkara apa yang terjadi, sehingga sengketa itu menemukan titik temu dimana permasalahannya. Kemudian, di bawah ini Informan menjelaskan proses konsiliasi atau mediasi yang dilaksanakan di luar forum BPSK, berikut penjelasannya:

*Konsiliasi maupun mediasi itu boleh ditengah majelis BPSK dan boleh diluar untuk dilakukan mediasi, diluar itu dilanjutkan aja dulu tanpa mediator. Nanti, setelah para pihak telah menemukan sepakat dengan perkaranya bisa diselesaikan, baru dilaporkan ke Majelis BPSK, karena perkara para pihak meskipun dilakukan mediasi diluar harus tetap dilaporkan melalui Majelis BPSK, karena itu tanggung jawab Majelis BPSK. Kemudian majelis menanyakan kepada para pihak, bagaimana hasil kesepakatan mediasi yang dilakukan diluar dan seperti apa?. Jadi bila hasil kesepakatan mediasi ternyata dianggap oleh pihak majelis belum seimbang maka majelis akan melakukan musyawarah lagi dengan para pihak, karena yang namanya sepakat itu adalah seimbang bukan sepakat karena ada tekanan. Meskipun para pihak telah sepakat, namun majelis menilai bahwa kesepakatan itu tidak seimbang, meskipun telah dilakukan diluar Majelis BPSK, namun hasil kesepakatan harus diketahui dan dianalisis oleh Majelis BPSK. Maka dari itu, peran majelis sebagai penengah atau mediator untuk membantu para pihak memberikan solusi atau jalan keluar sehingga hasil kesepakatan para pihak itu seimbang dan saling menerima. Sama dengan misalkan pada saat para pihak sedang melakukan proses sidang mediasi, persidangan ditunda dan para pihak belum menemukan kata sepakat, kemudian setelah sidang selanjutnya mau dilaksanakan dan pada saat proses sidang mediasi berlangsung tau-taunya para pihak sudah sepakat, maka ini menjadikan tanda tanya maejlis kepada para pihak, kemudian majelis mempertanyakan seperti apa hasil mediasi yang dilakukan diluar. Jadi mengapa mediasi atau konsiliasi*

---

<sup>116</sup>Wawancara dengan Bapak Syahrani Anggota BPSK Kota Banjarmasin, pada tanggal 12 September 2022 di ruang Kantor BPSK.

*itu harus dilakukan di forum resmi dan disaksikan oleh majelis, agar para pihak tidak semena-mena dalam menanggapi pertanyaan ataupun jawaban dari salah satu diantara pihak yang bersengketa. Itulah fungsinya peran majelis sebagai penengah atau mediator untuk menghindari perilaku atau sikap dari para pihak agar tidak terpancing emosi atau berkelahi, jadi bisa saling menjaga dan menghormati jalannya persidangan mediasi sampai pada hasil kesepakatan yang diputuskan.<sup>117</sup>*

Kemudian, Informan menjelaskan tahapan penyelesaian sengketa para pihak yang sepakat perkaranya diselesaikan dan pilihan metode yang disepakati ataupun tidak oleh para pihak dalam penyelesaian sengketa di BPSK Kota Banjarmasin sehingga tercapai atau tidak kesepakatan dari para pihak, berikut keterangannya:

*Semua para pihak yang menyelesaikan sengketa di BPSK ini tahapannya adalah, ketika konsumen mengadukan perkaranya ke BPSK Kota Banjarmasin dan diterima bahwa perkara yang diajukan konsumen memang ranah BPSK untuk menyelesaikannya. Kemudian, bila pelaku usaha sepakat menerima aduan konsumen bahwa sengketa ingin diselesaikan di BPSK, maka harus ada kesepakatan dulu dari pihak pelaku usaha, meskipun aduan konsumen telah diterima. Tapi bilamana pelaku usaha tidak sepakat bahwa sengketa ingin diselesaikan melalui BPSK, maka prosesnya tidak bisa dilanjutkan, karena proses persidangan bisa dilaksanakan itu para pihak harus sepakat terlebih dahulu bahwa sengketa mereka mau diselesaikan di BPSK. Niat awalnya ini sepakat kedua belah pihak, setelah itu majelis mempersilahkan kepada konsumen untuk bercerita apa permasalahannya dengan pelaku usaha dan ditanggapi majelis kemudian disampaikan kepada pihak pelaku usaha dan pelaku usaha menanggapi apa yang telah diceritakan pihak konsumen. Selanjutnya majelis memberikan tawaran penyelesaian kepada para pihak karena telah sepakat ingin badamai di BPSK, tawaran itu ingin diselesaikan dengan cara mediasi, konsiliasi atau arbitrase. Kemudian bagaimana tanggapan konsumen?, konsumen menjawab ingin diselesaikan dengan cara mediasi saja, dan bagaimana tanggapan pelaku usaha?, bila pelaku usaha sepakat dengan cara mediasi maka proses sidang penyelesaian dengan cara mediasi dilanjutkan dan Majelis BPSK itu berperan aktif sebagai penengah atau mediator untuk membantu mencari solusi atau jalan keluar bagi kedua belah pihak. Jadi, bila*

---

<sup>117</sup>Wawancara dengan Bapak Syahrani Anggota BPSK Kota Banjarmasin, pada tanggal 12 September 2022 di ruang Kantor BPSK.

*pelaku usaha tidak sepakat dengan konsumen dalam memilih metode penyelesaian maka tidak bisa dilanjutkan penyelesaian sengketa, karena harus dari kesepakatan para pihak untuk memilih metode penyelesaiannya, bila ada yang tidak sepakat maka tidak bisa dilanjutkan proses sidang mediasi. Konsumen ingin mediasi sedangkan pelaku usaha tetap ingin konsiliasi dan akhirnya tidak sepakat maka gagal badamainya. Jadi, sepakat dulu kedua belah pihak dalam memilih metode penyelesaiannya, kemudian para pihak diberikan untuk menceritakan apa permasalahannya. Seandainya pelaku usaha tidak sepakat diselesaikan di BPSK atau sepakat, tapi tidak sepakat dalam metode penyelesaian maka kasus ditutup tidak bisa dilanjutkan.*<sup>118</sup>

Kemudian, informan menjelaskan bentuk penyelesaian sengketa di BPSK, yaitu bentuk kesepakatan atau pilihan metode yang disepakati oleh para pihak, berikut penjelasannya:

*Kalau aku berpendapat, dari pihak konsumen harus menceritakan dulu apa permasalahan yang terjadi, baru ditawarkan pilihan metode penyelesaiannya oleh majelis. Penyelesaian di BPSK ini ada dua, yang pertama diselesaikan sendiri oleh pihak bentuknya mediasi dan konsiliasi, atau diserahkan sepenuhnya kepada majelis maka bentuknya arbitrase. Dan diserahkan kepada majelis itu pun harus dari kesepakatan para pihak juga. Jadi bila diselesaikan diserahkan kepada majelis maka dengan arbitrase penyelesaiannya, ini bentuk pilihan kedua bentuknya arbitrase. Tapi bila sudah sepakat dengan cara penyelesaian mediasi atau konsiliasi itu artinya diselesaikan sendiri oleh para pihak, bila dilakukan dengan konsiliasi maka majelis sifatnya fasif hanya memonitoring jalannya proses penyelesaian dengan cara konsiliasi, bila dengan mediasi maka kami aktif majelis memberikan solusinya atau alternatif jalan keluar bagi para pihak.*<sup>119</sup>

Selanjutnya, informan menjelaskan pilihan sukarela yang disepakati oleh para pihak menyelesaikan perkara di BPSK dan sepakat dalam memilih metode penyelesaian dan berhasil apa tidaknya dari pilihan metode penyelesaian yang

---

<sup>118</sup>Wawancara dengan Bapak Syahrani Anggota BPSK Kota Banjarmasin, pada tanggal 12 September 2022 di ruang Kantor BPSK.

<sup>119</sup>Wawancara dengan Bapak Syahrani Anggota BPSK Kota Banjarmasin, pada tanggal 12 September 2022 di ruang Kantor BPSK.

disepakati, serta upaya majelis agar para pihak mau *badamai*, berikut keterangannya:

*Menyerahkan artinya sepakat, konsumen dan pelaku usaha menyerahkan sepakat. Jadi sebenarnya bahasanya itu ada dua, diserahkan kepada majelis bentuknya arbitrase tetapi kalau itu sepakat, kalau tidak sepakat maka tidak bisa dilanjutkan juga akhirnya. Pernah kejadian di BPSK ini, pihak yang satu mau arbitrase, dan pihak yang satunya mau mediasi, maka kesepakatan kedua belah pihak tidak tercapai akhirnya, maka kasus ditutup. Jadi dasarnya kesepakatan dulu dari para pihak, kesepakatan mau diselesaikan di BPSK, kesepakatan para pihak diselesaikan perkara ini di BPSK satu, yang kedua metodenya sepakat kalau metodenya tidak sepakat maka tidak dilanjutkan metode penyelesaiannya. Jadi tu ada dua kesepakatan tu, sepakat menyelesaikan di BPSK sepakat memilih bentuk penyelesaian. Dan setelah itu, sepakat dengan cara mediasi, bila tidak sepakat mediasinya maka tidak tercapai dan gagal juga akhirnya. Ayo kita mediasi, meskipun telah sepakat dilakukan dengan cara mediasi, tapi dalam proses mediasi tidak tercapai, ya gagal juga akhirnya, karena hasil penyelesaian dengan mediasi tidak tercapai maka perkara selesai ditutup. Jadi sebenarnya di BPSK ini penyelesaian secara sukarela. Bagaimanapun caranya peran majelis tetap mengupayakan agar para pihak mau badamai. Misalnya, meskipun upaya mediasi telah dilakukan namun pada akhirnya tidak menemukan titik kesepakatan ya gagal juga. Meskipun Majelis BPSK telah berupaya semaksimal mungkin menjembatani para pihak agar bisa badamai. Jadi, persoalan itu kemampuan dari majelisnya untuk menggali apa sebenarnya sengketa yang terjadi.*<sup>120</sup>

Demikian, hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan kedua dalam penggalian data dilapangan terkait tentang “nilai-nilai *badamai* dalam penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen di BPSK Kota Banjarmasin.

### **c. Informan Bidang Sekretariat/Panitera BPSK Kota Banjarmasin**

Kemudian, peneliti melakukan wawancara terhadap salah satu informan Anggota Sekretariat bidang Kepaniteraan BPSK Kota Banjarmasin, yaitu bapak

---

<sup>120</sup>Wawancara dengan Bapak Syahrani Anggota BPSK Kota Banjarmasin, pada tanggal 12 September 2022 di ruang Kantor BPSK.

