

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai penyelesaian sengketa penarikan objek jaminan melalui mekanisme mediasi di PT Kresna Reksa Finance Cabang Cirebon, maka peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Mekanisme mediasi dalam penyelesaian sengketa penarikan objek jaminan di PT Kresna Reksa Finance Cabang Cirebon telah dilaksanakan sebagai bentuk penyelesaian sengketa non-litigasi yang sistematis dan berbasis musyawarah. Mediasi ditempatkan sebagai tahapan lanjutan setelah pemberian Surat Peringatan (SP) kepada konsumen dan dilakukan secara sukarela tanpa paksaan. Mediator berasal dari internal perusahaan, yaitu kolektor, bagian remedial, atau Branch Manager, yang ditentukan berdasarkan tingkat kompleksitas permasalahan. Dalam pelaksanaannya, mediasi memberikan ruang dialog yang seimbang bagi konsumen untuk menyampaikan kondisi ekonomi, keberatan, serta alternatif penyelesaian, sehingga proses penyelesaian sengketa tidak bersifat sepihak dan mengedepankan prinsip itikad baik serta keseimbangan kepentingan antara perusahaan dan konsumen.
2. Implementasi mediasi sengketa di PT Kresna Reksa Finance Cabang Cirebon telah mencerminkan pemenuhan hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dari sisi konsumen, mediasi menjadi sarana pemenuhan hak untuk didengar pendapat dan keluhannya, memperoleh perlakuan yang adil, serta mengakses penyelesaian sengketa secara patut tanpa harus langsung menempuh jalur litigasi. Sementara itu, dari sisi pelaku usaha, mediasi tetap menjaga hak perusahaan untuk memperoleh pelunasan piutang dan mengambil tindakan hukum yang sah apabila konsumen terbukti wanprestasi. Kesepakatan hasil mediasi, termasuk pelelangan objek jaminan dan pengembalian sisa hasil penjualan

kepada konsumen, menunjukkan adanya keseimbangan antara perlindungan konsumen dan kepastian hukum bagi pelaku usaha.

3. Praktik mediasi dalam penyelesaian sengketa penarikan objek jaminan di PT Kresna Reksa Finance Cabang Cirebon menunjukkan relevansi yang kuat dengan prinsip keadilan Islam ('adl) sebagaimana tercermin dalam Surah Al-Mā'idah ayat 8 dan Surah An-Nahl ayat 90 yang menekankan kewajiban berlaku adil, objektif, dan berorientasi pada kemaslahatan. Pelaksanaan mediasi yang memberikan ruang dialog seimbang, mempertimbangkan kondisi ekonomi konsumen, serta mengedepankan musyawarah sebelum tindakan represif menunjukkan implementasi nilai amanah dan ihsan dalam praktik pembiayaan. Peran mediator internal yang menjaga netralitas dan mendorong tercapainya kesepakatan yang tidak merugikan salah satu pihak juga mencerminkan ajaran hadis mengenai keutamaan orang-orang yang adil. Dengan demikian, mediasi tidak hanya berfungsi sebagai mekanisme penyelesaian sengketa non-litigasi, tetapi sekaligus menjadi wujud penerapan keadilan substantif dalam Islam yang berlandaskan keseimbangan hak dan kewajiban, tanggung jawab moral, serta upaya menciptakan penyelesaian sengketa yang adil dan bermartabat.

B. Saran

1. Untuk PT Kresna Reksa Finance Cabang Cirebon PT Kresna Reksa Finance Cabang Cirebon disarankan untuk terus mempertahankan mekanisme mediasi sebagai sarana utama penyelesaian sengketa penarikan objek jaminan secara non-litigasi. Namun demikian, perusahaan perlu menyusun dan membakukan pedoman tertulis terkait prosedur mediasi, termasuk tahapan, kewenangan mediator internal, serta bentuk-bentuk kesepakatan yang dapat dihasilkan, agar pelaksanaannya lebih terstruktur, konsisten, dan memiliki kepastian hukum yang lebih kuat. Selain itu, perusahaan juga disarankan untuk meningkatkan transparansi informasi kepada konsumen sejak awal perjanjian pembiayaan, khususnya terkait konsekuensi wanprestasi dan opsi penyelesaian sengketa melalui mediasi, sehingga dapat meminimalisasi potensi konflik di kemudian hari.
2. Untuk Konsumen PT Kresna Reksa Finance Cabang Cirebon Konsumen disarankan untuk lebih memahami hak dan kewajibannya sebagaimana

diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, khususnya kewajiban beritikad baik dan memenuhi kewajiban pembayaran sesuai perjanjian pembiayaan. Dalam hal terjadi keterlambatan pembayaran atau sengketa, konsumen diharapkan dapat memanfaatkan mekanisme mediasi secara kooperatif dengan menyampaikan kondisi ekonomi secara jujur dan terbuka, sehingga solusi yang dihasilkan dapat mencerminkan keadilan dan keseimbangan kepentingan antara konsumen dan pihak leasing.

3. Untuk Pengembangan Perlindungan Konsumen dan Praktik Mediasi ke Depan Diperlukan sinergi antara pelaku usaha, konsumen, dan regulator untuk mendorong optimalisasi mediasi sebagai instrumen perlindungan konsumen yang berkeadilan. Pemerintah dan lembaga terkait disarankan untuk memberikan pedoman teknis atau pengawasan terhadap praktik mediasi di sektor pembiayaan, agar pelaksanaannya tidak menyimpang dari prinsip-prinsip perlindungan konsumen dan nilai keadilan substantif. Integrasi nilai-nilai keadilan Islam, seperti amanah, musyawarah, dan keseimbangan hak dan kewajiban, juga dapat dijadikan landasan etis dalam pengembangan kebijakan penyelesaian sengketa pembiayaan di masa mendatang

UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON