

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia adalah negara hukum yang berdasarkan Pancasila berkewajiban menjamin perlindungan hukum kepada warga negaranya yang berkesesuaian dengan filsafat Pancasila. Perlindungan hukum yang berdasarkan Pancasila di Indonesia ini memiliki nilai perlindungan kemanusiaan, nilai persatuan, nilai musyawarah serta nilai keadilan sosial. Nilai-nilai ini menegaskan adanya pengakuan dan perlindungan bahwasanya negara menjunjung tinggi semangat kekeluargaan demi menjangkau kesejahteraan bersama, termasuk di dalamnya perihal perlindungan konsumen.¹

Perlindungan terhadap konsumen harus mendapat atensi lebih, karena perkembangan dari bidang teknologi dan bidang industri telah membuat gaya hidup masyarakat tradisional dan modern memiliki beragam perbedaan. Fenomena ini menunjukkan bahwasanya hukum perlindungan konsumen dengan globalisasi teknologi dan industri sangat erat kaitannya terhadap perekonomian sebuah negara.²

¹ Wiwik Sri Widiarty, "The Legal Analysis of Consumer Protection Against The Circulation of Expired Food Products in Indonesia," *Int. J. Manag. Bus. Res.* 8, no. 3 (2018): hlm. 130.

² Agus Satory dkk., "Alternative Model Of Consumer Dispute Settlement Financial Service Sector In Indonesia," *Journal of Legal, Ethical and Regulatory* 2, no. 25 (2022): hlm. 2.

Para konsumen memiliki hak agar mendapatkan perlindungan terhadap hak yang sudah melekat kepadanya selaku konsumen. Namun akibat dari edukasi konsumen yang kurang dan taraf kesadaran yang rendah terhadap hak-hak dan kewajibannya seringkali pelaksanaan perlindungan konsumen tidak berlangsung sebagaimana seharusnya. Pelaku usaha dapat menjadikan konsumen sebatas objek bisnis dengan melakukan promosi baik langsung maupun menggunakan iklan, cara penjualan atau pemasaran produk, dan menerapkan perjanjian standar yang dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen.³

Bisnis atau usaha yang baik serta adil berdasarkan Al-Qur'an merupakan bisnis yang tidak menzalimi serta tidak pula dizalimi.⁴ Dalam Q.S. al Baqarah/2: 279, Allah SWT berfirman:

فَإِنْ لَّمْ تَفْعَلُوا فَأْذَنُوا بِحَرْبٍ مِّنَ اللَّهِ وَرَسُولِهِ ۗ وَإِنْ تُبْتِغُوا فَلَئِنَّ رُءُوسَ أَمْوَالِكُمْ
لَا تَظْلُمُونَ وَلَا تُظْلَمُونَ

Maka jika kamu tidak mengerjakan (meninggalkan sisa riba), maka ketahuilah, bahwa Allah dan Rasul-Nya akan memerangimu. Dan jika kamu bertaubat (dari pengambilan riba), maka bagimu pokok hartamu; kamu tidak menganiaya dan tidak (pula) dianiaya.⁵

Secara implisit ayat di atas menggambarkan perlindungan konsumen pada bagian akhir ayat. Ayat tersebut merupakan suatu hal yang membuktikan bahwa

³ Zahry Vandawati Chumaida dan Bambang Sugeng Ariadi, *Hak Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Guna Meningkatkan Indeks Kepuasan Konsumen* (Surabaya: Jakad Media Publishing, 2021), hlm. 55.

⁴ Sri Maulida, M. Fahmi al-Amruzi, dan Ahmadi Hasan, "Urgensi Prinsip dalam Pengembangan Hukum di Bidang Mu'amalah, Ekonomi, dan Keuangan Syariah," *Al-Azhar Islamic Law Review* 2, no. 2 (2020): hlm. 84.