Rizqi Zulmirza, S.H dan wawancara dilaksanakan pada hari selasa, tanggal 30 Agustus 2022 pukul 10.30 WITA berlokasi tempat ruang kantor BPSK Kota Banjarmasin. Informan menjelaskan kategori perkara atau sengketa yang bisa masuk dan diterima di BPSK Kota Banjarmasin, yaitu harus ada komplain terlebih dahulu, berikut penjelasannya:

*Harus ada konflik terlebih dulu, jadi untuk konfliknya itu misalnya ada keterlambatan bayar, contoh seperti kemaren itu ada BPKB yang tidak dapat dikeluarkan oleh pelaku usaha karena pemiliknya beda, beda nama karena take over segala macam. Itu harus ada konfliknya, dalam artian pihak konsumen itu saat ada ketidaksesuaian dia datang ke pelaku usaha untuk komplain. Pada saat komplain itu, jika pihak pelaku usaha menanggapi dengan bijaksana, ibaratnya pihak konsumenpun juga mendapatkan jawaban yang memuaskan artinya tidak ada konflik. Lain hal, jika saat konsumen itu melakukan komplain dan pelaku usaha tidak menggubris kemudian tidak memberikan jawaban yang memuaskan bagi konsumennya tidak memberikan kebijaksanaan yang diinginkan konsumen baru konsumen dapat mengadu ke BPSK, artinya konsumen merasa kebetatan dan dirugikan. Jadi harus ada benturan dulu antara konsumen dan pelaku usaha, dan itu sudah dilakukan konflik terlebih dahulu. Contoh misalkan kita beli barang berupa dispenser, pada saat membeli itu tidak dicoba dulu menyala atau tidak, setelah dibawa pulang digunakan dirumah ternyata dispensernya tidak panas airnya. Kemudian kembali lagi kan, kita datang bahwa barangnya kenapa ini dispensernya tidak panas atau tidak menyala, oh itu anunya bahwa kamu yang salah memakai misalnya ada kejatuhan dijalan ketika membawa pada saat perjalanan atau bagaimana kami kada mau tau misalnya. Jadi si pelaku usaha ini mencoba mengelak supaya barang itu tidak dikembalikan lagi kepada dia, atau dia tidak mengganti dengan barang yang baru karena posisinya barang tersebut sudah rusak, baru konsumen dapat mengadu ke BPSK, dengan bukti bukti bahwa ada barang disitu yang memang rusak dengan ada kronologis bagaimana dia cara mengangkutnya dengan apa misalnya dengan kendaraan sepeda motor atau dengan mobil misalnya, atau naik bajai dan sebagainya itu kan, merupakan salah satu faktor pendukung juga bahwa dia harus membuktikan bahwa barang itu tidak*

*terjadi hal hal yang bersifat merusak. Kemudian kalau misalnya pelaku usaha tetap mengelak baru dapat mengadu ke BPSK.<sup>121</sup>*

Kemudian, penjelasan informan tentang alasan konsumen melaporkan perkara sengketa ke BPSK itu karena merasa pertama ketidakpuasan, kedua dia memang tidak mendapatkan kebijaksanaan seperti yang diharapkan, berikut penjelasannya:

*Pertama ketidakpuasan, kedua dia tidak mendapatkan kebijaksanaan seperti yang diharapkan, artinya memang ada denda, dan disitu masih ada kewajiban yang harus dibayarkan oleh Ibu Arbainah ke Mandala Finance dalam hal tersebut berupa denda. Denda itu nominal awalnya sepuluh juta kemudian dinego datang lagi ternyata bisa di diskon jadi lima puluh persen dapatlah angka lima juta. Ibu Arbainah ini mungkin itung-ituanan menurut beliau belum pas lagi, minta kurangi lagi nah itu. Kemaren waktu konsultasi disini langsung kita tanyakan kita tembak aja langsung, bahwa ibu mau maambil BPKB, dan ibu masih ada kewajiban, apakah ibu sadarlah?, iya, ibu punya kesanggupan berapa, waktu itu Ibu Arbainah menyebutkan tiga juta saya sanggupnya, tiga juta itupun uangnya pinjam, dan mencari pinjaman. Oke kalo ibu ada kesanggupan seperti itu, artinya kan kita bisa infentarisir dulu apa yang diinginkan Ibu Arbainah, bahwa ibu ada niat tetap ingin bayar cuman kemampuannya segitu. Tapi setelah kita masuk ke substansi sidangnya itu baru nanti kelihatan, karena kalo pemeriksaan awal maksudnya konsultasi inikan sama dengan pemeriksaan awal, bahwa kita menentukan, ini sengketa konsumen apa bukan. Setelah dinyatakan, oh ini memang sengketa konsumen tapi jalurnya hanya bisa sebatas mediasi, dalam perikatannya itu konsumen dan pelaku usaha ini ada perjanjian klausula bakunya itu yang memang dilakukan oleh pelaku usaha sudah sesuai dengan SOP dengan apa yang tertera di perjanjian. Tinggal pihak konsumennya aja lagi bisa apa tidak mengusahakan, kalo memang menginginkan BPKB dia harus memenuhi apa yang menjadi kewajiban dia, baru pelaku usaha memenuhi apa yang menjadi kewajiban dia untuk menyerahkan BPKB.<sup>122</sup>*

---

<sup>121</sup>Wawancara dengan Bapak Rizqi Zulmirza Panitera BPSK Kota Banjarmasin, pada tanggal 30 Agustus 2022 di Kantor BPSK.

<sup>122</sup>Wawancara dengan Bapak Rizqi Zulmirza Panitera BPSK Kota Banjarmasin, pada tanggal 30 Agustus 2022 di Kantor BPSK.



Kemudian, informan memberikan penjelasan bahwa bilamana perkara itu masuk ke ranah sengketa konsumen, maka dinyatakan sebagai sengketa konsumen dan bisa diselesaikan perkaranya di BPSK, berikut keterangannya:

*Karena itu memang masuk keranah BPSK, karena ada klausula baku tadi kan, terkait klausula baku itu kita bukan berarti melihat dari klasula baku dibuat oleh pelaku usaha tetapi bagaimana pelaku usaha dapat memberikan kebijaksanaan terhadap kekurangan kekurangan yang ada dilapangan seperti itukan, dari keinginan konsumen mengusakan danmngupayakan walaupun itu tidak tertera di klausula baku, paling tidak ada kebijaksanaan, dan itu pasti ada.<sup>123</sup>*

Kemudian, informan memberikan penjelasan penawaran oleh majelis untuk kesepakatan para pihak sukarela dan bersedia atau tidak didamaikan di BPSK dan keterangannya sebagai berikut:

*Tahapan pertama dalam menawarkan, apakah para pihak ini bersedia untuk menyelesaikan, bersedia untuk diselesaikan permasalahannya di BPSK. Jadi, dari situ saja sudah bisa terlihat ada niatan yang baik. Iya kan ada niatan untuk berdamai, jadi ditawarkan apakah para pihak bersedia diselesaikan sengketa di BPSK, bagaimana konsumen siap kemudian pelaku usaha bersedia. Kita pernah mendapati waktu ditawarkan seperi itu ternyata pihak pelaku usaha tidak bersedia. Jadi dia diberikan kesempatan untuk bicara kan, mohon Ketua Majelis kami menyampaikan surat jawaban tertulis atas panggilan yang disampaikan BPSK. Jawaban tertulisnya sebagai berikut, bahwa kesimpulannya bahwa kami tidak bersedia, biasanya kesimpulannya, bahwa kami menganggap ini adalah perkara perdata murni dan kami ingin jika ingin menyelesaikan perkara ini pengadu dapat dipersilahkan untuk menyelesaikan permasalahan ini melalui Pengadilan Negeri, biasanya seperti itu. Kemandian bahwa menurut aturan ini BPSK tidak berwenang untuk menyelesaikan sengketa ini. Karena perdata murni kan, sebenarnya mereka lupa bahwa yang ada itu klausula baku dan BPSK berhak untuk menyelesaikannya. Kemudian bahwa kami tidak berkenan untuk diselesaikan di BPSK dan kami memilih jalur Pengadilan Negeri.*

---

<sup>123</sup>Wawancara dengan Bapak Rizqi Zulmirza Panitera BPSK Kota Banjarmasin, pada tanggal 30 Agustus 2022 di Kantor BPSK.

*Jadi setelah mendapat jawaban tertulis seperti itu majelis biasanya menutup sidang kita tidak bisa memaksa, karena itu memang keputusannya dari kantor pusat mereka. Kalau misalnya bersedia, oke bersedia mereka para pihak bersedia sepakat, sepakat untuk menyelesaikan di BPSK baru menyepakati metode penyelesaiannya ditawarkan konsiliasi dan dijelaskan, mediasi seperti ini, arbitrase seperti ini, kadang ada juga dalam praktiknya dilapangan pihak konsumen mau arbitrase sedangkan pelaku usaha ingin konsiliasi misalnya. Karena dalam sudut pandang pelaku usaha permasalahan itu sebenarnya tidak perlu melibatkan BPSK, itu bisa selesai itu masalah yang ringan dan mereka menyiapkan solusi. Dan solusi itu tidak merugikan pelaku usaha dan dapat mengakomodir keinginan konsumen. Contoh kasus Telkomsel (konsiliasi pelaku usaha dengan konsumen badamai diluar persidangan BPSK, sudah ada solusinya dan di laporkan ke BPSK). Ketika pemilihan metode sudah dipilih disepakati, salah satu metode itu baru dipersilahkan para pihak untuk menyampaikan keterangan. Biasanya konsumen dulu, menyampaikan kronologisnya seperti apa terus apa yang menjadi ketidakpuasan konsumen, misalnya penjelasannya tidak maksimal tidak memuaskanlah untuk konsumen atau misalnya mereka tidak merespon melalui surat dikirimkan tapi tidak ada respon setelah panggilan BPSK baru memberikan respon. Baru kemudian pelaku usaha memberikan keterangan, oh iya benar bahwa misalnya pihak konsumen ini mengajukan permohonan.<sup>124</sup>*

Kemudian, informan memberikan penjelasan jangka waktu yang ditentukan dalam persidangan di BPSK dan penetapan kesepakatan mediasi serta kesepakatan realisasi yang dilaksanakan oleh para pihak, berikut keterangannya:

*Sebenarnya kalo mediasi, tergantung dari proses tawar-menawarnya seperti apa, jikalau sesuai aturan BPSK harus menyelesaikan perkara ini dua puluh satu hari kerja (konsiliasi, mediasi dan arbitrase) semua sama. Kalau mediasi ataupun konsiliasi tidak masalah sepanjang konsumen dan pelaku usaha mau menerima, kalau arbitrase takutnya nanti kita sudah mengeluarkan putusan ada yang keberatan diajukan keberatan ke Pengadilan, tidak sesuai proses beracaranya lewat dari pada dua puluh satu hari kerja baru diputus berarti gugur putusannya. Nantikan bisa dijadikan alasan putusan arbitrase BPSK gugur karena tidak sesuai*

---

<sup>124</sup>Wawancara dengan Bapak Rizqi Zulmirza Panitera BPSK Kota Banjarmasin, pada tanggal 30 Agustus 2022 di Kantor BPSK.

