

**TINDAKAN KONSUMEN TERHADAP KESEPAKATAN
DAMAI YANG TIDAK DILAKSANAKAN OLEH
PELAKU USAHA (STUDI KASUS SENGKETA
ASURANSI DI BPSK KOTA BANJARMASIN)**

SKRIPSI

**OLEH
WAFIX AZIJAH**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2023 M/1444 H**

**TINDAKAN KONSUMEN TERHADAP KESEPAKATAN
DAMAI YANG TIDAK DILAKSANAKAN OLEH
PELAKU USAHA (STUDI KASUS SENGKETA
ASURANSI DI BPSK KOTA BANJARMASIN)**

Skripsi

**Diajukan kepada Fakultas Syariah
Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Ilmu Hukum**

**Oleh
Wafix Azijah
190102040145**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS SYARIAH
PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH (MUAMALAH)
BANJARMASIN
TAHUN 2023 M/1444 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Wafix Azijah
NIM : 190102040145
Tempat/Tgl. Lahir : Lajar, 30 April 2002
Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah)
Fakultas : Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul Tindakan Konsumen Terhadap Kesepakatan Damai yang Tidak Dilaksanakan oleh Pelaku Usaha (Studi Kasus Sengketa Asuransi di BPSK Kota Banjarmasin) adalah benar-benar karya saya, kecuali kutipan yang disebut sumbernya. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan hasil karya asli saya atau merupakan hasil plagiasi, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banjarmasin, 28 April 2023

Yang membuat pernyataan,



Wafix Azijah

BUKTI BEBAS PLAGIASI

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ANTASARI
UNIT PENJAMIN MUTU FAKULTAS SYARIAH



Nomor: B- 2432/Un. 14/III.2/PP.00.9/5/2023

Setelah kami melakukan pengecekan dengan aplikasi Turnitin dengan alamat web <https://www.turnitin.com/> , dengan ini kami nyatakan skripsi yang ditulis oleh:

Nama : Wafix Azjiah
NIM : 190102040145
Prodi : Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah)
Judul : Tindakan Konsumen terhadap Kesepakatan Damai yang Tidak Dilaksanakan oleh Pelaku Usaha (Studi Kasus Sengketa Asuransi di BPSK Kota Banjarmasin)

Tidak terindikasi plagiarisme dengan hasil kurang dari 25%. Naskah Skripsi tersebut dinyatakan layak untuk diterbitkan dan dipublikasikan.

Mengetahui,
Ketua UPM Fakultas Syariah



Fuad Luthfi, SH.,MH



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN

FAKULTAS SYARIAH

Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235

Telepon (0511) 3265783

website: www.syariah.uin-antasari.ac.id e-mail: fasya@uin-antasari.ac.id

LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA : WAFIX AZIJAH
NIM : 190102040145
JUDUL : TINDAKAN KONSUMEN TERHADAP KESEPAKATAN DAMAI YANG TIDAK DILAKSANAKAN OLEH PELAKU USAHA (STUDI KASUS SENGKETA ASURANSI DI BPSK KOTA BANJARMASIN)
DOSEN : Dr. Hj. AMELIA RAHMANIAH, M.H

No	Tanggal	Agenda	Isi Bimbingan	TTD Dosen
1	12/11/2022	Konsultasi Bab I	<ol style="list-style-type: none">1. Rubah judul penelitian dan ajukan ke Biro Skripsi Fakultas Syariah menjadi "Tindakan Konsumen Terhadap Putusan BPSK yang Tidak Dilaksanakan oleh Pelaku Usaha (Studi Kasus Sengketa Asuransi di BPSK Kota Banjarmasin)"2. Untuk rumusan masalah 1 dirubah menjadi "Bagaimana tindakan konsumen terhadap Putusan BPSK yang tidak dilaksanakan oleh pelaku usaha dalam sengketa asuransi di BPSK Kota Banjarmasin?"3. Rumusan Masalah 2 "Apa faktor penyebab tindakan konsumen terhadap Putusan BPSK yang tidak dilaksanakan oleh pelaku usaha dalam sengketa asuransi di BPSK Kota Banjarmasin?"	



