

**UPAYA PENYELESAIAN SENGKETA AKIBAT WANPRESTASI  
TERHADAP KONSUMEN SERVICE MOBIL DI DEALER BENGKEL  
PT. ZIRANG ISUZU SEMARANG**

Skripsi  
Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Strata Satu (S-1) Ilmu Hukum  
Program Kekhususan Hukum Perdata



Diajukan oleh :  
Yessy Suswanto  
NIM : 30302100427

**PROGRAM STUDI (S.1) ILMU HUKUM  
FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG (UNISSULA)  
SEMARANG  
2024**

**UPAYA PENYELESAIAN SENGKETA AKIBAT WANPRESTASI  
TERHADAP KONSUMEN SERVICE MOBIL DI DEALER BENGKEL  
PT. ZIRANG ISUZU SEMARANG**



Diajukan oleh :  
Yessy Suswanto  
NIM : 30302100427

Telah disetujui :  
Pada Tanggal,.....  
Dosen Pembimbing :

Dr. Hj. Aryani Witasari, S.H., M.Hum  
NIDN : 06-1510-6602

**UPAYA PENYELESAIAN SENGKETA AKIBAT WANPRESTASI  
TERHADAP KONSUMEN SERVICE MOBIL DI DEALER BENGKEL  
PT. ZIRANG ISUZU SEMARANG**

Dipersiapkan dan disusun oleh

Yessy Suswanto

NIM : 30302100427

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada Tanggal .....

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat dan lulus

Tim Penguji  
Ketua

**Dr. H. Jawade Hafidz, S.H., M.H**

NIDN : 06-2004-6701

Anggota

**Dr. Muhammad Neazis, S.H., M.H**

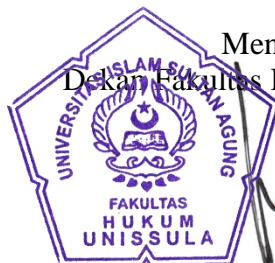
NIDN : 06-0112-8601

Anggota

**Dr. Hj. Aryani Witasari, S.H., M.Hum**

NIDN : 06-1510-6602

Mengetahui  
Dekan Fakultas Hukum UNISSULA



**Dr. H. Jawade Hafidz, S.H., M.H**

NIDN : 06-2004-6701

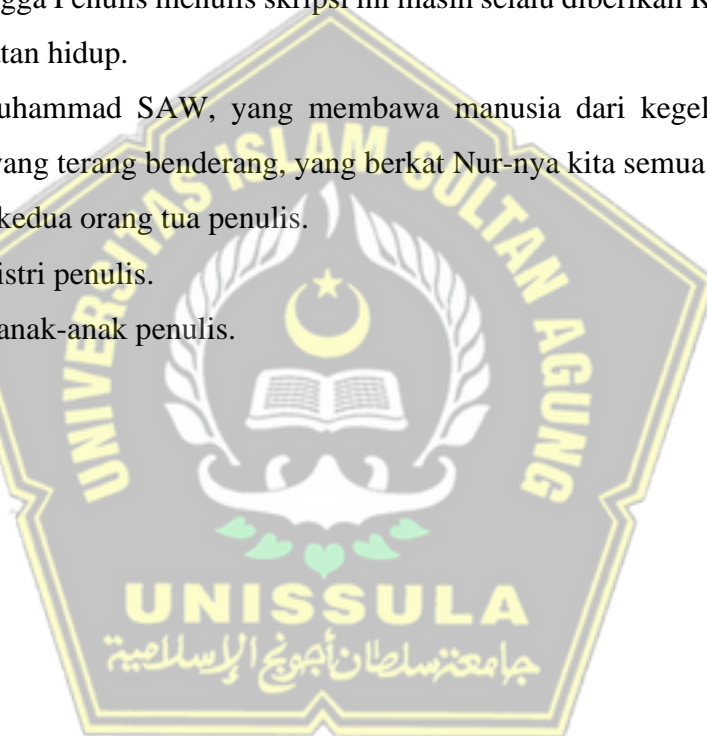
## MOTTO Dan PERSEMBAHAN

*Motto :*

“*fa inna ma'al-'usri yusrā; inna ma'al-'usri yusrā*” - Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan; Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.” (Q.S. Al-Insyirah/94:5-6)

Skripsi ini aku persembahkan :

1. Allah SWT. Tuhan semesta alam, yang maha pengasih lagi maha penyayang, yang hingga Penulis menulis skripsi ini masih selalu diberikan Kesehatan dan kenikmatan hidup.
2. Nabi Muhammad SAW, yang membawa manusia dari kegelapan kepada cahaya yang terang benderang, yang berkat Nur-nya kita semua diciptakan.
3. Kepada kedua orang tua penulis.
4. Kepada istri penulis.
5. Kepada anak-anak penulis.



## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yessy Suswanto  
NIM : 30302100427  
Program Studi : Ilmu Perdata  
Fakultas : Hukum

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi saya dengan judul “UPAYA PENYELESAIAN SENGKETA AKIBAT WANPRESTASI TERHADAP KONSUMEN SERVICE MOBIL DI DEALER BENGKEL PT. ZIRANG ISUZU SEMARANG” benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bebas dari peniruan hasil karya orang lain. Kutipan pendapat dan tulisan orang lain ditunjuk sesuai dengan cara-cara penulisan karya ilmiah yang berlaku.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan dalam skripsi ini terkandung ciri-cara plagiat dan bentuk-bentuk peniruan lain yang dianggap melanggar peraturan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Semarang, Desember 2024  
Yang Menyatakan



Yessy Suswanto  
NIM. 30302100427

## PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yessy Suswanto  
NIM : 30302100427  
Program Studi : S-1 Ilmu Hukum  
Fakultas : Hukum

Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa skripsi dengan judul :  
“UPAYA PENYELESAIAN SENGKETA AKIBAT WANPRESTASI  
TERHADAP KONSUMEN SERVICE MOBIL DI DEALER BENGKEL PT.  
ZIRANG ISUZU SEMARANG”

Dan menyetujuinya menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif untuk disimpan, dialihmediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan dipublikasinya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta/Plagiarisme dalam karya ilmiah ini, maka sebagai bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, Desember 2024  
Yang Menyatakan



**Yessy Suswanto**  
**NIM. 30302100427**

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan Rahmat serta hidayah-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan penulisan hukum (skripsi) sebagai tugas akhir dengan judul **“UPAYA PENYELESAIAN SENGKETA AKIBAT WANPRESTASI TERHADAP KONSUMEN SERVICE MOBIL DI DEALER BENGKEL PT. ZIRANG ISUZU SEMARANG”**. Penulisan skripsi ini ditujukan sebagai pemenuhan dalam persyaratan memperoleh gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum, Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA) Semarang.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya doa, dukungan, bantuan, bimbingan, serta nasihat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini berlangsung. Pada kesempatan ini Penulis menyampaikan terima kasih setulus-tulusnya kepada :

1. Dr. Bambang Tri Bawono, SH.,MH, selaku Ketua Umum Yayasan Badan Wakaf Sultan Agung (YBWSA) yang telah memberikan bimbingan akademik
2. Prof. Dr. H. Gunarto, S.H., S.E., Akt., M.Hum., selaku Rektor Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
3. Dr. H. Jawade Hafidz, SH, MH., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
4. Dr. Muhammad Ngazis, S.H. M.H., selaku Ketua Prodi S1 Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
5. Ibu Ida Musofiana, S.H. M.H., selaku Sekretaris Prodi Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
6. Ibu Dini Amalia, S.H. M.H., selaku Sekretaris II Prodi Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
7. Ibu Dr. Hj. Aryani Witasari, S.H., M.Hum selaku Dosen Pembimbing yang dengan kesabarannya yang luar biasa membimbing dan meluangkan waktu, pikiran, dan tenaganya sehingga skripsi ini bisa terselesaikan.

8. Bapak dan Ibu Dosen beserta staf dan karyawan Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
9. Kedua orang tua penulis, semoga Beliau bangga dengan perjuangan anaknya.
10. Istri dan anak penulis yang selalu memberikan support.

Akhir kata, Penulis menyadari masih adanya kekurangan penulisan skripsi ini, oleh sebab itu segala kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan agar kelak di kemudiah hari dapat menghasilkan karya yang lebih baik. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membaca.





## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>	<b>v</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH KARYA ILMIAH .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xi</b>
<b>ABTRACT .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian .....	9
E. Terminologi.....	10
F. Metode Penelitian.....	13
G. Sistematika Penulisan .....	19
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>20</b>
A. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian .....	20
1. Pengertian Konsumen Dalam Melakukan Perjanjian Dengan Dealer....	20

2. Hak dan Kewajiban Konsumen Dealer .....	21
3. Pengertian Wanprestasi .....	25
4. Penyebab Terjadinya Wanprestasi .....	28
5. Dasar Hukum Wanprestasi .....	29
B. Tinjauan Umum Tentang Penyelesaian Sengketa.....	31
1. Pengertian Sengketa .....	31
2. Bentuk-Bentuk Penyelesaian Sengketa .....	32
3. Kedudukan Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan.....	42
C. Tinjauan Umum Penyelesaian Sengketa Menurut Hukum Islam .....	43
<b>BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>47</b>
A. Upaya Penyelesaian Sengketa Akibat Wanprestasi Terhadap Konsumen Service Mobil Di Dealer Bengkel Pt. Zirang Isuzu Semarang.....	47
B. Kendala Dan Solusi Dalam Upaya Penyelesaian Sengketa Akibat Wanprestasi Terhadap Konsumen Service Mobil Di Dealer Bengkel PT. Zirang Isuzu Semarang .....	56
<b>BAB IV .....</b>	<b>62</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>64</b>

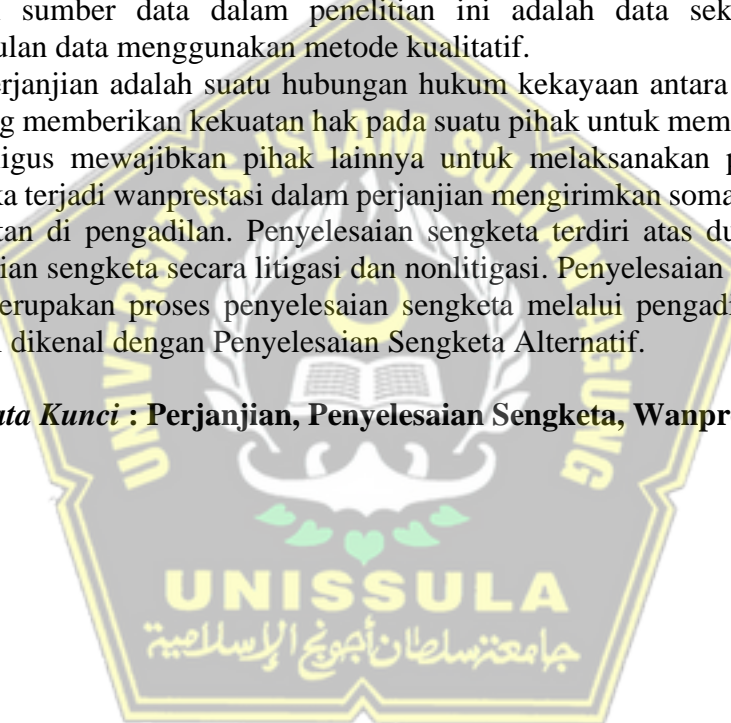
## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan memahami upaya penyelesaian sengketa akibat wanprestasi terhadap konsumen service mobil di dealer bengkel PT. Zirang Isuzu Semarang. Kendaraan, yang merupakan alat transportasi darat yang ditenagai oleh peralatan teknik. Kemajuan industri mobil harus berdampingan dengan pelayanan jasa bengkel. Jasa bengkel adalah peran penting bagi semua pengguna otomotif. Karena dengan adanya produk otomotif yang dibuat maka sangat diperlukan pula tempat perawatan untuk produk tersebut. Wanprestasi atau perbuatan cidera janji, Wanprestasi berarti kelalaian tidak menepati kewajibannya dalam perjanjian.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode pendekatan yuridis sosiologis. Spesifikasi penelitian yang digunakan adalah deskriptif analitis. Adapun jenis dan sumber data dalam penelitian ini adalah data sekunder. Metode pengumpulan data menggunakan metode kualitatif.

Perjanjian adalah suatu hubungan hukum kekayaan antara dua orang atau lebih, yang memberikan kekuatan hak pada suatu pihak untuk memperoleh prestasi dan sekaligus mewajibkan pihak lainnya untuk melaksanakan prestasi. Upaya hukum jika terjadi wanprestasi dalam perjanjian mengirimkan somasi, perundingan dan gugatan di pengadilan. Penyelesaian sengketa terdiri atas duabentuk, yakni penyelesaian sengketa secara litigasi dan nonlitigasi. Penyelesaian sengketa secara litigasi merupakan proses penyelesaian sengketa melalui pengadilan, Jalur non-litigasi ini dikenal dengan Penyelesaian Sengketa Alternatif.

**Kata Kunci : Perjanjian, Penyelesaian Sengketa, Wanprestasi.**



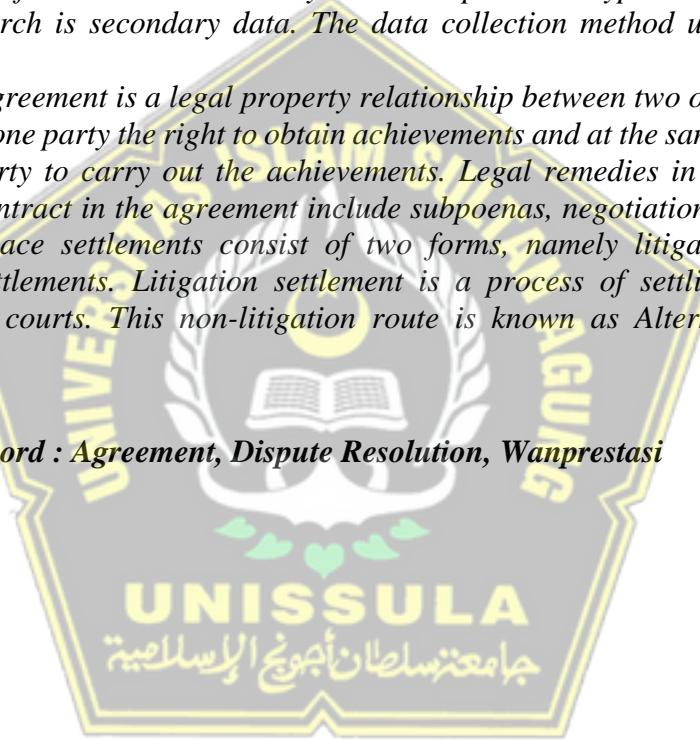
## **ABTRACT**

*The purpose of this research is to find out and understand efforts to resolve the consequences of default on car service consumers at PT. Zirang Isuzu Semarang. Vehicle, which is a means of land transportation powered by engineering equipment. The progress of the car industry must be supported by repair shop services. Workshop services are an important role for all automotive users. Because with automotive products being made, a place for maintenance for these products is very necessary. Default or breach of contract, default means negligence in not fulfilling one's obligations in the agreement.*

*The research method used is a sociological juridical approach. The research specifications used are analytical descriptive. The type and source of data in this research is secondary data. The data collection method uses qualitative methods.*

*An agreement is a legal property relationship between two or more people, which gives one party the right to obtain achievements and at the same time obliges the other party to carry out the achievements. Legal remedies in the event of a breach of contract in the agreement include subpoenas, negotiations and lawsuits in court. Peace settlements consist of two forms, namely litigation and non-litigation settlements. Litigation settlement is a process of settling settlements through the courts. This non-litigation route is known as Alternative Dispute Resolution.*

**Keyword : Agreement, Dispute Resolution, Wanprestasi**



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Undang-Undang dasar 1945 memiliki peranan yang sangat penting dalam pelaksanaan ketatanegaraan di Indonesia. Perannya dapat dilihat dari kandungan yang terdapat di dalamnya. UUD 1945 mengandung cita- cita dan nilai-nilai luhur bangsa Indonesia, yang tertuang dalam pembukaan UUD 1945 dan diikat oleh pasal dan ayat yang dijelaskan didalam batang tubuh UUD 1945.