*dengan peraturan perundang undangan. Realisasi kesepakatan penetapan mediasi, karena kita tidak bisa mencampuri lagi karena sudah sepakat kan, untuk sepakat memilih jalan mediasi, yang ini empat setengah keluar dua BPKB, BPSK merasa kade dirugikan karena yang rugi kan konsumen, nah misalnya dalam seminggu ditempo tidak bisa menyelesaikan pembayaran empat setengah tadi artinya hangus kebijakannya, maka kembali lagi misalnya sepuluh juta atau lima juta. Artinya kan sudah deal. Putusan BPSK dalam tujuh hari itu tidak dilaksanakan oleh salah satu pihak, salah satu pihak lainnya mengajukan eksekusi dalam tujuh hari misalnya tidak dilaksanakan putusan itu oleh salah satu pihak. Para pihak bersedia diselesaikan di BPSK namun tidak sepakat dalam memilih metode penyelesaian. Awalnya bersedia, karena tidak ada kesepakatan untuk memilih, tidak ada kesamaan kehendak dalam memilih metode penyelesaian maka majelis menutup kasus, gagal sebelum masuk substansi saja para pihak masih tidak bisa sepakat untuk metode penyelesaian, bilamana tidak sepakat bagaimana majelis handak maju ke substansinya. Jangka waktunya tidak sampai satu bulan persidangan mediasi, tetap dua puluh satu hari kerja.<sup>125</sup>*

Demikian, hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan ketiga dalam penggalan data dilapangan terkait tentang “nilai-nilai *badamai* dalam penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen di BPSK Kota Banjarmasin. Dan selanjutnya, di bawah ini adalah keterangan hasil wawancara yang dilakukan terhadap responden dari pihak konsumen dan pelaku usaha.

#### **d. Responden Konsumen**

Wawancara selanjutnya, peneliti lakukan terhadap Ibu Arbainah sebagai konsumen yang menjelaskan kronologis perkara pada saat melakukan negosiasi kepada pelaku usaha yang meminta keringanan pembayaran denda dan pada akhirnya belum menemukan kesepakatan, sehingga konsumen melaporkan

---

<sup>125</sup>Wawancara dengan Bapak Rizqi Zulmirza Panitera BPSK Kota Banjarmasin, pada tanggal 30 Agustus 2022 di Kantor BPSK.

perkara sengketanya ke BPSK Kota Banjarmasin. Wawancara dilaksanakan pada hari selasa, tanggal 30 Agustus 2022 pukul 20.00 WITA bertempat di rumah konsumen di Jl. Teluk Tiram Laut Kelurahan/Desa Telawang, berikut penjelasannya:

*Justru itu, ketika saya menanyakan pengambilan BPSK dikantor pelaku usaha dan tidak diberikan, karena masih ada sisa pembayaran denda yang harus dilunasi terlebih dulu. Kemudian, tetangga disebelah rumah saya memberikan informasi karena mengetahui kejadian yang saya alami, karena saya ada bercerita dan tetangga saya menyarankan meminta bantuan atau solusi dengan BPSK. Jadi dendanya itu tersisa satu juta, karena tujuan saya mengambil BPKB itu ingin menjual kemabli kendaraan motor yang saya kredit, tapi memang saya ingin melunasi sisa pembayaran dendanya. Nmax itu mau saya jual untuk membayang hutang, memang sudah lunas tpi ada sisa denda yang belum dilunasi. Setelah saya kekantor ingin mengambil BPKB, ternyata diberitahukan bahwa denda saya itu sekitar sepuluh juta, jadi saya kaget. Denda itu memang sudah lama, ketika masih zaman covid tiga tahun yang lalu, maka dari itu saya meminta keringanan kepada pelaku usaha untuk bisa mendapatkan BPKBnya. Berhubung pembayaran denda itu belum bisa saya lunasi, jadi pihak kantor tidak bisa memberikan BPKBnya. Padahal sudah lunas tujuh bulan yang lalu tpi sisa denda yang belum lunas itu alasan pihak kantor tidak mau memberikan BPKBnya. Kemudian saya meminta keringanan pembayaran denda, saya bilang apakah bisa pembayaran dendanya diturunkan harganya?, kemudian pihak kantor menjawab tidak bisa, karena ibu harus melunasi skalian sisa tunggakan motor scopy, jadi harus dilunasi dulu sisa denda dengan sisa tunggakan motor scopy. Kalau ibu melunasi sisa denda dan sisa tunggakan scopy maka kami berikan kedua BPKBnya. Tapi syukur juga pihak kantor menyuruh melunasi sisa tunggakan scopy, kemudian saya adukan ke kantor BPSK dengan bapak Rizqi, itulah untungnya.<sup>126</sup>*

Konsumen ingin menyelesaikan urusan pengambilan BPKB Nmax, namun pelaku usaha menyertakan bahwa konsumen masih ada tunggakan motor Scopy

---

<sup>126</sup>Wawancara dengan Ibu Arbainah, tanggal 30 Agustus 2022 di Rumah Jl. Teluk Tiram Laut Kec./Desa Telawang.

sisanya tiga bulan. Satu peristiwa hukum ada dua substansi perkara hukum yang harus diselesaikan secara langsung/sekaligus oleh konsumen, namun hal ini memberatkan konsumen, pada akhirnya melaporkan perkara sengketanya ke kantor BPSK Kota Banjarmasin.

*Jadi saya kemaren itu dibilangin, harus membereskan sisa tunggakan motor scopy sekalian. Sebenarnya saya itu ingin menyelesaikan sisa pembayaran dedna Nmax dulu, menyelesaikan yang satu dulu dan motor scopy belakangan saya bayar sisa tunggakannya. tapi dari pihak kantor kemaren harus melunasi keduanya sisa denda dan tunggakan scopy. Kemudian saya ke kantor lagi mengurus pembayaran sisa denda karena ingin mengambil BPKB Nmax, jadi kedatangan saya ke kantor kemaren itu hendak mengurus yang satu aja BPKBnya, ternyata malah disuruh harus melunasi keduanya, ibu masih ada sisa tunggakan motor scopy katanya, tapi maksud saya ingin membereskan yang satu ini saja dulu BPKB Nmax. Dan saya itu tidak mengharapkan untuk dikasih BPKB scopy, tapi pihak kantor menyuruh saya harus melunasi keduanya. Klo ibu melunasi denda dan sisa tunggakan scopy maka kami berikan BPKB keduanya. Pada saat itu diminta membayar lima juta untuk membayar sisa denda dan sisa tunggakan scopy, dan saya kanget karena saya tidak memiliki uang sebanyak itu, padahal saya itu ingin mengambil satu BPKB aja dulu. Nah, disitulah saya merasa keberatan lalu melaporkan ke kantor BPSK menceritakan aduan saya ke bapak Rizqi di kantor BPSK kemaren. Ketika sidang mediasi kemaren selesai, langsung saya ke kantor Mandala mengambil BPKB keduanya, karena sudah sepakat empat juta lima ratus ribu rupiah langsung saya bayar dengan tandatangan dikwitansi dan dikasihkn kedua BPKBnya.<sup>127</sup>*

#### **e. Responden Pelaku Usaha**

Kemudian, peneliti melakukan wawancara kepada bapak Febrichzon Alstenly sebagai Pimpinan Cabang PT. Mandala Multifinance Tbk yang berkantor di Jl. Gatot Subroto No. 10 Banjarmasin. Pelaku Usaha memberikan keterangan kronologis kedatangan Ibu Arbainah yang ingin mengurus pengambilan BPKB

---

<sup>127</sup>Wawancara dengan Ibu Arbainah, tanggal 30 Agustus 2022 di Rumah Jl. Teluk Tiram Laut Kec./Desa Telawang.

Nmax. Dan pelaku usaha menjelaskan bagaimana kronologis awal mula Ibu Arbainah menjadi konsumen dan melakukan kontrak di PT. Mandala Multifinance Tbk terkait kendaraan motor Nmax yang dikredit oleh Ibu Arbainah. Wawancara dilaksanakan pada hari rabu, tanggal 31 Agustus 2022 pukul 10.47 WITA bertempat di kantor PT. Mandala Multifinance Tbk, berikut penjelasan dari pelaku usaha:

*Jadi Ibu Arbainah ini ada kredit motor baru yang Nmax itu, dan sebenarnya Ibu Arbainah itu konsumen lama kami dari tahun 2012 sudah jadi konsumen kami, pembayaran memang pernah terlambat, kalau yang Nmax itu ditahun 2018 pada bulan tiga untuk pengajuan motor baru. Jadi sebenarnya ada dua kontrak yang masuk atif saat itu, Nmax dengan Scoopy, hanya pembayarannya sudah macet lebih dari 7 (tujuh) bulan, sehingga ada tim khusus yang kami tugaskan untuk menangani konsumen-konsumen seperti Ibu Arbainah, jadi itu awal kronologisnya kenapa Ibu Arbainah itu jadi konsumen kami. Jadi kronologis Nmax itu memang sudah dilunasi, itupun sebenarnya sudah melewati batas karena menunggak lama, terus kami turunkan tim khusus untuk menangani namanya tim Remedial, tim yang khusus untuk menangani konsumen yang tunggakannya sudah melewati enam sampai dengan tujuh bulan ke atas. pada saat itu, Ibu Arbainah sendiri menyanggupi untuk menyelesaikan dulu yang Nmax nya, dan diselesaikan lah angsuran Nmax nya walapun pada saat itu dendanya belum selesai kisaran sepuluh sampai sebelas juta sesuai dengan data hitunga dalam sistem pembayaran.<sup>128</sup>*

Kemudian, pelaku usaha menjelaskan alasan kenapa Ibu Arbainah datang ke kantor PT. Mandala Multifinance Tbk, sehingga sampai terjadi sengketa yang mengakibatkan konsumen harus melaporkan perkara sengketanya ke BPSK Kota Banjarmasin, karena konsumen merasa keberatan disebabkan harus membayar sisa denda angsuran kendaraan motor Nmax diluar batas kemampuan konsumen, dan pelaporan konsumen ke BPSK membuat kaget pelaku usaha, berikut keterangannya:

---

<sup>128</sup>Wawancara dengan Bapak Febrichzon Alstenly Pelaku Usaha, tanggal 31 Agustus 2022 di Kantor PT. Mandala Multifinance Tbk Banjarmasin.

