



EFEKTIVITAS *ONLINE ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION* DALAM PENANGANAN SENGKETA PEMBIAYAAN DI KOPERASI SYARIAH

Nurul Jamila¹, Faizal Amir²

¹Universitas Trunojoyo Madura, Bangkalan

²Universitas Trunojoyo Madura, Bangkalan

Korespondensi Penulis. E-mail: 200721100169@student.trunojoyo.ac.id.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas dalam penerapan metode online ADR dan offline ADR dalam penyelesaian sengketa pada produk Gebyar di koperasi syariah. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan interaktif dan menggunakan metode library research (kepuustakaan) yang diperoleh dari jurnal, buku, dan literatur lainnya. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam penyelesaian sengketa yang terjadi di KSPPS Nuri Jatim Cabang Socah menggunakan prosedur Non Litigasi dengan konsep Online ADR dan Offline ADR. Dalam konsep ini lebih mengutamakan sistem kekeluargaan dengan cara mediasi antara pihak koperasi dengan anggota yang melakukan pembiayaan. Adapun hasil perbandingan dalam penerapan online ADR ataupun offline ADR di KSPPS Nuri Jatim.. Pihak koperasi menyimpulkan bahwa lebih efektif menggunakan metode offline ADR dibandingkan online ADR. Perbandingan efektivitasnya yaitu 90% dengan offline ADR dan 10% dengan online ADR dalam mengatasi penyelesaian sengketa tersebut. Hal tersebut dikarenakan dari pihak koperasi dengan pihak yang bermasalah lebih mengutamakan sistem kekeluargaan tatap muka untuk dapat menyelesaikan permasalahan yang terjadi.

Kata Kunci: Efektivitas, KSPPS, Online ADR dan Offline ADR, Produk Gebyar

Abstract

This study aims to determine the effectiveness in the application of online ADR and offline ADR methods in dispute resolution on Gebyar products in sharia cooperatives. This research uses a qualitative research method with an interactive approach and uses library research methods obtained from journals, books, and other literature. Based on the results of this study, it is shown that in the dispute resolution that occurred at KSPPS Nuri East Java, Socah Branch uses Non-Litigation procedures with Online ADR and Offline ADR cons. In this concept, the family system is prioritized by means of mediation between the cooperative and the members who make the financing. The results of the comparison in the implementation of online ADR or offline ADR at KSPPS Nuri East Java.. The cooperative concluded that it is more effective to use the offline ADR method than online ADR. The comparison of effectiveness is 90% with offline ADR and 10% with online ADR in overcoming the dispute resolution. This is because the cooperative



Adz Dzahab

Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam

Volume 9, No. 2, 2024

ISSN (print) : 2527-5755

ISSN (online) : 2751-1905

Homepage : <http://journal.uiad.ac.id/index.php/adz-dzahab>

with the problematic party prioritizes the face-to-face family system to be able to solve the problems that occur.

Keywords: *Effectiveness, Gebyar Products, KSPPS, Online ADR and Offline ADR*

1. Pendahuluan

Lembaga keuangan mikro terutama koperasi semakin penting saat ini. Koperasi memiliki peran krusial dalam mengelola keuangan masyarakat dengan cara mengumpulkan dana dari anggota dan menyalurkan kembali kepada mereka yang membutuhkan. Konsep ini sudah lama diterapkan, baik dalam sistem perbankan syariah maupun konvensional. Dengan menjadi perantara antara mereka yang memiliki kelebihan dana dan mereka yang membutuhkan, koperasi diharapkan dapat memberikan manfaat yang signifikan bagi masyarakat (Sukirman dkk., 2024). Koperasi Syariah adalah salah satu lembaga keuangan yang dapat menjawab tantangan dalam membangun ekonomi di wilayah pedesaan. Salah satu jenis lembaga keuangan bukan bank yang beroperasi dalam skala mikro adalah Koperasi Simpan Pinjam Syariah (KSPPS). Koperasi Syariah adalah lembaga keuangan mikro yang didirikan berdasarkan prinsip syariah (Abdurohman dkk., 2022).

Koperasi syariah dan lembaga keuangan syariah lainnya sangat penting dalam membangun ekonomi yang berlandaskan nilai-nilai Islam. Hal ini didasari pada beberapa alasan kuat. Pertama, koperasi syariah beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip ekonomi Islam yang bersumber langsung dari Al-Qur'an dan Sunnah. Kedua, dari segi kelembagaan, koperasi syariah terbukti efektif dalam membantu usaha kecil dan menengah untuk berkembang. Selain itu, koperasi syariah juga menjadi tulang punggung ekonomi masyarakat dan sumber pendapatan bagi banyak orang. Selaras dengan penelitian (Purnama & Amir, 2024) yang mengatakan lembaga keuangan syariah merupakan lembaga keuangan yang memakai prinsip syariat Islam, salah satu hal yang tidak diperkenankan adalah merekayasa laporan keuangan karena hal tersebut merupakan suatu kemudharatan yang akan merugikan banyak pihak. Mengingat ekonomi syariah menawarkan kerangka hukum yang kuat dan menjadi alternatif yang menarik maka koperasi syariah dapat berperan besar dalam mempercepat pertumbuhan ekonomi (Arifin & Rahim, 2022). Koperasi syariah juga berfungsi sebagai motor penggerak ekonomi masyarakat, sehingga efektif dalam membantu usaha kecil dan menengah (UMKM) berkembang.

