

BAB IV

LAPORAN PENELITIAN

A. BPSK Kota Banjarmasin

1. Profil BPSK Kota Banjarmasin

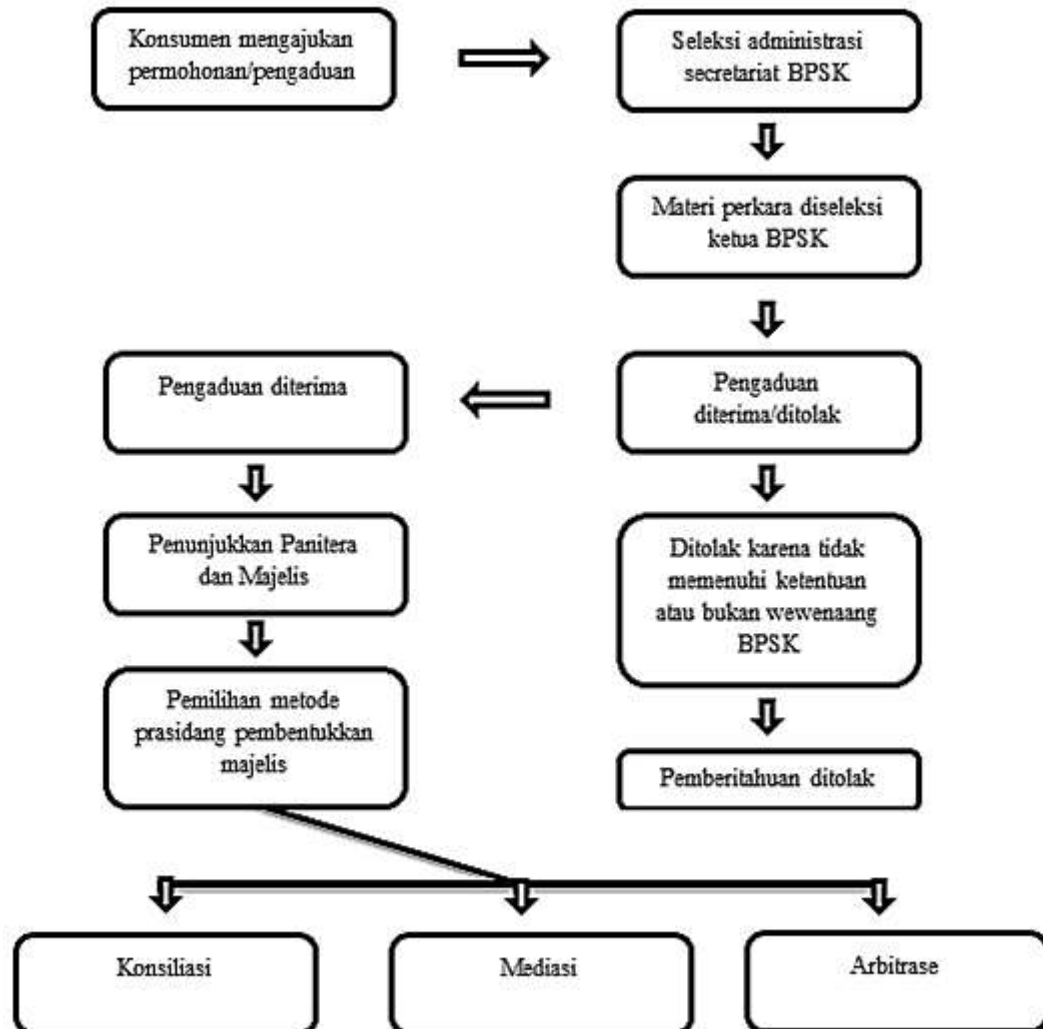
BPSK Kota Banjarmasin dibentuk berdasarkan Surat Keputusan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 674 Tahun 2018 tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Kota Banjarmasin Provinsi Kalimantan Selatan. Anggota BPSK Kota Banjarmasin jumlahnya terdiri 9 orang dan terbagi dalam tiga unsur yaitu unsur pemerintah, konsumen, dan pelaku usaha

Tabel 4.1 Anggota BPSK Kota Banjarmasin

No.	Unsur Pemerintah	Unsur Konsumen	Unsur Pelaku Usaha
1.	H. Siswansyah, SH., MH.	Dr. H Fauzan Ramon, SH., MH.	Nawang Wijayati, SH.
2.	Mujiburrahman, SH.	Hj. Mursidah, S.Pd., SH., MH.	Syahrani, SH., MH
3.	Zakiyah, SH., MH.	Anshari Yannoer, SHI.	M Syaukani ST., M.Kom., MCs.