Dalam perkembangannya, batang tubuh UUD 1945 telah diamandemen sebanyak empat kali. Amandemen yang dilakukan bertujuan untuk memperjelas hukum-hukum yang terkandung di dalamnya, atau untuk membentuk suatu hukum yang belum dijelaskan, demi penyempurnaan UUD 1945. Dengan dilakukannya amandemen UUD 1945 diharapkan dapat memenuhi kebutuhan hukum dalam pelaksanaan ketatanegaraan. Sehingga tidak ada celah untuk melakukan pelanggaran terhadapnya.

Dalam Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menegaskan bahwa negara Indonesia ialah negara Kesatuan yang berbentuk Republik. Negara kesatuan ini pada dasarnya adalah fondasi utama dalam ketatanegaraan di Indonesia yang dicanangkan oleh para founding father negara Indonesia. Sehingga mengenai hal ini sangat disakralkan dalam kehidupan ketatanegaraan Indonesia dengan semangat Bhineka Tunggal Ika.

Seiring berkembangnya zaman, manusia mengembangkan pola pikir mereka dengan lebih kreatif dan canggih, menghasilkan ide-ide baru yang

mengarah pada penciptaan produk atau jasa. Produk atau jasa yang berasal dari ide ini disebut sebagai karya. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, karya diartikan sebagai hasil perbuatan atau ciptaan. Secara sederhana, karya adalah tindakan konkret yang muncul setelah melalui proses cipta, rasa, dan kreativitas manusia untuk mencapai suatu hasil.<sup>1</sup>

Salah satu contoh nyata dari karya manusia adalah kendaraan, yang merupakan alat transportasi darat yang ditenagai oleh peralatan teknik. Kendaraan bermotor umumnya menggunakan mesin pembakaran, yang dapat dioperasikan oleh tenaga motor penggerak, manusia, atau menggunakan bahan bakar atau tenaga alam.<sup>2</sup> Dalam konteks ini, kendaraan dipasang pada tempat sesuai fungsinya, termasuk dalam definisi kendaraan sebagai penariknya.

Kebutuhan kendaraan sangatlah penting dikarenakan tingginya mobilitas yang dilakukan masyarakat baik barang maupun jasa dapat menunjang segala aktivitas yang pada akhirnya meningkatkan pertumbuhan perekonomian. Tiap daerah dalam rangka menyusun sistem transportasi harus menentukan terlebih dahulu tujuan-tujuan yang membutuhkan jasa angkutan dalam sistem transportasi. Kendaraan sebagai penunjang dalam meningkatkan perekonomian, meningkatkan pendapatan, disertai dengan distribusi yang merata antara penduduk, bidang usaha dan daerah-daerah, meningkatkan jenis dalam jumlah barang jadi dan jasa yang dapat dihasilkan para konsumen, industri dan pemerintahan, mengembangkan industri yang dapat menghasilkan devisa dan menciptakan dan memelihara

---

<sup>1</sup> KBBI, *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online*, terdapat dalam <https://kbbi.web.id/karya>. Diakses tanggal 30 Oktober 2024 pukul 11.30 WIB.

<sup>2</sup> <https://lektur.id/arti-kendaraan-bermotor/>. Diakses pada tanggal 30 Oktober 2024 pkl. 11.35 WIB.

tingkatan kesempatan kerja bagi masyarakat. Selain sebagai penunjang dalam meningkatkan perekonomian, kendaraan juga dapat membantu pemerintah dalam mempertinggi integritas bangsa, mempertinggi ketahanan dan pertahanan nasional.

Kemajuan industri mobil harus berdampingan dengan pelayanan jasa bengkel. Jasa bengkel adalah peran penting bagi semua pengguna otomotif. Karena dengan adanya produk otomotif yang dibuat maka sangat diperlukan pula tempat perawatan untuk produk tersebut. Mobil itu terdiri dari mesin serta suku cadang dan bagian-bagian itulah memerlukan perawatan khusus dari seorang teknisi yang profesional dibidangnya. Tidak sembarangan orang dapat melakukan perawatan mobil tanpa memiliki keahlian khusus dibidang tersebut.

Adapun pengaruh peningkatan industri otomotif yang terjadi dari masa ke masa, maka semakin meningkat pula jasa bengkel untuk perawatan mobil tersebut. Kepuasan konsumen akan pelayanan jasa bengkel sangatlah erat kaitannya. Pelayanan jasa bengkel selalu berusaha memuaskan para konsumen agar konsumen tetap percaya bahwa mobil yang dirawat di bengkel tersebut di rawat oleh bengkel yang benar. Adanya kebutuhan akan jasa bengkel merupakan unsur dasar pokok perilaku konsumen untuk melakukan pembelian, yang berawal dari kebutuhan konsumen akan aktif mengumpulkan dan mencari informasi tentang tempat untuk perawatan kendaraan yang dimilikinya. Konsumen dapat menentukan dimana mereka akan merawat kendaraan nya dari segala informasi yang didapat. Maka jasa bengkel pun sangat mempengaruhi atas hasil keputusan konsumen dalam melakukan perawatan mobilnya.

Bengkel itu pun dapat diciptakan baik tidak semudah didapatkan. Perlu proses yang panjang demi menciptakan citra bengkel tersebut. Bengkel itu harus memuaskan para konsumennya dengan bertanggung jawab atas pekerjaan yang telah dipercayai oleh konsumen. Dengan menarik minat konsumen dengan membuktikan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan konsumen walaupun harus dengan membayar mahal. Karena harga itu pun menentukan suatu pelayanan. Karena konsumen akan lebih percaya bahwa dengan harga yang lebih mahal dapat mendapatkan pelayanan dari bengkel tersebut. Dengan begitu menciptakan sesuatu jasa yang berkualitas sangatlah penting demi kepercayaan dan kepuasan pelanggan pada bengkel itu.

PT. Zirang Isuzu Semarang yang beralamat di jalan Cendrawasih No. 55-56, Kec. Tanjung Mas, Kota Semarang menyediakan berbagai pelayanan di antaranya meliputi pelayanan jasa perbaikan mesin, perbaikan body, penjualan spare-part, dan perangkat lain yang ada di perusahaan tersebut. PT. Zirang Isuzu Semarang juga memberikan pelayanan sesuai dengan yang diinginkan dan dibutuhkan pelanggan diantaranya petugas perusahaan selalu bersikap ramah kepada pelanggan mulai dari pelanggan datang sampai mobil konsumen selesai diperbaiki, petugas juga selalu tegas dalam mengarahkan dan menjelaskan kepada konsumen yang baru pertama kali melakukan perawatan dan perbaikan mobil di perusahaan.

Pelayanan perusahaan tersebut juga didukung dengan fasilitas yang lengkap dan lingkungan yang nyaman seperti adanya ruang tunggu merokok dan bebas rokok, minuman hangat dan dingin, serta hotspot area. Perusahaan juga



menyediakan jasa antar-ambil kendaraan bagi pelanggan yang sudah berlangganan perawatan dan perbaikan di perusahaan.

Seseorang berpikir bahwa dengan menggunakan bengkel resmi maka biaya yang dikeluarkan akan terasa mahal. Hal inilah yang harus dihindari, karena dengan melakukan perawatan rutin di bengkel resmi maka kendaraan akan terjamin kenyamanannya serta umur kendaraan akan lebih lama.<sup>3</sup> Kualitas pelayanan bengkel pada bengkel resmi suatu dealer mobil akan menjadi suatu jaminan terhadap suatu merek mobil tertentu sehingga mobil tersebut diminati oleh konsumen.

Terkait aspek keamanan dan kenyamanan, PT. Zirang Isuzu Semarang harus bisa didukung dengan penitipan mobil saat konsumen memperbaiki mobilnya. Hal ini tidak terlepas dari peningkatan dan mempertahankan kualitas, harus serius dalam masalah jaminan keamanan dan ganti rugi terhadap kerusakan mobil yang dititipkan. Banyaknya konsumen datang ke bengkel PT. Zirang Isuzu Semarang, maka semakin banyak juga orang yang menitipkan mobilnya diakibatkan terjadinya kerusakan berat yang mengharuskan mobil harus dititipkan, sehingga akan semakin kompleks juga masalah-masalah yang dihadapi oleh pihak bengkel PT. Zirang Isuzu Semarang.

Konsumen yang melakukan perbaikan kendaraan mobilnya di bengkel resmi maka untuk menjamin adanya suatu kepastian hukum.<sup>4</sup> yaitu pada saat

---

<sup>3</sup> Julio Defried Saselah, Rosalinaa.M.Koleangan, 2019, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Bengkel Resmi Toyota Service Station*. Cv. Kombos Cabang Tendea. Vol.7 No.4 Juli, h. 4809.

<sup>4</sup> Janpatar Simamora, 2014 *Tafsir Makna Negara Hukum dalam Perspektif Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945*, Jurnal Dinamika Hukum FH Universitas Jenderal Soedirman, Vol. 14 No. 3 September, h. 547-561.

pemilik kendaraan selaku *customer* menitipkan kendaraannya pada *dealer* bengkel resmi guna untuk proses perbaikan memiliki hak-hak atas kenyamanan, keamanan, kendaraan yang dititipkannya tersebut hingga kembali ketangan *customer* selaku pemilik kendaraan.<sup>5</sup>

Hal ini tak terlepas dari peningkatan dan mempertahankan kualitas bengkel di PT. Zirang Isuzu Semarang, pihak dealer bengkel harus serius dalam masalah jaminan keselamatan dan ganti rugi terhadap kendaraan yang dititipkan pada saat proses perbaikan hingga kembali ketangan pemilik kendaraan.<sup>6</sup> Pada hal ini bengkel dealer PT. Zirang Isuzu Semarang, menemukan masalah tentang pembayaran perbaikan mobil dari konsumen.

Pada bulan Juni 2023 Bengkel PT. Zirang Isuzu Semarang mendapat konsumen untuk perbaikan satu unit truck tronton dari PT. Berkat Bersama Maritim, dengan cara pembayaran dilakukan cara tempo, yaitu 30 (tiga puluh) hari setelah mobil dari konsumen selesai di kerjakan. Tetapi dalam berjalannya waktu konsumen dari PT. Berkat Bersama Maritim tidak melaksanakan kewajiban kekurangan pembayaran hingga akhirnya melebihi batas waktu tempo pembayaran.

Pada hal ini sudah sangat jelas bahwa pihak PT. Berkat Bersama Maritim telah melanggar ketentuan Pasal 1243 KUHPerdara yang mengatur tentang wanprestasi. Wanprestasi sendiri adalah kondisi ketika debitur tidak memenuhi kewajiban yang telah ditetapkan dalam perikatan, baik perikatan yang timbul

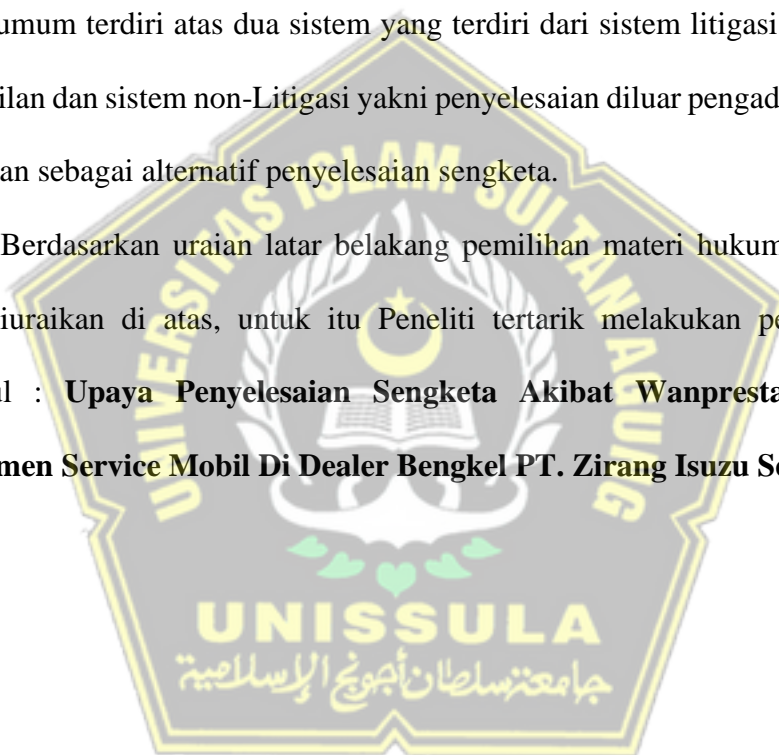
---

<sup>5</sup> Razokita Saragih dkk, 2021, *Pertanggungjawaban Penitipan Mobil Pada Saat Perbaikan Di Dealer Bengkel Pt. Astra International Tbk Cabang Auto 2000 Gatot Subroto Kota Medan*, Jurnal Magister Hukum Program Pascasarjana Universitas HKBP Nommensen, Volume 02 Nomor 02 Juli, h. 242-251.

<sup>6</sup> Janpatar Simamora, Op.Cit, h. 4820

karena perjanjian maupun perikatan yang timbul karena undang-undang. Tidak terpenuhinya prestasi oleh pihak PT. Berkas Bersama Maritim menyebabkan terjadinya permasalahan atau sengketa. Terjadinya permasalahan atau sengketa ini dalam suatu perjanjian dapat merugikan pihak PT. Zirang Isuzu Semarang, oleh karena itu perlu diambil tindakan-tindakan dalam melakukan penyelesaian sengketa sebagai akibat tidak dipenuhinya prestasi. Penyelesaian sengketa di Indonesia secara umum terdiri atas dua sistem yang terdiri dari sistem litigasi yakni melalui pengadilan dan sistem non-Litigasi yakni penyelesaian diluar pengadilan atau dapat dikatakan sebagai alternatif penyelesaian sengketa.