⁵ Departemen Agama RI, *Tafsir AL-Qur'an Per Kata* (Jakarta: Media Pustaka, 2009).

dalam hukum Islam, hal-hal mengenai perlindungan atas konsumen memiliki kedudukan yang sangat penting.⁶

Penegakan hukum perlindungan konsumen mencerminkan norma, atau kaidah hukum perlindungan konsumen yang berlaku dilingkup masyarakat untuk dipatuhi. Penggunaan instrumen penegakan hukum dalam perlindungan konsumen yang bisa dilakukan oleh konsumen salah satunya adalah dengan mengajukan gugatan perdata, baik secara individu maupun kelompok melalui pemerintah maupun lembaga swadaya masyarakat. Perlindungan konsumen adalah sesuatu yang sangatlah krusial, karena pada dasarnya setiap orang di muka bumi merupakan konsumen.⁷

Perlindungan konsumen diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Selanjutnya disebut UUPK). Tujuan undang-undang ini yaitu agar menyeimbangkan hak serta kewajiban antara konsumen dan pelaku usaha sehingga dapat memberikan perlindungan yang adil terhadap para pihak yang kepentingannya berbeda. Perbedaan kepentingan ini dapat memicu perselisihan antar konsumen dan pelaku usaha.⁸

Beriringan dengan perkembangan teknologi serta industri permasalahan terkait perlindungan konsumen juga meningkat. Besarnya persentase sengketa

⁶ Sri Wahyuningsih, "Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Hukum Positif (Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen) Dan Hukum Islam," 14 Agustus 2018, hlm. 42, <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/10305>.

⁷ Misnar Syam dkk., "Consumer Protection Enforcement Law Characteristics on Civil Law Aspects in Indonesia," *Linguistics and Culture Review* 5, no. S2 (13 Desember 2021): hlm. 1471, <https://doi.org/10.21744/lingcure.v5nS2.1976>.

⁸ Syam dkk., hlm. 1471.

konsumen menjadi tuntutan adanya sistem dan prosedur penyelesaian sengketa yang efektif dengan kepastian hukum demi tercapainya suatu keadilan. Bertentangan dengan apa yang dikehendaki, berdasarkan survei *World Justice Project Rule of Law Index* yang merupakan penilaian kepatuhan terhadap aturan hukum pada tahun 2021, Indonesia menduduki peringkat ke-68 dari 139 negara dan mendapat perolehan skor 0,52. Indonesia pada peringkat ini mendapat penurunan dibandingkan tahun sebelumnya menduduki peringkat ke-59 dengan perolehan nilai 0,53 pada tahun 2020. Salah satu aspek yang menjadi penilaian adalah keadilan perdata. Indonesia mendapat skor 0,45 dan menempati peringkat ke-105 dalam aspek ini.⁹

Sebagian besar konsumen di Indonesia takut dan enggan untuk pergi ke pengadilan, meskipun mereka telah mendapat kerugian oleh produsen/pelaku usaha. Hal ini memiliki perbedaan yang sangat signifikan ketika dibandingkan dengan konsumen di negara lain yang memahami haknya sebagai konsumen seperti Amerika Serikat, Inggris, dan lain-lain. Negara-negara seperti itu sudah terbiasa mempertanyakan produk yang mereka konsumsi, jika perlu melalui penyelesaian hukum.¹⁰

Dalam upaya penyelenggaraan perlindungan konsumen, UUPK merupakan landasan hukum yang mengatur perlindungan hukum bagi konsumen yaitu rakyat Indonesia. Penyelesaian sengketa konsumen dapat dilaksanakan di

⁹ Ahmad Habib Al Fikry dan Nurul Fibrianti, "Online Alternative Dispute Resolution for Consumer Dispute Settlement in the Digital World," *Indonesian Journal of Law and Policy Studies* 3, no. 1 (21 Juni 2022): hlm. 47, <https://doi.org/10.31000/ijlp.v3i1.6254>.

¹⁰ Widiarty, "The Legal Analysis of Consumer Protection Against The Circulation of Expired Food Products in Indonesia," hlm. 131.

pengadilan dan luar pengadilan. Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dalam Islam termasuk kategori perdamaian yang dikenal dengan istilah *al-shulhu* yang dianjurkan oleh Islam. Menurut Sri Wahyuningsih berdasarkan pernyataan Az. Nasution, “berdasarkan pengalaman yang sudah dilalui menunjukkan bahwa kebanyakan pihak pelaku usaha cenderung memperlihatkan keangkuhannya pada proses penyelesaian sengketa secara damai dan arbitrase”. Hal ini menunjukkan bahwa dalam penyelesaian sengketa secara non litigasi, sering kali konsumen menempati posisi yang kurang kuat, sehingga tidak memberikan banyak keuntungan terhadap konsumen.¹¹