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS SYARIAH

Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235
Telepon (0511) 3265783

website: www.syariah.uin.antasari.ac.id e-mail: fasya@uain-antasari.ac.id


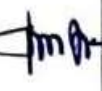

2	19/12/2022	Konsultasi Bab I	<ol style="list-style-type: none">1. Tambahkan obsevasi awal tentang tindakan konsumen.2. Hapus tugas dan wewenang BPSK menurut UUPK pada latar belakang, harusnya dimasukkan dalam teori pada bab 23. Rumusan masalah 2 tambahkan faktor penyebab.4. Tujuan penelitian rubah menyesuaikan rumusan masalah.5. Definisi operasional adalah definisi dari peneliti.	
3	20/01/2023	Konsultasi Bab II	<ol style="list-style-type: none">1. Judul bab II rubah menjadi "Penyelesaian Sengketa"2. Rubah susunan sub judul bab II agar terdiri dari 2 poin saja yaitu:<ol style="list-style-type: none">a. Sengketa Konsumenb. Penyelesaian Sengketa3. Tentukan terlebih dahulu data apa saja yang hendak digali untuk menentukan pedoman wawancara.	
4	15/2/2023	Konsultasi Bab III	<ol style="list-style-type: none">1. Lokasi penelitian ganti menjadi kasus penelitian, jelaskan ada berapa kasus sengketa asuransi dan kenapa mengambil kasus yang dijadikan penelitian.2. Hapus subjek dan objek penelitian, hapus pengertian sumber data, dan hapus teknik observasi pada teknik pengumpulan data.	
5	16-3-2023	Konsultasi Bab IV (Data)	<ol style="list-style-type: none">1. Tambahkan informan dari BPSK pada hasil penelitian dan jelaskan posisinya di BPSK.2. Masukkan keterangan dari pihak BPSK dalam hasil	



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS SYARIAH

Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235
Telepon (0511) 3265783

website: www.syariah.uin-antasari.ac.id e-mail: fasya@iam-antasari.ac.id

			penelitian.	
6	24/3/2023	Konsultasi Bab IV (Analisis)	<ol style="list-style-type: none">1. Tambahkan lagi analisis penelitian dan tambahkan ayat yang berhubungan dengan penelitian pada bagian analisis jika ada.2. Tidak melakukan artinya tidak ada tindakan, tindakan konsumen berarti hanya satu yaitu melakukan negosiasi, jadi pada bagian analisis sebutkan hanya satu tindakan yang diambil konsumen sedangkan ada 3 tindakan yang dapat dilakukan tapi tidak dilakukan konsumen.	
7	28-3-2023	Perubahan Judul	Karena hasil mediasi sengketa asuransi yang diteliti bentuknya adalah kesepakatan damai bukan putusan BPSK, maka usulkan perubahan judul penelitian disesuaikan yaitu kesepakatan damai. Isi dari penelitian juga disesuaikan dengan judul.	
8	3/4/2023	Konsultasi Bab V	<ol style="list-style-type: none">1. Kesimpulan penelitian disesuaikan dengan rumusan masalah, kesimpulan nomor 2 adalah "... faktor penyebab tindakan..." sesuai dengan rumusan masalah.2. Pada bagian saran-saran tambahkan juga saran untuk peneliti selanjutnya.	