Prosedur penyelesaian sengketa di BPSK Kota Banjarmasin dapat dilaksanakan melalui 3 (tiga) alternatif yakni konsiliasi, mediasi, dan arbitrase. Penentuan terkait metode penyelesaian sengketa yang akan dilaksanakan para pihak adalah berdasarkan kehendak para pihak yang bersengketa. Adapun alur penyelesaian sengketa di BPSK Kota Banjarmasin adalah sebagai berikut:

Gambar 4.1 Alur Penyelesaian Sengketa di BPSK



Konsumen datang ke BPSK Kota Banjarmasin untuk melakukan pengaduan, kemudian pihak sekretariat akan menyeleksi kelengkapan berkas pengaduan. Apabila telah memenuhi seluruh persyaratan, selanjutnya materi perkara yang diajukan akan diperiksa oleh ketua BPSK untuk menentukan perkara tersebut dapat diselesaikan di BPSK atau ditolak. Pengaduan ditolak apabila tidak sesuai dengan ketentuan di BPSK atau dapat pula karena bukan wewenang BPSK.

Apabila pengaduan diterima, maka ketua BPSK akan melakukan penunjukkan panitera dan penunjukkan majelis dan dilanjutkan dengan proses pemanggilan para pihak yakni konsumen dan pelaku usaha yang terkait untuk melangsungkan persidangan. Sebelum dimulainya proses persidangan, para pihak yang bersengketa akan dipersilahkan untuk menentukan pilihan salah satu jalur alternatif penyelesaian sengketa yang ada di BPSK Kota Banjarmasin. Persidangan yang menempuh jalur konsiliasi dan mediasi akan dibuatkan penetapan yang isinya merupakan kesepakatan dari para pihak. Sedangkan jika melalui arbitrase maka akan dibuatkan putusan yang merupakan hasil pertimbangan dari majelis BPSK.

Terdapat 20 komoditas yang dapat diajukan di BPSK Kota Banjarmasin, adapun komoditas-komoditas tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2 Komoditas yang dapat diadukan di BPSK Kota Banjarmasin

No.	Jenis	No.	Jenis	No.	Jenis
1.	Listrik	8.	Obat-obatan	15.	Perumahan
2.	PAM/PDAM	9.	Bahan bakar minyak	16.	Ekspedisi
3.	Transportasi	10.	Otomotif	17.	Telekomunikasi
4.	Elektronik	11.	Wisata	18.	Leasing
5.	Makanan/ minuman	12.	Supermarket	19.	Bank
6.	Parkir	13.	Iklan	20.	Pendidikan
7.	Asuransi	14.	Hotel		

2. Deskripsi Kasus Sengketa Nomor 15/PN-BPSK.BJM/IX/2020

Konsumen mengajukan gugatan terhadap pelaku usaha pada tanggal 1 September 2020 dengan kronologis sengketa konsumen sebagai berikut:

Konsumen merupakan nasabah pemegang 2 polis asuransi dengan kontrak selama 10 tahun dengan pembayaran sebesar Rp.100.000,- (seratus ribu rupiah)

per bulan untuk setiap polis. Masing-masing polis tersebut terdaftar pada tanggal 25 Mei 2009 dan 24 Agustus 2009, yang keduanya berakhir pada tahun 2019. Setelah kontrak polis asuransi berakhir pada tahun 2019, konsumen kemudian mengajukan klaim asuransi pada tanggal 16 September 2019 untuk kedua polis asuransinya secara bersamaan dengan rincian sebagai berikut:

- a. Polis Nomor 209101578818 dengan nominal Rp.13.442.621,-
- b. Polis Nomor 209102779916 dengan nominal Rp.13.236.902,-

Pengajuan klaim asuransi tersebut belum terlaksana hingga tanggal 16 Januari 2020. Karena hal tersebut, konsumen berinisiatif mendatangi kantor asuransi dan menanyakan kelanjutan proses klaim asuransinya. Kemudian konsumen mendapati bahwa status klaim asuransinya telah disetujui pembayarannya oleh Departemen Klaim pada tanggal 25 September 2019. Namun pembayarannya klaim tersebut tetap tidak terealisasi hingga konsumen datang ke BPSK pada tanggal 1 September 2020.