*Memang beliau sempat datang ke kantor untuk menebus BPKB Nmax begitu, nah ketemulah sama tim kami yang ditugaskan tersebut setelah dicek ulang memang masih ada satu kontrak yang statusnya itu masih menunggak belum diselesaikan begitu. Pihak dari Ibu Arbainah ini awalnya hanya mau bayar untuk menebus BPKB Nmax, akan tetapi dari tim kami mau ada penyelesaian pemyaran juga pelunasan Scopy, karena statusnya secara angsuran belum lunas, makanya dari tim kami meminta Ibu Arbainah untuk membayar lima juta rupiah itu sebenarnya untuk all unit. Jadi Nmaxnya bisa diselesaikan dendanya walaupun tidak dibayar secara full sepuluh juta rupiah, terus yang Scopynya pun bisa diselesaikan, karena sisa tiga angsuran sebenarnya untuk Scopynya, dan dengan jumlah dendanya dibayarkan sebagian. Jadi lima juta rupiah itu untuk dua BPKB sebenarnya itu yang kita berikan, hanya si Ibu Arbainah tetap bersikeras pengen menyelesaikan yang Nmaxnya aja, jadi gitu. Dan kitapun sebenarnya tidak langsung serta harus mengasihakn BPKB Nmaxnya, ya sudah, ibu silahkan pulang ngga bisa diambil tetap harus selesaikan keduanya. Ya si ibunya pulang, ternyata tiba-tiba ibunya langsung melaporkan ke BPSK gitu. Hanya Ibu Arbainah ini menganggap bahwa lima juta rupiah itu hanya untuk Nmaxnya gitu, jadi ada kesalahpahaman oleh si Ibu Arbainah ini, sedangkan dari tim kami menyampaikan bahwa lima juta rupiah itu untuk dua unit BPKB, ibunya ini ada salah paham. Bahkan pernah ada kata-kata yang Scopy nanti aja, bahkan pada saat saya baca laporan BPSKnya pun ternyata yang Scopy malah tidak disinggung sama Ibu Arbainah iya, yang disinggung malah Nmaxnya saja, sehingga pada saat saya memenuhi panggilan ke BPSK baru saya jabarkan semuanya.<sup>129</sup>*

Peneliti menanyakan, ketika surat panggilan pertama untuk jadwal sidang yang telah ditentukan oleh BPSK dan pihak pelaku usaha tidak bisa hadir, berikut keterangan dari pelaku usaha:

*Pada saat panggilan pertama itu kebetulan sedang ada kesibukan juga terbentur dengan jadwal diluar kantor, sebenarnya memang sudah kami terima surat panggilan itu, hanya pada saat itu bertepatan dengan tanggal tersebut kami ada kesibukan kami lupa dengan surat panggilan tersebut. Kemudian pada saat ada surat panggilan kedua, baru benar-benar kita luangkan waktu untuk bisa menyempatin aja. Sidang kedua sidang ketiga hadir dengan koordinatornya Pa Anton, sidang kedua masih nego dengan pembayarannya, karena Ibu Arbainah tetap berkegang mintanya di angka 4.000.000 (empat juta rupiah) iya, sedangkan kami mintanya di 5.000.000 (lima juta rupiah) itu untuk dua-duanya, sebenarnya keberuntungan bagi beliau, bahkan sebenarnya sih kami*

---

<sup>129</sup>Wawancara dengan Bapak Febrichzon Alstenly Pelaku Usaha, tanggal 31 Agustus 2022 di Kantor PT. Mandala Multifinance Tbk Banjarmasin.

*berhak saja untuk menarik kedua unit kendarannya dan kami berhak, hanya kendalanya adalah pada saat kami kunjungan kesanapun itu unit tidak pernah terlihat. Ibunya sendiri bilang yang Nmaxnya itu dia gadai, dan kita mencari data alamat yang menggunakannyapun si ibunya ga mau ngasih. Sidang kedua masih ditunta karena ada negosiasi yang masih belum kita sepakati dengan Ibu Arbainah, pada sidang ketiga disepakati memang 4.500.000 (empat juta lima rupiah) pembayarannya untuk 2 (dua) unit BPKB hasil kesepakatannya. Setelah dari persidangan selesai, si konsumennya menyelesaikan pembayaran pada hari itu juga, siangnya dia datang kesini untuk menyelesaikan BPKB hari itu juga langsung bisa diambil kedua BPKBnya, dan masalahnya sudah selesai.<sup>130</sup>*

Pada saat disela-sela akhir wawancara, peneliti meminta kritik atau saran kepada pelaku usaha untuk majelis BPSK Kota Banjarmasin terkait pada saat proses persidangan hingga mencapai keputusan kesepakatan negosiasi sidang mediasi menemukan jalan keluar sepakat berdamai, berikut keterangannya:

*Kalo saran saya sih sudah cukup baik ya untuk majelis hakimnya khususnya (BPSK), karena mereka tidak memihak salah satu pihak, justru berusaha benar-benar untuk menyelesaikan permasalahannya. Apalagi dari pihak pelaku usahanya sudah memberikan toleransi juga iya kan, tinggal konsumennya saja. Apakah konsumen ini benar-benar bisa menjalankan kewajibannya apa tidak. Jadi kalo saran saya sih untuk majelis hakimnya (Majelis BPSK) sudah sangat-sangat baik beliau mau membantu memberikan jalan keluar pada saat sidang mediasi antara pelaku usaha dengan pihak konsumen, sehingga dari pelaku usahapun dengan konsumen bisa bersepakat dan bisa berdamai untuk menyelesaikan proses sengketaanya gitu.<sup>131</sup>*

Setelah wawancara berhasil dilakukan kepada kedua responden dari konsumen dan pelaku usaha, maka peneliti disini menguraikan lebih lanjut dan memberi kesimpulan hasil dari wawancara, berikut uraian penjelasan peneliti:

Terjadinya sengketa antara Ibu Arbainah (konsumen) dengan PT. Mandala Multifinance Tbk (pelaku usaha), berawal manakala konsumen ingin melakukan

---

<sup>130</sup>Wawancara dengan Bapak Febrichzon Alstenly Pelaku Usaha, tanggal 31 Agustus 2022 di Kantor PT. Mandala Multifinance Tbk Banjarmasin.

<sup>131</sup>Wawancara dengan Bapak Febrichzon Alstenly Pelaku Usaha, tanggal 31 Agustus 2022 di Kantor PT. Mandala Multifinance Tbk Banjarmasin.



pengambilan Surat Bukti Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) Yamaha Nmax nomor polisi DA 6934 AET di kantor PT. Mandala Multifinance Tbk. Karena konsumen merasa sudah layak untuk memiliki BPKB tersebut dengan bukti dan alasan bahwa konsumen telah memenuhi dengan terselesaikannya pembayaran akhir angsuran bulanan kredit kendaraan, namun upaya pengambilan surat BPKB yang dimaksud konsumen di respon dengan baik oleh pelaku usaha meskipun BPKB belum bisa diserahkan kepada pihak konsumen. Kemudian konsumen mempertanyakan hal demikian mengapa saya belum bisa menerimanya, di jawab oleh pelaku usaha karena bahwa konsumen masih ada sisa pembayaran denda bunga denda yang belum terpenuhi dan harus dilunasi agar bisa mendapatkan atau diterimanya BPKB tersebut kepada konsumen.

Dengan bukti lampiran data hitungan sisa pembayaran denda dengan nominal Rp. 10.540.800 (sepuluh juta lima ratus empat puluh ribu delapan ratus rupiah) yang diperlihatkan pelaku usaha kepada konsumen<sup>132</sup>, tentunya hal ini diluar dugaan konsumen atas sisa pembayaran denda yang dikenakan kepadanya dan konsumen merasa keberatan. Atas keberatan konsumen tersebut, sehingga terjadilah perkara sengketa yang menjadi sebab-akibat ditanggukannya penyerahan BPKB kepada konsumen. Dengan demikian, pelaku usaha merasa memiliki hak untuk menahan dan tidak menyerahkan BPKB yang seharusnya bisa dimiliki oleh konsumen yang bersangkutan. Maka dalam hal ini, konsumen merasa keberatan dan telah dirugikan atas perlakuan pelaku usaha yang dirasa oleh konsumen tertalu membertakan posisinya sebagai konsumen yang lemah.

---

<sup>132</sup>Data bukti sisa pembayaran denda terlampir.

Kemudian konsumen melakukan upaya dengan cara bernegosiasi terhadap pelaku usaha, konsumen meminta dan memohon kepada pelaku usaha agar diberi keringanan, maka permohonan konsumenpun direspon oleh pelaku usaha dengan diberikan keringanan diskon denda sebesar 50% atau dengan nominal sisa pembayaran denda dijadikan menjadi Rp. 5.000.000 (lima juta rupiah). Dengan diskon denda demikian, ternyata konsumen masih merasa keberatan dan konsumen menawarkan permintaannya memohon untuk diberi keringanan lagi sesuai dengan kemampuan, dengan alasan bahwa konsumen hanya mampu membayar senilai dua juta rupiah saja, namun pelaku usaha sudah menetapkan bahwa tidak bisa lagi memberikan keringanan denda yang sudah diberikan, dan keringanan denda tersebut dirasa sudah cukup besar oleh pelaku usaha. Kendati demikian, karena belum menemukan tercapainya hasil kesepakatan negosiasi oleh kedua belah pihak, maka perkara sengketaupun tidak dapat dihindarkan, serta upaya negosiasi yang dilakukan oleh kedua belah pihak dengan saling bernegosiasi dan tawar-menawar berakhir gagal dan tidak tercapai.<sup>133</sup>

Ibu Arbainah selaku pihak konsumen yang masih merasa keberatan dan dirugikan meskipun telah berupaya bernegosiasi kepada pelaku usaha, dan keringanan denda yang diberikan oleh pelaku usaha yang dianggap konsumen masih dirasa sangat memberatkannya dan hasil negosiasiupun belum membuahkan hasil kesepakatan. Pada akhirnya, konsumen melakukan upaya pengaduan perkara sengketaanya ke BPSK Kota Banjarmasin. Pengaduan konsumen yang datang dan meminta kepada BPSK Kota Banjarmasin untuk mendapatkan solusi agar perkara

---

<sup>133</sup>Data laporan perkara sengketa konsumen terlampir.

sengketa dengan pelaku usaha bisa menemukan titik terang dan dapat diselesaikan melalui perantara BPSK Kota Banjarmasin. Dengan berdasarkan adanya pengaduan perkara sengketa yang telah dilaporkan oleh konsumen atas nama Arbainah pada tanggal 26 Mei 2022 pada BPSK Kota Banjarmasin, dan setelah diperiksa kelengkapan berkas oleh Anggota Sekretariat serta diseleksi oleh Majelis BPSK, maka pada tanggal 27 Mei 2022 perkara sengketa konsumen diterima oleh BPSK Kota Banjarmasin sesuai dengan jadwal persidangan yang ditentukan.

Adapun sehubungan dengan diterimanya pengaduan sengketa konsumen atas nama Arbainah terhadap PT. Mandala Multifinance Tbk, maka untuk menyelesaikan sengketa tersebut, pada tanggal 30 Mei 2022 ketua BPSK Kota Banjarmasin menunjuk 3 (tiga) orang majelis dari anggota BPSK Kota Banjarmasin dan 1 (satu) orang Panitera dari Anggota Sekretariat BPSK Kota Banjarmasin.<sup>134</sup>

Berdasarkan penunjukan majelis serta panitera penyelesaian sengketa konsumen agar dapat melaksanakan tugas sebagaimana mestinya dan setelah proses penanganan sengketa konsumen selesai agar dapat segera melaporkannya. Setelah penunjukan majelis serta panitera penyelesaian sengketa konsumen yang telah ditetapkan oleh Ketua BPSK Kota Banjarmasin, maka ditentukanlah jadwal pemanggilan kepada para pihak yang bersengketa oleh Panitera Anggota Sekretariat BPSK Kota Banjarmasin melalui surat panggilan. Maka, adapun panggilan pertama untuk para pihak yang bersengketa, yaitu pada tanggal 31 Mei

---

<sup>134</sup>Terlampir, Surat Penunjukan Majelis dan Panitera Penyelesaian Sengketa Konsumen.

