

# **PENYELESAIAN SENGKETA DALAM PERJANJIAN PEMBIAYAAN KONSUMEN DI PT. BII FINANCE CENTER DENPASAR**

Oleh :  
Komang Wiwiek Febriyanti  
I Gst.Ayu Puspawati  
Ida Bagus Putu Utama

Program kekhususan Hukum Bisnis Fakultas Hukum Universitas  
Udayana

## *Abstract*

*This paper backdrop provisions on the human being can not meet its own needs without interacting with other human beings. Based on the standard of living in the community to meet their needs, it can be seen that there are two different sides, on the one hand there are people or legal entities who have excess funds and on the other hand so many people, both individuals or entities that need funds. With the excess funds, then raised an idea to invest these funds in a profitable business, where the then emerging financial institution as an intermediary between the parties that the excess with those who lack of funds, so that it can be said that the financial institution is a financial intermediary community. Weakness contained in financial institutions "bank" in channeling funding requirements, it appears non-bank financial institutions. Institution is then known as "financial institutions", which offers a new formulation in terms of the distribution of funds to those in need. Aims To understand regarding dispute resolution in consumer financing agreement. The method used empirical legal research methods using the approach Facts and Laws - laws. The conclusion is dispute resolution in PT.BII Finance Center Denpasar done Negotiation is a mediation of the parties without going through the court process with the aim of reaching a mutual agreement on the basis of harmonious cooperation and creative. Consumer Dispute Settlement Board were excluded because the Finance wanted to finish with their own, namely the financing company or Finance with the customer or the customer, do not want any meddling from the Consumer Dispute Settlement Board .Consumer dispute resolution in PT.BII Finance Center Denpasar done by Negotiations with the peaceful resolution of consumer dispute resolution which is done by means of agreement between the parties with Consumer Finance.*

**Keywords: Consumer, Financial institutions, dispute resolution.**

## Abstrak

Tulisan ini dilatarbelakangi adanya ketentuan mengenai Manusia tidak bisa memenuhi kebutuhannya sendiri tanpa berinteraksi dengan manusia lain. Berdasarkan taraf hidup dalam masyarakat untuk memenuhi kebutuhan hidupnya maka dapat ditemui adanya dua sisi yang berbeda, di satu sisi ada orang atau badan hukum yang memiliki kelebihan dana dan di sisi lain begitu banyaknya masyarakat baik perorangan atau badan usaha yang membutuhkan dana. Dengan adanya kelebihan dana, maka timbul suatu pemikiran untuk menginvestasikan dana tersebut pada suatu usaha yang menguntungkan, disinilah kemudian muncul lembaga keuangan sebagai perantara antara pihak yang kelebihan dengan pihak yang kekurangan dana, sehingga dapat dikatakan bahwa lembaga keuangan merupakan perantara keuangan masyarakat. Kelemahan yang terdapat pada lembaga keuangan “bank” dalam menyalurkan kebutuhan dana, maka muncul lembaga keuangan bukan bank. Lembaga inilah yang kemudian dikenal sebagai “lembaga pembiayaan”, yang menawarkan formulasi baru dalam hal penyaluran dana terhadap pihak yang membutuhkan. Bertujuan Untuk memahami mengenai penyelesaian sengketa dalam perjanjian pembiayaan konsumen. Metode yang digunakan metode penelitian hukum empiris dengan menggunakan pendekatan Fakta dan Peraturan perundang-undangan. Kesimpulannya adalah Penyelesaian sengketa di PT.BII Finance Center Denpasar dilakukan dengan Negosiasi yaitu suatu upaya penyelesaian sengketa para pihak tanpa melalui proses pengadilan dengan tujuan mencapai kesepakatan bersama atas dasar kerjasama yang lebih harmonis dan kreatif. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen tidak dilibatkan karena pihak Finance ingin menyelesaikan dengan sendiri-sendiri yaitu antara perusahaan pembiayaan atau Finance dengan Konsumen atau Nasabah, tidak ingin ada ikut campur dari pihak Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Penyelesaian sengketa konsumen di PT.BII Finance Center Denpasar dilakukan dengan cara Negosiasi dengan penyelesaian secara damai yaitu penyelesaian sengketa konsumen ini yang dilakukan dengan cara Kesepakatan antara pihak Finance dengan Konsumen.