Pengaduan sengketa konsumen ini terdaftar di BPSK dalam register Nomor 15/PN-BPSK.BJM/IX.2020. Setelah BPSK memanggil para pihak untuk melaksanakan persidangan di BPSK, para pihak sepakat untuk menyelesaikan sengketanya di BPSK dengan memilih metode mediasi. Proses persidangan sengketa ini dilaksanakan selama 2 kali pertemuan, yaitu pada tanggal 17 September 2020 dan 22 September 2020. Proses mediasi selesai dengan hasil kesepakatan berdamai antara para pihak yang bersengketa, yang kemudian dituangkan secara tertulis dalam bentuk Kesepakatan Damai oleh BPSK Kota Banjarmasin. Adapun isi dari Kesepakatan Damai tersebut adalah:

- a. Bahwa pelaku usaha mengupayakan untuk mengajukan klaim asuransi urgent untuk 2 polis asuransi milik konsumen ke kantor pusat agar segera dapat dicairkan pembayaran klaim asuransinya.
- b. Bahwa pembayaran klaim asuransi untuk 2 polis tersebut dibayarkan secepatnya kepada konsumen/pemegang polis dengan cara transfer ke rekening konsumen.

Hasil dari mediasi tersebut hanya dibuatkan Kesepakatan Damai oleh pihak BPSK dan tidak dibuat Penetapan dikarenakan pelaku usaha tidak dapat memastikan estimasi waktu klaim asuransi konsumen dicairkan.

B. Data Hasil Wawancara

Data hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Informan pertama

Nama : Tri Murni Chrisdayanti (TMC)
 Tempat/Tanggal Lahir : Banjarmasin, 25 Desember 1972
 Pekerjaan : Mengurus Rumah Tangga
 Alamat : Banjarmasin Tengah
 Umur : 50 Tahun
 Tanggal Wawancara : 14 Maret 2023

TMC merupakan konsumen dari jasa asuransi yang telah mengajukan klaim terhadap 2 polis asuransi miliknya yang mana didapati status klaimnya diterima pada tanggal 25 September 2019 namun tidak direalisasikan pembayarannya. Kemudian konsumen melakukan pengaduan ke BPSK terkait

klaim asuransinya pada September 2020 dan menempuh jalur mediasi yang berakhir dengan hasil sepakat berdamai yang isinya pelaku usaha akan mengupayakan pembayaran klaim asuransi ke rekening konsumen secepatnya. Namun hasilnya nihil hingga sekarang tahun 2023 pelaku usaha tak kunjung melaksanakan kewajibannya.

Adapun dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti, beliau mengungkapkan bahwasanya beliau tidak mengetahui mengenai kesepakatan hasil mediasi dapat didaftarkan ke pengadilan, oleh karena itu informan tidak mengajukan gugatan untuk mendapatkan Akta Perdamaian yang memiliki kekuatan eksekutorial, bahkan beliau juga menyampaikan bahwa pada awalnya beliau tidak mengetahui apa itu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, beliau melakukan pengaduan ke BPSK berdasarkan saran dari salah satu teman beliau yang mengetahui tentang BPSK bahwa di sana dapat melakukan penyelesaian sengketa konsumen tanpa harus pergi ke pengadilan.

Selanjutnya informan memaparkan bahwa beliau tidak pernah mengajukan gugatan ke pengadilan dan tidak berniat untuk mengajukan gugatan terhadap pelaku usaha. Beliau menjelaskan alasan kenapa tidak mengajukan gugatan adalah karena yang pertama pasti urusannya akan rumit, beliau keberatan harus mengeluarkan biaya yang banyak sedangkan tidak ada kepastian apakah gugatannya akan diterima atau ditolak, serta tidak ada kepastian apakah uangnya akan kembali atau hanya akan kehilangan lebih banyak uang. Jadi pasrah saja terhadap keadaan yang menimpanya, beliau beranggapan jika memang rezeki

akan kembali lagi kepadanya. Beliau mengatakan sudah lelah mengadu ternyata tidak ada kepastian.