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN

FAKULTAS SYARIAH

Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235

Telepon (0511) 3265783

website: www.syariah.uin.antasari.ac.id e-mail: fasya@iain-antasari.ac.id

LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA : WAFIX AZIJAH
NIM : 190102040145
JUDUL : TINDAKAN KONSUMEN TERHADAP KESEPAKATAN DAMAI YANG TIDAK DILAKSANAKAN OLEH PELAKU USAHA (STUDI KASUS SENGKETA ASURANSI DI BPSK KOTA BANJARMASIN)
DOSEN : TUTI HASANAH, S.EI, M.HI

No	Tanggal	Agenda	Isi Bimbingan	TTD Dosen
1	22/12/2022	Konsultasi Bab I	<ol style="list-style-type: none">1. Judul pada cover kapital semua, rapikan kalimat terakhir sesuai batas margin bawah.2. Tambahkan penjelasan apa itu "Rule of Law Index" survei apa dan oleh siapa.3. Susunan kalimat pada paragraf tentang pembentukan BPSK urutannya UUPK-SK Menteri-Dinas Perdagangan Prov Kalsel- Pembentukan BPSK Banjarmasin.4. Tambahkan penjelasan bagaimana mediasi, konsiliasi dan arbitrase di BPSK.5. Perbaiki kata-kata yang typo dan tidak baku.6. Tambahkan 1x enter pada kalimat terakhir sebelum sub judul baru.7. Pada bagian judul bab adalah 2 spasi8. Tambahkan nomor halaman pengutipan pada footnote	
2	4/1/2023	Konsultasi Bab II	<ol style="list-style-type: none">1. Perhatikan lagi kata-kata yang typo dan perbaiki agar sesuai dengan pedoman penulisan. Untuk pengambilan kutipan langsung spasinya hanya 1 spasi.	






KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS SYARIAH

Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235

Telepon (0511) 3265783

website: www.syariah.uin.antasari.ac.id e-mail: fasya@iain-antasari.ac.id




			<ol style="list-style-type: none">2. Untuk footnote agar lebih dilengkapi lagi, tambahkan nomor halaman pengutipan di setiap footnote. Spasi untuk footnote hanya 1 spasi.	
3	20/2/2023	Konsultasi Bab III	<ol style="list-style-type: none">1. Jenis dan pendekatan penelitian dipisah lagi jadi 2 poin.2. Pendekatan penelitiannya pendekatan kasus (<i>case approach</i>).3. Data terbagi jadi data primer dan data sekunder. Data primernya berisi data tentang tindakan konsumen dan data tentang faktor penyebab tindakan konsumen. Data sekundernya misalnya data tentang profil bpsk dll.4. Pada bagian sumber data berupa informan tambahkan "jumlah informan dalam penelitian ini adalah sebanyak ... orang"	
4	23/3/2023	Konsultasi Bab IV (Data)	<ol style="list-style-type: none">1. Tambahkan data dari informan lain sesuai dengan yang ada di metode penelitian.2. Perhatikan lagi susunan kalimat dari hasil wawancara agar mudah dipahami.	
5	27/3/2023	Konsultasi Bab IV (Analisis)	<ol style="list-style-type: none">1. Jangan menggunakan kalimat lisan jika bukan kutipan langsung.2. Tambahkan pembahasan tentang ketidaktahuan konsumen tentang tugas dan wewenang BPSK pada faktor pendidikan.	



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS SYARIAH

Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235
Telepon (0511) 3265783

website: www.syariah.uin.antasari.ac.id e-mail: fasya@iain-antasari.ac.id

6	4/4/2023	Konsultasi Bab IV dan Bab V	<ol style="list-style-type: none">1. Sistematikan penulisan bab 4, yang pertama profil BPSK Kota Banjarmasin. Kedua, penyajian data yang memuat data informan disusul hasil wawancara terhadap informan. Ketiga, pembahasan tindakan dan faktor tindakan konsumen.2. Tentukan yang dimaksud dalam penelitian apakah putusan BPSK/Kesepakatan Damai? Jika Kesepakatan Damai maka harus merubah judul	
7	5/5/2023	Konsultasi Bab IV (Data)	<ol style="list-style-type: none">1. Tambahkan saran untuk pelaku usaha.2. Penulisan bab dan judul bab harusnya 2 spasi.3. Pada daftar pustaka, nama pengarang dibalik dengan nama belakang terlebih dahulu.	
8	11/5/2023	Konsultasi Abstrak, Bab 3, 4, dan 5	<ol style="list-style-type: none">1. Dalam abstrak tindakan seperti apa yang dimaksud, menghubungkan pelaku usaha melalui apa, tuliskan.2. Tambahkan kalimat (beberapa tindakan yang harusnya dilakukan tapi tidak dilakukan konsumen antara lain 1. 2. 3. ...).3. Pada data primer di bab 3, sesuaikan dengan rumusan masalah ada 2 data primernya (1. Data tentang tindakan... 2. Data tentang faktor tindakan...).4. Sumber data dokumen tambahkan nomor perkara sengketa konsumen.5. Pada bab IV tambahkan	