Salah satu penyebab kemiskinan di Indonesia adalah terbatasnya akses masyarakat terhadap modal usaha. Koperasi hadir sebagai solusi untuk mengatasi masalah ini. Koperasi adalah organisasi yang dibentuk oleh sekelompok orang untuk memenuhi kebutuhan bersama dan meningkatkan kesejahteraan bersama (Bari dkk., 2023). Koperasi syariah yang beroperasi berdasarkan prinsip bagi hasil menjadi pilihan yang menarik perhatian karena sesuai dengan ajaran Islam dan menawarkan alternatif bagi sistem keuangan konvensional yang berbasis bunga. Koperasi syariah tidak hanya membantu mengembangkan usaha mikro, tetapi juga berperan dalam menjaga kekayaan anggota dan menghindari praktek riba, karena



Adz Dzahab

Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam

Volume 9, No. 2, 2024

ISSN (print) : 2527-5755

ISSN (online) : 2751-1905

Homepage : <http://journal.uiad.ac.id/index.php/adz-dzahab>

jelas bertentangan dengan prinsip syariah, koperasi syariah tidak boleh melakukan bisnis dalam bidang yang mengandung unsur maysir, gharar, atau riba (Aji dkk., 2024). Bentuk koperasi syariah sangat beragam, mulai dari koperasi serba usaha hingga koperasi simpan pinjam (Arifin & Rahim, 2022).

Rahn Tasjily adalah jenis jaminan yang diberikan dalam bentuk barang, namun barang yang dijadikan jaminan tersebut tetap berada di tangan pemiliknya. Hanya bukti kepemilikan atas barang tersebut yang diserahkan kepada pihak yang menerima jaminan (Mahyuddin & Bilgies, 2018). Konsep ini sering diterapkan dalam pembiayaan, misalnya dalam produk keuangan seperti Gebyar, di mana BPKB kendaraan dijadikan jaminan tanpa harus menyerahkan fisik kendaraannya. Baik BPKB kendaraan maupun sertifikat tanah bisa dijadikan pinjaman dengan menggunakan barang sebagai jaminan, tanpa harus melepaskan kepemilikan atas barang tersebut (Hidayati dkk., 2018).

Kelalaian nasabah dalam kewajiban pembayaran utang mengakibatkan perputaran uang di koperasi tersebut tidak stabil, sehingga berdampak pada operasional dan keberlangsungan koperasi. Kasus sengketa yang sering terjadi, terutama yang melibatkan BPKB sepeda motor sebagai jaminan. Beberapa faktor yang mungkin menjadi penyebab masalah itu terjadi karena kurangnya pemahaman dari nasabah terkait konsekuensi dari akad *rahn tasjily* atau tidak menyadari pentingnya memenuhi kewajiban pembayaran, kondisi ekonomi nasabah yang kesulitan untuk memenuhi kewajibannya, atau bisa karena dari sistem pengawasan koperasi yang mungkin belum optimal dalam menagih tunggakan dan kurangnya edukasi kepada nasabah mengenai akad *rahn tasjily*. Adapun solusi yang mungkin bisa mengatasi permasalahan tersebut yaitu, penguatan edukasi, penyederhanaan mekanisme, meningkatkan sistem pengawasan, menyediakan alternatif pembayaran seperti angsuran secara *online* atau melalui transfer bank. Dan jika terjadi sengketa, koperasi dapat memfasilitasi mediasi atau arbitrase sebagai upaya penyelesaian di luar pengadilan. Pandemi Covid-19 menjadi salah satu penyebab debitur di hampir seluruh lembaga keuangan menunggak pembayaran angsuran, bahkan tidak sedikit yang melakukan wanprestasi. Sehingga, sengketa terkait pembayaran angsuran tersebut perlu diselesaikan oleh pihak Lembaga keuangan dengan cara yang efektif.