Adapun terkait arbitrase, beliau menyampaikan bahwa sama sekali tidak mengetahui dan memahami mengenai arbitrase dan keberadaan Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI) sehingga tidak melakukan upaya penyelesaian sengketa melalui arbitrase. Beliau juga memaparkan bahwa beliau disarankan untuk mengajukan lagi, namun beliau merasa sudah cukup sekali, buat apa berkali-kali kalau nanti akhirnya jawabannya juga tetap sama saja tidak bisa memberi kepastian.

Beliau juga memaparkan bahwa setelah menyelesaikan mediasi di BPSK beliau masih berkomunikasi dengan pihak BPSK tentang kelanjutan dari realisasi hasil mediasi yang dilakukannya dengan pelaku usaha. Beliau berkali-kali menghubungi pihak pelaku perihal kapan klaim 2 polis asuransi yang beliau ajukan direalisasikan, namun didapati pelaku usaha tidak dapat memberikan kepastian kapan realisasinya, pelaku usaha hanya menanggapi dengan menyuruh beliau untuk terus bersabar menunggu pencairan klaim asuransinya. Beliau menerangkan bahwa beliau beberapa kali berhubungan dengan pelaku usaha melalui aplikasi WhatsApp menanyakan bagaimana klaim asuransinya kapan dibayarkan, pelaku usaha hanya menyuruh sabar, sabar, dan sabar.

Kemudian beliau mengungkapkan bahwa mendengar ada beberapa nasabah yang klaim asuransinya dicairkan, namun beda cabang dengan asuransi milik informan, setelah itu beliau langsung mengkonfirmasi kepada pelaku usaha terkait klaim miliknya, namun nomor beliau langsung diblokir pelaku usaha,

begitu pula jika beliau menggunakan nomor baru, tetap pelaku usaha langsung memblokir nomornya, bahkan ketika beliau menggunakan nomor WhatsApp milik anaknya untuk mencoba menghubungi pelaku usaha hasilnya juga sama, kembali lagi nomornya diblokir.

Terakhir adalah ketika beliau mendapati pelaku usaha menggunakan akun Telegram, pelaku usaha melakukan hal yang sama ketika beliau mencoba menghubungi untuk meminta pertanggungjawabannya, jelas tidak ada itikad baik sama sekali dari pelaku usaha yang kembali memblokirnya. Permasalahan ini berlangsung hingga saat ini yaitu tahun 2023 tanpa titik terang dari pelaku usaha. Beliau juga menjelaskan sebenarnya anak beliau beberapa kali mengajak beliau untuk mengurus permasalahan tersebut dengan datang langsung ke kantor pelaku usaha, namun beliau sudah lelah dan pasrah menghadapi masalah ini, beliau mengatakan jika memang rezeki beliau maka akan kembali, kalau tidak maka pasrah saja, walaupun tidak rela karena semua itu merupakan hasil dari menyisihkan uang bulanan beliau dan malah berakhir dengan tidak adanya pertanggungjawaban dari pelaku usaha.

Informan menyampaikan bahwa tidak terlalu mengetahui dan tidak terlalu memahami tentang hukum perlindungan konsumen dan hal-hal yang berkaitan dengannya, beliau tidak pernah menemui adanya sosialisasi maupun penyuluhan tentang hukum perlindungan konsumen, informan mengatakan sosialisasi terkait hukum yang pernah beliau ikuti hanya terkait pengajuan tentang KDRT. Beliau hanya mengetahui keberadaan BPSK dari teman semasa beliau SMP kemudian sudah lama tidak berkomunikasi setelah selesai melaksanakan mediasi di BPSK,

beliau merasa bahwa upayanya tidak membuahkan hasil karena hingga sekarang beliau tidak mendapatkan haknya, tidak ada kabar berita dan tidak ada kelanjutannya.

Informan juga mengungkapkan bahwa merasa sedikit kecewa dengan BPSK, karena beliau memiliki harapan besar adanya tindak lanjut dari BPSK atas pihak pelaku usaha yang tidak bertanggungjawab. Beliau mengira karena dirinya telah mengadu ketika tidak ada kepastian dari pelaku usaha maka BPSK akan menindaklanjuti kembali, mempertanyakan hal tersebut kepada pelaku usaha, namun ternyata disampaikan pihak BPSK bahwa tidak bisa, bahwa harus dirinya sendiri yang mendatangi pelaku usaha. Beliau mengatakan buat apa mengadu jika memang tidak ada kejelasan, yang akhirnya terkatung-katung hingga sekarang.