Berdasarkan uraian latar belakang pemilihan materi hukum sebagaimana telah diuraikan di atas, untuk itu Peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul : **Upaya Penyelesaian Sengketa Akibat Wanprestasi Terhadap Konsumen Service Mobil Di Dealer Bengkel PT. Zirang Isuzu Semarang.**



## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut diatas dapat dirumuskan permasalahan yaitu :

1. Bagaimana Upaya Penyelesaian Sengketa Akibat Wanprestasi Terhadap Konsumen Service Mobil Di Dealer Bengkel PT. Zirang Isuzu Semarang?
2. Apa kendala dan solusi dalam Upaya Penyelesaian Sengketa Akibat Wanprestasi Terhadap Konsumen Service Mobil Di Dealer Bengkel PT. Zirang Isuzu Semarang?

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penulisan hukum ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan memahami upaya penyelesaian sengketa akibat wanprestasi terhadap konsumen service mobil di dealer bengkel PT. Zirang Isuzu Semarang.
2. Untuk mengetahui dan memahami kendala dan solusi dalam upaya penyelesaian sengketa akibat wanprestasi terhadap konsumen service mobil di dealer bengkel PT. Zirang Isuzu Semarang.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang dapat penulis ambil dari penelitian ini adalah :

##### 1. Manfaat Teoritis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi sumbangsih pemikiran bagi pengembangan ilmu hukum pada umumnya serta hukum perdata tentang wanprestasi khususnya di Indonesia.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literature kepustakaan tentang wanprestasi yang ditimbulkan dari upaya penyelesaian sengketa terhadap konsumen service mobil.
- c. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi ilmu pengetahuan dan memperkaya wawasan mengenai wanprestasi di Indonesia khususnya mengenai penyelesaiannya sengketa didalamnya.

##### 2. Manfaat Praktis

- a. Untuk memberikan jawaban atas permasalahan yang diteliti.
- b. Menjadikan sarana bagi penulis untuk selalu mengembangkan pola pikir dan meningkatkan penalaran tentang apa yang diteliti.
- c. Menjadi sumbangsih pemikiran agar ke depannya masyarakat lebih teredukasi mengenai apa itu wanprestasi secara lebih mendalam sesuai dengan hukum yang ada di Indonesia.

## E. Terminologi

Dalam penelitian ini penulis memilih judul “upaya penyelesaian sengketa akibat wanprestasi terhadap konsumen service mobil di dealer bengkel PT. Zirang Isuzu Semarang.” Dengan penjelasan arti dari judul tersebut yakni :

### 1. Penyelesaian Sengketa

Penyelesaian Sengketa adalah suatu penyelesaian perkara yang dilakukan antara salah satu pihak dengan pihak lainnya. Pada dasarnya penyelesaian sengketa dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu dengan cara penyelesaian sengketa melalui pengadilan (litigasi), kemudian dengan perkembangan peradaban manusia berkembang pula penyelesaian sengketa di luar pengadilan (non litigasi). Proses penyelesaian sengketa melalui pengadilan menghasilkan suatu keputusan yang bersifat adversarial yang belum mampu merangkul kepentingan bersama, karena menghasilkan suatu putusan *win lose solution*, dengan adanya pihak yang menang dan kalah tersebut, di satu pihak akan merasa puas tapi di pihak lain merasa tidak puas, sehingga dapat menimbulkan suatu persoalan baru di antara para pihak yang bersengketa. Belum lagi proses penyelesaian sengketa yang lambat, waktu yang lama, dan biaya yang relatif lebih mahal. Sedangkan proses penyelesaian sengketa di luar pengadilan, menghasilkan kesepakatan yang “*win-win solution*” karena penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui kesepakatan dan musyawarah di antara para pihak sehingga dapat menghasilkan suatu keputusan bersama yang dapat diterima baik oleh kedua belah pihak, dan keputusan yang dihasilkan dapat dijamin kerahasiaan sengketa para pihak

karena tidak ada kewajiban untuk proses persidangan yang terbuka untuk umum dan dipublikasikan. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan ini umumnya dinamakan *Alternative Dispute Resolution (ADR)*.<sup>7</sup>

## 2. Wanprestasi

Dalam KUHPerdara, wanprestasi diatur dalam Pasal 1238, yaitu si berutang adalah lalai, apabila ia dengan surat perintah atau dengan sebuah akta sejenis itu telah dinyatakan lalai, atau demi perikatannya sendiri, ialah jika ini menetapkan, bahwa si berutang akan harus dianggap lalai dengan lewatnya waktu yang ditentukan.

Menurut yahya Harahap, wanprestasi diartikan pelaksanaan kewajiban yang tidak tepat pada waktunya atau dilakukan tidak menurut selayaknya. Salah satu pihak yang dikatakan wanprestasi, apabila dia didalam melakukan pelaksanaan perjanjian telah lalai sehingga terlambat dari jadwal waktu yang ditentukan atau dalam melaksanakan prestasi tidak menurut sepatutnya / selayaknya.<sup>8</sup>

## 3. Konsumen

Konsumen adalah pengguna akhir (*end user*) dari suatu produk, yaitu setiap pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Pengertian konsumen diatas merupakan pendapat Munir Fuady dalam bukunya yang berjudul Pengantar Hukum

<sup>7</sup> Rika Lestari, 2013, *Perbandingan Hukum Penyelesaian Sengketa Secara Mediasi Di Pengadilan Dan Di Luar Pengadilan Di Indonesia*, Jurnal Ilmu Hukum, Vol. 4, No. 2, h. 217.

<sup>8</sup> M. yahya Harahap, 1986, *Segi-Segi Hukum Perjanjian*, Alumni, Bandung. h. 45.

Bisnis.<sup>9</sup> Sedangkan dalam Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah dijelaskan pengertian konsumen, yaitu: “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.”

#### 4. Perlindungan Konsumen

Perlindungan Konsumen menurut Az. Nasution adalah hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen. Adapun hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup.<sup>10</sup>

Pengertian Perlindungan Konsumen dalam Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, selanjutnya disingkat UUPK 8/1999 adalah “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.

#### 5. Dealer

Dealer berasal dari kata kerja yaitu *deal* yang artinya kesepakatan. Kata dealer ini biasa digunakan untuk menyebutkan sebuah toko mobil atau

---

<sup>9</sup> Abdul R. Saliman, Hermansya dan Ahmad Jalis, 2015, *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan, Kencana*, Jakarta, h. 195.

<sup>10</sup> Shidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen, Grasindo*, Jakarta, h. 9.



motor. Hal ini dapat dipahami bahwa dealer adalah suatu tempat untuk membuat kesepakatan antara harga dan barang. Dealer dapat disebut sebagai badan usaha atau perusahaan yang menyediakan pelayanan bagi masyarakat umum dengan fasilitas barang berupa motor atau mobil, serta jasa service, jasa pencucian, jasa pemodifikasi, dan jasa pelayanan untuk para tamu yang akan menggunakan barang tersebut.

#### 6. Mobil

Mobil adalah kendaraan roda empat yang digerakkan dengan tenaga mesin bahan bakar bensin atau solar yang mempunyai bentuk tertentu. Mobil adalah alat transportasi yang banyak digunakan oleh masyarakat karena dengan menggunakan mobil seseorang dapat berpergian ke suatu tempat dengan nyaman dan dapat terlindungi dengan cuaca yang tidak bersahabat seperti hujan atau terik panas matahari.

### F. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah langkah yang dimiliki dan dilakukan oleh peneliti dalam rangka untuk mengumpulkan informasi atau data serta melakukan investigasi pada data yang telah didapatkan tersebut. Metode penelitian memberikan gambaran rancangan penelitian yang meliputi antara lain: prosedur dan langkah-langkah yang harus ditempuh, waktu penelitian, sumber data, dan dengan langkah apa data-data tersebut dipergunakan dalam penelitian ini adalah<sup>11</sup> :

---

<sup>11</sup> Soerjono Soekanto, 2005, *Pengantar Penelitian Hukum*, Universitas Indonesia Press, Jakarta, h. 51.

## 1. Metode Pendekatan

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan *yuridis sosiologis*. Penelitian hukum dilakukan dengan cara meneliti dokumen kepustakaan yang juga merupakan data sekunder, disebut penelitian kepustakaan.

Penelitian empiris dilakukan dengan cara meneliti di lapangan yang merupakan data primer. Data primer juga disebut data dasar adalah data yang pertama kali diperoleh dari masyarakat melalui penelitian lapangan. Data primer yang diperoleh dari penelitian lapangan dapat dilaksanakan melalui pengamatan (*observasi*) maupun wawancara.<sup>12</sup>

Pendekatan yuridis digunakan untuk menganalisis berbagai buku bacaan, jurnal, dan peraturan perundang-undangan terkait dengan perlindungan hukum terhadap masyarakat adat yang memiliki hak atas tanah ulayat. Sedangkan, pendekatan empiris digunakan untuk menganalisis hukum yang dilihat sebagai perilaku masyarakat yang berpola dalam kehidupan masyarakat dan wawancara langsung kepada pihak-pihak yang berkaitan.

## 2. Spesifikasi Penelitian

Spesifikasi penelitian yang diterapkan dalam penelitian ini adalah deskriptif analitis, yakni sebuah penelitian yang bertujuan untuk melukiskan atau menggambarkan atau mendeskriptifkan tentang suatu objek penelitian

---

<sup>12</sup> Bambang Waluyo, 2002, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Sinar Grafika, Jakarta, hlm.

secara umum, yang dianalisis melalui berbagai teknik pengumpulan data, yaitu dengan menggunakan peraturan perundang-undangan yang berlaku, pendapat para ahli, dan teori-teori hukum, serta wawancara yang mendalam dengan narasumber yang berkaitan.

### 3. Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini bersifat yuridis sosiologis. Penelitian sosiologi hukum adalah penelitian berupa studi-studi empiris untuk menemukan teori-teori mengenai proses terjadinya dan mengenai proses bekerjanya hukum di dalam masyarakat untuk memperoleh gambaran dengan cara apa perlindungan hukum terhadap masyarakat adat yang memiliki hak atas tanah ulayat.

Adapun sumber data yang dikumpulkan dalam penelitian ini, diantaranya adalah :

#### a. Data Primer

Data Primer adalah data yang dikumpulkan atau diperoleh langsung di lapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan. Data primer ini disebut juga data asli atau baru. Untuk penelitian ini data primer berupa data hasil dari wawancara dengan informan. Jadi dalam wawancara ini terdapat beberapa pertanyaan-pertanyaan yang telah dipersiapkan terlebih dahulu sebagai pedoman untuk memudahkan diperolehnya data secara mendalam, yakni wawancara dengan Kepala Bagian Bengkel di PT. Zirang Isuzu Semarang.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperlukan untuk melengkapi data primer yang diperlukan melalui studi pustaka. Data sekunder meliputi teori-teori, buku-buku, literatur, peraturan perundang-undangan yang berlaku. Data sekunder terdiri dari :

1) Bahan-bahan hukum *primer*, meliputi :

- a) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UU NRI Tahun 1945);
- b) KUHPerdata
- c) Pasal 1243 Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUH Perdata) tentang Wanprestasi
- d) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- e) Undang-Undang Nomor 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa
- f) Yurisprudensi

2) Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder, yaitu bahan hukum yang mendukung dan memperkuat bahan hukum primer memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer yang ada sehingga dapat dilakukan dan pemahaman yang lebih mendalam, serta adanya penguatan atas dasar hukum menghasilkan analisa hukum yang baik. Biasanya bahan hukum sekunder ini berbentuk literatur

buku-buku, jurnal-jurnal, artikel, makalah, tulisan-tulisan dan karya ilmiah.

### 3) Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier, yaitu bahan hukum yang memberikan petunjuk dan penjelasan terhadap bahan primer dan bahan hukum sekunder yang telah ada, seperti Kamus Besar Bahasa Indonesia, Kamus Hukum, Ensiklopedia serta bahan-bahan di luar bidang hukum yang relevan dan dapat digunakan untuk menunjang serta melengkapi data yang diperlukan dalam penyusunan penelitian ini.

## 4. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas, maka penelitian menggunakan alat pengumpulan data sebagai berikut :

- a. Wawancara, yaitu data yang didapat langsung dari masyarakat melalui pengamatan secara langsung dan melakukan *interview*/wawancara secara langsung kepada Kepala Bagian Bengkel di PT. Zirang Isuzu Semarang.
- b. Studi pustaka, yaitu data yang tidak diperoleh secara langsung dari lapangan, melainkan dari berbagai sumber literatur, arsip, dokumen maupun daftar pustaka lainnya, yaitu dengan cara studi dokumen. Hasil dari studi kepustakaan diperoleh dari internet, berupa jurnal dan karya-karya ilmiah. Studi Pustaka ini dilakukan dengan cara

mencari, membaca, dan meneliti literatur-literatur baik yang tersedia di perpustakaan maupun tersedia di internet.

#### **5. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini dilakukan dengan menggunakan riset dan wawancara interview di PT. Zirang Isuzu Semarang yang beralamat di jalan Cendrawasih No. 55- 56, Kec. Tanjung Mas, Kota Semarang.



## **G. Sistematika Penulisan**

Dalam penulisan skripsi yang berjudul “Upaya Penyelesaian Sengketa Akibat Wanprestasi Terhadap Konsumen Service Mobil Di Dealer Bengkel PT. Zirang Isuzu Semarang” akan dibuat sistematika yang terdiri dari empat bab yang masing-masing terdiri dari sub-sub bab dengan susunan sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan tentang pada bab ini akan diuraikan tentang alasan pemilihan judul, permasalahan, tujuan penelitian dan kegunaan penelitian serta sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini berisi tentang teori-teori dan peraturan-peraturan sebagai dasar hukum yang melandasi pembahasan masalah-masalah yang akan dibahas yaitu tentang Penyelesaian Sengketa, Wanprestasi, Konsumen, Wanprestasi menurut perspektif islam.

### **BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam hal ini akan diuraikan tentang hasil penelitian mengenai upaya penyelesaian sengketa akibat wanprestasi terhadap konsumen service mobil di dealer Isuzu semarang menurut undang-undang dan kendala dan solusi yang terjadi dalam upaya penyelesaian sengketa akibat wanprestasi terhadap konsumen service mobil di dealer Isuzu Semarang.

### **BAB IV PENUTUP**

Bab ini berisi mengenai kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan serta saran masukan bagi para pihak dalam proses pembahasan.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian

##### 1. Pengertian Konsumen Dalam Melakukan Perjanjian Dengan Dealer

Istilah konsumen merupakan adaptasi dari kata *consumer*, secara harfiah arti kata *consumer* adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang.<sup>13</sup> Kamus Umum Bahasa Indonesia mendefinisikan konsumen sebagai lawan produsen, yakni pemakai barang-barang hasil industri, bahan makanan, dan sebagainya.<sup>14</sup> Dijelaskan dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen menyebutkan; konsumen adalah setiap orang yang memakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lainnya dan tidak untuk diperdagangkan. Seperti yang dikatakan Inosentius Samsul, pengertian konsumen adalah pengguna atau pemakai akhir suatu produk, baik sebagai pembeli maupun diperoleh melalui cara lain, seperti pemberian, hadiah, dan undangan.<sup>15</sup>

Para ahli hukum umumnya setuju bahwa konsumen merujuk pada pemakai terakhir dari barang atau jasa (*uiteindelijke gebruiker van goederen en diensten*) yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha (*ondernemer*). Berdasarkan beberapa definisi konsumen yang telah disampaikan sebelumnya, dapat dilihat bahwa konsumen dapat dibedakan menjadi tiga kategori yang berbeda yaitu :

---

<sup>13</sup> Zulham, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, h. 15.