Berdasarkan latar belakang di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan membandingkan efektivitas dari dua metode penyelesaian sengketa, dari penerapan *online ADR* dan *offline ADR* dalam penyelesaian sengketa yang terjadi dalam akad *rahn tasjily* pada produk Gebyar di KSPPS Nuri Jatim. KSPPS Nuri Jatim Cabang Socah Bangkalan adalah sebuah koperasi syariah yang menyediakan layanan simpan pinjam untuk anggotanya. Menurut (Bari dkk., 2023) dalam penelitiannya, penghimpunan dana yang ditawarkan KSPPS Nuri Jatim cukup beragam, seperti *mudharabah*, simpanan pendidikan, dan *wadiah*. Sementara itu, untuk produk pembiayaan, KSPPS Nuri Jatim menawarkan murabahah dan *ar-rahn*. Dari berbagai produk tersebut, produk *ar-rahn* (gadai) ternyata paling diminati oleh masyarakat karena syaratnya yang tidak memberatkan dan memberikan fleksibilitas bagi nasabah. Menurut prinsip syariah, akad *ar-rahn*



Adz Dzahab

Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam

Volume 9, No. 2, 2024

ISSN (print) : 2527-5755

ISSN (online) : 2751-1905

Homepage : <http://journal.uiad.ac.id/index.php/adz-dzahab>

dibagi menjadi dua jenis, yaitu *rahn iqdar* dan *rahn hiyazi*. (Hidayat, 2011) mengatakan KSPPS Nuri Jatim menerapkan akad *rahn tasjily* (salah satu jenis *rahn iqdar*) dalam produk pembiayaannya, khususnya paada produk gadai BPKB syariah yang bernama “Gebyar”. Artinya, ketika nasabah mengajukan pinjaman melalui produk Gebyar, mereka akan menyerahkan BPKB sebagai jaminan.

Penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan (Haspada & Suharno, t.t.) mengenai Penyelesaian Sengketa Melalui *Alternative Dispute Resolution* (ADR). Jika peneliti sebelumnya hanya membahas *Offline ADR* sedangkan keterbaruan dari penulis yaitu membandingkan efektivitas *Online ADR* dan *Offline ADR*. Adapun perbedaan dengan penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Siregar (2019) mengenai Penyelesaian Peselisihan Perjanjian Kerja Sama antara Asosiasi Bongkar Muat dengan Koperasi Tenaga Bongkar Muat Upaya Karya. Jika peneliti sebelumnya menggunakan prosedur Litigasi dan Non Litigasi untuk menyelesaikan perselisihan yang terjadi. Sedangkan keterbaruan dalam penelitian ini yaitu peneliti fokus terhadap prosedur Non Litigasi dengan menggunakan konsep *online ADR* dan *offline ADR*.

2. Metode

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan interaktif, jenis interaktif di sini maksudnya bahwa dalam proses penelitiannya diperlukan hubungan atau interaksi dengan orang-orang sebagai sumber data. Jadi dalam penelitian jenis ini sumber data yang didapatkan langsung dari perorangan dan target informan yang peneliti tentukan meliputi *customer service* dan manajer KPPS Nuri Jatim Cabang Socah. Sumber data dari penelitian ini adalah data primer, di mana data primer pada penelitian diperoleh dari wawancara langsung kepada pihak KSPPS Nuri Jatim Cabang Socah Bangkalan (Solihin, 2021).

Peneliti juga menggunakan metode *library research* (kepuustakaan) yang diperoleh dari jurnal, buku dan literatur lainnya yang berkaitan dengan penelitian yang kemudian diolah menjadi suatu pembahasan yang berhubungan dengan tema penelitian sebagai bahan referensi dalam bentuk daftar kepustakaan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini melibatkan empat hal utama, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Gambaran Umum Produk Gebyar

KSPPS Nuri Jatim menawarkan berbagai jenis pembiayaan, salah satunya adalah produk Gebyar. Produk ini adalah layanan gadai kendaraan di mana nasabah hanya perlu menyerahkan BPKB (Buku Pemilik Kendaraan Bermotor) sebagai jaminan, tanpa harus menyerahkan kendaraan fisiknya. Namun, berdasarkan wawancara singkat dengan Rozikin selaku *teller* di KSPPS Nuri Jatim Kantor Cabang Socah mengatakan:



Adz Dzahab

Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam

Volume 9, No. 2, 2024

ISSN (print) : 2527-5755

ISSN (online) : 2751-1905

Homepage : <http://journal.uiad.ac.id/index.php/adz-dzahab>

“Sebenarnya yang menjadi jaminan dalam akad ini dua barang tersebut yaitu kendaraan dan surat BPKB, namun yang diambil dari ujjroh atau upah adalah jasa penitipan BPKB saja. Namun jika dikemudian hari ada masalah yang akan menjadi jaminan tetap kendaraan dan BPKB dengan melewati beberapa prosedur pastinya.”