Terkait penyelesaian sengketa konsumen yang berlangsung di luar pengadilan, Pasal 49 Ayat (1) UUPK mengamanatkan dibentuknya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) untuk melangsungkan penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan.¹² Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 674 Tahun 2018 tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Kota Banjarmasin Provinsi Kalimantan Selatan. Kemudian Pemerintah Provinsi melalui Dinas Perdagangan menempatkan perhatian mengenai urgensi Perlindungan Konsumen dengan dibentuknya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin, yaitu sebuah lembaga non struktural dengan kewenangan

¹¹ Wahyuningsih, “Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Hukum Positif (Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen) Dan Hukum Islam,” hlm. 53.

¹² “UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen,” diakses 13 Agustus 2022, <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/45288/uu-no-8-tahun-1999>.

utama membantu menyelesaikan sengketa konsumen yang wilayah kedudukannya di kota Banjarmasin.¹³

Menurut Rizqi Zulmirza, S.H. yang merupakan anggota sekretariat BPSK Kota Banjarmasin mengatakan bahwa, ada beberapa wewenang dari BPSK Kota Banjarmasin yang telah dijalankan secara konsisten oleh BPSK Kota Banjarmasin, yang pertama adalah memberikan bantuan konsultasi kepada masyarakat terkait sengketa konsumen, biasanya konsumen datang ke BPSK kemudian menyampaikan keluhannya, jika benar ada sengketa di sana maka tahap selanjutnya diarahkan untuk mengajukan pengajuan penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Kota Banjarmasin.¹⁴

Kedua, BPSK Kota Banjarmasin membantu menyelesaikan sengketa konsumen dengan 3 alternatif yang dapat ditempuh dalam penyelesaian sengketa konsumen yaitu mediasi, konsiliasi dan arbitrase, diawali dengan konsumen yang datang ke BPSK mengajukan pengajuan, selanjutnya pihak konsumen dan pelaku usaha akan dipanggil serta dipertemukan di BPSK, jika para pihak sepakat untuk melangsungkan penyelesaian sengketa di BPSK, semua pihak diberikan kebebasan memilih salah satu dari 3 alternatif penyelesaian yang ada untuk menyelesaikan sengketa antara mereka. Penyelesaian secara mediasi dilakukan di BPSK dengan dibantu majelis BPSK sebagai mediator, hasil dari mediasi akan dibuatkan penetapan oleh BPSK. Konsiliasi sama seperti mediasi, yang

¹³ “BPSK Kota Banjarmasin | Dinas Perdagangan Provinsi Kalimantan Selatan,” diakses 2 Agustus 2022, <http://disdag.kalselprov.go.id/bpsk-kota-banjarmasin>.

¹⁴ Rizqi Zulmirza, Wawancara Pribadi, Anggota Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin, 30 Januari 2023.

membedakannya proses negosiasi para pihak dilakukan secara mandiri di luar BPSK, kemudian hasilnya akan dibuatkan penetapan oleh BPSK. Sedangkan arbitrase merupakan bentuk penyelesaian yang persidangnya dilakukan di BPSK, yang mana hasilnya merupakan keputusan dari majelis yang akan dituangkan dalam Putusan BPSK.¹⁵

Penyelesaian sengketa yang menempuh cara mediasi dan konsiliasi bisa selesai dengan 1-4 kali sidang, sedang penyelesaian sengketa yang menempuh cara arbitrase selesai dengan rentang waktu yang lebih lama yaitu dalam 3-4 kali sidang. Beliau juga menyampaikan bahwa mediasi merupakan alternatif penyelesaian yang paling banyak ditempuh oleh para pihak yang menyelesaikan sengketa di BPSK Kota Banjarmasin¹⁶

Dari beragam sengketa yang diselesaikan dengan cara mediasi di BPSK Kota Banjarmasin salah satunya adalah sengketa Nomor 15/PN-BPSK.BJM/IX/2020 yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha jasa asuransi pada September tahun 2020. Dalam prosesnya, penyelesaian sengketa dilaksanakan oleh para pihak yang berselisih di BPSK Kota Banjarmasin dengan didampingi oleh majelis BPSK yang telah dibentuk dari anggota BPSK yang mendampingi dari 3 unsur yaitu unsur pemerintah, konsumen serta pelaku usaha yang bertindak sebagai mediator. Majelis BPSK berperan menyampaikan nasehat-nasehat, masukan, rekomendasi, petunjuk, dan upaya lain untuk menyelesaikan sengketa. Namun kembali lagi segala keputusan penyelesaian sengketa tetap diserahkan

¹⁵ Rizqi Zulmirza.