<sup>14</sup> Ibid.

<sup>15</sup> Inosentius Samsul, 2004, *Perlindungan Konsumen "Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak"*, FH UI Press, Jakarta, h. 21.



a) Konsumen komersial (*commercial consumer*),

Setiap individu yang memperoleh barang atau jasa dengan niat untuk memperoleh keuntungan, dapat dikategorikan sebagai konsumen.

b) Konsumen antara (*intermediate consumer*)

Setiap individu yang memperoleh barang atau jasa sebagai perantara dalam proses perdagangan, dengan niat untuk menjual kembali dan mencari keuntungan

c) Konsumen akhir (*ultimate consumer/end user*)

Setiap individu yang memperoleh dan menggunakan barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan pribadi, keluarga, orang lain, serta makhluk hidup lainnya, tanpa niat untuk menjual kembali atau mencari keuntungan.

Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 7 Huruf C bahwa “Setiap orang yang membeli barang yang disepakati, baik menyangkut harga dan cara pembayarannya, tetapi tidak termasuk mereka yang mendapatkan barang untuk dijual kembali atau lain-lain keperluan komersial”.

## 2. Hak dan Kewajiban Konsumen Dealer

Dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, hak konsumen yaitu sebagai berikut :

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;

- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Kewajiban hukum adalah kewajiban yang harus dipenuhi sebab apabila tidak dipenuhi akan menimbulkan akibat hukum, yaitu adanya tuntutan yang berhak agar yang mempunyai kewajiban itu memenuhi kewajibannya dan melahirkan putusan hakim pengadilan dapat memaksa agar kewajibannya dipenuhi. Kewajiban yang timbul dari suatu perikatan baik dari perikatan yang lahir dari perjanjian maupun perikatan yang lahir dari Undang- Undang disebut juga kewajiban hukum.

Sehubungan dengan kewajiban penjual dalam jual beli dapat dilihat dari ketentuan Pasal 1474 KUHPerdato.<sup>16</sup>

a. Kewajiban Penjual

1) Menyerahkan hak milik atas barang yang diperjualbelikan.

Penyerahan barang dalam jual beli merupakan tindakan pemindahan barang yang dijual ke dalam kekuasaan dan pemilikan pembeli. KUHPerdato mengenal tiga jenis benda yaitu benda bergerak, benda tidak bergerak dan benda tidak bertubuh.

2) Penyerahan Benda Bergerak Penyerahan benda bergerak terdapat dalam Pasal 612 KUHPerdato yang menyatakan “penyerahan benda bergerak kecuali yang tak bertubuh dilakukan dengan penyerahan yang nyata akan kebendaan itu oleh atau atas nama pemilik, atau dengan penyerahan kuncikunci dari bangunan dalam mana kebendaan itu berada.

3) Penyerahan Benda Tidak Bergerak Penyerahan atau penunjukan barang tak bergerak dilakukan dengan pengumuman akta yang bersangkutan dengan cara seperti yang diatur dalam Pasal 616-620 KUHPerdato yang menyebutkan bahwa penyerahan barang tidak bergerak dilakukan dengan balik nama. Untuk tanah

---

<sup>16</sup> Ahmadi Miru, 2007, *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*, PT Raja Grafindo Husada, Jakarta, h. 128.

dilakukan dengan Akta PPAT sedangkan yang lain dilakukan dengan akta notaris.

- 4) Penyerahan Benda Tidak Bertubuh Diatur dalam Pasal 613 KUHPerdara yang menyebutkan penyerahan akan piutang atas nama dilakukan dengan akta notaris atau akta dibawah tangan yang harus diberitahukan kepada debitur secara tertulis, disetujui dan diakuinya.

Selain kewajiban di atas, penjual juga harus menjamin tidak adanya cacat pada barang yang dijualnya (Pasal 1504 KUHPerdara). Cacat ini harus cacat yang sungguh-sungguh bersifat sedemikian rupa yang menyebabkan barang itu tidak dapat digunakan secara sempurna atau serasi sesuai dengan tujuan pemakaian yang semestinya. Penjual harus menjamin atas segala cacat yang tersembunyi pada barang yang dijualnya baik yang diketahui atau tidak diketahuinya (Pasal 1506 KUHPerdara).

b. Kewajiban Konsumen / pembeli

Kewajiban pembeli dalam jual beli adalah membayar harga barang yang dibeli. Pembeli wajib menyelesaikan pelunasan harga barang yang dibeli bersamaan dengan penyerahan barang. Jual beli tidak akan ada artinya tanpa pembayaran harga.

Pasal 1513 KUHPerdara sebagai Pasal pertama yang mengatur kewajiban pembeli membayar harga barang yang dibeli. “Kewajiban utama pembeli adalah membayar harga pembelian pada waktu dan

di tempat yang ditetapkan dalam persetujuan.” Artinya dalam perjanjian jual beli ini palele telah membayar hasil panen bawang merah kepada petani sebelum panen tiba. Menurut Subekti dalam bukunya Aneka Perjanjian tahun 1982, kewajiban utama si pembeli adalah membayar harga pembelian pada waktu dan di tempat sebagaimana ditetapkan menurut perjanjian. Harga tersebut haruslah sejumlah uang meskipun hak ini tidak ditetapkan dalam undang-undang.

### 3. Pengertian Wanprestasi

Wanprestasi adalah tidak memenuhi atau lalai untuk melaksanakan kewajiban sebagaimana tercantum dalam perjanjian yang dibuat antara kreditur dan debitur.<sup>17</sup> Wanprestasi berasal dari bahasa Belanda “*wanprestastie*” berarti tidak memenuhi prestasi atau kewajiban dalam suatu perjanjian yang sudah disepakati. Dimana pihak satu atau lebih ingkar, lalai dalam melaksanakan kewajiban dan tidak memenuhi prestasinya. baik perjanjian yang dilahirkan dari suatu perjanjian ataupun perjanjian yang timbul karena undang-undang.

Menurut kamus hukum, wanprestasi berarti kelalaian, kealpaan, cidera janji, tidak menepati kewajibannya dalam perjanjian.<sup>18</sup> Wanprestasi adalah peristiwa yang disebabkan karena kesalahan atau kelalaian, debitur tidak dapat melaksanakan prestasi atau kewajiban yang sudah tertuai dalam perjanjian yang telah disepakati

---

<sup>17</sup> Salim, 2018, *Pengantar Hukum Perdata Tertulis*, Cendikia, Jakarta, h. 20.

<sup>18</sup> Yahya Harahap, 1986, *Segi-segi Hukum Perjanjian*, Cetakan Kedua, Bandung, h. 60.

oleh kreditur dan debitur. Pengertian umum wanprestasi adalah keadaan dimana seseorang tidak melakukan kewajiban tidak tepat pada waktunya, tidak melakukan sesuai kesepakatannya artinya seseorang melaksanakan kewajiban tetapi hanya setengah tidak sesuai dengan selayaknya, dan sama sekali tidak melaksanakan prestasinya. Debitur dikatakan lalai, ketika ia tidak memenuhi kewajibannya dan terlambat memenuhi dan memenuhi tetapi tidak sesuai dengan yang sudah disepakati dalam perjanjian.

Menurut Wirjono Prodjodikoro, mengatakan bahwa wanprestasi adalah ketiadaan suatu prestasi di dalam hukum perjanjian, berarti suatu hal yang harus dilaksanakan sebagai isi dari suatu perjanjian. Barangkali dalam bahasa Indonesia dapat dipakai istilah “pelaksanaan janji untuk prestasi dan ketiadaan pelaksanaannya jani untuk wanprestasi”.<sup>19</sup> Mariam Darus Badruzaman mengatakan bahwa apabila debitur “karena kesalahannya” tidak melaksanakan apa yang diperjanjikan, maka debitur itu wanprestasi atau cidera janji. Kata karena salahnya sangat penting, oleh karena debitur tidak melaksanakan prestasi yang diperjanjikan sama sekali bukan karena salahnya. Mengenai pengertian dari wanprestasi, menurut Ahmadi Miru wanprestasi itu dapat berupa perbuatan :<sup>20</sup>

- a. Sama sekali tidak memenuhi prestasi,
- b. Prestasi yang dilakukan tidak sempurna,
- c. Terlambat memenuhi prestasi,
- d. Melakukan apa yang dalam perjanjian dilarang untuk dilakukan

---

<sup>19</sup> Wirjono Prodjodikoro, 2012, *Asas-asas Hukum Perjanjian*, Sumur Pustaka, Bandung, h.17.

<sup>20</sup> Ahmadi Miru, 2007, *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*, Rajawali Pers, Jakarta, h. 74.

Yang dimaksud wanprestasi itu, apabila debitur tidak mampu melakukan pemenuhan prestasinya, maka termasuk dalam bentuk yang pertama, sedangkan apabila dianggap terlambat dalam memenuhi prestasinya. Apabila debitur memenuhi prestasi sebagaimana mestinya, maka ada dua kemungkinan yaitu apabila masih bisa diharapkan untuk diperbaiki, maka artinya hanya terlambat memenuhi prestasi, tetapi apabila sama sekali tidak melakukan prestasi maka debitur dianggap tidak melakukan prestasi sama sekali. Menurut A. Qirom Syamsudin Meliala wanprestasi itu dapat berupa :<sup>21</sup>

- a. Tidak memenuhi prestasi sama sekali, sehubungan dengan debitur yang tidak memenuhi prestasi maka dikatakan debitur tidak memenuhi prestasi sama sekali.
- b. Memenuhi prestasi tetapi tidak tepat waktunya, apabila prestasi debitur masih dapat diharapkan pemenuhannya, maka debitur dianggap memenuhi prestasi tetapi tidak tepat waktu, sehingga dapat dikatakan wanprestasi.
- c. Memenuhi prestasi tetapi tidak sesuai atau keliru, debitur yang memenuhi prestasi tapi keliru, apabila prestasi yang keliru tersebut tidak dapat diperbaiki lagi maka debitur dikatakan tidak memenuhi prestasi sama sekali

Keadaan seseorang melakukan perbuatan wanprestasi merupakan kesalahan, karena dalam asas perjanjian kredit terdapat asas sunt servanda, dimana

---

<sup>21</sup> A. Qirom Syamsudin Meliala, 2010, *Pokok-pokok Hukum Perjanjian Beserta Perkembangannya*, Liberty, Yogyakarta, h. 26.

asas ini adalah setiap perjanjian harus dipatuhi oleh kedua belah pihak antara kreditur dan debitur karena sudah mengikat ada hukum yang mengikat keduanya. Dan perjanjian itu harus dipatuhi layaknya seperti undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Namun meski demikian debitur juga tetap harus mendapatkan perlindungan hukum sehingga tidak mendapatkan perlakuan yang tidak semestinya. Jika debitur melakukan wanprestasi namun debitur tersebut menunjukkan itikad baik kepada kreditur dengan niat untuk melaksanakan prestasi, maka sebaiknya diselesaikan secara musyawarah atau kekeluargaan.

#### **4. Penyebab Terjadinya Wanprestasi**

Dalam perjanjian tidak lepas dari kata wanprestasi karena ada salah 1 (satu) pihak yang tidak dapat menjalankan prestasi sesuai dengan perjanjian awal antar pihak. Hal ini dapat terjadi karena ada beberapa faktor penyebab wanprestasi, antara lain :

a. Adanya kelalaian debitur

Kerugian dapat di tanggung kepada debitur apabila dalam suatu perbuatan terdapat unsur kesengajaan atau kelalaian yang merugikan salah 1 (satu) pihak yang dapat di pertanggung jawabkannya. Kelalaian adalah suatu peristiwa dimana debitur seharusnya mengetahui atau mempunyai alasan yang wajar untuk menduga bahwa perbuatan atau sikapnya akan menimbulkan kerugian. Dalam hal kelalaian debitur perlu mengetahui kewajiban-kewajiban apa saja yang dianggap lalai apabila debitur tidak melaksanakan, yaitu:



- 1) Kewajiban memberikan sesuatu yang telah di janjikan;
- 2) Kewajiban untuk melakukan suatu perbuatan; dan
- 3) Kewajiban untuk tidak melaksanakan suatu perbuatan

b. Adanya keadaan memaksa (*overmacht / force majeure*)

Keadaan memaksa adalah sebuah kondisi dimana kewajiban atau perjanjian yang ada tidak dapat terpenuhi akibat suatu peristiwa yang terjadi di luar kendali atau kehendak. Dalam keadaan memaksa ini debitor tidak dapat disalahkan karena keadaan memaksa tersebut terjadi karena di luar kemampuan dan kemauan debitor. Dalam keadaan memaksa ini terdapat unsur-unsur sebagai berikut:

- 1) Tidak dipenuhi prestasi karena suatu peristiwa yang membinasakan benda yang menjadi objek perikatan, ini bersifat tetap
- 2) Tidak dapat memenuhi prestasi karena suatu peristiwa yang menghalangi perbuatan debitor untuk berprestasi, ini bersifat tetap atau sementara
- 3) Peristiwa itu tidak dapat diketahui atau di duga akan terjadi pada waktu membuat perikatan baik oleh debitor maupun oleh kreditor.

Jadi bukan karena kesalahan pihak-pihak, khususnya debitor.

## 5. Dasar Hukum Wanprestasi

Dasar hukum prestasi dan wanprestasi adalah Pasal 1234 KUH Perdata yang menyatakan bahwa: *“Perikatan ditujukan untuk memberikan sesuatu, untuk*

*berbuat sesuatu, atau untuk tidak berbuat sesuatu.*” Wanprestasi diatur dalam Pasal 1238 - 1244 KUH Perdata sebagai berikut:

- a. Pasal 1238 KUH Perdata menjelaskan bahwa “seorang debitor dapat dianggap lalai jika ada surat perintah atau akta serupa, atau berdasarkan perikatan yang mengharuskannya untuk dianggap lalai setelah melewati batas waktu yang ditentukan.”
- b. Pasal 1239 KUH Perdata menjelaskan bahwa “tiap perikatan untuk berbuat sesuatu, atau untuk tidak berbuat sesuatu, wajib diselesaikan dengan memberikan penggantian biaya, kerugian dan bunga, bila debitor tidak memenuhi kewajibannya.”
- c. Pasal 1240 KUH Perdata menjelaskan bahwa “dalam pada itu si berpiutang adalah berhak menuntut akan penghapusan segala sesuatu yang telah dibuat berlawanan dengan perikatan, dan bolehlah ia minta supaya dikuasakan oleh Hakim untuk menyuruh menghapuskan segala sesuatu yang telah dibuat tadi atas biaya si berutang; dengan tak mengurangi hak menuntut penggantian biaya, rugi dan bunga jika ada alasan untuk itu.
- d. Pasal 1241 KUH Perdata menjelaskan bahwa “Bila perikatan itu tidak dilaksanakan, kreditor juga boleh dikuasakan untuk melaksanakan sendiri perikatan itu atas biaya debitor.”
- e. Pasal 1242 KUH Perdata menjelaskan bahwa “Jika perikatan itu bertujuan untuk tidak berbuat sesuatu, maka pihak mana pun yang

berbuat bertentangan dengan perikatan itu, karena pelanggaran itu saja, diwajibkan untuk mengganti biaya, kerugian dan bunga.”