Dengan hal tersebut artinya nasabah masih bisa menggunakan kendaraannya sehari-hari dan mendapatkan dana pembiayaan. Berdasarkan wawancara dengan Marhadi, seorang *customer service* KSPPS Nuri Jatim Kantor Cabang Socah, Produk Gebyar sangat populer di kalangan masyarakat Socah karena kemudahan dan fleksibilitasnya. Nasabah sangat tertarik karena mereka bisa tetap menggunakan kendaraannya meskipun sudah digadaikan BPKB-nya.

Produk Gebyar dari KSPPS Nuri Jatim merupakan layanan gadai kendaraan yang memungkinkan nasabah mendapatkan pembiayaan dengan cepat tanpa harus menitipkan kendaraannya. Kemudahan ini membuat produk Gebyar menjadi pilihan yang populer bagi masyarakat. Kepopuleran permintaan produk tersebut tentunya tidak lepas dari wanprestasi nasabah dengan timbulnya kredit macet yang harus ditangani pihak KSPPS Nuri Jatim Kantor Cabang Socah.

3.2 Penerapan *Online ADR* dan *Offline ADR* di KSPPS Nuri Jatim

Menurut Solikhin (2023) *Online ADR* adalah cara baru untuk menyelesaikan masalah atau sengketa secara *online*. *Online ADR* ini sebenarnya adalah pengembangan dari cara-cara penyelesaian masalah yang sudah ada sebelumnya. Namun, dilakukan secara daring menggunakan teknologi. *Online ADR* memanfaatkan berbagai macam teknologi, seperti video konferensi, email, percakapan, atau kombinasi dari semuanya, untuk menghubungkan pihak-pihak yang bersengketa. Dengan *Online ADR*, kita bisa menyelesaikan masalah tanpa harus bertemu langsung secara fisik. Ada beberapa jenis *Online ADR* di antaranya, penyelesaian sengketa secara daring: pihak-pihak yang berselisih mencoba mencari solusi sendiri secara *online*, mediasi secara daring: pihak ketiga netral membantu kedua belah pihak untuk mencapai kesepakatan, negosiasi secara daring: kedua belah pihak berunding secara langsung untuk mencari solusi, arbitrase secara daring: pihak ketiga yang membuat keputusan yang mengikat bagi kedua belah pihak. Sebelumnya, jika adalah masalah kita harus bertemu langsung untuk menyelesaikannya. Sedangkan sekarang, dengan adanya teknologi, kita bisa menyelesaikan masalah lewat internet. Misalnya, pihak yang terlibat bisa komunikasi melalui *video call* untuk mencari solusi, dan ini lebih mudah dan lebih cepat.

Serlaras dengan penelitian yang dilakukan (Fattah dkk., 2022) penyelesaian sengketa secara *online* (*Online ADR*) memiliki beberapa kelebihan. Selain hemat waktu dan biaya, *Online ADR* juga menawarkan kemudahan dan fleksibilitas yang lebih tinggi. Salah satu kelebihannya adalah mudah dalam berkomunikasi. Sistem *Online ADR* memungkinkan pihak-pihak yang berselisih untuk saling bertukar pendapat secara tidak langsung, sehingga mereka merasa lebih nyaman dan tidak terintimidasi. Ini sangat berguna, terutama bagi pihak yang merasa takut atau



Adz Dzahab

Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam

Volume 9, No. 2, 2024

ISSN (print) : 2527-5755

ISSN (online) : 2751-1905

Homepage : <http://journal.uiad.ac.id/index.php/adz-dzahab>

gugup untuk bertemu langsung dengan lawan sengketa. Keuntungan lainnya adalah kebebasan dalam memilih pihak ketiga. Dalam *Online ADR*, para pihak memiliki kendali yang lebih besar dalam proses penyelesaian sengketa, termasuk dalam memilih arbitrator atau mediator. Mereka bisa memilih pihak ketiga yang mereka anggap kompeten dan sesuai dengan kebutuhan mereka. *Online ADR* tidak hanya menghemat waktu dan biaya, tetapi juga memberikan pengalaman yang lebih nyaman dan fleksibel bagi para pihak yang berselisih. Dengan *Online ADR*, proses penyelesaian sengketa menjadi lebih mudah, cepat, dan sesuai dengan kebutuhan masing-masing pihak.

Meskipun *Online ADR* menawarkan banyak kemudahan, namun terdapat beberapa faktor yang dapat menghambat keberhasilannya, seperti potensi kesalahpahaman akibat komunikasi jarak jauh dan gangguan koneksi internet. Ketika kita berkomunikasi secara *online*, biasanya pesan yang kita sampaikan bisa salah paham karena tidak ada bahasa tubuh atau intonasi suara yang membantu kita memahami maksud orang lain. Selain itu, jika koneksi internet kita terhambat atau putus-putus, kita tidak bisa melanjutkan proses penyelesaian sengketa. Implementasi *Online ADR* pada Produk Gebyar dijelaskan oleh Marhadi selaku *customer service* bahwa:

"Dalam penyelesaian sengketa di KSPPS Nuri Jatim cabang Socah Bangkalan juga menggunakan sistem Online ADR akan tetapi yang dimaksud menggunakan sistem Online ADR disini pihak kantor hanya menghubungi nasabah melalui via telfon saja. Karena bagi mereka tidak ada hasilnya jika menggunakan sistem online tersebut, nasabah banyak yang mengentengkan. Akan tetapi untuk sistem kerjanya lebih praktis online ..."