2022, Panitia pada BPSK Kota Banjarmasin yang ditunjuk oleh dan guna memenuhi perintah Ketua BPSK untuk melaksanakan tugas Panitia sebagaimana surat penunjukan<sup>135</sup> memanggil para pihak konsumen dan pelaku usaha untuk berhadir pada hari jumat, tanggal 10 Juni 2022 pukul 10.00 WITA menghadap Majelis BPSK Kota Banjarmasin untuk didengar keterangannya sehubungan dengan pengaduan sengketa konsumen terhadap PT. Mandala Multifinance Tbk, dengan membawa surat-surat (untuk pelaku usaha jika diwakilkan agar membawa surat tugas resmi dari perusahaan/pimpinan), bukti barang, saksi atau bukti-bukti lainnya. Dan sebagaimana jadwal pemanggilan kepada para pihak konsumen dan pelaku usaha untuk dilakukan pelaksanaan persidangan, maka proses persidangan oleh Majelis BPSK dan Panitia BPSK Kota Banjarmasin dilaksanakan.

Adapun pada tahap pelaksanaan sidang pertama sebelum dilakukan, berdasarkan susunan proses persidangan BPSK maka ketua Majelis membuka proses persidangan dengan membacakan nomor perkara serta nama pihak yang bersengketa; Ketua Majelis memperkenalkan diri serta unsur dari Anggota Majelis lainnya; Ketua Majelis meminta konsumen dan pelaku usaha memperlihatkan tanda pengenal diri, dan untuk pelaku usaha menyampaikan surat tugas dari perusahaan (jika berupa badan usaha); Ketua Majelis mempersilahkan konsumen untuk menyampaikan kronologis/keterangan mengenai sengketa konsumen yang diadukannya; Ketua Majelis menawarkan kepada para pihak untuk memilih metode penyelesaian sengketa (Mediasi, Konsiliasi, dan Arbitrase); Ketua Majelis mengajukan pertanyaan/tanggapan serta

---

<sup>135</sup>Terlampir, Surat Panggilan Pertama untuk para pihak konsumen dan pelaku usaha.

mempersilahkan kepada anggota Majelis untuk mengajukan pertanyaan/tanggapan atas keterangan konsumen untuk mengungkap pokok persoalan sengketa; Ketua Majelis mempersilahkan pelaku usaha untuk menyampaikan kronologis/keterangan mengenai sengketa konsumen yang diadukannya; Ketua Majelis mengajukan pertanyaan/tanggapan serta mempersilahkan kepada anggota Majelis untuk mengajukan pertanyaan/tanggapan atas keterangan pelaku usaha untuk mengungkap pokok persoalan sengketa; Apabila tercapai kesepakatan maka sidang ditutup dengan hasil sepakat berdamai antara para pihak, namun jika memerlukan negosiasi kepada pimpinan (pelaku usaha) maka sidang ditunda hingga tanggal yang disepakati (mediasi/konsiliasi); Apabila telah terjadi tawar-menawar, dan pelaku usaha telah menyampaikan beberapa pilihan solusi namun konsumen tidak bersepakat terhadap pilihan yang telah ditawarkan maka sidang dinyatakan ditutup dengan hasil tidak sepakat berdamai antara para pihak yang bersengketa dan berlaku sebaliknya (mediasi/konsiliasi); Khusus untuk Arbitrase, apabila pihak telah menyampaikan bukti-bukti secara lengkap, maka sidang ditunda hingga tanggal yang disepakati dengan agenda pembacaan putusan (apabila bukti belum diserahkan maka ditunda untuk melengkapi bukti terlebih dahulu pada sidang berikutnya).

Kemudian, setelah persidangan pertama dibuka yang hanya dihadiri oleh pihak konsumen, sedangkan dari pihak pelaku usaha belum bisa berhadir dengan alasan berbenturan dengan waktu dan jadwal kerja diluar kantor yang sebelumnya telah memberitahukan kepada pihak BPSK melalui Anggota Panitera bahwa berhalangan tidak bisa hadir di persidangan BPSK. Ketua Majelis tetap

melanjutkan persidangan untuk mendengarkan kronologis/keterangan mengenai sengketa konsumen yang diadukan oleh konsumen meskipun tidak dihadiri oleh pihak pelaku usaha dan Ketua Majelis mempersilahkan kepada konsumen untuk menceritakan kronilogis sengketanya. Pada akhirnya, proses persidangan mediasi penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen di BPSK Kota Banjarmasin berhasil menemukan titik kesepakatan oleh kedua belah pihak, dan para pihak telah sepakat melaksanakan tanggung jawabnya sebagaimana hasil kesepakatan mediasi yang telah disepakati oleh para pihak.

Adapun setelah terlaksananya data penelitian hasil wawancara dari beberapa informan dan responden yang telah dituangkan di atas oleh peneliti, maka berdasarkan hasil penelitian tersebut peneliti memberikan uraian kesimpulan serta hasil temuan yang telah didapatkan terkait tentang nilai-nilai *badamai* dalam penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen di BPSK Kota Banjarmasin sebagai berikut:

Penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen di BPSK Kota Banjarmasin dengan visi terwujudnya sistem penyelenggara perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha secara berkeadilan, kepastian hukum dan manfaat, serta dengan misi menyelenggarakan perlindungan konsumen dengan azas keadilan, kepastian hukum, manfaat, keseimbangan, kesetaraan konsumen dan pelaku usaha. Mewujudkan kemandirian dan keberdayaan konsumen dalam mempertahankan hak dan menjalankan kewajibannya sehingga terangkat harkat dan martabatnya sebagai konsumen. menumbuhkan kesadaran pelaku usaha,

sehingga tumbuh sikap jujur dan bertanggung jawab dalam penyediaan barang dan atau/jasa yang berkualitas.

BPSK sebagai salah satu lembaga fungsi hukum alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang lebih mengedepankan prinsip musyawarah untuk mencapai mufakat. Penyelesaian sengketa di BPSK Kota Banjarmasin sebagai fasilitator yang menjembatani dan memberikan pelayanan penyelesaian sengketa kepada para pihak yang berperkara dan tidak membebankan biaya administrasi/gratis, dengan prinsip dasar penyelesaian berdasarkan pilihan sukarela, tidak berjenjang, penyelesaian oleh para pihak, penyelesaian oleh majelis, penyelesaian mudah, sederhana dan cepat dengan metode penyelesaian sengketa melalui cara konsiliasi, mediasi dan arbitrase.

Penyelesaian sengketa yang dilaksanakan oleh BPSK Kota Banjarmasin berdasarkan pilihan sukarela yang disepakati para pihak yang menginginkan perkaranya sepakat diselesaikan di BPSK, sukarela artinya niat atau itikad kebersediaan para pihak yang bersengketa sepakat untuk berdamai di BPSK. Pada tahapan persidangan setelah Ketua Majelis membuka proses persidangan dengan membacakan nomor perkara serta nama para pihak yang bersengketa, dan Ketua Majelis memperkenalkan diri serta memperkenalkan unsur Anggota Majelis lainnya. Para pihak memasuki tahap persidangan yang mana Ketua Majelis meminta kepada konsumen dan pelaku usaha untuk mengkonfirmasi atau memperlihatkan tanda pengenal, dan pelaku usaha menyampaikan surat tugas dari perusahaan (jika berupa badan usaha). Selanjutnya, para pihak memasuki tahap proses persidangan dan majelis terlebih dahulu menanyakan kepada para pihak

(apakah bersedia) untuk sepakat atau tidak perkaranya diselesaikan di BPSK. Setelah para pihak sepakat bahwa perkaranya ingin diselesaikan di BPSK maka majelis meminta kepada konsumen selaku pemohon untuk menceritakan kronologis perkara sengketanya agar bisa didengar oleh pelaku usaha dan Majelis.

Setelah konsumen menceritakan kronologis tersebut maka majelis menawarkan dan menjelaskan pilihan metode penyelesaian sengketa, yaitu konsiliasi, mediasi dan arbitrase. Sebagaimana para pihak telah sepakat untuk memilih cara penyelesaian sengketa dilakukan dengan cara mediasi, bilamana tidak tercapai kesepakatan dalam ganti rugi maka sengketa dari para pihak tidak dapat diselesaikan dengan cara lainnya karena atas dasar prinsip penyelesaian di BPSK yang tidak berjenjang. Berdasarkan kesepakatan para pihak yang memilih metode penyelesaian dengan cara mediasi, maka dalam hal ini prinsipnya bahwa penyelesaian sengketa bentuk hasil kesepakatan ditentukan oleh kesepakatan para pihak. Namun, bilamana para sepakat memilih sepakat bahwa perkara penyelesaian sengketa ingin dilakukan dengan cara arbitrase atau diserahkan kepada Majelis BPSK maka bentuk dan besarnya ganti rugi para pihak ditentukan oleh Majelis BPSK.

Sebagaimana pilihan mediasi yang telah disepakati, maka Ketua Majelis mengajukan pertanyaan atau tanggapan serta mempersilahkan kepada Anggota Majelis untuk mengajukan pertanyaan atau tanggapan atas keterangan konsumen untuk mengungkap pokok persoalan sengketa. Kemudian, setelah dilakukan tanya jawab atau tanggapan dari konsumen maka Ketua Majelis mempersilahkan pelaku usaha untuk menyampaikan kronologis atau keterangan mengenai sengketa



konsumen yang diadukannya. Selanjutnya, Ketua Majelis mengajukan pertanyaan atau tanggapan serta mempersilahkan kepada Anggota Majelis untuk mengajukan pertanyaan atau tanggapan juga atas keterangan pelaku usaha untuk mengungkap pokok persoalan sengketa. Pada saat forum mediasi berlangsung dan ketika konsumen ataupun pelaku usaha mengajukan beberapa pertanyaan ataupun jawaban yang diberikan maka majelis sebagai mediator tidak langsung membiarkan para pihak untuk langsung memberikan pertanyaan atau jawaban tersebut, namun majelis terlebih dahulu mengarahkan baik dari konsumen atau pelaku usaha bilamana mengajukan pertanyaan ataupun memberikan jawaban agar disampaikan melalui majelis, dan kemudian majelis menyampaikan kepada para pihak bahwa apa yang dimaksud dari pertanyaan dan jawaban tersebut majelis menyampaikan dengan cara membingkai ulang bahasa atau kalimat yang disampaikan oleh para pihak atau yang disebut dengan cara *reframing* (memframing), yaitu majelis melakukan cara atau teknik memodifikasi bahasa atau kalimat dalam situasi masalah untuk membantu para pihak bahwa sengketa yang terjadi tidak tampak terlalu problematic dan lebih normal, dengan demikian lebih terbuka solusi yang ditemukan.