¹⁶ Rizqi Zulmirza.

kepada pihak yang bersengketa terkait bentuk, jumlah ganti rugi dan hal-hal lainnya.

Dalam perkara sengketa asuransi tersebut para pihak melaksanakan 2 kali persidangan, kemudian pada persidangan para pihak berhasil mencapai kesepakatan yaitu sepakat berdamai dengan isi kesepakatan sebagai berikut:

1. Pelaku usaha mengupayakan klaim urgent untuk 2 polis asuransi milik konsumen ke kantor pusat agar segera dicairkan klaim asuransinya.
2. Pembayaran klaim asuransi untuk 2 polis tersebut dibayarkan secepatnya kepada konsumen melalui transfer bank ke rekening konsumen.

Pada berita acara persidangan sengketa tersebut tertuang bahwa pelaku usaha dijadwalkan untuk melaksanakan pembayaran 2 polis asuransi kepada konsumen pada bulan Oktober 2020 yaitu dalam rentang waktu satu bulan setelah kesepakatan dibuat. Hasil dari mediasi ini tidak dibuatkan penetapan dikarenakan pelaku usaha tidak dapat memastikan estimasi waktu klaim asuransi konsumen dicairkan, sehingga hanya dibuatkan Kesepakatan Damai.

Menurut ketentuan yang berlaku pada dasarnya capaian yang dihendaki dari dilaksanakannya mediasi fokus utamanya adalah untuk menyelesaikan suatu sengketa dengan tidak diputus melalui proses di pengadilan. Kesadaran akan itikad baik oleh para pihak agar secara bersama menyelesaikan beda pendapat atau sengketa di antara mereka merupakan syarat pokok yang menentukan keberhasilan suatu mediasi, yang hasilnya dituangkan secara tertulis dalam bentuk Kesepakatan Damai. Namun, faktanya dalam proses perdamaian tersebut masih memiliki kemungkinan untuk munculnya selisih pendapat atau menimbulkan

sengketa lain. Kesepakatan Damai tersebut juga memiliki peluang tidak dilaksanakan karena tidak memiliki kekuatan yang cukup kuat sebagaimana putusan pengadilan.¹⁷

Dalam kasus sengketa asuransi tersebut, setelah dilakukan penyelesaian sengketa dengan proses mediasi dan para pihak sudah mencapai kesepakatan untuk berdamai yang dimasukkan ke dalam sebuah Kesepakatan Damai yang kemudian ditandatangani para pihak. Menurut keterangan Bapak Syahrani konsumen mengeluhkan ke BPSK Kota Banjarmasin bahwa pelaku usaha tidak menjalankan apa yang menjadi kewajibannya sebagaimana yang telah diterima dan diperjanjikan oleh para pihak di depan Majelis BPSK.¹⁸ Kemudian berdasarkan keterangan Bapak Rizqi Zulmirza setelah konsumen datang ke BPSK mengadukan hal tersebut, pelaku usaha kemudian menjanjikan lagi akan melakukan pencairan pada bulan November 2020 akan tetapi tetap saja pelaku usaha tidak membayarkan klaim asuransi tersebut hingga saat ini (Januari 2023).¹⁹

Berdasarkan hal tersebut ditemukan fakta bahwa meskipun para pihak sudah mencapai Kesepakatan Damai tidak menutup kemungkinan bahwasanya salah satu pihak lalai dengan tidak melaksanakan kewajibannya sesuai dengan kesepakatan yang sudah mereka buat. Dalam hal ini perlu diteliti bagaimana

¹⁷ Dedy Mulyana, "Peningkatan Status Hukum Kesepakatan Perdamaian Oleh Mediator di Luar Pengadilan Menjadi Akta Perdamaian," *ADHAPER: Jurnal Hukum Acara Perdata* 8, no. 1 (19 Februari 2022): hlm. 22, <https://doi.org/10.36913/jhaper.v8i1.168>.