Sedangkan menurut Rozikin selaku *Teller* di KSPPS Nuri Jatim kantor cabang socah melalui wawancaranya:

"Sejauh ini di kantor cabang socah masih terkendali jika ada nasabah yang bermasalah, belum ada yang sampai ke pengadilan. Dan sebisa mungkin dari pihak kantor menghindari hal tersebut. Dalam penyelesaian masalah yang terjadi pada nasabah dilihat dari kolektifnya, yang rajin bayar adalah orang-orang yang dekat dengan kantor. Sedangkan nasabah yang mengalami kesulitan kami hubungi melalui pesan atau di telpon langsung, jika selama dihubungi masih mengalami kesulitan baru dari pihak kantor mengunjungi rumah nasabah tersebut."

Dijelaskan dalam penelitian Putri (2023) bahwanya memang dalam penyelesaian sengketa *Online ADR* mempunyai mekanisme yang berbeda dengan penyelesaian sengketa secara offline. Metode *Online ADR* sendiri memiliki ciri khas yaitu para pihak tidak bertemu secara langsung dalam satu tempat, akan tetapi bisa terhubung melalui media seperti telepon seluler atau *video call* melalui *WhatsApp* yang tersambung melalui jaringan internet. Kemudian berdasarkan wawancara dengan Marhadi selaku *customer service* di KSPPS Nuri Jatim Kantor Cabang Socah Bangkalan beliau menjelaskan bahwa:



Adz Dzahab

Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam

Volume 9, No. 2, 2024

ISSN (print) : 2527-5755

ISSN (online) : 2751-1905

Homepage : <http://journal.uiad.ac.id/index.php/adz-dzahab>

”Masyarakat Madura khususnya warga sekitar Socah banyak yang gaptek banyak yang tidak mengerti teknologi atau tidak begitu paham untuk menggunakan telephone tersebut. Maka dari itu kami lebih baik langsung menghampiri ke rumahnya setelah kami hubungi via telephone sekaligus silaturahmi terhadap keluarga tersebut, karena disini kami lebih mengedepankan sistem kekeluargaan ”.

Adapun prosedur yang diterapkan oleh KSPPS Nuri Jatim Cabang Socah Bangkalan untuk menyelesaikan sengketa yang terjadi pada instansi tersebut khususnya di produk gebyar: Pertama, menghubungi nasabah via *online (call center)*. Menurut Angrumsari (2019) Layanan *call center* terus mengalami perkembangan signifikan dalam memberikan informasi yang akurat dan komprehensif kepada pelanggan. Hampir semua perusahaan dan lembaga perbankan saat ini telah mengintegrasikan layanan call center sebagai bagian integral dari upaya mereka dalam memberikan pelayanan terbaik. Hal ini dikarenakan pusat panggilan tidak hanya berfungsi sebagai penyedia informasi, tetapi juga sebagai sarana untuk memperoleh masukan langsung dari pelanggan. Keberadaan *call center* di berbagai perusahaan dan bank menunjukkan pentingnya komunikasi langsung dengan pelanggan. Melalui pusat panggilan, perusahaan tidak hanya memberikan informasi, tetapi juga memperoleh umpan balik berharga untuk meningkatkan kualitas layanan.

Kedua, melalui surat undangan/pemberitahuan. Nasabah yang menunggak pembayaran selama beberapa bulan akan diberitahukan mengenai kewajibannya. Undangan ini bertujuan untuk mengingatkan nasabah agar segera melunasi tunggaknya. Apabila dalam jangka waktu 30 hari setelah undangan diterbitkan, nasabah belum juga melakukan pembayaran, maka tahap selanjutnya adalah pengiriman surat tagihan resmi.

Ketiga, surat penagihan. Setelah menerbitkan surat penagihan, pihak instansi memberikan tenggat waktu selama 30 hari kepada nasabah untuk melunasi tunggakan. Apabila dalam jangka waktu tersebut tidak ada tindakan pembayaran, maka proses penagihan akan dilanjutkan ke tahap berikutnya, yaitu pemberian surat peringatan.