- f. Pasal 1243 KUH Perdata menjelaskan bahwa “Penggantian biaya, kerugian dan bunga karena tak dipenuhinya suatu perikatan mulai diwajibkan, bila debitor, walaupun telah dinyatakan lalai, tetap lalai untuk memenuhi perikatan itu, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dilakukannya hanya dapat diberikan atau dilakukannya dalam waktu yang melampaui waktu yang telah ditentukan.” Artinya suatu wanprestasi tidak akan terjadi jika tidak ada suatu perjanjian yang mendahuluinya.
- g. Pasal 1244 KUH Perdata menjelaskan bahwa “Debitor harus dihukum untuk mengganti biaya, kerugian dan bunga bila ia tak dapat membuktikan bahwa tidak dilaksanakannya perikatan itu atau tidak tepatnya waktu dalam melaksanakan perikatan itu disebabkan oleh sesuatu hal yang tak terduga, yang tak dapat dipertanggungjawabkan kepadanya.”

## **B. Tinjauan Umum Tentang Penyelesaian Sengketa**

### **1. Pengertian Sengketa**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (selanjutnya disebut KBBI), pengertian sengketa adalah 1) sesuatu yang menyebabkan perbedaan pendapat; pertengkaran; perbantahan. 2) pertikaian; perselisihan, 3) perkara (dalam pengadilan).

Menurut Nurnaningsih Amriani, sengketa merupakan perselisihan yang terjadi antara para pihak dalam perjanjian karena adanya wanprestasi yang dilakukan oleh salah satu pihak dalam perjanjian tersebut.<sup>22</sup> Sedangkan menurut Takdir Rahmadi, sengketa adalah situasi dan kondisi dimana orang-orang saling mengalami perselisihan yang bersifat *factual* maupun perselisihan menurut persepsi mereka saja.<sup>23</sup> Sengketa yang timbul antara para pihak harus diselesaikan agar tidak menimbulkan perselisihan yang berkepanjangan dan agar memberikan keadilan dan kepastian hukum bagi para pihak. Secara garis besar bentuk penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui dua cara yaitu jalur litigasi maupun jalur non-litigasi.

## 2. Bentuk-Bentuk Penyelesaian Sengketa

Pada dasarnya penyelesaian sengketa dapat dan biasanya dilakukan menggunakan dengan dua cara yaitu penyelesaian sengketa melalui Lembaga litigasi (melalui pengadilan) dan penyelesaian sengketa melalui non-litigasi (di luar pengadilan).

### a. Penyelesaian Sengketa Secara Litigasi

Dalam peraturan perundang-undangan tidak ada yang memberikan definisi mengenai litigasi, namun dapat dilihat di dalam Pasal 6 ayat 1 UU 30/1999 tentang Arbitrase yang pada intinya mengatakan bahwa sengketa dalam bidang perdata dapat diselesaikan para pihak melalui

---

<sup>22</sup> Nurnaningsih Amriani, *ibid*, h. 12.

<sup>23</sup> Takdir Rahmadi, 2017, *Mediasi Penyelesaian Sengketa Melalui Pendekatan Mufakat*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, h, 1

alternatif penyelesaian sengketa yang dilandasi itikad baik dengan mengesampingkan penyelesaian secara litigasi di Pengadilan Negeri.<sup>24</sup>

Penyelesaian sengketa secara litigasi merupakan upaya penyelesaian sengketa melalui Lembaga pengadilan. Menurut Dr. Frans Hendra Winarta, S.H., M.H. dalam bukunya yang berjudul *Hukum Penyelesaian Sengketa* mengatakan bahwa litigasi merupakan penyelesaian sengketa secara konvensional dalam dunia bisnis seperti dalam bidang perdagangan, perbankan, proyek pertambangan, minyak dan gas, energi, infrastruktur, dan sebagainya. Proses litigasi menempatkan para pihak saling berlawanan satu sama lain. Selain itu, penyelesaian sengketa secara litigasi merupakan sarana akhir (ultimum remedium) setelah upaya-upaya alternatif penyelesaian sengketa tidak membuahkan hasil.<sup>25</sup>

Penyelesaian sengketa melalui litigasi memiliki kelebihan dan kekurangan. Proses penyelesaian sengketa melalui pengadilan menghasilkan suatu keputusan yang bersifat adversarial yang belum mampu merangkul kepentingan bersama karena menghasilkan suatu putusan win-lose solution. Sehingga pasti akan ada pihak yang menang pihak satunya akan kalah, akibatnya ada yang merasa puas dan ada yang tidak sehingga dapat menimbulkan suatu persoalan baru di antara para

---

<sup>24</sup> Bunyi Pasal 6 ayat (1), "Sengketa atau beda pendapat perdata dapat diselesaikan oleh para pihak melalui alternatif penyelesaian sengketa yang didasarkan pada itikad baik dengan mengesampingkan penyelesaian sengketa secara litigasi di Pengadilan Negeri.

<sup>25</sup> Frans Hendra Winarta, 2012, *Hukum Penyelesaian Sengketa Arbitrase Nasional Indonesia dan Internasional*, Sinar Grafika, Jakarta. h. 1-2.

pihak yang bersengketa. Belum lagi proses penyelesaian sengketa yang lambat, waktu yang lama dan biaya yang tidak tentu sehingga dapat relatif lebih mahal. Proses yang lama tersebut selain karena banyaknya perkara yang harus diselesaikan tidak sebanding dengan jumlah pegawai dalam pengadilan, juga karena terdapat tingkatan upaya hukum yang bisa ditempuh para pihak sebagaimana dijamin oleh peraturan perundang-undangan yang ada di Indonesia yaitu mulai tingkat pertama di Pengadilan Negeri, Banding di Pengadilan Tinggi, Kasasi di Mahkamah Agung dan yang terakhir Peninjauan Kembali sebagai upaya hukum terakhir. Sehingga tidak tercapai asas pengadilan cepat, sederhana dan biaya ringan.

b. Penyelesaian Sengketa Secara Non-Litigasi

Rachmadi Usman, S.H., M.H. mengatakan bahwa selain melalui litigasi (pengadilan), penyelesaian sengketa juga dapat diselesaikan melalui jalur non-litigasi (di luar pengadilan), yang biasanya disebut dengan *Alternative Dispute Resolution* (ADR) di Amerika, di Indonesia biasanya disebut dengan Alternatif Penyelesaian Sengketa (selanjutnya disebut APS).<sup>26</sup>

Terhadap penyelesaian sengketa di luar pengadilan (di Indonesia dikenal dengan nama APS) telah memiliki landasan hukum yang diatur dalam UU 30/1999 tentang Arbitrase. Meskipun pada prakteknya

---

<sup>26</sup> Rachmadi Usmani, 2012, *Mediasi di Pengadilan: Dalam Teori dan Praktik*, Sinar Grafika, Jakarta, h. 8.

penyelesaian sengketa di luar pengadilan merupakan nilai-nilai budaya, kebiasaan atau adat masyarakat Indonesia dan hal ini sejalan dengan cita-cita masyarakat Indonesia sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Dasar Tahun 1945.

Pembahasan mengenai APS semakin ramai dibicarakan dan perlu dikembangkan sehingga dapat mengatasi kemacetan dan penumpukan perkara di Pengadilan. Istilah APS merupakan penyebutan yang diberikan untuk pengelompokan penyelesaian sengketa melalui proses negosiasi, mediasi, konsiliasi dan arbitrase. Ada yang mengartikan APS sebagai *Alternative to Litigation* yang mana seluruh mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan, termasuk arbitrase merupakan bagian dari APS. Pasal 1 Angka (10) UU 30/1999 tentang Arbitrase merumuskan bahwa APS sendiri merupakan Lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak yakni penyelesaian sengketa di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi atau penilaian ahli. Sedangkan APS sebagai *Alternative to Adjudication* meliputi penyelesaian sengketa yang bersifat konsensus atau kooperatif.<sup>27</sup>

Namun dalam perkembangan dan pemberlakuan khususnya di Indonesia terdapat 6 (enam) APS diuraikan sebagai berikut:

- 1) Konsultasi

---

<sup>27</sup> Rika Lestari, *ibid*, Jurnal Ilmu Hukum. Vol. 3 No. 2, h. 219 - 220

Tidak ada suatu rumusan ataupun penjelasan yang diberikan dalam UU 30/1999 tentang Pasar Modal mengenai makna maupun pengertian konsultasi. Dari rumusan tersebut dapat diketahui bahwa pada prinsipnya konsultasi merupakan suatu tindakan yang bersifat personal antara satu pihak tertentu yang disebut dengan klien dengan satu pihak lain yang merupakan pihak konsultan yang memberikan pendapatnya kepada klien tersebut untuk memenuhi keperluan dan kebutuhan kliennya tersebut. Klien dapat menggunakan pendapat yang telah diberikan ataupun memilih untuk tidak menggunakan adalah bebas, karena tidak terdapat rumusan yang menyatakan sifat “keterikatan” atau “kewajiban” dalam melakukan konsultasi.<sup>28</sup>

## 2) Negosiasi

Istilah negosiasi tercantum dalam Pasal 1 Angka (1) UU 30/1999 tentang Arbitrase yaitu sebagai salah satu APS. Pengertian negosiasi tidak diatur secara eksplisit dalam Undang- Undang, namun dapat dilihat dalam Pasal 6 ayat (2) UU 30/1999 tentang Arbitrase bahwa pada dasarnya para pihak dapat dan berhak untuk menyelesaikan sendiri sengketa yang timbul dalam pertemuan langsung dan hasil kesepakatan tersebut dituangkan dalam bentuk tertulis yang disetujui para

---

<sup>28</sup> Sri Hajati & Sri Winarsi, 2020, *Buku Ajar Politik Hukum Pertanahan*, Airlangga University Press, Surabaya, h. 429.



pihak. Selain dari ketentuan tersebut tidak diatur lebih lanjut mengenai “negosiasi” sebagai salah satu alternatif penyelesaian sengketa oleh para pihak.

Menurut Ficher dan Ury sebagaimana dikutip oleh Nurnaningsih Amriani, negosiasi merupakan komunikasi dua arah yang dirancang untuk mencapai kesepakatan pada saat kedua belah pihak memiliki berbagai kepentingan yang sama meupun yang berbeda.<sup>29</sup> Hal ini selaras dengan apa yang diungkapkan oleh Susanti Adi Nugroho bahwa negosiasi adalah proses tawar menawar untuk mencapai kesepakatan dengan pihak lain melalui proses interaksi, komunikasi yang dinamis dengan tujuan untuk mendapatkan penyelesaian atau jalan keluar dari permasalahan yang sedang dihadapi oleh kedua belah pihak.<sup>30</sup>

### 3) Mediasi

Menurut Pasal 1 angka (1) Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan (selanjutnya disebut PERMA 1/2016) bahwa mediasi merupakan cara penyelesaian sengketa melalui proses perundingan untuk memperoleh kesepakatan Para Pihak dengan dibantu oleh Mediator.

---

<sup>29</sup> Nurnaningsih Amriani. *Op.Cit.*, H. 23.

<sup>30</sup> Susanti Adi Nugroho, 2009, *Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Telaga Ilmu Indonesia, Jakarta. h. 21.

Pengaturan mediasi dapat ditemukan dalam ketentuan Pasal 6 ayat (3), (4), dan (5) UU 30/1999 tentang Arbitrase bahwa terhadap sengketa yang tidak dapat diselesaikan melalui negosiasi, maka penyelesaian sengketa diselesaikan melalui bantuan seorang atau lebih penasehat ahli maupun melalui seorang mediator. Mediasi pada dasarnya adalah negosiasi yang melibatkan pihak ketiga yang memiliki keahlian mengenai prosedur mediasi yang efektif, sehingga dapat membantu dalam situasi konflik untuk mengkoordinasikan aktivitas mereka sehingga dapat lebih efektif dalam proses tawar menawar. Mediasi juga dapat diartikan sebagai upaya penyelesaian sengketa para pihak dengan kesepakatan bersama melalui mediator yang bersikap netral dan tidak membuat keputusan atau kesimpulan bagi para pihak tetapi menunjang sebagai fasilitator untuk terlaksananya dialog antar pihak dengan suasana keterbukaan, kejujuran dan tukar pendapat untuk tercapainya mufakat.

#### 4) Konsiliasi

Pengertian mengenai konsiliasi tidak diatur secara eksplisit dalam UU 30/1999 tentang Arbitrase. Namun penyebutan konsiliasi sebagai salah satu Lembaga alternatif penyelesaian sengketa dapat ditemukan dalam ketentuan Pasal 1 angka (10) dan Alinea ke-9 (Sembilan) dalam penjelasan umum.

Konsiliasi merupakan lanjutan dari mediasi. Mediator berubah fungsi menjadi konsiliator, dalam hal ini konsiliator menjalankan fungsi yang lebih aktif dalam mencari bentuk-bentuk penyelesaian sengketa dan menawarkannya kepada para pihak apabila para pihak dapat menyetujui, solusi yang dibuat konsiliator akan menjadi resolution. Kesepakatan yang terjadi akan bersifat final dan mengikat para pihak. Apabila pihak yang bersengketa tidak mampu merumuskan suatu kesepakatan dan pihak ketiga mengajukan usulan jalan keluar dari sengketa. Konsiliasi memiliki kesamaan dengan mediasi, kedua cara ini melibatkan pihak ketiga untuk menyelesaikan sengketa secara damai.<sup>31</sup>

#### 5) Penilaian Ahli

Sebagaimana dapat diambil kesimpulan atas pengertian Alternatif Penyelesaian Sengketa dalam Pasal 1 Angka (10) bahwa Penilaian Ahli merupakan salah satu cara menyelesaikan sengketa di luar pengadilan. Penilaian ahli merupakan cara penyelesaian sengketa oleh para pihak dengan meminta pendapat atau penilaian ahli terhadap perselisihan yang sedang terjadi.