2. Informan Kedua

Nama : Rizqi Zulmirza, SH.
 Tempat/Tanggal Lahir : Banjarmasin, 13 Juli 1990
 Pekerjaan : Anggota Sekretariat BPSK Kota Banjarmasin
 Alamat : Jl. Sutoyo S, No. 233 Banjarmasin
 Umur : 32 Tahun
 Tanggal Wawancara : 30 Januari 2023

Bapak Rizqi Zulmirza Anggota Sekretariat BPSK Kota Banjarmasin. Ketika ditemui oleh peneliti, beliau menyampaikan persidangan antara TMC dan pelaku usaha asuransi dilakukan dengan cara mediasi yang berakhir dengan Kesepakatan Damai. TMC meminta agar pelaku usaha asuransi membayarkan klaim asuransinya pada bulan Oktober 2022, akan tetapi pelaku usaha tidak

menyanggupi hal tersebut, pelaku usaha asuransi tidak dapat memberikan kejelasan dan kepastian kepada konsumen terkait kapan klaim asuransi yang diajukan konsumen akan dibayarkan. Dalam Kesepakatan Damai yang dibuat, pelaku usaha asuransi hanya dinyatakan akan membayarkan klaim asuransinya secepat-cepatnya. Beberapa saat setelah itu konsumen yaitu TMC ada menyampaikan bahwa klaim asuransinya tidak dibayarkan. Kemudian lagi beliau mengatakan bahwa hingga saat ditemui peneliti klaim asuransi milik TMC tak kunjung dibayarkan pelaku usaha asuransi.

3. Informan Ketiga

Nama : Syahrani, SH., MH.
 Tempat/Tanggal Lahir : Banjarmasin, 12 Agustus 1961
 Pekerjaan : Advokat
 Alamat : Jl. Belitung Darat Gg. Simp. Pilot RT 17 RW
 2 No. 10
 Umur : 51 Tahun
 Tanggal Wawancara : 7 Februari 2023

Bapak Syahrani merupakan bagian dari anggota BPSK dari unsur pelaku usaha di BPSK Kota Banjarmasin. Beliau menyampaikan bahwa setelah proses persidangan antara konsumen yaitu TMC dan pelaku usaha asuransi selesai di BPSK. Konsumen (TMC) menyampaikan keluhannya kepada BPSK bahwa pelaku usaha tidak memenuhi apa yang telah disepakati. Menurut bapak Syahrani, Kesepakatan Damai hanya berlaku sebagaimana perjanjian biasa, BPSK tidak berwenang untuk memaksa pelaku usaha merealisasikan kesepakatan yang telah

disetujui para pihak, hal tersebut dikarenakan kewenangan BPSK hanya sebatas membantu menyelesaikan sengketa mereka hingga tercapai kesepakatan. Beliau menyampaikan bahwa dalam penyelesaian melalui mediasi, tidak ada aturan yang lebih khusus, berbeda dengan penyelesaian melalui arbitrase. Lebih lanjut beliau juga menyampaikan bahwa konsumen (TMC) dapat melakukan upaya hukum arbitrase atau mengajukan gugatan ke pengadilan karena pelaku usaha tidak melaksanakan kewajibannya.

C. Analisis Data

1. Tindakan Konsumen Terhadap Kesepakatan Damai yang Tidak Dilaksanakan oleh Pelaku Usaha

Konsumen merupakan pemakai barang atau jasa yang apabila konsumen sudah menjalankan kewajibannya maka berhak untuk mendapatkan haknya, informan dalam hal ini sebagai konsumen jasa asuransi sudah memenuhi kewajibannya akan tetapi tidak memperoleh apa yang sepatutnya menjadi haknya karena ulah dari tidak adanya itikad baik untuk menjalankan kewajibannya oleh pelaku usaha.