¹⁸ Syahrani, Wawancara Pribadi, Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin, 19 Desember 2022.

¹⁹ Rizqi Zulmirza, Wawancara Pribadi.

tindakan yang diambil oleh konsumen mengenai hal tersebut, serta apa saja faktor penyebab tindakan konsumen atas tindakan yang dilakukannya.

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan tersebut penulis tertarik mengangkat penelitian dengan judul **“Tindakan Konsumen Terhadap Kesepakatan Damai yang Tidak Dilaksanakan oleh Pelaku Usaha (Studi Kasus Sengketa Asuransi di BPSK Kota Banjarmasin).”**

B. Rumusan Masalah

Dalam penelitian kali ini peneliti merumuskan 2 rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tindakan konsumen terhadap Kesepakatan Damai yang tidak dilaksanakan oleh pelaku usaha dalam sengketa asuransi di BPSK Kota Banjarmasin?
2. Apa faktor penyebab tindakan konsumen terhadap Kesepakatan Damai yang tidak dilaksanakan oleh pelaku usaha dalam sengketa asuransi di BPSK Kota Banjarmasin?

C. Tujuan Penelitian

Selaras dengan rumusan masalah, penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

1. Mengetahui tindakan konsumen terhadap Kesepakatan Damai yang tidak dilaksanakan oleh pelaku usaha dalam sengketa asuransi di BPSK Kota Banjarmasin.

2. Mengetahui faktor penyebab tindakan konsumen terhadap Kesepakatan Damai yang tidak dilaksanakan oleh pelaku usaha dalam sengketa asuransi di BPSK Kota Banjarmasin.

D. Signifikansi Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian terkait tindakan konsumen terhadap Kesepakatan Damai yang tidak dilaksanakan oleh pihak pelaku usaha ini, diharapkan agar hasilnya dapat berguna lebih khusus untuk menunjang pengembangan serta meningkatkan kemajuan ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen, bagi para pembaca khususnya pada bidang Hukum Ekonomi Syariah. Serta menambah persepsi penyusunan konsep atau teori yang baru terkait judul yang diangkat tentang Tindakan Konsumen Terhadap Kesepakatan Damai Yang Tidak Dilaksanakan Oleh Pelaku Usaha (Studi Kasus Sengketa Asuransi di BPSK Kota Banjarmasin).

2. Kegunaan Praktis

Dalam kepentingan praktik penelitian ini diharapkan bermanfaat dan bertujuan untuk pihak-pihak yaitu yang berkedudukan sebagai konsumen dan pelaku usaha adalah untuk menambah wawasan, pengetahuan dan pemahaman konsumen mengenai tindakan konsumen terhadap Kesepakatan Damai yang tidak dilaksanakan oleh pelaku usaha. Kemudian bagi para pelaku usaha adalah agar melaksanakan kewajiban yang harus dilaksanakannya untuk memenuhi hak

konsumen. Sehingga penegakkan hukum bagi konsumen dan pelaku usaha dapat tercapai.

E. Definisi Operasional

Agar penelitian lebih terfokus terhadap maksud serta tujuan penelitian, maka peneliti menetapkan definisi operasional sebagai berikut:

1. Tindakan Konsumen

Tindakan adalah suatu perbuatan, perilaku, atau aksi. Konsumen merupakan 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, dalam upaya mendapatkan haknya sebagai konsumen.²⁰ Tindakan konsumen yang dimaksud pada penelitian ini adalah tindakan konsumen jasa asuransi.

2. Kesepakatan Damai

Kesepakatan Damai dalam penelitian ini adalah perjanjian perdamaian yang merupakan kesepakatan konsumen dan pelaku usaha selaku para pihak dalam penyelesaian sengketa konsumen yang menempuh proses mediasi di BPSK Kota Banjarmasin pada perkara sengketa konsumen Nomor 15/PN-BPSK.BJM/IX/2020.

3. Pelaku Usaha

Pelaku usaha berdasarkan UUPK adalah setiap orang baik perseorangan maupun badan usaha berbadan hukum maupun tidak, didirikan dan berkedudukan

²⁰ “UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.”

atau beroperasi dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian usaha dalam berbagai bidang ekonomi.²¹ Pelaku usaha dalam penelitian ini adalah penyedia jasa asuransi.

4. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

BPSK merupakan lembaga yang memiliki wewenang menyelesaikan sengketa konsumen yang menempuh cara non litigasi, yang pada penelitian kali ini adalah BPSK yang berkedudukan di Kota Banjarmasin.

F. Penelitian Terdahulu

Untuk membantu peneliti menemukan inspirasi dan sebagai bahan acuan, maka berikut beberapa penelitian terdahulu berkaitan dengan penelitian ini:

1. Skripsi Sarjana Hukum Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta yang disusun oleh Ahmad Syahrul Zulkifli tahun 2021 dengan judul “Kekuatan Hukum Hasil Mediasi oleh Mediator Non Hakim di Luar Pengadilan Menurut Hukum Perdata di Indonesia”.²² Penelitian ini mendapatkan hasil bahwa kesepakatan para pihak yang dibuat Akta Perdamaian akan berkekuatan hukum tetap juga mengikat para pihak ketika Akta Perdamaian itu diajukan ke pengadilan, apabila ada pihak yang melanggar, maka hakim mengutus juru sita untuk melakukan eksekusi kepada pihak yang melanggar Akta Perdamaian tersebut.

²¹ “UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.”

²² Manggala Syaputra Indra Mahardika, “Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen di Luar Pengadilan (Studi Pada BPSK Kota Mataram)” (undergraduate, Universitas Muhammadiyah Mataram, 2020), <https://repository.ummat.ac.id/1444/>.

Perbedaan penelitian saudara Ahmad Syahrul Zulkifli dengan penelitian yang penulis teliti terdapat pada jenis penelitian, dimana jenis penelitian dari saudara Ahmad Syahrul Zulkifli jenis penelitian hukum normatif yang meneliti kekuatan hukum hasil mediasi oleh mediator non hakim di luar pengadilan menurut hukum perdata di Indonesia. Sedangkan penulis menggunakan jenis penelitian hukum empiris yang objek penelitiannya adalah tindakan konsumen terhadap Kesepakatan Damai yang tidak dilaksanakan oleh pelaku usaha (studi kasus sengketa asuransi di BPSK Kota Banjarmasin). Adapun yang menjadi persamaan adalah sama-sama membahas mengenai Kesepakatan Damai hasil mediasi di luar Pengadilan.

2. Skripsi Sarjana Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang disusun oleh Ina Waroh tahun 2013 dengan judul “Realisasi Putusan Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pekanbaru No. 6/PTS/BPSK/I/2011 Tentang Gugatan Sengketa Konsumen Warga Dwi Tunggal Arifin Dengan PT. Dwita Sukses Makmur.” Hasil penelitian ini adalah ditemukan putusan majelis BPSK tidak dilaksanakan oleh Pelaku Usaha. Usaha yang dapat dilakukan konsumen jika mendapati kerugian adalah penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan sebagaimana ketentuan-ketentuan hukum yang berlaku dan pilihan kedua adalah penyelesaian sengketa di luar

pengadilan.²³ Persamaan antara penelitian Ina Waroh dengan penelitian ini terdapat pada jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian empiris. Adapun perbedaan terdapat pada objek penelitian yang terfokus pada bagaimana realisasi putusan Majelis BPSK, sedangkan penelitian ini objeknya adalah tindakan konsumen terhadap Kesepakatan Damai yang tidak dijalankan pelaku usaha.

3. Jurnal yang disusun oleh Dedy Mulyana tahun 2022 dengan judul “Peningkatan Status Hukum Kesepakatan Perdamaian Oleh Mediator di Luar Pengadilan Menjadi Akta Perdamaian.” Dari penelitian tersebut didapat hasil penelitian yang menunjukkan bahwa Kesepakatan Perdamaian menempati kedudukan status hukum yang serupa dengan perjanjian perdamaian biasa. Bilamana ada pihak melanggar kesepakatan yang telah dicapai, akibat dari hal tersebut maka pihak yang lainnya bisa mengajukan gugatan ke pengadilan sebagai upaya hukum. Sementara itu, Akta Perdamaian mempunyai status hukum yang berkekuatan hukum sempurna, maksudnya jika didapati ada pihak yang melanggar maka pihak yang mendapat kerugian hanya perlu mengajukan permohonan eksekusi ke pengadilan. Adapun upaya hukum yang dapat ditempuh dalam upaya meningkatkan status kesepakatan perdamaian menjadi Akta Perdamaian adalah melalui gugatan. Persamaan dengan penelitian penulis yakni membahas Kesepakatan Damai hasil mediasi. Perbedaan