Keempat, KSPPS Nuri Jatim Kantor Cabang Socah mengeluarkan surat peringatan (SP-1, SP-2, SP-3) merupakan suatu bentuk teguran resmi yang diberikan oleh instansi kepada nasabah yang bermasalah. Surat peringatan dikeluarkan ketika sudah mencapai batas waktu 30 hari dari dikeluarkannya surat penagihan kepada nasabah dan Surat Peringatan 1 berlaku 30 hari setelah dikeluarkan, begitupun juga seterusnya jika nasabah mengabaikan SP-1 maka pihak kantor akan mengeluarkan SP-3. Terakhir adalah dalam bentuk surat teguran. Berdasarkan keterangan Marhadi selaku *customer service* di KSPPS Nuri Jatim Cabang Socah, surat teguran ini termasuk langkah terakhir sebelum digugat ke pengadilan.



3.3 Komparasi *Online ADR* dan *Offline ADR*

Dalam sistem hukum Indonesia, terdapat dua jalur utama untuk menyelesaikan sengketa, yaitu melalui jalur pengadilan (*litigasi*) dan jalur non-pengadilan (*non-litigasi*). Salah satu bentuk eksekusi adalah pada hak tanggungan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1996 tentang Hak Tanggungan, hak tanggungan adalah hak jaminan atas tanah dan bangunan yang diberikan oleh pemilik tanah atau bangunan kepada kreditur sebagai jaminan atas pelunasan utang pokok dan biaya-biaya lain yang berkaitan dengan utang tersebut. Jika debitur wanprestasi, maka kreditur berhak meminta kepada pengadilan untuk melakukan penjualan secara paksa atas tanah dan bangunan yang telah dibebani hak tanggungan tersebut. Hasil penjualan tersebut kemudian digunakan untuk melunasi utang debitur.

Selain melalui jalur pengadilan, terdapat opsi penyelesaian sengketa non-litigasi yang dapat menjadi alternatif dalam mengatasi masalah tunggakan pembayaran. Salah satu metode yang sering digunakan adalah mediasi. Mediasi merupakan proses di mana para pihak yang bersengketa berusaha untuk mencapai kesepakatan secara sukarela dengan bantuan pihak ketiga yang netral, yaitu mediator. Ketentuan mengenai mediasi telah diatur dalam Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2008, yang mana mediasi didefinisikan sebagai upaya penyelesaian sengketa secara musyawarah untuk memperoleh kesepakatan bersama.

Menurut Marhadi selaku *customer service* di KSPPS Nuri Jatim kantor Cabang Socah, untuk penyelesaian sengketa yang terjadi di KSPPS Nuri Jatim Cab. Socah menggunakan konsep *non litigasi*, yang mana konsep ini mengutamakan sistem kekeluargaan dengan cara negosiasi antara pihak koperasi dengan anggota yang melakukan pembiayaan. Konsep *non-litigasi* yang diterapkan pihak KSPPS Nuri Jatim kantor Cabang Socah adalah dengan metode *online ADR* ataupun *offline ADR*. Menurut Marhadi selaku *customer service* menggunakan *offline ADR* atau bisa disebut penyelesaian secara langsung terbilang lebih efektif.

Sedangkan menurut hasil wawancara dengan Rozikin selaku *Teller* menjelaskan bahwa:

“Dilihat dari kolektifnya, yang rajin bayar adalah orang-orang yang dekat dengan kantor. Sedangkan nasabah yang mengalami kesulitan kami hubungi melalui pesan atau di telpon langsung, jika selama dihubungi masih mengalami kesulitan baru dari pihak kantor mengunjungi rumah nasabah tersebut.”

Tabel 3.1 Perbandingan dalam penyelesaian sengketa di KSPPS Nuri Jatim kantor Cabang Socah Bangkalan

NO	KETERANGAN	PRESENTASE
1.	Online ADR	10%
2.	Offline ADR	90%

(Sumber: Marhadi *customer service* KSPPS Nuri Jatim kantor cabang Socah, 2024)



Adz Dzahab

Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam

Volume 9, No. 2, 2024

ISSN (print) : 2527-5755

ISSN (online) : 2751-1905

Homepage : <http://journal.uiad.ac.id/index.php/adz-dzahab>

Berdasarkan data dari tabel di atas, diketahui bahwa dalam penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh KSPPS Nuri Jatim kantor Cabang Socah lebih banyak terselesaikan dengan menggunakan metode *Offline ADR* atau bisa disebut dengan sistem kekeluargaan tatap muka. Hal tersebut didukung oleh Ainun Fadillah & Amalia Putri (2021) dalam artikelnya dijelaskan bahwa budaya musyawarah dan mufakat sebagai salah satu bentuk ADR telah menjadi bagian integral dari nilai-nilai luhur bangsa Indonesia. Berdasarkan hasil wawancara dengan Rozikin selaku *teller* menyatakan bahwa:

“Jika nasabah yang rajin mending online saja karena online pun mereka bisa langsung transfer ke rekening kantor dan ada juga nasabah yang auto debit atau langsung motong dari tabungan mereka, dan banyak juga nasabah yang langsung membayar ke kantor.”