Majelis yang aktif berperan sebagai mediator untuk mendamaikan para pihak dengan cara *reframing* serta menggali pokok persoalan sengketa sehingga majelis sangat mengharapkan agar para pihak bersikap jujur dan saling terbuka dalam memberikan keterangan sehingga proses berjalannya persidangan mediasi dapat berjalan lancar dan tertib. Cara atau teknik *reframing* merupakan cara aktif yang dilakukan majelis untuk meredam dan mengontrol emosi para pihak

bilamana para pihak cenderung tak terkendali emosinya pada saat mengajukan pertanyaan dan langsung menjawab antara kedua belah pihak dan terlihat jelas ketika majelis meredam dan menahan emosi para pihak dengan cara lembut dan suasana persidangan dapat terkontrol dengan sikap atau tindakan kasih sayang para pihak dipersidangan yang mau berlemah lembut dalam mengajukan pertanyaan dan memberikan jawaban. *Reframing* sebagai bentuk teknik yang mampu menggiring para pihak dapat bersikap jujur, saling terbuka, saling menghormati dan kasih sayang dalam berlangsungnya proses mediasi dilaksanakan.

Upaya majelis dalam mengungkap keinginan para pihak yang bersengketa dengan memberikan kesempatan yang sama kepada para pihak untuk bisa saling mengajukan pertanyaan dan jawaban serta para pihak yang saling menghormati bersikap jujur dan terbuka sehingga pokok persoalan sengketa menemukan titiktemu jalan keluarnya. Sikap keterbukaan para pihak yang jujur dan saling menghormati sangat pada saat saling bernegosiasi dalam forum mediasi yang di bantu oleh majelis sebagai mediator untuk memberikan opsi alternatif sebagai solusi untuk mencapai kesepakatan oleh para pihak. Majelis yang aktif berperan sebagai mediator untuk mendamaikan para pihak dengan berbagai cara menggali dan memberikan pilihan alternatif solusi sebagai jalan keluar dari permasalahan sengketa. Pada akhirnya, upaya majelis dalam memberikan solusi alternatif penyelesaian sengketa kepada para pihak menemukan titik kesepakatan tanpa ada yang merasa dirugikan atau dikalahkan (*win-win solution*), sehingga para pihak bersedia menerima dan bertanggung jawab melaksanakan hasil kesepakatan bersama

yang dihasilkan dalam persidangan mediasi dan kesepakatan para pihak dituangkan dalam catatan panitera sebagai tanda bukti bahwa perkara sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen berhasil didamaikan. Meskipun proses penyelesaian sengketa para pihak lumayan memakan waktu sampai dengan tiga kali persidangan, namun jangka waktu penyelesaian sengketa yang telah ditetapkan harus berjalan sesuai dengan prosedur aturan yang berlaku selama dua puluh satu hari kerja, mudah, sederhana dan cepat. Penyelesaian sengketa melalui forum mediasi BPSK yang melibatkan peran majelis yang aktif sebagai mediator yang dapat memberikan berbagai solusi opsi alternatif, maka sengketa para pihakpun dapat diselesaikan atas dasar kesepakatan para pihak dan para pihak bertanggung jawab bersedia melaksanakan hasil kesepakatan mediasi serta melakukan sikap bersalam-salaman atau saling bermaafan (*barelaan*) setelah persidangan penyelesaian sengketa mediasi selesai dilaksanakan.

Seperti yang telah dijelaskan oleh peneliti di atas, bahwa penyelesaian sengketa para pihak menginginkan perkara sengketanya diselesaikan di BPSK atas dasar sukarela, yaitu bersedianya para pihak dengan adanya niat mau *badamai* dan sepakat untuk memilih bentuk penyelesaian sengketa dengan pilihan yang sama yaitu penyelesaian cara mediasi, dasar sikap kejujuran dan keterbukaan para pihak mengungkapkan perkara dipersidangan sebagai modal yang sebenarnya perkara sengketa yang terjadi, sehingga sengketa dapat ditemukan titik pokok permasalahannya. Sikap para pihak yang saling menghormati pada saat memberikan pertanyaan dan jawaban serta upaya majelis sebagai mediator berperan aktif melakukan cara atau teknik *reframing* mengupayakan para pihak

agar mau *badamai* (berembuk) dengan cara memberikan kesempatan yang sama kepada para pihak untuk bertanya dan menjawab. Peran majelis dalam menggali dan memberikan opsi alternatif sebagai solusi kepada para pihak untuk menemukan titiktemu kesepakatan sangat berpengaruh terhadap keputusan kesepakatan para pihak. Karena mediasi bisa aja berhasil dan bisa saja gagal meskipun majelis sebagai mediator telah menjembatani dengan berbagai cara dan upaya menggali dan memberikan solusi alternatif kepada para pihak. Majelis BPSK dalam upaya penyelesaian sengketa para pihak tidak hanya memiliki cara atau teknik yang kreatif saja (*reframing*) atau memproduksi ide, namun juga inovatif atau mampu menciptakan sesuatu yang baru, seperti perkara penyelesaian sengketa di atas pada saat persidangan pertama pihak pelaku usaha tidak dapat hadir memenuhi panggilan majelis BPSK dengan alasan lupa karena berbenturan dengan jadwal pekerjaan pelaku usaha pada hari itu tidak dapat ditinggalkan untuk hadir dipersidangan BPSK, hal ini benar adanya setelah peneliti mengkonfirmasi kepada pelaku usaha dengan melakukan wawancara, dan persidangan tetap berjalan dengan alasan majelis ingin mendengarkan kronologis perkara sengketa yang terjadi terhadap pelaku usaha. Secara normatif bahwa idealnya persidangan di BPSK harus berdasarkan prinsip sukarela dari para pihak, artinya bilamana pihak pelaku usaha tidak mengkonfirmasi atau belum bisa hadir pada saat jadwal persidangan BPSK dilaksanakan, maka majelis tidak berhak melakukan proses persidangan tanpa kehadiran dan persetujuan dari pelaku usaha terlebih dahulu.

Seperti pada kasus perkara sengketa lainnya (sengketa konsumen atas nama M. Rizquillah dengan pelaku usaha atas nama PT. Bank Tabungan Pensiunan Negara), pada saat persidangan ingin dilaksanakan oleh majelis BPSK dan para pihak sudah berhadir semua, namun pihak dari pelaku usaha langsung mengkonfirmasi kepada majelis dan mengatakan bahwa kehadiran kami hanya menghormati panggilan BPSK karena belum mendapatkan surat tugas ataupun persetujuan dari pimpinan Bank. Namun pada saat itu majelis BPSK tetap membuka dan melaksanakan persidangan dengan alasan atas dasar azas kepentingan bersama bahwa para pihak yang datang berdomisili jauh dari Kalimantan Timur dan proses persidangan tetap dijalankan untuk didengarkan keluhan atau kronologis perkara sengketa yang konsumen ajukan. Kemudian majelis menjelaskan, bahwa hal itu memang di luar hukum acara dan keluar dari peraturan Undang-Undang namun dengan alasan rasa empati dan azas kepentingan bersama.

## **B. Analisis**

Berdasarkan data hasil penelitian dokumen dapat disimpulkan, bahwa penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen pada BPSK Kota Banjarmasin secara umum dapat dilihat cara penyelesain sengketa dengan metode yang digunakan yaitu, konsiliasi, mediasi dan arbitrase. Ketiga metode tersebut dilaksanakan atas prinsip dasar penyelesaian yaitu, para pihak sepakat sengketanya diselesaikan di BPSK dengan sukarela melalui cara atau metode yang telah ditentukan. Penyelesaian sengketa tidak berjenjang, bilamana penyelesaian

para pihak tidak tercapai kesepakatan dalam ganti rugi, maka tidak dapat diselesaikan dengan cara lainnya atau bukan merupakan proses penyelesaian sengketa secara berjenjang. Penyelesaian Sengketa oleh para pihak dapat dilakukan sendiri (diserahkan kepada para pihak) melalui metode konsiliasi atau mediasi. Penyelesaian sengketa oleh majelis, sengketa diserahkan dan dilakukan sepenuhnya diputuskan oleh Majelis BPSK melalui metode arbitrase (semi pengadilan). Penyelesaian sengketa para pihak dengan cara arbitrase atas dasar kesepakatan atau pilihan dan persetujuan para pihak yang bersangkutan, sedangkan besar dan bentuknya ganti rugi dalam penyelesaian, maka Majelis BPSK yang menentukan. Mudah, sederhana dan cepat, penyelesaian sengketa para pihak dilakukan selambat-lambatnya dalam jangka waktu selama 21 (dua puluh satu) hari kerja sejak gugatan perkara penyelesaian sengketa para pihak diterima.

Sedangkan berdasarkan data hasil wawancara, atas dasar kesadaran dan itikad baik para pihak yang telah sepakat dan bersedia sengketa diselesaikan di BPSK Kota Banjarmasin dengan cara *badamai* melalui jalan musyawarah untuk mencapai mufakat. Sehingga ditemukan adanya 3 (tiga) nilai-nilai *badamai* yang ada di BPSK Kota Banjarmasin, yaitu:

1. Para pihak diberikan kebebasan pilihan metode penyelesaian sengketa berdasarkan kesepakatan dengan cara mediasi.
2. Para pihak diberikan kesempatan yang sama untuk menceritakan kronologis perkara dengan jujur terbuka dan saling menghormati.

3. Para pihak diberikan kesempatan untuk membuat kesepakatan negosiasi serta pelibatan peran Majelis BPSK dalam menawarkan dan memberikan opsi jalan keluar atau solusi alternatif penyelesaian sengketa untuk *badamai*.

Berikut analisis hasil temuan penelitian nilai-nilai *badamai* dalam penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Banjarmasin berdasarkan sudut pandang hukum Islam, hukum adat Banjar dan hukum positif sebagai berikut:

1. Para pihak diberikan kebebasan pilihan metode penyelesaian sengketa berdasarkan kesepakatan sebagaimana hasil wawancara yang di jelaskan oleh informan salah satu Anggota BPSK Kota Banjarmasin bapak Syahrani, S.H., M.H yang juga berprofesi sebagai *lawyer* memberikan keterangan bahwa penyelesaian sengketa di BPSK ada dua cara dengan diselesaikan sendiri bentuknya konsiliasi dan mediasi dan bilamana para pihak menyerahkan kepada majelis maka penyelesaian dilakukan dengan cara arbitrase. Pilihan pertama bagi para pihak yang sepakat untuk berdamai diselesaikan sendiri maka bentuk penyelesaiannya dengan cara mediasi dan konsiliasi, sedangkan pilihan kedua bilamana para pihak sepakat sengketa diserahkan kepada majelis maka penyelesaian sengketa dilakukan dengan cara arbitrase atau semi pengadilan.<sup>136</sup>

---

<sup>136</sup>Wawancara dengan Bapak Syahrani Anggota BPSK Kota Banjarmasin, pada tanggal 12 September 2022 di ruang Kantor BPSK.