Berdasarkan penjelasan pada bab II, terdapat 4 (empat) tindakan yang dapat dilakukan konsumen terhadap Kesepakatan Damai yang tidak dijalankan pelaku usaha yaitu mendaftarkan Kesepakatan Damai hasil mediasi dengan mengajukan gugatan ke pengadilan untuk menjadi Akta Perdamaian, mengajukan gugatan wanprestasi ke pengadilan atas Kesepakatan Damai hasil mediasi para pihak yang tidak dijalankan pelaku usaha, menyelesaikan sengketa dengan cara

arbitrase melalui BANI/BASYARNAS, melakukan negosiasi secara kekeluargaan kepada pelaku usaha.

Dari data hasil wawancara yang dilaksanakan peneliti terhadap konsumen ditemukan fakta tindakan yang diambil oleh konsumen adalah melakukan negosiasi secara kekeluargaan kepada pelaku usaha. Konsumen telah mencoba berkomunikasi dengan pelaku usaha melalui media WhatsApp dan Telegram, kemudian berakhir dengan diblokirnya nomor milik konsumen dan anaknya. Akan tetapi konsumen belum pernah mendatangi pelaku usaha secara langsung untuk menanyakan bagaimana kelanjutan dari klaim asuransi yang sudah diajukannya sejak lama. Akhirnya hanya memilih diam, pasrah dan menerima keadaan yang ditimpanya tersebut.

Tindakan konsumen tersebut telah sesuai dengan hukum perlindungan konsumen, dimana negosiasi merupakan salah satu upaya yang bisa ditempuh dalam rangka penyelesaian sengketa dengan cara non litigasi.¹ Adapun syarat utama dari penyelesaian melalui negosiasi adalah adanya asas itikad baik dari para pihak. Pelaku usaha dalam hal ini tidak memiliki itikad baik terhadap konsumen, sehingga usaha konsumen tidak berhasil. Pelaku usaha tidak melaksanakan kewajibannya sebagaimana yang termuat dalam Pasal 7 UUPK yaitu beritikad baik dan memberikan ganti rugi/atau kompensasi jika konsumen mendapat kerugian.² Asas itikad baik sangat berpengaruh terhadap proses penyelesaian sengketa yang dihadapi para pihak. Jika tidak ada itikad baik dari salah satu atau

¹ Suadi, *Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa Dalam Perkara Sengketa Ekonomi Syariah*, hlm. 17.

² “UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.”

kedua pihak maka proses penyelesaian sengketa jadi terhambat. Negosiasi harus dilangsungkan dengan komunikasi dua arah, jika tidak hal tersebut mengakibatkan tidak tercapainya suatu kesepakatan, sehingga tidak dapat dituangkan secara tertulis dan tidak ada kesepakatan yang mengikat para pihak. Karena hal tersebut asas kontraktual, asas mengikat, asas kebebasan berkontrak tidak terlaksana pula. Adapun untuk asas kerahasiaan sudah terlaksana karena proses negosiasi hanya dilakukan oleh konsumen dan pelaku usaha saja.

Sementara itu untuk penyelesaian sengketa secara mediasi di BPSK yang sebelumnya telah menghasilkan Kesepakatan Damai dilaksanakan di BPSK dengan memenuhi asas yang berlaku dalam APS secara umum, yaitu asas itikad baik karena konsumen dan pelaku usaha telah bersedia hadir dan menyelesaikan sengketa di BPSK hingga menghasilkan Kesepakatan Damai, akan tetapi pelaku usaha tidak memiliki itikad baik untuk melaksanakan kewajibannya.

Selanjutnya asas kontraktual, asas kebebasan berkontrak dan asas kerahasiaan sudah diterapkan dibuktikan dengan adanya Kesepakatan Damai yang merupakan hasil dari perundingan yang disepakati konsumen dan pelaku usaha dimana prosesnya dilaksanakan secara tertutup di BPSK Kota Banjarmasin. Adapun mengenai asas mengikat, kekuatan hukum Kesepakatan Damai di BPSK sudah memiliki kekuatan hukum mengikat, akan tetapi tidak memiliki kekuatan eksekutorial.³ Karena hal itu kekuatan hukumnya masih lemah sehingga memungkinkan terjadinya tidak dipenuhinya hak konsumen oleh pelaku usaha seperti kasus asuransi antara konsumen (TMC) dengan pelaku usaha asuransi.

³ Mulyana, "Peningkatan Status Hukum Kesepakatan Perdamaian Oleh Mediator di Luar Pengadilan Menjadi Akta Perdamaian," hlm. 30.