Rozikin selaku *teller* di KSPPS Nuri Jatim kantor cabang Socah juga menyampaikan, sekalipun masalah yang terjadi bisa diselesaikan secara *online* akan lebih beretika rasanya dalam menyelesaikan permasalahan dengan anggota ketika bertatap muka. Di samping itu penyelesaian secara tatap muka akan lebih leluasa untuk menyampaikan poin-poin apa yang diperlukan. Hal ini mengindikasikan bahwa masyarakat Indonesia memiliki kecenderungan untuk menyelesaikan sengketa secara damai melalui dialog dan negosiasi. Namun, seiring dengan perkembangan zaman, ADR telah mengalami transformasi dengan munculnya *online ADR*. Hal tersebut didukung oleh Chandra (2008) dalam penelitiannya menyoroti adanya kesenjangan digital yang menjadi hambatan utama dalam penerapan *online ADR* di beberapa wilayah, khususnya di daerah pedesaan. Rendahnya literasi digital masyarakat di daerah pedesaan seperti di Socah menjadi faktor penghambat utama dalam memanfaatkan teknologi untuk menyelesaikan sengketa. Didukung oleh penelitian (Mardatillah dkk., 2024) tentang teknologi digital di dalam negeri memang berkembang sangat pesat, yang mana keadaan seperti ini muncul akibat adanya pergeseran gaya hidup masyarakat yang semakin modern.

4. Simpulan

Penyebab terjadinya sengketa kredit macet dalam pembiayaan KSPPS Nuri Jatim Cabang Socah Bangkalan salah satunya yaitu karena faktor ekonomi. Komparasi dalam penyelesaian sengketa di KSPPS Nuri Jatim yang menggunakan metode *Online ADR* atau *Offline ADR*, berdasarkan hasil wawancara disimpulkan bahwa KSPPS Nuri Jatim Cabang Socah Bangkalan 90% menggunakan metode *offline ADR* dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi dan dianggap lebih efektif. Hal itu disebabkan karena banyaknya nasabah yang notabene masyarakat desa kurang paham dalam penggunaan teknologi. Penyebab lainnya adalah karena masyarakat Madura lebih mengutamakan sistem kekeluargaan ketika dalam menyelesaikan masalah, yaitu dengan bertemu langsung.



Adz Dzahab

Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam

Volume 9, No. 2, 2024

ISSN (print) : 2527-5755

ISSN (online) : 2751-1905

Homepage : <http://journal.uiad.ac.id/index.php/adz-dzahab>

Ucapan Terimakasih

Terimakasih saya ucapkan kepada: Pihak dari KSPPS Nuri Jatim cabang Socah Bangkalan yang telah memberikan waktu luang untuk menjadi narasumber dan informan sebagai hasil dari penelitian ini. Dosen pembimbing saya bapak Faizal Amir yang sudah memberikan dukungan yang bukan sekedar arahan akademis saja melainkan menjadi pilar yang kokoh dalam membimbing dan mendorong saya untuk melewati setiap tahap penelitian ini. Terakhir, untuk keluarga saya meskipun dari awal tidak ada dukungan untuk melanjutkan ke jenjang kuliah, tetapi terimakasih sudah mau membantu dalam hal apapun termasuk finansial untuk anak bungsu yang sudah ditinggal bidadari surganya. Wabil khusus terimakasih untuk bidadari surgaku Almarhumah Satini sudah mendidik saya se mandiri mungkin sehingga bisa survive hingga saat ini. Terimakasih untuk doa-doa yang sudah engkau langitkan meskipun tidak bisa memintanya secara bertatap muka langsung seperti yang teman-teman saya lakukan. “Doa Ibu Sepanjang Masa”