²³ Ina Waroh, “Realisasi Putusan Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pekanbaru No. 6/PTS/BPSK/I/2011 Tentang Gugatan Sengketa Konsumen Warga Dwi Tunggal Arifin Dengan PT. Dwita Sukses Makmur” (skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2013), <http://repository.uin-suska.ac.id/2975/>.

penelitian Dedy Mulyana dengan penelitian peneliti terdapat pada fokus penelitian, penelitian oleh Dedy Mulyana berfokus pada bagaimana peningkatan status hukum kesepakatan perdamaian oleh mediator yang ditempuh di luar pengadilan agar statusnya meningkat menjadi Akta Perdamaian yang memiliki kekuatan hukum tetap.²⁴

4. Jurnal yang disusun oleh Gunawan tahun 2022 dengan judul “Problematik Penyelesaian Sengketa Perdata di Luar Pengadilan Secara Damai dan Solusinya”.²⁵ Hasil penelitian tersebut menunjukkan problematika yang terdapat pada penyelesaian sengketa perdata di luar pengadilan secara damai adalah belum terjaminnya suatu kepastian hukum, keadilan serta kemanfaatan secara penuh. Solusi atas problematika tersebut menurut analisis peneliti yaitu keharusan penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang sifatnya wajib, mengikat, tuntas, final, mempunyai kekuatan eksekutor *beslag*, berasas *ne bis in idem* dan diberi dasar hukum yang absolut dan menyeluruh dalam undang-undang yang khusus. Persamaan penelitian oleh Gunawan dengan penelitian penulis adalah membahas problematika penyelesaian sengketa secara damai di luar pengadilan. Perbedaannya adalah penulis memfokuskan penelitian pada problem jika salah satu pihak tidak

²⁴ Mulyana, “Peningkatan Status Hukum Kesepakatan Perdamaian Oleh Mediator di Luar Pengadilan Menjadi Akta Perdamaian.”

²⁵ Gunawan, “Problematik Penyelesaian Sengketa Perdata di Luar Pengadilan Secara Damai dan Solusinya,” *Jurnal Pemuliaan Hukum* 5, no. 1 (2022): 19–38, <https://doi.org/10.30999/jph.v5i1.2007>.

melaksanakan Kesepakatan Damai tersebut, sedangkan Gunawan fokus terhadap problematika yang ada dan solusinya.

5. Skripsi Sarjana Hukum Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin yang disusun oleh Ahmadin Nur Try Rif'ah tahun 2022 dengan judul "Perlindungan Hukum Terhadap Pembeli dalam Perjanjian Jual Beli Rumah di Bawah Tangan (Studi Kasus Komplek Asabri Damai Indah Martapura)" Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perjanjian jual beli rumah dilakukan secara tidak resmi atau di bawah tangan sehingga tidak mempunyai kekuatan hukum dan ditemukan fakta bahwa pelaku usaha wanprestasi. Selanjutnya langkah-langkah yang dapat konsumen lakukan untuk menyelesaikan permasalahannya adalah dengan mendaftarkan ke notaris/PPAT perjanjian jual belinya, konsumen juga dapat mempertimbangkan untuk menempuh jalur hukum baik melalui proses persidangan (litigasi) maupun di luar pengadilan (non-litigasi).²⁶ Perbedaan dengan penelitian Ahmadin dengan penelitian yang penulis teliti adalah penelitian oleh Ahmadin membahas perlindungan hukum untuk pembeli karena wanprestasi penjual, sedangkan penulis meneliti tindakan konsumen terhadap kesepakatan yang diingari pelaku usaha. Persamaan dengan penelitian oleh penulis adalah keduanya membahas tinda/upaya apa saja dapat diambil konsumen jika pihak pelaku usaha ingkar.