Pilihan metode penyelesaian sengketa berdasarkan atas dasar kesepakatan para pihak yang dilakukan dengan musyawarah kedua belah pihak bersedia sepakat ingin berdamai di BPSK Kota Banjarmasin dengan memilih metode penyelesaian sengketa melalui prosedur mediasi. Kesepakatan para pihak memilih jalan penyelesaian sengketa yang dilakukan dengan cara mediasi selaras dengan nilai-nilai *shulh* dalam sudut pandang hukum Islam bahwa penyelesaian sengketa dilakukan dengan jalan musyawarah melalui metode cara mereka sendiri secara kekeluargaan atau melibatkan pihak lain yang dibantu melalui perantara mediator.<sup>137</sup>

Sebagaimana berdasarkan keinginan dan kesepakatan para pihak bahwa penyelesaian sengketa agar dapat dilakukan dengan cara mediasi yang tentunya mengikutsertakan peran Majelis BPSK Kota Banjarmasin sebagai perantara mediator yang dapat memberikan pandangan atau pilihan jalan keluar sebagai solusi alternatif penyelesaian terbaik bagi para pihak (pelaku usaha dengan konsumen). Hal ini tentunya dapat dilihat bahwa para pihak diberikan pilihan metode penyelesaian sengketa berdasarkan kesepakatan berdasarkan sudut pandang hukum Islam yang dikenal dengan istilah mendamaikan dengan kasih sayang oleh pihak penengah atau orang yang mampu mendamaikan kepada kedua belah pihak yang bersengketa bilamana di antara para pihak yang bertikai ataupun bersengketa maka hendaklah

---

<sup>137</sup>Muaidi, Penyelesaian Sengketa Dalam Hukum Ekonomi Syariah, *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah dan Ahawl as Syahsiyah*, Vol. 2, No. 2, (2017), h. 14.



mendamaikannya sehingga dilakukan jalan musyawarah dengan cara adil seperti firman Allah dalam Q.S Al-Hujurat/49:9-10.

وَأَنْ طَائِفَتَيْنِ مِنَ الْمُؤْمِنِينَ اقْتَتَلُوا فَأَصْلَحُوا بَيْنَهُمَا ۖ فَإِنْ بَغَتْ إِحْدَاهُمَا عَلَى الْأُخْرَى  
فَقَاتِلُوا الَّتِي تَبْغِي حَتَّى تَبْغِيَ إِلَىٰ أَمْرِ اللَّهِ ۗ فَإِنْ فَاءَتْ فَأَصْلَحُوا بَيْنَهُمَا بِالْعَدْلِ  
وَأَقْسَطُوا ۗ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُقْسِطِينَ ۗ إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ إِخْوَةٌ فَأَصْلَحُوا بَيْنَ أَخَوِيكُمْ  
وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ

Untuk menjaga perdamaian dan bilamana di antara para pihak yang bersengketa maka hendaklah didamaikan dengan cara adil perselisihan diantara kedua belah pihak dapat didamaikan tanpa ada rasa dendam dan tetap terjaga tali silaturrahim dan persaudaraan sesama manusia. Dengan demikian, betapa pentingnya cara mendamaikan dengan kasih sayang bagi pihak yang bersengketa tanpa harus dengan kekerasan bahkan bila perlu menyertakan pihak lain sebagai pendamping atau penengah pada penyelesaian sengketa berlangsung sebagai bagian integral dalam intervensi membangun damai dengan memfasilitasi komunikasi, menghindari tensi atau nada tinggi dalam musyawarah dan membantu memperbaiki hubungan silaturahmi.<sup>138</sup>

Sengketa sering terjadi diantara para pihak karena belum menemukan titik temu dalam penyelesaiannya sehingga akan berpotensi merusak harkat dan martabat salah satu diantara kedua belah pihak. Nilai-nilai *badamai* dalam penyelesaian sengketa para

<sup>138</sup>Kamaruddin, Mediasi Dalam Pandangan Hukum Progresif, *Jurnal al 'Adl*, Vol. 11, No. 2, (Juli 2018), h. 11.

pihak yang diberikan pilihan metode penyelesaian sengketa berdasarkan kesepakatan menurut sudut pandang hukum adat Banjar yang kental dengan kearifan tradisionalnya bahwa bilamana terjadi perselisihan atau persengketaan diantara kedua belah pihak maka dilakukan dengan istilah yang dikenal dengan *badamai* melalui jalan pertemuan musyawarah untuk *berembuk* baik secara kekeluargaan ataupun dengan meminta bantuan/melibatkan peran tokoh atau *tetuha* kampung yang diikuti sertakan untuk mengadakan perdamaian (*babaikan*) sebagai cerminan tanggung jawab *warga bubuhan* sehingga kedua belah pihak dapat menemukan jalan keluar untuk *badamai*.<sup>139</sup>

Adapun nilai-nilai *badamai* dalam penyelesaian sengketa para pihak yang diberikan pilihan metode penyelesaian sengketa berdasarkan kesepakatan menurut sudut pandang hukum positif bahwa penyelesaian sengketa dilakukan dengan perantara BPSK Kota Banjarmasin dikenal dengan istilah bentuk pilihan penyelesaian atau metode penyelesaian dengan cara konsiliasi, mediasi dan arbitrase. Penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh BPSK Kota Banjarmasin sebagai perantara dapat dilakukan sendiri oleh para pihak dengan cara konsiliasi dan mediasi atau diserahkan kepada majelis dengan cara arbitrase, maka Majelis BPSK berfungsi sebagai fasilitator dalam pelaksanaan penyelesaian sengketa terhadap para pihak.<sup>140</sup>

---

<sup>139</sup>Ahmadi Hasan, *Adat Badamai Interaksi Hukum Islam...*, h. 100-102.

<sup>140</sup>Sumber: Pasal 5, Kepmenperindag RI Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001.

Penyelesaian sengketa yang dipilih dan disepakati oleh para pihak meminta kepada Majelis BPSK agar sengketanya bisa di selesaikan dengan cara mediasi sehingga melibatkan peran majelis BPSK Kota Banjarmasin sebagai pihak penengah atau mediator yang mampu memberikan opsi jalan keluar atau solusi alternatif penyelesaian sengketa bagi para pihak dengan mengedepankan prinsip musyawarah bersama untuk mencapai mufakat.

2. Para pihak diberikan kesempatan yang sama untuk menceritakan kronologis perkara dengan jujur terbuka dan saling menghormati sebagaimana hasil wawancara terhadap informan Ketua BPSK Kota Banjarmasin Ibu Hj. Zakiyah, S.H., M.H yang juga merupakan ASN Dosen Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat bahwa dalam proses penyelesaian sengketa untuk mencapai kesepakatan majelis selalu meminta kepada para pihak agar bersikap terbuka jujur dan saling menghormati mengutarakan permasalahannya baik dari pihak konsumen dan juga pelaku usaha yang sama-sama diberi kesempatan.<sup>141</sup>

Dan berdasarkan hasil dari wawancara yang peneliti lakukan terhadap Informan salah satu Anggota BPSK Kota Banjarmasin bapak Syahrani, S.H., M.H yang juga berprofesi sebagai *lawyer* (pengacara) menyatakan bahwa kejujuran itu modal awal untuk mengetahui apa gerangan sebenarnya yang terjadi sehingga menimbulkan sengketa,

---

<sup>141</sup>Wawancara dengan Ibu Hj. Zakiyah Ketua BPSK Kota Banjarmasin, tanggal 26 Agustus 2022 diruang Kantor Wakil Dekan Fakultas Hukum ULM.

untuk menyelesaikan sengketa maka para pihak harus mengungkapkan semua kejadian terbuka di depan Majelis BPSK sehingga majelis dapat menawarkan dan memberikan opsi dalam mencari jalan keluar bagi para pihak untuk bisa berdamai.<sup>142</sup>

Nilai-nilai *badamai* dalam penyelesaian sengketa bagi para pihak yang diberi kesempatan yang sama untuk menceritakan kronologis perkara dengan jujur terbuka dan saling menghormati selaras dengan tujuan nilai-nilai *shulh* dalam sudut pandang hukum Islam yang menempatkan manusia pada kedudukan yang sejajar atas derajat manusia dengan manusia lainnya sebagai sebuah dari konsep ajaran Islam. Nalar dasar hubungan kemanusiaan harus senantiasa didasari prinsip untuk menghormati pihak lain. Nilai-nilai *badamai* menurut sudut pandangan hukum Islam dalam penyelesaian sengketa para pihak harus jujur terbuka dan saling menghormati dalam menceritakan kronologis perkara dikenal dengan istilah adanya persamaan derajat untuk saling menghormati. Semua memiliki hak dan kewajiban yang sama, yaitu tidak ada perbedaan antara satu golongan dengan golongan lain, saling menjaga, mencintai dan menghargai.<sup>143</sup>

Seperti yang Allah firmankan dalam Q.S. al-Hujurat/49:13.

أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتَقْوَاهُ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ

<sup>142</sup>Wawancara dengan Bapak Syahrani Anggota BPSK Kota Banjarmasin, pada tanggal 12 September 2022 di ruang Kantor BPSK.

<sup>143</sup>Syahrizal Abbas, *Mediasi dalam Perspektif Hukum Syariah, Hukum Adat dan Hukum Nasional*, (Jakarta: Kencana, 2009), h. 239.

Bahwa yang membedakan derajat seseorang atas yang lainnya hanyalah ketaqwaan. Dan yang bertaqwa dialah yang paling mulia di sisi Tuhan-Nya. Dengan adanya persamaan derajat itu, maka semakin meminimalisir timbulnya benih-benih kebencian dan permusuhan di antara manusia, sehingga semuanya dapat hidup rukun dan damai.

Adapun nilai-nilai *badamai* dalam penyelesaian sengketa para pihak yang diberikan kesempatan yang sama untuk menceritakan kronologis perkara dengan jujur terbuka dan saling menghormati dalam sudut pandang hukum adat Banjar istilah tersebut belum dikenal, akan tetapi penyelesaian sengketa dari kedua belah pihak harus jujur terbuka dan saling menghormati sebagai bentuk penghormatan dari kedua belah pihak untuk menyelesaikan sengketanya maka dikenal dengan istilah *berembuk* atau upaya pertemuan musyawarah kedua belah pihak secara kekeluargaan dengan meminta bantuan/melibatkan peran tokoh atau *tetuha* kampung yang diikuti sertakan untuk mengadakan perdamaian (*babaikan*) sebagai cerminan tanggung jawab *warga bubuhan* yang saling menghormati, menjaga harkat dan martabat dalam penyelesaian sengketa.<sup>144</sup>

Nilai-nilai *badamai* dalam penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Banjarmasin sebagaimana penyelesaian sengketa yang dikehendaki dan disepakati oleh para pihak meminta kepada Majelis

---

<sup>144</sup>Ahmadi Hasan, *Adat Badamai Interaksi Hukum Islam...*, h. 100-102.