Konsumen hanya melakukan satu tindakan padahal ada 3 (tiga) tindakan lain yang seharusnya dapat dilakukan konsumen yaitu:

- a. Konsumen tidak mendaftarkan Kesepakatan Damai hasil mediasi dengan mengajukan gugatan ke pengadilan untuk menjadi Akta Perdamaian.

Konsumen (TMC) tidak mengetahui bahwa Kesepakatan Damai dapat didaftarkan ke pengadilan untuk mendapatkan Akta Perdamaian dan tidak memahami bagaimana prosedur pengajuannya, sehingga beliau tidak mendaftarkan Kesepakatan Damai hasil mediasi di BPSK antara konsumen yaitu TMC dan pelaku usaha asuransi ke pengadilan yang mengakibatkan Kesepakatan Damai tersebut tidak berubah statusnya menjadi Akta Perdamaian memiliki kekuatan eksekutorial.

Konsumen seharusnya mendaftarkannya karena seluruh jenis kesepakatan perdamaian statusnya dapat diupayakan agar menjadi Akta Perdamaian.⁴ Hal tersebut diatur pada Pasal 36 Ayat (1) Perma Mediasi yang menyebutkan bahwa pendaftaran Kesepakatan Damai hasil dari mediasi dapat dilakukan dengan cara mendaftarkan gugatan ke pengadilan yang berwenang terhadap pihak lawan yang terdapat dalam perjanjian mediasi.⁵ Pendaftaran tersebut harus dilakukan selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari setelah Kesepakatan Damai tersebut dituangkan secara tertulis dan dilakukan penandatanganan oleh semua pihak yang

⁴ Mulyana, hlm. 30.

⁵ Winarta, *Hukum Penyelesaian Sengketa Arbitrase Nasional Indonesia dan Internasional*, hlm. 18.

terlibat.⁶ Namun konsumen tidak mengambil tindakan tersebut karena tidak mengetahuinya, hal tersebut menyebabkan Kesepakatan Damai yang dibuat tidak bisa dilakukan eksekusi secara paksa meskipun pelaku usaha ingkar.

- b. Konsumen tidak menyelesaikan sengketa dengan cara arbitrase melalui BANI/ BASYARNAS.

Selain mengupayakan penyelesaian sengketa melalui pengadilan, ada alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan yaitu arbitrase yang bisa ditempuh oleh konsumen. Berdasarkan data yang ditemukan peneliti, konsumen tidak melakukan upaya ini, adapun sebabnya tidak jauh beda dari tindakan pada poin a dan poin b yaitu karena konsumen belum pernah mendengar sama sekali tentang upaya hukum ini sehingga tidak mengetahui bahwa beliau dapat menempuh upaya hukum ini untuk mendapatkan kembali haknya. Penyelesaian dengan cara arbitrase sendiri padahal sangat dianjurkan dalam Islam, firman Allah dalam Q.S. Al-Hujurat/49: 9, sebagai berikut:

وَأِنْ طَائِفَتَانِ مِنَ الْمُؤْمِنِينَ اقْتَتَلُوا فَأَصْلَحُوا بَيْنَهُمَا ^ط فَإِنْ بَغَتْ إِحْدَاهُمَا عَلَى الْأُخْرَىٰ فَقَاتِلُوا الَّتِي تَبْغِي حَتَّىٰ تَفِيَّءَ إِلَىٰ أَمْرِ اللَّهِ ^ع فَإِنْ فَأْتَتْ فَأَصْلَحُوا بَيْنَهُمَا بِالْعَدْلِ وَأَقْسِطُوا ^ط إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُقْسِطِينَ ﴿٩﴾

Intisari dari firman Allah swt. tersebut adalah sangat dianjurkannya bentuk penyelesaian sengketa dengan menempuh jalur arbitrase dan mediasi, konsep

⁶ Manan, *Hukum Ekonomi Syariah: Dalam Perspektif Kewenangan Peradilan Agama*, hlm. 443.

penyelesaian tersebut dinilai sangatlah relevan dikarenakan memprioritaskan terciptanya keadilan.⁷

Konsumen seharusnya memanfaatkan arbitrase sebaik mungkin karena arbitrase merupakan APS yang memiliki banyak keunggulan-keunggulan yaitu:⁸