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS SYARIAH

Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235

Telepon (0511) 3265783

website: www.syariah.uin-antasari.ac.id e-mail: fusya@iain-antasari.ac.id

			<p>deskripsi kasus.</p> <ol style="list-style-type: none">6. Tambahkan penjelasan tentang BPSK tidak menjelaskan bahwa Kesepakatan Damai harus diajukan menjadi Akta Perdamaian agar memiliki kekuatan Hukum.7. Faktor pendidikan lebih mengarah pada tingkat pendidikan akademik, faktor pengetahuan lebih tepat.8. Pada kesimpulan "tindakan konsumen melakukan negosiasi secara kekeluargaan dengan cara..., tindakan yang seharusnya dilakukan tetapi tidak dilakukan adalah..."9. Pada saran, hapus kata hendaknya diawal kalimat.	
--	--	--	--	--

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Tindakan Konsumen Terhadap Kesepakatan Damai yang Tidak Dilaksanakan oleh Pelaku Usaha (Studi Kasus Sengketa Asuransi di BPSK Kota Banjarmasin)

Ditulis oleh : Wafix Azijah

NIM : 190102040145

Program : Strata Satu (S-1)

Fakultas : Syariah

Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah)

Tahun Akademik : 2022/2023

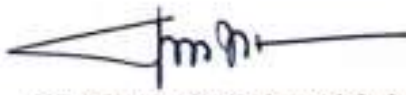
Tempat Tanggal Lahir : Lajar, 30 April 2002

Alamat : Desa Lajar RT. 001 Kec. Lampihong Kab. Balangan

Setelah diteliti dan dilakukan perbaikan seperlunya, dapat disetujui untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 28 April 2023

Pembimbing I



Dr. Hj. Amelia Rahmaniah, M.H
NIP. 197105191997032001

Pembimbing II



Tuti Hasimah, S.El, M.HI
NIDN. 2010128702

Mengetahui,
Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah)
Fakultas Syariah
UIN Antasari Banjarmasin




Muhammad Haris, S.H., M.Kn
NIP. 198611172021101005

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul Tindakan Konsumen Terhadap Kesepakatan Damai yang Tidak Dilaksanakan oleh Pelaku Usaha (Studi Kasus Sengketa Asuransi di BPSK Kota Banjarmasin), ditulis oleh Wafix Azijah (190102040145), telah diajukan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 13 Juni 2023

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A+ (90,7)



Dekan Fakultas Syariah

Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin

Dr. Hj. Amelia Rahmaniah, M.H

NIP. 197105191997032001

Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

1. Dr. Hj. Amelia Rahmaniah, M.H.

1.

(Ketua)

2. Sa'adah, S.Ag., M.H.

2.

(Anggota)

3. Dr. Hj. Rabiatul Adawiyah, M.Ag.

3.

(Anggota)

4. Tuti Hasanah, S.E.I., M.H.I.

4.

(Anggota)

ABSTRAK

Wafix Azijah. 190102040145. *Tindakan Konsumen Terhadap Kesepakatan Damai yang Tidak Dilaksanakan oleh Pelaku Usaha (Studi Kasus Sengketa Asuransi di BPSK Kota Banjarmasin)*, Skripsi, Pembimbing: (I) Dr. Hj. Amelia Rahmaniah, M.H. dan (II) Tuti Hasanah, S.E.I., M.H.I., pada Program Studi Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah), Fakultas Syariah, UIN Antasari Banjarmasin. 2023.