Kata kunci : Konsemen, Lembaga pembiayaan, penyelesaian sengketa.

## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Manusia tidak bisa memenuhi kebutuhannya sendiri tanpa berinteraksi dengan manusia lain. Berdasarkan taraf hidup dalam masyarakat dapat ditemui adanya dua sisi yang berbeda, di satu sisi ada orang atau badan hukum yang memiliki kelebihan dana dan di sisi lain banyaknya masyarakat baik perorangan atau badan usaha yang membutuhkan dana. Dengan adanya kelebihan dana, maka timbul suatu pemikiran untuk menginvestasikan dana tersebut pada suatu usaha yang menguntungkan secara ekonomis maupun sosial. Disinilah kemudian

muncul lembaga keuangan sebagai perantara yang menjembati antara pihak yang kelebihan dana dengan pihak yang kekurangan dana. Kelemahan yang terdapat pada lembaga keuangan “bank” dalam menyalurkan kebutuhan dana, maka muncul lembaga keuangan bukan bank yang merupakan lembaga penyandang dana yang lebih fleksibel daripada bank. Lembaga inilah yang kemudian dikenal sebagai “lembaga pembiayaan”, yang menawarkan formulasi baru dalam hal penyaluran dana terhadap pihak-pihak yang membutuhkan.<sup>1</sup>Salah satunya PT.BII Finance Center Denpasar yang bergerak dibidang pembiayaan konsumen. Suatu Perjanjian pembiayaan konsumen harus memenuhi persyaratan perjanjian dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) , yaitu Sepakat dari mereka yang mengikatkan dirinya,Kecakapan untuk membuat suatu perikatan,Suatu hal tertentu, Suatu sebab yang halal.Jadi, selama perjanjian pembiayaan konsumen tersebut memenuhi 4 (empat) syarat di atas, maka walaupun tidak dalam bentuk tertulis, perjanjian Pembiayaan Konsumen tersebut sah mengikat kedua pihak.

## **1.2 Tujuan**

Untuk memberikan pemikiran atau solusi terkait permasalahan hukum yang terjadi dalam karya ilmiah ini yaitu untuk mengetahui cara penyelesaian sengketa pembiayaan konsumen di PT.BII Finance Center Denpasar.

## **II. ISI MAKALAH**

### **2.1 Metode**

Tulisan ini menggunakan metode penelitian hukum empiris. Menggunakan pendekatan Fakta dan perundang-undangan. Sumber data yang digunakan terdiri Data primer dan data sekunder. Sumber data primer melalui penelitian langsung di PT.BII Finance Center Denpasar dengan melakukan wawancara atau interview. Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh melalui penelitian kepustakaan.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Abdulkadir Muhammad, 2010, *Hukum Perdata Indonesia*, PT.Citra Aditya Bakti, h.171.

<sup>2</sup> Peter Mahmud Marzuki, 2005, *Penelitian Hukum*, Kencana Prenada Media Group, h. 93.