Bahwa ternyata arbitrase dalam suatu bentuk kelembagaan tidak hanya bertugas untuk menyelesaikan perbedaan atau perselisihan pendapat maupun sengketa yang terjadi di antara

---

<sup>31</sup> Sri Harjati, *Op.cit.* h. 434.

parapihak dalam suatu perjanjian pokok, melainkan juga dapat memberikan konsultasi dalam bentuk opini atau pendapat hukum atas permintaan dari setiap pihak yang memperlukannya tidak terbatas pada para pihak dalam perjanjian. Pemberian opini atau pendapat (hukum) tersebut dapat merupakan suatu masukan bagi para pihak dalam menyusun atau membuat perjanjian yang akan mengatur hak-hak dan kewajiban para pihak dalam perjanjian, maupun dalam memberikan penafsiran ataupun pendapat terhadap salah satu atau lebih ketentuan dalam perjanjian yang telah dibuat oleh para pihak untuk memperjelas pelaksanaannya.<sup>32</sup>

#### 6) Arbitrase

Landasan hukum mengenai arbitrase dapat dilihat dalam beberapa peraturan perundang-undangan di Indonesia. Arbitrase diatur dalam Pasal 59 ayat (1) Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman (selanjutnya disebut UU 48/2009 tentang Kekuasaan Kehakiman) bahwa arbitrase merupakan cara penyelesaian sengketa perdata di luar pengadilan yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa.

---

<sup>32</sup> Sri Hajati, *Loc.cit.*

Pasal 1 ayat (1) UU 30/1999 tentang Arbitrase menjelaskan bahwa arbitrase adalah cara penyelesaian sengketa perdata di luar pengadilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa. Arbitrase digunakan untuk mengantisipasi perselisihan yang mungkin terjadi maupun yang sedang mengalami perselisihan yang tidak dapat diselesaikan secara negosiasi atau konsultasi maupun melalui pihak ketiga serta untuk menghindari penyelesaian sengketa melalui Lembaga peradilan yang selama ini dirasakan memerlukan waktu yang lama.

Pada umumnya Lembaga arbitrase mempunyai kelebihan dibandingkan dengan Lembaga peradilan. Kelebihan tersebut antara lain:<sup>33</sup>

- a) Dijamin kerahasiaan sengketa para pihak sehingga citra yang sudah dibangun tidak terpengaruh karena sifat privat penyelesaian sengketa;
- b) Dapat dihindari kelambatan yang diakibatkan karena hal procedural dan administrative, karena sidang dapat langsung dilaksanakan ketika persyaratan sudah dipenuhi para pihak;

---

<sup>33</sup> Penjelasan atas UU 30/1999 tentang Arbitrase bagian Umum

- c) Para pihak dapat memilih arbiter yang menurut keyakinannya mempunyai pengetahuan, pengalaman serta latar belakang yang cukup mengenai masalah yang disengketakan, jujur, dan adil;
- d) Para pihak dapat menentukan pilihan hukum untuk menyelesaikan masalahnya serta proses dan tempat penyelenggaraan arbitrase; dan
- e) Putusan arbitrase merupakan putusan yang mengikat para pihak dan dengan melalui tata cara (prosedur) sederhana saja ataupun langsung dapat dilaksanakan, karena putusan arbitrase memiliki sifat final dan binding.

Meskipun demikian kebenaran tersebut *relative*, sebab di negara-negara tertentu proses peradilan dapat lebih cepat dari pada proses arbitrase. Karena satu-satunya kelebihan arbitrase terhadap pengadilan adalah sifat kerahasiannya karena keputusannya tidak dipublikasikan.

### **3. Kedudukan Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan**

Kehadiran upaya penyelesaian sengketa di luar pengadilan diakui di Indonesia, sebagaimana dapat kita lihat dalam UU 48/2009 tentang Kekuasaan Kehakiman bahwa terdapat badan-badan lain yang fungsinya berkaitan dengan kekuasaan kehakiman, selain Mahkamah Agung dan badan peradilan di bawahnya serta Mahkamah Konstitusi, diantaranya adalah

- a. penyelidikan dan penyidikan,
- b. penuntutan,
- c. pelaksanaan putusan,
- d. pemberian jasa hukum, dan
- e. penyelesaian sengketa di luar pengadilan.

Upaya penyelesaian sengketa perdata dapat dilakukan di luar pengadilan negara melalui arbitrase atau alternatif penyelesaian sengketa.<sup>34</sup> Juga dalam Pasal 58 sampai dengan Pasal 61 BAB XII UU 48/2009 tentang Kekuasaan Kehakiman yang mengatur “Penyelesaian sengketa di luar pengadilan” bahwa upaya penyelesaian sengketa perdata dapat dilakukan di luar pengadilan negara melalui arbitrase atau alternatif penyelesaian sengketa.

### **C. Tinjauan Umum Penyelesaian Sengketa Menurut Hukum Islam**

Bila mengkaji tentang sengketa yang akan segera terbayangkan adalah bagaimana hukum ditegakkan. Sengketa tidak akan menjadi masalah bila mekanisme penegakan hukumnya berjalan sebagaimana diatur di didalam undang-undang. Namun, penegakan hukum bukanlah kerja otomatis dan logis-linier semata, faktor manusia sangat lah terlibat dalam usaha menegakan hukum. Dengan demikian, penegakan hukum bukan lagi merupakan hasil deduksi logis, melainkan lebih merupakan hasil dari pilihan – pilihan. Output dari penegakan hukum tidak

---

<sup>34</sup> Pasal 58 UU 48/2009 tentang Kekuasaan Kehakiman, memperkuat kedudukan penyelesaian sengketa di luar pengadilan.

dapat hanya didasarkan pada ramalan logika semata, melainkan juga hal – hal yang “tidak menurut logika”.

Menurut perspektif Hukum Islam, ketika sengketa tanah telah terjadi ada dua jalur penyelesaian yang dapat di tempuh, yaitu jalur Hakam dan Islah. Hakam dalam bentuknya yang paling konkret menjelma menjadi qalbi (hakim) atau peradilan hukum. Sedangkan Islah merupakan lembaga hukum yang mendamaikan baik melalui pihak ketika ataupun tidak. Penyelesaian sengketa pada prinsipnya dapat ditempuh dengan 3 (tiga) jalur, yaitu: cara damai (*ishlah*), arbitrase (*tahkim*) dan proses peradilan (*al-qadha'*).

Dalam prakteknya, Hukum Islam tidak hanya menganjurkan berdamai untuk kasus-kasus perdata saja, bahkan damai dimungkinkan untuk masalah pidana. Dengan demikian Islam mengenal dua paradigma dalam penyelesaian sengketa yaitu paradigma litigasi dan non-litigasi. Paradigma litigasi adalah suatu pandangan dan keyakinan mendasar bahwa satu-satunya institusi yang tepat untuk menyelesaikan sengketa adalah lewat pengadilan. Sebaliknya, paradigma non-litigasi berangkat dari asumsi dasar bahwa penyelesaian sengketa tidak harus melalui hukum dan pengadilan. Cara – cara di luar pengadilan jauh lebih efektif menyelesaikan sengketa tanpa meninggalkan luka dihati lawan. Spirit Islam menunjukkan bahwa hendaknya penyelesaian sengketa dilakukan dengan cara – cara di luar pengadilan, seperti implisit dijelaskan oleh Umar bin Khattab;

*“radd al-qadha' baina dzawi al-arham hatta yashthalihu fa inna fashla al-qadha' yuritsu al-dhagain”* (kembalikanlah penyelesaian perkara kepada sanak keluarga sehingga mereka dapat mengadakan perdamaian karena



sesungguhnya penyelesaian peradilan itu dapat menimbulkan rasa tidak enak).<sup>35</sup>

Al-Quran menjelaskan bahwa konflik dan sengketa yang terjadi di kalangan umat manusia adalah suatu realitas, manusia sebagai khalifah-Nya di bumi dituntut untuk menyelesaikan sengketa, karena manusia dibekali akal dan wahyu dalam menata kehidupannya. Manusia harus mencari dan menemukan pola penyelesaian sengketa sehingga penegakan keadilan dapat terwujud. Pola penyelesaian sengketa dapat dirumuskan manusia dengan merujuk pada sejumlah ayat kursi, hadis Nabi, praktek adat, dan berbagai kearifan lokal. Sumber – sumber tersebut manusia akan menemukan sebuah Perdamaian dan Keadilan.<sup>36</sup>

Islam telah menganjurkan musyawarah dan memerintahkannya dalam banyak ayat dalam al-Quran, Ia menjadikannya suatu hal terpuji dalam kehidupan individu, keluarga, masyarakat dan negara serta menjadi elemen penting dalam kehidupan umat, ia disebutkan dalam sifat – sifat dasar orang – orang yang beriman dimana keislaman dan keimanan mereka tidak sempurna kecuali dengannya, ini disebutkan dalam surat khusus.

وَالَّذِينَ اسْتَجَابُوا لِرَبِّهِمْ وَأَقَامُوا الصَّلَاةَ وَأَمْرُهُمْ شُورَىٰ بَيْنَهُمْ وَمِمَّا رَزَقْنَاهُمْ يُنْفِقُونَ

“Allah berfirman: Dan (bagi) orang – orang yang menerima (mematuhi) seruan Tuhannya & mendirikan shalat, sedang urusan mereka (diputuskan)

<sup>35</sup>[http://www.academia.edu.co.id/paradigma\\_hukum\\_Islam\\_dalam\\_penyelesaian\\_sengketa](http://www.academia.edu.co.id/paradigma_hukum_Islam_dalam_penyelesaian_sengketa), Diakses pada tanggal 15 November 2024, pukul 10.05 wib.

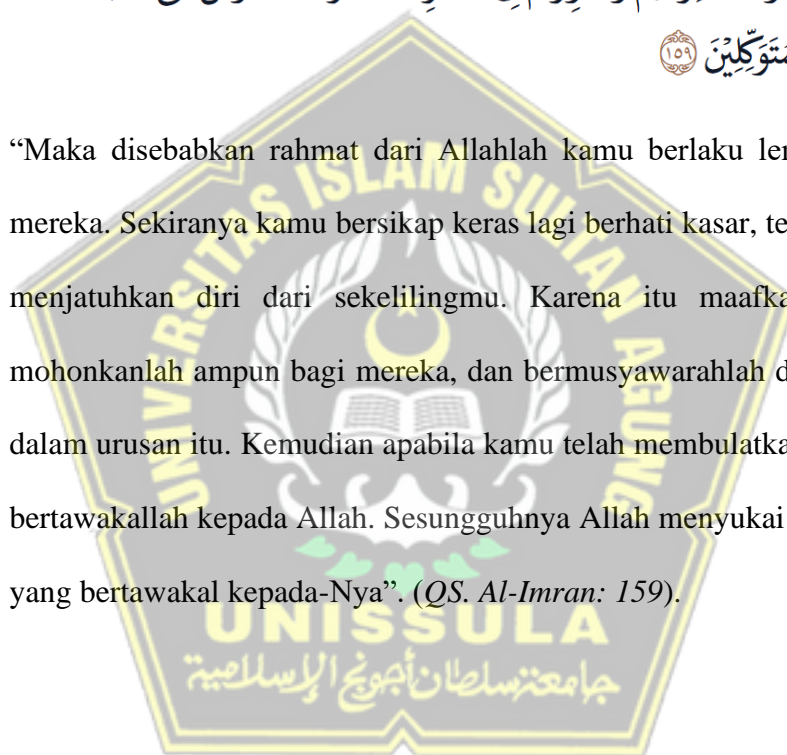
<sup>36</sup><http://knowledgeisfreee.blogspot.com/2015/10/penyelesaian-sengketa-dalam-islam.html>, Diakses pada tanggal 15 November 2024, pukul 10.10 wib.

dengan musyawarah antara mereka, dan mereka menafkahkan sebagian dari rezeki yang kami berikan kepada mereka”. (*as-Syura: 38*)

Oleh karena kedudukan musyawarah sangat agung maka Allah SWT menyuruh Rasul-Nya melakukannya.

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ  
فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ  
اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

“Maka disebabkan rahmat dari Allahlah kamu berlaku lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjatuhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang – orang yang bertawakal kepada-Nya”. (*QS. Al-Imran: 159*).



### BAB III

#### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

##### A. Upaya Penyelesaian Sengketa Akibat Wanprestasi Terhadap Konsumen Service Mobil Di Dealer Bengkel Pt. Zirang Isuzu Semarang

Dalam rangka meningkatkan pembangunan ekonomi yang berkelanjutan, diperlukan hukum yang jelas dan efektif dalam mengatur kegiatan ekonomi. Hukum yang baik dapat menciptakan iklim investasi yang sehat, mendorong inovasi dan persaingan, serta menjaga stabilitas pasar.

Sebagaimana Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) berbunyi “Semua persetujuan yang dibuat sesuai dengan undang-undang berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Persetujuan itu tidak dapat ditarik kembali selain dengan kesepakatan kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang ditentukan oleh undang-undang. Persetujuan harus dilaksanakan dengan itikat baik.

Perjanjian adalah suatu hubungan hukum kekayaan antara dua orang atau lebih, yang memberikan kekuatan hak pada suatu pihak untuk memperoleh prestasi dan sekaligus mewajibkan pihak lainnya untuk melaksanakan prestasi. Berdasarkan pengertian dari para ahli, maka perjanjian merupakan suatu peristiwa hukum di mana seseorang berjanji kepada orang lain untuk saling berjanji dalam melaksanakan sesuatu hal.<sup>37</sup>

Dalam hukum apabila suatu perjanjian telah memenuhi semua syarat sahnya perjanjian, baik syarat subjektif dan objektifnya menurut Pasal 1320 Kitab Undang-

---

<sup>37</sup> Abdulkadir Muhammad, 1986, *Hukum Perjanjian*, Citra Aditya Bakti, Jakarta, h. 93.

Undang Hukum Perdata, maka perjanjian tersebut telah mengikat dan wajib dipenuhi serta berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak yang membuatnya. Dengan kata lain, perjanjian tersebut menimbulkan akibat hukum yang wajib dipenuhi oleh pihak-pihak terkait. Di dalam suatu perjanjian memungkinkan adanya salah satu pihak yang tidak melaksanakan prestasi dari perjanjian sebagaimana yang telah disepakati. Apabila salah satu pihak tidak melaksanakan apa yang diperjanjikan, maka dapat dikatakan bahwa pihak tersebut melakukan perbuatan wanprestasi, yang artinya tidak memenuhi prestasi yang diperjanjikan dalam perjanjian. Sebagaimana Wanprestasi adalah lalai dalam memenuhi atau melaksanakan kewajiban sebagaimana yang ditentukan dalam perjanjian yang dibuat oleh para pihak yang terkait.<sup>38</sup> Mengingat perbuatan wanprestasi dapat menimbulkan akibat hukum berupa ganti rugi, pembatalan perjanjian, peralihan risiko, dan membayar biaya perkara apabila masalahnya sampai di bawa ke muka pengadilan.

Menurut definisinya, wanprestasi dapat diartikan sebagai tidak terlaksana prestasi karena kesalahan debitur baik karena kesengajaan atau kelalaian. Wanprestasi diatur pada Pasal 1238 KUH Perdata yang menyatakan, “Debitur dinyatakan lalai dengan surat perintah, atau dengan akta sejenis itu, atau berdasarkan kekuatan dari perikatan sendiri, yaitu bila perikatan ini mengakibatkan debitur harus dianggap lalai dengan lewatnya waktu yang ditentukan.

---

<sup>38</sup> Salim HS, 2003, *Hukum Kontrak, Teori & Teknik Penyusunan Kontrak*, Sinar Grafika, Jakarta, h. 98.