Kata Kunci: Tindakan Konsumen, Kesepakatan Damai, Pelaku Usaha

Besarnya persentase sengketa konsumen menjadi tuntutan adanya sistem dan prosedur penyelesaian sengketa yang efektif dengan kepastian hukum demi mencapai suatu keadilan. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin membantu menyelesaikan sengketa konsumen dengan mediasi, konsiliasi dan arbitrase. Penyelesaian sengketa di BPSK sendiri didominasi dengan mediasi, salah satunya adalah sengketa asuransi yaitu antara konsumen (TMC) dan pelaku usaha asuransi. Mediasi tersebut mencapai Kesepakatan Damai, namun faktanya pelaku usaha tidak menjalankan Kesepakatan Damai hasil mediasi antara konsumen (TMC) dan pelaku usaha tersebut. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui tindakan konsumen terhadap Kesepakatan Damai yang tidak dilaksanakan oleh pelaku usaha dalam sengketa asuransi di BPSK Kota Banjarmasin dan faktor penyebab tindakan konsumen tersebut.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum empiris dan menggunakan pendekatan studi kasus. Data yang diperoleh dikumpulkan dengan teknik wawancara dan dokumentasi. Data yang terkumpul kemudian diolah dan dianalisis dengan cara deskriptif kualitatif.

Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa terdapat 1 (satu) tindakan konsumen terhadap Kesepakatan Damai yang tidak dilaksanakan oleh pelaku usaha dalam sengketa asuransi di BPSK Kota Banjarmasin. Tindakan yang dilakukan konsumen adalah melakukan negosiasi secara kekeluargaan kepada pelaku usaha dengan menghubungi pelaku usaha melalui media WhatsApp dan Telegram. Beberapa tindakan yang seharusnya dilakukan, namun tidak dilakukan konsumen antara lain: 1) Konsumen tidak mendaftarkan Kesepakatan Damai hasil mediasi dengan mengajukan gugatan ke pengadilan untuk menjadi Akta Perdamaian; 2) Konsumen tidak menyelesaikan sengketa dengan cara arbitrase melalui BANI/BASYARNAS. 3) Konsumen tidak mengajukan gugatan wanprestasi atas Kesepakatan Damai hasil mediasi para pihak yang tidak dijalankan pelaku usaha; Terdapat beberapa faktor penyebab tindakan konsumen, diantaranya: 1) Faktor pengetahuan yaitu ketidaktahuan konsumen yang menyebabkan kesadaran hukum konsumen menjadi rendah; 2) Faktor ekonomi yaitu konsumen keberatan atas biaya yang dikeluarkan untuk penyelesaian sengketa; 3) Faktor budaya yaitu budaya masyarakat yang lebih sabar dan pasrah dalam menerima keadaan.

MOTTO

هَلْ جَزَاءُ الْإِحْسَنِ إِلَّا الْإِحْسَانُ ﴿٦٠﴾

“ tidak ada balasan kebaikan kecuali kebaikan (pula)” (Q.S. 55:60)

“Ilmu itu Kehidupan Hati daripada Kebutaan, Sinar Penglihatan daripada Kedzaliman, dan Tenaga Badan daripada Kelemahan”
(Imam Al-Ghazali)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puji syukur Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW yang telah senantiasa membimbing umat manusia kepada jalan kebenaran.

Karya tulis yang sederhana ini peneliti persembahkan kepada kedua orang tua peneliti yang tercinta dan tersayang Mama Misliani dan Abah Anang Radian yang senantiasa melimpahkan kasih sayang, dukungan, dan doa-doa baik serta selalu mengusahakan yang terbaik untuk peneliti. Serta adik-adik peneliti Dina, Amin dan Fatimah yang peneliti sayangi. Terima kasih telah menjadi keluarga yang sempurna.