## **2.2 Hasil dan Pembahasan**

### **Penyelesaian Sengketa dalam Perjanjian Pembiayaan Konsumen di PT. BII Finance Center Denpasar**

Apabila konsumen melakukan wanprestasi penyelesaian sengketanya lebih dominan dilakukan secara non litigasi, yaitu Negosiasi yang diatur dalam Bab I Ketentuan Umum Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Nomor 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa yaitu lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian diluar pengadilan dengan cara konsultasi, Negosiasi, Mediasi, Konsiliasi atau penilaian ahli. Negosiasi adalah Suatu upaya penyelesaian sengketa para pihak tanpa melalui proses pengadilan dengan tujuan mencapai kesepakatan bersama atas dasar kerjasama yang lebih harmonis dan kreatif serta saling menguntungkan kedua belah pihak agar antara PT.BII Finance Center Denpasar dengan konsumen mendapat kesepakatan atas apa yang menjadi permasalahan. Sebab-sebab terjadinya wanprestasi adalah karena pihak konsumen tidak beretikad baik yaitu terlambat membayar angsuran sesuai dengan tanggal yang telah disetujui antara pihak perusahaan pembiayaan dengan pihak konsumen, jangka waktu dalam penyelesaian sengketanya itu tergantung dari konsumennya apabila konsumennya beretikad baik dalam pembayaran keseluruhan beserta bunganya atas kendaraan yang diambil atau ditarik oleh perusahaan pembiayaan yang diberikan tenggang waktunya selama 1 bulan sejak dari pengambilan kendaraan. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen tidak dilibatkan dalam penyelesaian sengketa di PT.BII Finance Center Denpasar Karena Pihak Finance ingin menyelesaikan dengan sendiri-sendiri yaitu antara Perusahaan pembiayaan dengan Konsumen, tidak ingin ada ikut campur dari pihak Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Penyelesaian sengketa konsumen di PT.BII Finance Center Denpasar dilakukan negosiasi dengan penyelesaian secara damai tanpa melibatkan pengadilan atau pihak ketiga, yang di maksud Negosiasi dengan penyelesaian secara damai yaitu penyelesaian sengketa konsumen yang dilakukan dengan cara perundingan untuk memperoleh kesepakatan antara pihak Finance dengan

Konsumen.<sup>3</sup>Penyelesaian dengan jalan damai berpedoman pada Undang-undang, perjanjian yang telah disepakati dan tidak merugikan kedua belah pihak, penyelesaian secara damai artinya penyelesaian yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersengketa (pelaku usaha dan konsumen) tanpa melalui pengadilan atau Badan Penyelesaian sengketa Konsumen (BPSK) dan tidak bertentangan dengan undang- undang.

### **III. KESIMPULAN**

Penyelesaian sengketa di PT.BII Finance Center Denpasar dilakukan dengan cara non litigasi, yaitu dengan Negosiasi yaitu Suatu upaya penyelesaian sengketa para pihak tanpa melalui proses pengadilan dengan tujuan mencapai kesepakatan bersama atas dasar kerjasama yang lebih harmonis dan kreatif serta saling menguntungkan kedua belah pihak agar antara BII Finance Denpasar dengan konsumen mendapat kesepakatan atas apa yang menjadi permasalahan. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) tidak dilibatkan karena pihak Finance ingin menyelesaikan dengan sendiri-sendiri yaitu antara perusahaan pembiayaan atau Finance dengan Konsumen atau Nasabah, tidak ingin ada ikut campur dari pihak Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Penyelesaian sengketa konsumen di PT.BII Finance Center Denpasar dilakukan dengan cara Negosiasi yaitu penyelesaian secara damai tanpa melibatkan pengadilan atau pihak ketiga, yang di maksud Negosiasi dengan penyelesaian secara damai yaitu penyelesaian sengketa konsumen ini yang dilakukan dengan cara Kesepakatan antara pihak Finance dengan Konsumen.

### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **Buku-Buku :**

Marzuki, Peter Mahmud, 2005, *Penelitian Hukum*, Kencana Prenada Media Group.

Muhammad,Abdulkadir, 2010, *Hukum Perdata Indonesia*, PT.Citra Aditya Bakti.

Muliadi, Ahmad 2013, *Hukum Lembaga Pembiayaan*, Akademia Permata.

---

<sup>3</sup>Ahmad Muliadi,2013, *Hukum Lembaga Pembiayaan*, Akademia Permata,h .109.

**Peraturan Perundang-Undangan :**

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, 2012, Diterjemahkan oleh : Soedharyo  
Soimin, Sinar Grafika, Jakarta.

Undang-Undang Nomor 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif  
Penyelesaian Sengketa.