Wanprestasi atau perbuatan cidera/ingkar janji (*breach of contract*), Secara etimologis berasal dari bahasa belanda, yang artinya “prestasi” yang buruk dari seseorang debitur dalam melaksanakan suatu perjanjian. Wanprestasi itu sendiri adalah pelaksanaan kewajiban yang tidak dipenuhi atau ingkar janji atau kelalaian yang dilakukan oleh debitur baik karena tidak melaksanakan apa yang telah diperjanjikan maupun malah melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukan.

Menurut J Satrio: “Suatu keadaan di mana debitur tidak memenuhi janjinya atau tidak memenuhi sebagaimana mestinya dan kesemuanya itu dapat dipersalahkan kepadanya”. Yahya Harahap: “Wanprestasi sebagai pelaksanaan kewajiban yang tidak tepat pada waktunya atau dilakukan tidak menurut selayaknya, sehingga menimbulkan keharusan bagi pihak debitur untuk memberikan atau membayar ganti rugi (*schadevergoeding*), atau dengan adanya wanprestasi oleh salah satu pihak, pihak yang lainnya dapat menuntut pembatalan perjanjian.

Wanprestasi diatur dalam Pasal 1234 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) yang berbunyi “Penggantian biaya, kerugian dan bunga karena tak dipenuhinya suatu perikatan mulai diwajibkan, bila debitur, walaupun telah dinyatakan lalai, tetap lalai untuk memenuhi perikatan itu, atau jika sesuatu yang harus diiberikan atau dilakukannya hanya dapat diberikan atau dilakukannya dalam waktu yang melampaui waktu yang telah ditentukan.

Wanprestasi berarti kelalaian tidak menepati kewajibannya dalam perjanjian. Akibat yang ditimbulkan dari wanprestasi ini bisa menimbulkan

kerugian pada kreditur. Maka akan ada sanksi bagi debitur antara lain ada 4 sanksi, yaitu:

1. Debitur harus mengganti kerugian yang diderita kreditur
2. Pembatalan perjanjian disertai dengan pembayaran ganti kerugian
3. Peralihan resiko pada debitur sejak terjadinya wanprestasi
4. Pembayaran biaya perkara apabila diperkarakan di muka hakim. normatif yakni pengertian-pengertian dasar yang terdapat dalam hukum pidana.

Wanprestasi diatur di dalam Pasal 1238 KUHPerdara yang menyatakan bahwa: “Si berutang adalah lalai, apabila ia dengan surat perintah atau dengan sebuah akta sejenis itu telah dinyatakan lalai, atau demi perikatannya sendiri, ialah jika ini menetapkan, bahwa si berutang harus dianggap lalai dengan lewatnya waktu yang ditentukan.” Untuk mengetahui sejak kapan debitur dalam keadaan wanprestasi, perlu diperhatikan apakah dalam perkataan itu ditentukan tenggang waktu pelaksanaan pemenuhan prestasi atau tidak. Dalam hal tenggang waktu pelaksanaan pemenuhan prestasi “tidak ditentukan”, perlu memperingatkan debitur supaya ia memenuhi prestasi.

Bengkel kendaraan yang umumnya menyediakan jasa perbaikan kendaraan dan kebutuhan-kebutuhan kendaraan lainnya sebagai pelaku usaha sering mendapati pasang surut, sehingga tidak jarang juga melakukan tindakan yang terkadang dapat merugikan pengguna jasa begitu juga sebaliknya, dalam keadaan yang sulit itu maka perlu mengadakan tindakan perikatan yang dalam hal ini disebut perjanjian. Dengan tujuan demi melindungi kepentingan masing-masing pihak, maka perlu adanya suatu kesepakatan yang bertujuan mengatur interaksi tersebut

dengan segala akibat hukum yang akan ditimbulkan oleh perjanjian tersebut, karena mungkin saja masalah belumlah timbul dalam waktu dekat, akan tetapi masalah akan timbul seiring berjalannya perjanjian di masa yang akan datang.

Apabila terjadi permasalahan dalam pelaksanaannya perjanjian tersebut, dapat dengan seksama melindungi semua pihak yang terkait didalam perjanjian tersebut. Dengan demikian perjanjian kerjasama yang dilakukan oleh pihak bengkel dengan pengguna jasa dalam hal ini konsumen dapat memberikan batasan-batasan hukum yang harus dipenuhi oleh masing- masing pihak.

Dalam membuat suatu perjanjian banyak cara atau jenis yang diperlukan dalam masyarakat, baik hal itu telah diatur dalam undang- undang maupun hanya berupa kebiasaan yang dilakukan sehari-hari. Dengan demikian tujuan perjanjian adalah untuk memberikan perlindungan hukum terhadap pihak-pihak yang melakukan perjanjian sehingga ketentuan yang diatur didalam sebuah kontrak dapat terlaksana dengan baik dan mempunyai batasan-batasan hak dan kewajiban bagi para pihak yang terlibat didalam perjanjian suatu kontrak tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Adi Nugroho selaku Kepala Bagian Bengkel di PT. Zirang Isuzu Semarang, permasalahan yang terjadi antara PT. Zirang Isuzu Semarang dengan PT. Berkat Bersama Maritim, memang sebelumnya kedua perusahaan tersebut sudah lama berkerja sama antara lain penjualan unit isuzu sendiri maupun service kendaraan bermotor. Lalu sekitar bulan Juni 2023 PT. Berkat Bersama Maritim mempercayakan service satu unit truck tronton kepada bengkel PT. Zirang Isuzu Semarang. Rincian perbaikan tersebut adalah pembetulan kaki kaki roda dan service rutin mesin dari truck tronton dengan

perbaikan selama 3 (tiga) hari. Setelah unit truck tronton selesai di kerjakan oleh bengkel PT. Zirang Isuzu Semarang total biaya perbaikan sebesar Rp. 155.000.000,- (Seratus Lima Puluh Lima Juta Rupiah) dengan cara pembayaran secara tempo, yaitu 30 (tiga puluh) hari.<sup>39</sup>

Menurut Bapak Adi Nugroho sebenarnya PT. Zirang Isuzu Semarang sebenarnya tidak menghendaki pembayaran biaya service bengkel secara tempo, tetapi karena PT. Berkat Bersama Maritim merupakan perusahaan yang sudah lama bekerja sama, maka diberikan keringanan pembayaran secara tempo pada perbaikan truck tronton tersebut. Upaya yang telah di tempuh PT. Zirang Isuzu Semarang mendapatkan hak permbayaran atas PT. Berkat Bersama Maritim yaitu :<sup>40</sup>

1. Pada saat dihubungi secara langsung baik via telepon maupun via pesan pihak PT. Berkat Bersama Maritim tidak ada jawaban sama sekali
2. Pada saat tim majanemen PT. Zirang Isuzu Semarang datang langsung ke kantor PT. Berkat Bersama Maritim, bahwa di janjikan akan membayar dengan meminta waktu 1 hari, tetapi setelah itu tidak ada pembayaran masuk dari PT. Berkat Bersama Maritim
3. PT. Zirang Isuzu Semarang juga sempat mengirimkan surat secara resmi terkait perbaikan jasa truck tronton, tetapi tidak ada jawaban sama sekali dari pihak PT. Berkat Bersama Maritim.

Dalam hal ini sudah sangat jelas bahwa PT. Berkat Bersama Maritim telah melanggar KUHPdata tentang wanpretasi. Wanprestasi artinya tidak memenuhi

---

<sup>39</sup> Wawancara dengan Bapak Adi Nugroho selaku Kabag Bengkel PT. Zirang Isuzu Semarang pada tanggal 16 November 2024 pukul 10.00 wib.

<sup>40</sup> Ibid.



sesuatu yang diwajibkan seperti yang telah ditetapkan dalam perikatan. Tidak dipenuhinya kewajiban oleh debitur disebabkan oleh dua kemungkinan alasan, yaitu karena kesalahan debitur baik dengan sengaja maupun karena kelalaian dan karena keadaan memaksa (*overmacht*), *force majeure*, diluar kemampuan debitur.<sup>41</sup> Pasal 1243 KUH Perdata mengatur tentang wanprestasi, yang merujuk pada ketidakmampuan atau kelalaian seorang debitur dalam memenuhi kewajiban yang telah diatur dalam suatu perjanjian. Menurut pasal tersebut, jika seorang debitur, setelah dinyatakan lalai memenuhi perikatannya, masih tetap tidak memenuhi kewajibannya, atau jika pemenuhan kewajiban tersebut sudah tidak mungkin dilakukan lagi karena batas waktu yang telah terlampaui, maka debitur tersebut dianggap melakukan wanprestasi. Dalam hal ini, debitur berkewajiban untuk memberikan penggantian biaya, kerugian, dan bunga yang timbul akibat ketidakpenuhan perikatan tersebut.

Adakalanya pelaku bisnis bersikap rasional ketika menghadapi sengketa bisnis karena hal itu dianggap sebagai bagian dari risiko bisnis. Persoalan terpenting bagi pelaku bisnis adalah bagaimana upaya mereka dalam mengantisipasi atau mencegah kemungkinan terjadinya sengketa. Oleh karena itu, umumnya dalam kontrak bisnis para pihak mencantumkan klausul penyelesaian sengketa. Apabila salah satu pihak melanggar isi kontrak, maka ada beberapa upaya hukum jika terjadi wanprestasi dalam perjanjian yaitu:<sup>42</sup>

---

<sup>41</sup> Adulkadir Muhammad, 2000, *Hukum Perdata Indonesia*, PT.Citra Aditya Bakti, Bandung, h. 203.

<sup>42</sup> Devina Melosia Mangiwa, 2024, *Penyelesaian Wanprestasi Dalam Perjanjian Kerja PT. Sukses Bintang Indonesia Dengan PT. Ratu Intan Mining (Studi Kasus Putusan Nomor 3854/K/Pdt/2022)*, Jurnal Unes Law Review, Vol 6, No.4.

1. Mengirimkan Somasi

Mengirimkan somasi menjadi salah satu upaya hukum jika terjadi wanprestasi dalam perjanjian. Pengiriman somasi ini tentu sesuai dengan Undang-Undang perdata yang berlaku di Indonesia.

2. Perundingan

Perundingan menjadi salah satu upaya hukum yang dapat dilakukan. Perundingan ini bertujuan untuk mencari solusi atas wanprestasi yang terjadi antar kedua belah pihak.

3. Gugatan di persidangan

Jika somasi dan perundingan tidak menyelesaikan masalah wanprestasi, maka penggugat dapat mengajukan persidangan perdata. Hakim akan memutuskan perkara perdata antar dua pihak yang meneken kontrak perjanjian sesuai dengan aturan Undang-Undang.

Konsekuensi dari wanprestasi ini penting dalam konteks kepastian hukum dalam perjanjian. Pasal 1243 KUH Perdata menegaskan bahwa ketika wanprestasi terjadi, debitur wajib memberikan kompensasi atas biaya, kerugian, dan bunga yang muncul akibat ketidakpenuhan perikatan. Hal ini menggaris bawahi pentingnya mematuhi kewajiban yang telah disepakati dalam suatu perjanjian. Dalam kasus di mana pemenuhan kewajiban tidak dapat dilakukan lagi karena batas waktu yang telah lewat, wanprestasi menjadi tidak terelakkan, dan debitur harus bertanggung jawab atas konsekuensinya.

PT. Zirang Isuzu Semarang sebagai pelaku usaha sendiri sudah melaksanakan kewajibannya, sesuai dengan Pasal 7 Undang- Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang harus dijalankan sebagai berikut :

1. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
2. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
3. Menjamin mutu barang dan/ jasa yang diproduksi dan/ atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/ jasa yang berlaku ;
4. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/ atau mencoba barang dan/ atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/ atau garansi atas barang yang dibuat dan/ atau yang diperdagangkan;
5. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/ atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/ atau jasa yang diperdagangkan ;
6. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/ atau penggantian apabila barang dan/ atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

**B. Kendala Dan Solusi Dalam Upaya Penyelesaian Sengketa Akibat Wanprestasi Terhadap Konsumen Service Mobil Di Dealer Bengkel PT. Zirang Isuzu Semarang.**

Berdasarkan penjelasan dari Bapak Adi Nugroho selaku Kepala Bagian Bengkel di PT. Zirang Isuzu Semarang, pihaknya telah menjalankan banyak upaya agar PT. Berkat Bersama Maritim baik secara komunikasi langsung, datang langsung ke PT. Berkat Bersama Maritim, maupun secara surat resmi agar PT. Berkat Bersama Maritim membayar jasa perbaikan truck tronton. Namun hal itu tidak lepas dari kendala yang ada antara lain :

1. Bahwa pihak PT. Berkat Bersama Maritim sedang mengalami kebangkrutan (*pailit*) atau bisnis berhenti beroperasi.
2. Unit truck tronton ternyata sudah di tarik oleh lembaga pembiayaan (*leassing*).
3. Tidak adanya itikad baik dari customer untuk menyelesaikan kewajiban/ melakukan pembayaran baik secara penuh ataupun secara berkala.
4. Owner dari Pihak PT. Berkat Bersama Maritim susah dihubungi.
5. Karyawan, staff, PIC kendaraan dari PT. Berkat Bersama Maritim sudah banyak di pecat atau *resign*.

Dari hal diatas disimpulkan bahwa PT. Zirang Isuzu Semarang sudah berupaya untuk menagih pembayaran jasa perbaikan truck tronton tetapi tidak ada itikad baik dari PT. Berkat Bersama Maritim dan PT. Zirang Isuzu Semarang mengalami banyak kendala yang timbul.

Umumnya, penyelesaian sengketa terdiri atas 2 (dua) bentuk, yakni penyelesaian sengketa secara litigasi dan nonlitigasi.<sup>43</sup> Penyelesaian sengketa secara litigasi merupakan proses penyelesaian sengketa melalui pengadilan, sedangkan penyelesaian sengketa non litigasi merupakan proses penyelesaian sengketa di luar pengadilan.<sup>44</sup> Jalur non-litigasi ini dikenal dengan Penyelesaian Sengketa Alternatif. Penyelesaian perkara diluar pengadilan ini diakui di dalam peraturan perundangan di Indonesia. Pertama, dalam penjelasan Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 mengatur tentang kekuasaan kehakiman disebutkan bahwa penyelesaian perkara di luar pengadilan, atas dasar perdamaian atau melalui wasit (*arbitase*) tetap diperbolehkan. Kedua, dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, dalam Pasal 1 angka 10 dinyatakan bahwa Alternatif Penyelesaian Perkara (*Alternatif Dispute Resolution*) adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian di luar pengadilan dengan cara:

1. Negosiasi,

Negoisasi, penyelesaian sengketa melalui musyawarah/perundingan langsung diantara para pihak yang bertikai dengan maksud mencari dan menemukan bentuk-bentuk penyelesaian yang dapat diterima para pihak.

---

<sup>43</sup> Dewa Nyoman Rai Asmara Putra, dan I Putu Rasmadi Arsha Putra, 2020, *Akibat Hukum Pendaftaran Penyelesaian Sengketa Alternatif*, Jurnal Hukum Acara Perdata (ADHAPER), Volume 6 No. 1, h. 75.