Teman-teman terbaik dan berharga, Pika, Alpisah, Jannah, Sita dan seluruh teman seperjuangan yang senantiasa di sisi peneliti, memberikan dukungan, motivasi dan kebaikan-kebaikan lain yang tidak dapat peneliti sebutkan.

Seluruh guru dan dosen yang telah menyampaikan ilmunya dengan ikhlas dan penuh kesabaran yang membantu langkah peneliti hingga sejauh ini.

Terima kasih, semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada kalian. Amin.

TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

1. ا : A	16. ط : Th
2. ب : B	17. ظ : Zh
3. ت : T	18. ع : ‘
4. ث : Ts	19. غ : Gh
5. ج : J	20. ف : F
6. ح : H	21. ق : Q
7. خ : Kh	22. ك : K
8. د : D	23. ل : L
9. ذ : Dz	24. م : M
10. ر : R	25. ن : N
11. ز : Z	26. و : W
12. س : S	27. ه : H
13. ش : Sy	28. ء : ‘
14. ص : Sh	29. ي : Y
15. ض : Dh	

1. Vokal

Vokal dalam bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong. Vokal tunggal memiliki ketentuan alih aksara sebagai berikut:

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
اَ	A	Fathah
اِ	I	Kasrah
اُ	U	Dhammah

Kata Sandang: Contoh: (الرِّجَال) al-rijâl bukan ar-rijâl, (الدِّوَان) al-dîwân bukan ad-dîwân.

Syidah: Misalnya, kata (الضَّرُورَة) tidak ditulis adh-dharûrah melainkan al-dharûrah, demikian seterusnya.

Vokal rangkap memiliki ketentuan alih aksara sebagai berikut.

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
ـَـيْ	Ai	a dan i
ـَـوْ	Au	a dan u

2. Vokal Panjang

Ketentuan alih aksara vokal panjang (mad), yang dalam bahasa Arab dilambangkan dengan harakat dan huruf sebagai berikut.

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
بَا	Â	a dengan topi di atas
بِي	î	i dengan topi di atas
بُو	Û	u dengan topi di atas

3. Kata Sandang

Kata sandang, yang dalam sistem aksara Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu dialihaksarakan menjadi huruf /l/, baik diikuti huruf syamsiyah maupun huruf kamariah. Contoh: al-rijâl bukan ar-rijâl, al-dîwân bukan ad-dîwân.

4. Syiddah (*Tasydîd*)

Syiddah atau tasydîd yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda (◌-) dalam alih aksara ini dilambangkan dengan huruf, yaitu dengan menggandakan huruf yang diberi tanda syiddah itu. Akan tetapi, hal ini tidak berlaku jika huruf yang menerima tanda syiddah itu terletak setelah kata sandang yang diikuti oleh huruf-huruf syamsiyah. Misalnya kata (الضكررة) tidak ditulis ad-dharûrah melainkan al-dharûrah, demikian seterusnya.

5. *Ta' marbûthah*

Berkaitan dengan alih aksara ini, jika huruf ta marbûthah terdapat pada kata yang berdiri sendiri, maka huruf tersebut dialihaksarakan menjadi huruf /h/ (lihat contoh 1 di bawah). Hal yang sama juga berlaku jika ta marbûthah tersebut diikuti oleh kata sifat (*na't*) (lihat contoh 2). Namun, jika huruf ta marbûthah tersebut diikuti kata benda (*ism*), maka huruf tersebut dialihaksarakan menjadi huruf /t/ (lihat contoh 3).

No.	Kata Arab	Alih Aksara
1.	طَرِيقَه	Tharîqah
2.	الْجَامِعَةُ الْإِسْلَامِيَّة	Al-Jâmi'ah al-Islâmiyyah
3.	وَحْدَةُ الْوُجُود	Wahda al-Wujûd

6. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam alih aksara ini huruf kapital tersebut juga digunakan, dengan mengikuti ketentuan yang berlaku dalam ejaan Bahasa Indonesia, antara lain untuk menuliskan

permulaan kalimat, huruf awal nama tempat, nama bulan, nama diri, dan lain-lain. Jika nama diri didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal atau kata sandangnya. Contoh: al-Ghazali bukan Al-Ghazali, al-Banjari bukan Al-Banjari.