BPSK agar sengketanya bisa diselesaikan dengan cara mediasi dan Majelis BPSK memberikan kesempatan yang sama kepada para pihak untuk menceritakan kronologis perkara dengan jujur terbuka dan saling menghormati hal ini dalam sudut pandang hukum positif dikenal dengan istilah pilihan sukarela para pihak dengan lebih mengedepankan prinsip musyawarah untuk mencapai mufakat dalam penyelesaian sengketa. Demikian pula hal ini telah diamanatkan oleh undang-undang perlindungan konsumen yang lebih mengedepankan prinsip musyawarah untuk mufakat dalam penyelesaian sengketa baik dengan cara mediasi, konsiliasi dan arbitrase maka para pihak diminta harus saling menghormati, jujur dan terbuka sehingga mendapatkan solusi penyelesaian dan hasil kesepakatan yang tidak merugikan atau menguntungkan salah satu diantara kedua belah pihak yang bersengketa.<sup>145</sup>

3. Para pihak diberikan kesempatan untuk membuat kesepakatan negosiasi serta pelibatan Majelis BPSK dalam memberikan opsi jalan keluar atau solusi alternatif penyelesaian sengketa untuk *badamai* berdasarkan hasil wawancara terhadap informan Ketua BPSK Kota Banjarmasin Ibu Hj. Zakiyah, S.H., M.H menjelaskan pelibatan atau peran Majelis BPSK pada sidang mediasi dalam memberikan solusi alternatif penyelesaian untuk *badamai* bagi para pihak bahwa dalam penyelesaian sengketa Majelis BPSK menawarkan solusi jalan

---

<sup>145</sup>Pasal 49, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

keluar kepada para pihak untuk mencapai kesepakatan. Penawaran yang solusi alternatif penyelesaian yang diberikan Majelis BPSK dapat menjadi bahan pertimbangan bagi kedua belah pihak karena bagaimanapun solusi penyelesaian sengketa untuk menemukan jalan keluar yang diberikan oleh Majelis BPSK hanya bersifat menawarkan saja tanpa ada paksaan bagi kedua belah pihak, sehingga hasil kesepakatan negosiasi yang telah dimusyawarahkan dalam penyelesaian sengketa yang dilakukan dengan cara mediasi tetap berada pada kesepakatan kedua belah pihak pelaku usaha dengan konsumen. Kesepakatan hasil negosiasi dari kedua belah pihak merupakan keputusan yang siap menerima konsekuensinya tanpa adanya paksaan dari Majelis BPSK dan para pihak menerima keputusan hasil kesepakatan negosiasi dengan lapang dada saling menerima tanpa ada yang merasa diuntungkan atau dirugikan dan para pihak sepakat untuk melaksanakan hasil kesepakatan negosiasi yang telah diputuskan oleh Majelis BPSK, hasil dari keputusan adalah berdasarkan kesepakatan bersama dari kedua belah pihak pelaku usaha dengan konsumen.<sup>146</sup>

Nilai-nilai *badamai* dalam penyelesaian sengketa bagi para pihak yang diberikan kesempatan untuk membuat kesepakatan negosiasi serta pelibatan Majelis BPSK dalam memberikan opsi jalan keluar atau solusi alternatif penyelesaian sengketa untuk *badamai*

---

<sup>146</sup>Wawancara dengan Ibu Hj. Zakiyah sebagai Ketua BPSK Kota Banjarmasin, tanggal 26 Agustus 2022 diruang Kantor Wakil Dekan Fakultas Hukum ULM.

merupakan jalan musyawarah negosiasi untuk menemukan titik terang jalan keluar demi mewujudkan keadilan dan kedamaian bagi kedua belah pihak yang bersengketa, hal ini sejalan dengan tujuan nilai-nilai *shulh* dalam sudut pandang hukum Islam yang dikenal dengan kreatif dan adil dalam penyelesaian masalah serta mengedepankan sikap saling saling memaafkan.<sup>147</sup>

Para pihak yang melakukan musyawarah negosiasi dengan dibantu oleh perantara Majelis BPSK adalah salah satu pokok wujud keadilan dan kedamaian dalam ajaran Islam. Mewujudkan keadilan untuk perdamaian, Islam telah memberikan kedudukan yang adil antar orang-orang yang kuat dengan orang yang lemah. Sebagai pihak perantara dalam memberikan solusi keadilan bagi para pihak, Majelis BPSK berkewajiban menegakkan keadilan, kreatif dan adil dalam penyelesaian setiap masalah ataupun sengketa dan harus menolak ketidakadilan baik terhadap personal ataupun kelompok tertentu. Maka prinsip keadilan sangat penting dan harus dilaksanakan dengan baik dan benar.<sup>148</sup>

Seperti ketentuan firman Allah dalam Q.S. an-Nahl/16:90.

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَائِي ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ  
يَعْظُمُ لِعَلَّكُمْ تَتَذَكَّرُونَ<sup>149</sup>

<sup>147</sup>Nasruddin, Analisis Implementasi Mediasi Perspektif Hukum Islam..., h. 63.

<sup>148</sup>Ummi Azma, Penyelesaian Sengketa Ekonomi Syariah di Pengadilan Agama Bekasi, *Jurnal Nuran*, Vol. 17, No. 2, (Desember 2017), h. 2.

<sup>149</sup>Quran Kemenag Online, <https://quran.kemenag.go.id/surah/16/90>



Allah menyuruh untuk berlaku adil, berbuat kebajikan dan juga melarang perbuatan keji, kemungkarannya serta permusuhan. Keadilan harus ditegakkan, karena keadilan adalah tujuan yang hendak diwujudkan oleh semua hukum.<sup>150</sup>

Hal ini Islam sangat menekankan perdamaian dalam kehidupan sosial di tengah masyarakat, diterapkan pada setiap orang dan setiap tempat dimanapun berada, bahkan keadilan harus diterapkan sekalipun dengan musuh. Ditegakkannya keadilan, maka harmonisasi perdamaian bisa terjaga dan akan terhindar kehancuran silaturrahim (hubungan kasih sayang) sekaligus permusuhan diantara para pihak yang bersengketa akan dapat diakhiri sebagaimana penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen dapat diselesaikan dengan cara damai dan adil serta para pihak saling bermaaf-maafan.<sup>151</sup>

Pada akhir persidangan para pihak melakukan sikap saling berjabat tangan untuk bermaaf-maafan, hal ini tentunya sejalan dengan nilai-nilai *shulh* dalam sudut pandang hukum Islam yang dikenal dengan mengedepankan sikap saling memaafkan.<sup>152</sup> Sebagaimana pula dalam sebuah perselisihan ataupun sengketa, para pihak dapat menyelesaikannya dengan jalan damai karena dengan didasari kesadaran saling memaafkan dan bertanggung jawab terhadap segala

---

<sup>150</sup>Ramli Semmawi, Urgensi Akad dalam Hukum Islam, *Jurnal al Syir'ah*, Vol. 8, No. 2, (Desember 2010), h. 10.

<sup>151</sup>Nur Fauzi, Penyelesaian Sengketa Ekonomi Syariah Berbasis *Shulh* (Damai) Untuk Mencapai Keadilan, *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, Vol. I, No. 2, (Oktober 2018), h. 4.

<sup>152</sup>Nasruddin, Analisis Implementasi Mediasi Perspektif Hukum Islam..., h. 61.

tindakan ataupun perbuatan. Seperti firman Allah pada Q.S asy-Syura'/42: 40.

<sup>153</sup> وَجَزَاءُ سَيِّئَةٍ سَيِّئَةٌ مِّثْلُهَا ۗ فَمَنْ عَفَا وَأَصْلَحَ فَأَجْرُهُ عَلَى اللَّهِ ۗ إِنَّهُ لَا يُحِبُّ الظَّالِمِينَ

Bahwa segala sesuatu perbuatan akan dibalas dengan apa yang telah diperbuat, maka sikap memberi maaf dan saling memaafkan adalah perbuatan yang sangat dihargai dalam Islam sebagai pilihan moral dan keyakinan rasional merupakan prinsip dalam syariat Islam. Sikap pemberi maaf dan memaafkan dapat menyadarkan orang akan kesalahan atau kekeliruannya. Tindakan bahwa sifat memaafkan pada kesalahan orang lain merupakan kewajiban bagi setiap umat muslim. Demikian juga terhadap tanggung jawab, karena setiap orang memiliki kesadaran wajib bertanggung jawab terhadap tindakan dan segala keputusan yang telah diambil.

Adapun nilai-nilai *badamai* bagi para pihak yang diberikan kesempatan untuk membuat kesepakatan negosiasi serta pelibatan Majelis BPSK dalam memberikan opsi jalan keluar atau solusi alternatif penyelesaian sengketa untuk *badamai* dalam sudut pandang hukum adat Banjar dikenal dengan istilah meminta bantuan/melibatkan peran tokoh atau *tetuha* kampung yang diikuti sertakan untuk mengadakan perdamaian (*babaikan*) melalui jalan pertemuan musyawarah baik secara kekeluargaan untuk *berembuk*, hal ini mesti selalu dilakukan oleh masyarakat adat Banjar sebagai cerminan

---

<sup>153</sup>Qur'an Kemenag Online <https://quran.kemenag.go.id/>

tanggung jawab *warga bubuhan* sehingga kedua belah pihak dapat menemukan jalan keluar untuk *badamai*.<sup>154</sup> Hal demikian juga telah dilakukan sebagaimana penyelesaian sengketa mediasi di BPSK Kota Banjarmasin yang telah melibatkan pihak majelis BPSK sebagai perantara mediator dengan memberikan solusi jalan keluar, sedangkan hasil keputusan yang sudah disepakati oleh para pihak dianggap adil dan telah menemukan titik temu penyelesaiannya.<sup>155</sup>

Sedangkan nilai-nilai *badamai* dalam sudut pandang hukum positif, bagi para pihak yang diberikan kesempatan untuk membuat kesepakatan negosiasi serta pelibatan Majelis BPSK dalam memberikan solusi alternatif penyelesaian sengketa untuk *badamai* dikenal dengan perantara atau pelibatan pihak majelis yang berperan sebagai mediator. Hal demikian dalam pelaksanaan penyelesaian sengketa mediasi berdasarkan pilihan sukarela dan persetujuan oleh para pihak yang telah sepakat untuk menyelesaikan sengketanya dengan jalan penyelesaian mediasi dan tentunya melibatkan pihak Majelis BPSK. Penyelesaian mediasi dengan pelibatan Majelis BPSK sebagai mediator sehingga para pihak yang bersengketa mendapatkan pandangan solusi alternatif penyelesaian sebagai jalan keluar dan solusi perdamaian bagi para pihak dalam menentukan hasil negosiasi dan kesepakatan perdamaian.<sup>156</sup>

---

<sup>154</sup>Ahmadi Hasan, *Adat Badamai Interaksi Hukum Islam...*, h. 100-102.

<sup>155</sup>Wawancara dengan Ibu Hj. Zakiyah Ketua BPSK Kota Banjarmasin, tanggal 26 Agustus 2022 diruang Kantor Wakil Dekan Fakultas Hukum ULM.

<sup>156</sup>Sumber: Pasal 5, Kepmenperindag RI Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001.