<sup>44</sup> Manuasa Saragi, 2014, *Litigasi dan Non Litigasi Untuk Penyelesaian Sengketa Bisnis dalam Rangka Pengembangan Investasi di Indonesia (Kajian Penegakan Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 Tentang Kekuasaan Kehakiman jo Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa)*, E-Journal Graduate Unpar, Volume 1 No. 2, h. 60.

Kesepakatan mengenai penyelesaian tersebut selanjutnya harus dituangkan dalam bentuk tertulis yang disetujui oleh para pihak.

2. Mediasi,

Mediasi, merupakan penyelesaian sengketa melalui perundingan dengan dibantu oleh pihak luar yang tidak memihak/netral guna memperoleh penyelesaian sengketa yang disepakati oleh para pihak.

3. Konsiliasi

Konsiliasi atau *Consilliation* dalam bahasa Inggris berarti perdamaian, penyelesaian sengketa melalui perundingan dengan melibatkan pihak ketiga yang netral (*konsiliator*) untuk membantu pihak yang berdekati dalam menemukan bentuk penyelesaian yang disepakati para pihak. Hasil konsiliasi ini ini harus dibuat secara tertulis dan ditandatangani secara bersama oleh para pihak yang bersengketa, selanjutnya harus didaftarkan di Pengadilan Negeri. Kesepakatan tertulis ini bersifat final dan mengikat para pihak.

4. Arbitrase.

Merupakan penyerahan sengketa secara sukarela kepada pihak ketiga yang netral, yaitu individu atau arbitrase sementara (*ad hoc*).

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan (non-litigasi) merupakan upaya tawar-menawar atau kompromi untuk memperoleh jalan keluar yang saling menguntungkan. Kehadiran pihak ketiga yang netral bukan untuk memutuskan sengketa melainkan para pihak sendirilah yang mengambil keputusan akhir. Penyelesaian sengketa perdata di luar pengadilan (non litigasi) telah diatur pada

sistem hukum Indonesia dalam Undang-Undang Arbitrase. Alternatif-alternatif yang dapat dilakukan oleh pihak yang bersengketa antara lain: konsultasi, negoisasi dan perdamaian, mediasi, konsiliasi dan arbitrase. Di Indonesia penyelesaian sengketa alternatif seperti itu dapat dilakukan melalui suatu lembaga seperti Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI). Pasal 6 Undang-Undang Arbitrase menyebutkan bahwa :

1. Sengketa atau beda pendapat perdata dapat diselesaikan oleh para pihak melalui alternatif penyelesaian sengketa yang didasarkan pada itikad baik dengan mengenyampingkan penyelesaian secara litigasi di Pengadilan Negeri.
2. Penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui alternatif penyelesaian sengketa sebagaimana dalam ayat (1) diselesaikan dalam pertemuan langsung oleh para pihak dalam waktu paling lama 14 (empat belas) hari dan hasilnya dituangkan dalam suatu kesepakatan tertulis.
3. Dalam hal sengketa atau beda pendapat sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) tidak dapat diselesaikan, maka atas kesepakatan tertulis para pihak, sengketa atau beda pendapat diselesaikan melalui seorang atau lebih penasihat ahli maupun melalui seorang mediator.
4. Apabila para pihak tersebut dalam waktu paling lama 14 (empat belas ) hari dengan bantuan seorang atau lebih penasihat ahli maupun melalui seorang mediator tidak berhasil mencapai kata sepakat, maka para pihak dapat menghubungi sebuah lembaga arbitrase atau lembaga alternatif penyelesaian sengketa untuk menunjuk seorang mediator.

5. Setelah penunjukan mediator oleh lembaga arbitrase atau lembaga alternatif penyelesaian sengketa, dalam waktu paling lambat 7 (tujuh) hari usaha mediasi harus sudah dapat dimulai.
6. Usaha penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui mediator sebagaimana dimaksud dalam ayat (5) dengan memegang teguh kerahasiaan dalam waktu paling lama (30) hari harus tercapai kesepakatan dalam bentuk tertulis yang ditandatangani oleh semua pihak yang terkait.
7. Kesepakatan penyelesaian sengketa atau beda pendapat secara tertulis adalah final dan mengikat para pihak untuk dilaksanakan dengan itikad baik serta wajib didaftarkan di pengadilan negeri dalam waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari sejak penandatnganan.
8. Kesepakatan penyelesaian sengketa atau beda pendapat sebagaimana dimaksud dalam ayat 7 (tujuh) wajib selesai dilaksanakan dalam waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari sejak pendaftaran.
9. Apabila usaha perdamaian sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) sampai dengan ayat (6) tidak tercapai, maka para pihak berdasarkan kesepakatan secara tertulis dapat mengajukan usaha penyelesaiannya melalui lembaga arbitrase atau arbitrase ad hoc.”

Upaya yang akan dilakukan atau ditempuh PT. Zirang Isuzu Semarang untuk mendapatkan hak pembayaran biaya service truck tronton dari PT. Berkat Bersama Maritim yaitu :



1. Pihak PT. Zirang Isuzu Semarang akan menempuh jalur non litigasi dengan memanggil pihak PT. Berkat Bersama Maritim untuk mengadakan mediasi melalui surat somasi.
2. Jika jalur non litigasi tidak menemui titik terang maka pihak PT. Zirang Isuzu Semarang akan mengajukan gugatan ke Pengadilan Negeri Semarang.



## **BAB IV**

### **PENUTUP**

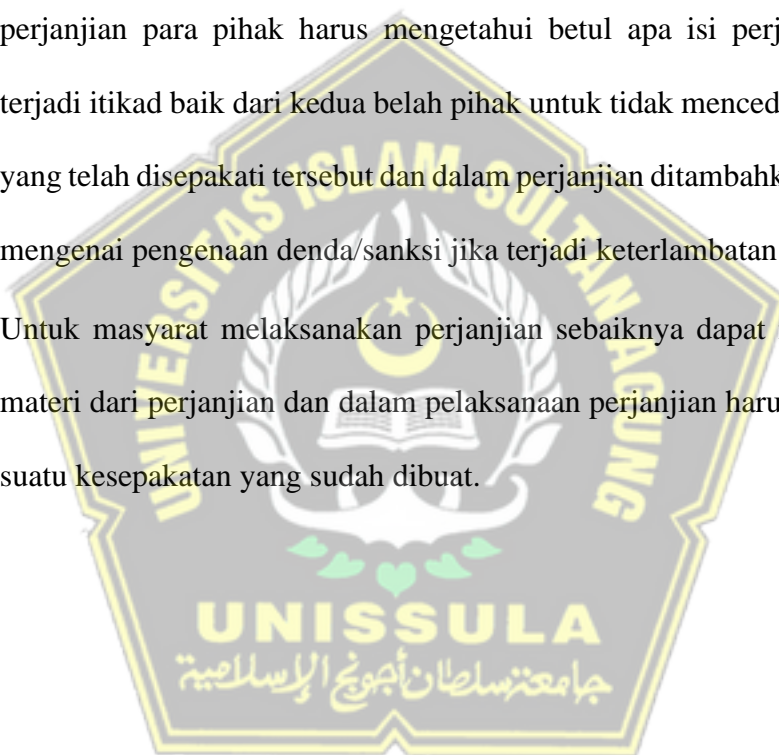
#### **A. Kesimpulan**

1. Pada dunia bisnis timbulnya kerja sama akan diawali dengan adanya perjanjian kedua belah pihak yang mengikatkan diri dalam suatu kontrak. Wanprestasi yang sering terjadi dalam perjanjian biasanya disebabkan karena salah satu pihak tidak memenuhi kewajiban sesuai dengan yang disepakati dalam perjanjian tersebut. Hal ini terjadi pada PT. Zirang Isuzu Semarang tidak menerima jasa perbaikan service truck trinton milik PT. Berkat Bersama Maritim. Upaya penyelesaian sengketa wanprestasi yang dapat ditempuh oleh PT. Zirang Isuzu Semarang yaitu mengirimkan somasi, perundingan dan mengajukan gugatan di pengadilan
2. Dalam upaya penyelesaian sengketa wanprestasi kendala yang dialami oleh PT. Zirang Isuzu Semarang yaitu tidak adanya itikad baik dari PT. Berkat Bersama Maritim agar dapat memenuhi kewajibannya untuk membayar biaya service truck trinton. Solusi untuk PT. Zirang Isuzu Semarang dapat dilakukan melalui 2 (dua) cara yaitu penyelesaian sengketa non litigasi atau diluar pengadilan dengan cara arbitrase, negosiasi, mediasi, dan konsiliasi. Serta penyelesaian secara litigasi melalui proses peradilan umum

## **B. Saran**

Hasil dari penulisan penelitian ini masih sangat jauh dari kata sempurna, meski demikian kesimpulan yang telah diuraikan diatas, maka penulis akan memberikan saran yaitu :

1. Saran untuk PT. Zirang Isuzu Semarang sebaiknya untuk mencegah terjadinya wanprestasi yang dilakukan oleh para pihak dalam suatu perjanjian para pihak harus mengetahui betul apa isi perjanjian supaya terjadi itikad baik dari kedua belah pihak untuk tidak mencederai perjanjian yang telah disepakati tersebut dan dalam perjanjian ditambahkan pasal-pasal mengenai pengenaan denda/sanksi jika terjadi keterlambatan pembayaran.
2. Untuk masyarat melaksanakan perjanjian sebaiknya dapat memahami isi materi dari perjanjian dan dalam pelaksanaan perjanjian harus bisa menaati suatu kesepakatan yang sudah dibuat.



## DAFTAR PUSTAKA

### Al Qur'an

### Buku

A. Qirom Syamsudin Meliala, 2010, *Pokok-pokok Hukum Perjanjian Beserta Perkembangannya*, Liberty, Yogyakarta.

Abdulkadir Muhammad, 1986, *Hukum Perjanjian*, Citra Aditya Bakti, Jakarta.

Abdulkadir Muhammad, 2000, *Hukum Perdata Indonesia*, PT.Citra Aditya Bakti, Bandung.

Ahmadi Miru, 2007, *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*, PT Raja Grafindo Husada, Jakarta.

Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Bambang Waluyo, 2002, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Sinar Grafika, Jakarta.

Frans Hendra Winarta, 2012, *Hukum Penyelesaian Sengketa Arbitrase Nasional Indonesia dan Internasional*, Sinar Grafika, Jakarta.

Inosentius Samsul, 2004, *Perlindungan Konsumen "Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak"*, FH UI Press, Jakarta.

Janus Sidabalok, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung.

Nurmaningsih Amriani, 2012, *MEDIASI Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan*, PT. Rajagrafindo Persada, Jakarta.

Rachmadi Usmani, 2012, *Mediasi di Pengadilan: Dalam Teori dan Praktik*, Sinar Grafika, Jakarta.

Salim, 2018, *Pengantar Hukum Perdata Tertulis*, Cendikia, Jakarta.

- Satjipto Rahardjo, 2000, *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Shidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen, Grasindo*, Jakarta.
- Soerjono Soekanto, 2005, *Pengantar Penelitian Hukum*, Universitas Indonesia Press, Jakarta.
- Sri Hajati & Sri Winarsi, 2020, *Buku Ajar Politik Hukum Pertanahan*, Airlangga University Press, Surabaya.
- Susanti Adi Nugroho, 2009, *Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Telaga Ilmu Indonesia, Jakarta.
- Takdir Rahmadi, 2017, *Mediasi Penyelesaian Sengketa Melalui Pendekatan Mufakat*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Wahab Khallaf, 1996, *Kaidah-kaidah Hukum Islam*, Bulan Bintang, Bintang.
- Wirjono Prodjodikoro, 2012, *Asas-asas Hukum Perjanjian*, Sumur Pustaka, Bandung.
- Yahya Harahap, 1986, *Segi-segi Hukum Perjanjian*, Cetakan Kedua, Bandung.
- Zulham, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.

## **Jurnal**

- Devina Melosia Mangiwa, 2024, *Penyelesaian Wanprestasi Dalam Perjanjian Kerja PT. Sukses Bintang Indonesia Dengan PT. Ratu Intan Mining (Studi Kasus Putusan Nomor 3854/K/Pdt/2022)*, Jurnal Unes Law Review, Vol 6, No.4.

Dewa Nyoman Rai Asmara Putra, dan I Putu Rasmadi Arsha Putra, 2020, *Akibat Hukum Pendaftaran Penyelesaian Sengketa Alternatif*, Jurnal Hukum Acara Perdata (ADHAPER), Volume 6 No. 1.

Janpatar Simamora, 2014 *Tafsir Makna Negara Hukum dalam Perspektif Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945*, Jurnal Dinamika Hukum FH Universitas Jenderal Soedirman, Vol. 14 No. 3 September.

Julio Defried Saselah, Rosalinaa.M.Koleangan, 2019, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Bengkel Resmi Toyota Service Station*. Cv. Kombos Cabang Tendea. Vol.7 No.4 Juli.

Manuasa Saragi, 2014, *Litigasi dan Non Litigasi Untuk Penyelesaian Sengketa Bisnis dalam Rangka Pengembangan Investasi di Indonesia (Kajian Penegakan Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 Tentang Kekuasaan Kehakiman jo Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa)*, E-Journal Graduate Unpar, Volume 1 No. 2.

Razokita Saragih dkk, 2021, *Pertanggungjawaban Penitipan Mobil Pada Saat Perbaikan Di Dealer Bengkel Pt. Astra International Tbk Cabang Auto 2000 Gatot Subroto Kota Medan*, Jurnal Magister Hukum Program Pascasarjana Universitas HKBP Nommensen, Volume 02 Nomor 02 Juli.

Rika Lestari, 2013, *Perbandingan Hukum Penyelesaian Sengketa Secara Mediasi Di Pengadilan Dan Di Luar Pengadilan Di Indonesia*, Jurnal Ilmu Hukum, Vol. 4, No. 2, h. 217.

Sindy Ch. Sondakh, 2019, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Klausula Baku Yang Merugikan Ditinjau Dari Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999*, Jurnal Lex Privatum, Vol.II, No. 2, April.

### **Peraturan Perundang-Undangan**

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UU NRI Tahun 1945);

KUHPerdata

Pasal 1243 Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUH Perdata) tentang Wanprestasi

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

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

### **Website**

[http://www.academia.edu.co.id/paradigma\\_hukum\\_Islam\\_dalam\\_penyelesaian\\_sengketa](http://www.academia.edu.co.id/paradigma_hukum_Islam_dalam_penyelesaian_sengketa), Diakses pada tanggal 15 November 2024, pukul 10.05 wib.

<http://knowledgeisfreee.blogspot.com/2015/10/penyelesaian-sengketa-dalam-islam.html>, Diakses pada tanggal 15 November 2024, pukul 10.10 wib.

<https://lektur.id/arti-kendaraan-bermotor/>. Diakses pada tanggal 30 Oktober 2024 pkl. 11.35 WIB.

KBBI, Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online, terdapat dalam <https://kbbi.web.id/karya>. Diakses tanggal 30 Oktober 2024 pukul 11.30 WIB.