Beberapa ketentuan lain dalam Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia (PUEBI) sebetulnya juga dapat diterapkan dalam alih aksara ini, misalnya ketentuan mengenai huruf cetak miring (*italic*) atau cetak tebal (*bold*). Jika menurut PUEBI, judul buku itu ditulis dengan cetak miring, maka demikian halnya dalam alih aksaranya, demikian seterusnya.

Berkaitan dengan penulisan nama, untuk nama-nama tokoh yang berasal dari Nusantara sendiri, disarankan tidak dialihaksarakan meskipun akar katanya berasal dari bahasa Arab. Misalnya ditulis Abdussamad al-Palimbani, tidak ‘Abd al-Samad al-Palimbânî; Nuruddin al-Raniri, tidak Nûr al-Dîn al-Rânîrî.

7. Cara Penulisan Kata

Setiap kata, baik kata kerja (*fi‘l*), kata benda (*ism*), maupun huruf (*harf*) ditulis secara terpisah. Berikut adalah beberapa contoh alih aksara atas kalimat-kalimat dalam Bahasa Arab.

Kata Arab	Alih Aksara
ذَهَبَ الْأُسْتَاذُ	dzahaba al-ustâdzu
تَبَيَّنَ الْأَجْرُ	tsabata al-ajru
الْحَرَكَةُ الْعَصْرِيَّةُ	al-harakah al-‘ashriyyah
أَشْهَدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ	asyhadu an lâ ilâha illa Allâh
مَوْلَانَا مَلِكُ الصَّلِحِ	mawlânâ Malik al-Shâlih

يُؤْتِرْكُمْ اللهُ	yu'tsirukum Allâh
المَظَاهِرُ العَقْلِيَّة	al-mazhâhir al-'aqliyyah
حُبُّ الإِسْتِطْلَاعِ	hub al-istithlâ'
المَادَّةُ المَصْنُوعَةُ مِنَ الحَيَوَانَ	al-mâddah al-mashnû'ah min al-hayawân
طَرْفُ العَيْنِ	tharf al-'ayni
المُسَاهَمَةُ	al-musâhamah, man salaka tharîqan
مَنْ سَلَكَ طَرِيقًا	man salaka tharîqan

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji bagi Allah Swt. atas limpahan rahmat, taufik, karunia, nikmat dan petunjuk-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada panutan Nabi Besar Muhammad SAW., keluarga, sahabat, dan para pengikut Beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, peneliti merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Tindakan Konsumen Terhadap Kesepakatan Damai yang Tidak Dilaksanakan oleh Pelaku Usaha (Studi Kasus Sengketa Asuransi di BPSK Kota Banjarmasin)” sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Hukum, pada Fakultas Syariah UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari bahwa telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan serta dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, tenaga, waktu dan sebagainya. Oleh karenanya, peneliti mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Mujiburrahman, M.A., selaku Rektor UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan kesempatan peneliti untuk menempuh pendidikan di UIN Antasari Banjarmasin
2. Ibu Dr. Hj. Amelia Rahmaniah, M.H., selaku Dekan Fakultas Syariah UIN Antasari Banjarmasin sekaligus Pembimbing I Skripsi yang telah banyak membantu memberikan bimbingan, pengetahuan, saran, serta telah meluangkan waktunya kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi.