²⁶ Ahmadin Nur Try Rif'ah, "Perlindungan Hukum Terhadap Pembeli dalam Perjanjian Jual Beli Rumah di Bawah Tangan (Studi Kasus Komplek Asabri Damai Indah Martapura) - IDR UIN Antasari Banjarmasin," diakses 10 Mei 2023, <https://idr.uin-antasari.ac.id/20874/>.

6. Skripsi Sarjana Hukum Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin yang disusun oleh Fitriah tahun 2021 dengan judul “Pengawasan Klausula Eksonerasi Pada Karcis Parkir di Kota Banjarmasin Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Banjarmasin.” Penelitian ini mendapatkan hasil bahwa pelaksanaan pengawasan atas peredaran klausula eksonerasi yang terdapat pada karcis parkir di Kota Banjarmasin belum terlaksana oleh BPSK Kota Banjarmasin. Faktor penghambatnya adalah karena terdapat aduan mengenai hal tersebut oleh konsumen. hal tersebut dikarenakan terbatasnya informasi mengenai keberadaan BPSK beserta wewenangnya.²⁷ Perbedaan penelitian oleh Fitriah dengan penelitian penulis adalah penelitian Fitriah berfokus pada peran BPSK dalam hal pengawasan klausula baku, adapun penelitian penulis fokusnya terhadap bagaimana tindakan dan faktor penyebab tindakan konsumen terhadap Kesepakatan Damai yang tidak dilaksanakan oleh pelaku usaha. Adapun yang menjadi persamaan adalah pada keduanya terdapat pembahasan terkait kenapa konsumen tidak melakukan pengaduan.

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan skripsi ini adalah:

Bab I Pendahuluan. Dalam bab ini diuraikan mengenai gambaran umum persoalan yang peneliti kaji, yang terdiri dari latar belakang masalah yang

²⁷ Fitriah, “Pengawasan Klausula Eksonerasi Pada Karcis Parkir di Kota Banjarmasin Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Banjarmasin” (Syariah, 20 April 2021), <https://idr.uin-antasari.ac.id/16233/>.

menguraikan terkait atas dasar alasan apa saja peneliti melakukan penelitian. Berlandaskan latar belakang masalah tadi, lalu peneliti merumuskan rumusan masalah yang memuat pertanyaan-pertanyaan terkait permasalahan yang akan dipecahkan pada akhir penelitian. Selanjutnya tujuan penelitian yang berisi maksud atau tujuan peneliti melaksanakan penelitian. Dilanjutkan dengan signifikansi penelitian yang berisi manfaat dilakukannya penelitian. Kemudian definisi operasional yaitu memuat tentang batasan istilah yang termuat dalam judul penelitian agar tidak terdapat kesalahpahaman dalam menginterpretasikan judul, agar lebih fokus pada permasalahan yang akan diteliti. Dilanjutkan lagi dengan penelitian terdahulu yang menjelaskan mengenai kajian kepustakaan dari penelitian yang ada lebih dulu yang menerangkan penjelasan persamaan serta perbedaan terhadap penelitian yang sudah ada sebelumnya. Kemudian pada bagian akhir adalah sistematika penulisan yang memuat aturan penulisan dalam penelitian agar penyusunan penulisan penelitian lebih terarah.

Bab II Kajian Teori. Pada bab ini berisi teori tentang penyelesaian sengketa yang berfungsi sebagai landasan analisis data tentang “Tindakan Konsumen Terhadap Kesepakatan Damai yang Tidak Dilaksanakan oleh Pelaku Usaha (Studi Kasus Sengketa Asuransi di BPSK Kota Banjarmasin).”

Bab III Metode Penelitian. Berisi mengenai metode penelitian dimana fungsinya adalah untuk memudahkan menggali data selama penelitian berlangsung yang memuat jenis dan pendekatan penelitian, kasus penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan dan analisis data

Bab IV Laporan Penelitian. Bab ini berisi penyajian data dan analisis data mengenai “Tindakan Konsumen Terhadap Kesepakatan Damai yang Tidak Dilaksanakan oleh Pelaku Usaha (Studi Kasus Sengketa Asuransi di BPSK Kota Banjarmasin).”

Bab V Penutup. Bab ini merupakan bagian akhir dari penelitian, yang di dalamnya memuat simpulan dan saran.