Daftar Pustaka

- Abdurohman, D., Putra, H. M., & Ahyani, H. (2022). Sumber Dan Norma Ekonomi Syariah Dalam Lembaga Keuangan Syariah (Lks) Perbankan Syariah Dan Koperasi Syariah. *Ecobankers : Journal Of Economy And Banking*, 3(1), 22–29. <https://doi.org/10.47453/Ecobankers.V3i1.667>
- Ainun Fadillah, F., & Amalia Putri, S. (2021). Alternatif Penyelesaian Sengketa Dan Arbitrase (Literature Review Etika). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 2(6), 744–756. <https://doi.org/10.31933/Jimt.V2i6.486>
- Aji, A. U., Fitriyani, Y., & Alfianto, A. N. (2024). *Strategi Brand Image Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Kspss Al Husna Cabang Secang*. 9(1).
- Alie, M. S., & Anwar, A. (2021). *Optimalisasi Akad Rahn Tasjily Dalam Pembiayaan Umkm Studi Pada Toko Kelontongan Di Bandar Lampung*. 12, 39–44.
- Angrumsari, M. (2019). Pengaruh Kepuasan Dan Kualitas Pelayanan Call Center Terhadap Loyalitas Nasabah Bank. *Journal Of Business Economics*, 24(2), 207–215. <https://doi.org/10.35760/Eb.2019.V24i2.1910>
- Arifin, Z., & Rahim, A. (2022). Peran Koperasi Syariah Nuri Batumarmar Dalam Membantu Pembiayaan Anggota Melalui Akad Rahn. *Jurnal Ngejha*, 2(1), 203–208. <https://doi.org/10.32806/Ngejha.V2i1.200>
- Bari, A., Syafi'i, A., & Hasbullah, A. N. (2023). *Sengketa Jaminan Tanah Pada Akad Rahn*. 08(01).
- Chandra, A. (2008). Penyelesaian Sengketa Transaksi Elektronik Melalui Online Dispute Resolution (Odr) Kaitan Dengan Uu Informasi Dan Transaksi Elektronik No.11 Tahun 2008. *Jurnal Ilmu Komputer*.
- Fattah, H., Riadini, I., & Dkk. (2022). *Fintech Dalam Keuangan Islam: Teori Dan Praktik*. Publica Indonesia Utama.
- Haspada, D., & Suharno, R. (T.T.). *Penyelesaian Sengketa Koperasi Melalui Alternative Dispute Resolution (Adr)*.
- Hidayat, T. (2011). *Buku Pintar Investasi Syariah*. Mediakita.



Adz Dzahab

Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam

Volume 9, No. 2, 2024

ISSN (print) : 2527-5755

ISSN (online) : 2751-1905

Homepage : <http://journal.uiad.ac.id/index.php/adz-dzahab>

- Hidayati, T.-, Syarifuddin, S., Pelu, I. E. As., Syaikhu, S., Hussain, M. A., Nor, M. Z. Md., & Azhar, A. (2018). Mekanisme Penggunaan Jaminan Kebendaan (Rahn Tasjily) Dalam Pembiayaan Bank Syariah Di Indonesia Dan Malaysia. *Nurani: Jurnal Kajian Syari'ah Dan Masyarakat*, 18(1), 163–182. <https://doi.org/10.19109/Nurani.V18i1.2458>
- Mahyuddin, M., & Bilgies, A. F. (2018). *Analisis Implementasi Pembiayaan Rahn Tasjily Terhadap Kesesuaiannya Dengan Fatwa Dsn-Mui Nomor 68/Dsnmui/Iii/2008 (Studi Kasus Pada Kspps Bmt Mandiri Sejahtera Jawa Timur Cabang Balongpanggang)*. 1, 44–54.
- Mardatillah, Awaluddin, M., & Amiruddin. (2024). Peranan Literasi Keuangan Syariah Dalam Memoderasi Pengaruh Hedonic Shopping Motivation Dan Social Media Terhadap Impulsive Buying. *Jurnal Adz-Dzahab: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 9(1), 52–68. <https://doi.org/10.47435/Adz-Dzahab.V9i1.2441>
- Purnama, A. E., & Amir, F. (2024). Mengungkap Potensi Fraud Lembaga Keuangan Syariah Di Tinjau Dari Teori Fraud Diamond Dan Model Pencegahan Fraud. *Jurnal Tabarru' : Islamic Banking And Finance*, 1.
- Putri, B. N. R. G. (2023). Masa Depan Penyelesaian Sengketa Perbankan Syariah Melalui Online Dispute Resolution (Odr). *Indonesia Berdaya*, 4(3), 1147–1154. <https://doi.org/10.47679/Ib.2023531>
- Siregar, G. (2019). Penyelesaian Peselisihan Perjanjian Kerja Sama Antara Asosiasi Bongkar Muat Dengan Koperasi Tenaga Bongkar Muat Upaya Karya. *Journal Of Education, Humaniora And Social Sciences (Jehss)*, 2(2), 370–381. <https://doi.org/10.34007/Jehss.V2i2.97>
- Solihin, E. (2021). *Pendekatan Kualitatif Dalam Penelitian Pendidikan*. Ellioe.
- Solikhin, R. (2023). Perkembangan Dan Urgensi Penerapan Online Dispute Resolution (Odr) Dalam Penyelesaian Sengketa Perdagangan Elektronik Di Indonesia. *Padjadjaran Law Review*, 11(1), 66–80. <https://doi.org/10.56895/Plr.V11i1.1235>
- Sukirman, R. P., Apriana, A., & Mutiah, R. (2024). *Analisis Perbandingan Manajemen Pembiayaan Koperasi Syariah Dan Koperasi Konvensional Terhadap Perekonomian Di Kecamatan Subang*. 3, 77–88.