3. Bapak Muhammad Haris, S.H., M.Kn., dan Ibu Firqah Annajiyah Mansyuroh, S.E.I., M.H.I., selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah) Fakultas Syariah UIN Antasari Banjarmasin.
4. Ibu Tuti Hasanah, S.E.I., M.H.I., selaku Dosen Penasehat Akademik sekaligus Pembimbing II Skripsi yang telah banyak membantu memberikan bimbingan, pengetahuan, saran, serta telah meluangkan waktunya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.
5. Seluruh Tenaga Pengajar Fakultas Syariah UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang sangat bermanfaat bagi peneliti, baik selama perkuliahan maupun dalam penyusunan skripsi hingga selesai.
6. Kepala beserta staf Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin yang telah membantu peneliti mendapatkan referensi yang diperlukan.
7. Seluruh pihak yang telah terlibat dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai, yaitu yang telah membantu, mempermudah, memberikan dukungan, semangat, doa dan motivasi kepada peneliti, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Semoga Allah Swt. membalas segala kebaikan pihak-pihak yang terkait.

Akhir kata penulis mengharapakan ampunan dan ridha Allah Swt., dan semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan, Amin.

Banjarmasin, 28 April 2023

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
BUKTI BEBAS PLAGIASI	iii
LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI	iv
PERSETUJUAN	xi
PENGESAHAN	xii
ABSTRAK	xiii
MOTTO	xiv
PERSEMBAHAN	xv
TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	xvi
KATA PENGANTAR	xxi
DAFTAR ISI	xxiii
DAFTAR TABEL	xxv
DAFTAR GAMBAR	xxvi
DAFTAR LAMPIRAN	xxvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Signifikansi Penelitian.....	11
E. Definisi Operasional.....	12
F. Penelitian Terdahulu	13
G. Sistematika Penulisan.....	18
BAB II PENYELESAIAN SENGKETA	21
A. Sengketa Konsumen.....	21
1. Perlindungan Konsumen	21
2. Sengketa Konsumen.....	26
B. Penyelesaian Sengketa	28
1. Penyelesaian Sengketa Melalui Alternatif Penyelesaian Sengketa dan Kekuatan Hukumnya.	29
2. Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui BPSK	46
BAB III METODE PENELITIAN	54
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	54
B. Lokasi Penelitian	55
C. Kasus Penelitian	55
D. Data dan Sumber Data.....	55
E. Teknik Pengumpulan Data.....	57
F. Teknik Analisis Data.....	58
BAB IV LAPORAN PENELITIAN	59

A. BPSK Kota Banjarmasin.....	59
B. Data Hasil Wawancara.....	63
C. Analisis Data.....	69
BAB V PENUTUP.....	83
A. Simpulan.....	83
B. Saran-saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA.....	85
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	89

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Anggota BPSK Kota Banjarmasin	59
Tabel 4.2 Komoditas yang dapat diadakan di BPSK Kota Banjarmasin.....	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Alur Penyelesaian Sengketa di BPSK.....	60
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara	89
Lampiran 2. Dokumentasi Wawancara dengan Informan.....	91
Lampiran 3. Berkas Perkara Sengketa Nomor 15/PN-BPSK.BJM/IX/2020	93
Lampiran 4. Berita Acara Persidangan Nomor 33/BP/BPSK.BJM/IX/2020.....	96
Lampiran 5. Berita Acara Persidangan Nomor 34/BP/BPSK.BJM/IX/2020.....	99
Lampiran 6. Kesepakatan Damai Sengketa No. 15/PN-BPSK.BJM/IX/2020...	101
Lampiran 7. Surat Penetapan Judul dan Pembimbing	102
Lampiran 8. Surat Penetapan Waktu Seminar Proposal	103
Lampiran 9. Surat Keterangan Telah Seminar Proposal.....	104
Lampiran 10. Surat Penetapan Perubahan Judul Skripsi 1	105
Lampiran 11. Surat Penetapan Perubahan Judul Skripsi 2	106
Lampiran 12. Surat Izin Riset	107
Lampiran 13. Surat Keterangan Telah Melakukan Riset.....	109
Lampiran 14. Surat Keterangan Lulus Ujian Komprehensif	110
Lampiran 15. Sertifikat Baca Tulis Qur'an.....	112
Lampiran 16. Sertifikat Keterampilan Komputer	110
Lampiran 17. Surat Keterangan Perolehan Nilai SKK	113
Lampiran 18. Daftar Riwayat Hidup.....	123