

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.