- 1) Para pihak mempunyai kapabilitas untuk menentukan sendiri arbiter yang mereka kehendaki demi menjamin kualitas putusan.
- 2) Prosedur pengambilan keputusan dalam arbitrase cenderung lebih cepat.
- 3) Bersifat tertutup sehingga menjamin kerahasiaan (*confidentiality*) para pihak yang terlibat, hal tersebut dapat menjaga hubungan baik diantara para pihak untuk kedepannya.
- 4) Memprioritaskan perdamaian.
- 5) Prosesnya lebih sederhana, tidak rumit, lebih cepat, dan biaya yang lebih ringan.
- 6) Keputusan arbitrase final dan mengikat bagi semua pihak yang terlibat.
- 7) Pelaksanaan terhadap putusan arbitrase dapat dimohonkan ke pengadilan.

Keunggulan-keunggulan tersebut dapat menjawab permasalahan-permasalahan konsumen yang tidak ingin ke pengadilan karena proses

⁷ Zain, "Mediation Of Car Financing Of Islamic Law Perspective In The Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK) In Mataram City," hlm. 61.

⁸ Caniago, "Arbitrase Sebagai Alternatif Solusi Penyelesaian Sengketa Bisnis di Luar Pengadilan," hlm. 312.

administrasi dan prosedural di pengadilan yang panjang. Proses arbitrase juga memakan biaya yang lebih ringan sehingga tidak terlalu memberatkan konsumen jika mengambil langkah arbitrase. Pelaksanaan putusannya berdasarkan itikad baik semua pihak, apabila terdapat pihak yang melanggar, maka eksekusinya dapat dimohonkan ke pengadilan.

- c. Konsumen tidak mengajukan gugatan wanprestasi ke pengadilan atas Kesepakatan Damai hasil mediasi para pihak yang tidak dijalankan pelaku usaha.

Dari data yang diperoleh peneliti, konsumen yaitu TMC tidak pernah mengajukan gugatan ke pengadilan serta tidak ada niatan untuk mengajukan gugatan ke pengadilan agar pelaku usaha melaksanakan kewajibannya dan konsumen mendapatkan apa yang seharusnya menjadi haknya. Ada beberapa alasan yang melatarbelakangi kenapa konsumen tidak mengajukan gugatan diantaranya:

- 1) Pertama adalah karena alasan proses di pengadilan yang rumit dan beliau tidak mau kesulitan berurusan ke pengadilan sebab beliau tidak mengetahui bagaimana prosedur pengajuan gugatan dan pastinya akan memakan waktu yang tidak singkat.
- 2) Karena keberatan atas biaya yang akan dikeluarkan untuk menyelesaikan sengketa di pengadilan apalagi harus menggunakan jasa advokat yang pastinya tidak sedikit.

Kesepakatan damai hasil mediasi di BPSK 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 wanprestasi ke pengadilan sebagai upaya hukum.⁹ Konsumen dalam hal ini TMC seharusnya melayangkan gugatan atas wanprestasi yang dilakukan pelaku usaha, akan tetapi karena alasan-alasan yang telah dijelaskan sebelumnya, konsumen memilih untuk pasrah dan menerima saja keadaan yang dialaminya hingga saat ini.

Dari 4 (empat) tindakan yang dapat dilakukan konsumen, tindakan yang diambil oleh konsumen hanya melakukan negosiasi. Adapun alasan pokok kenapa konsumen tidak mendaftarkan Kesepakatan Damai hasil mediasi dengan mengajukan gugatan ke pengadilan untuk menjadi akta perdamaian, tidak mengajukan gugatan wanprestasi ke pengadilan atas Kesepakatan Damai hasil mediasi para pihak yang tidak dijalankan pelaku usaha, serta tidak menyelesaikan sengketa dengan cara arbitrase melalui BANI/ BASYARNAS disebabkan adanya ketidakpahaman terkait hukum perlindungan konsumen dan bagaimana tata caranya. Ketidakpahaman akan hal tersebut merupakan akibat dari kurangnya pengetahuan konsumen. Menurut peneliti, tingkat kesadaran konsumen mengenai hak-haknya masih kurang, dapat dilihat dari konsumen yang tidak begitu gencar dan gigih mempertahankan hak yang sudah seharusnya ada di tangannya.

2. Faktor Penyebab Tindakan Konsumen Terhadap Kesepakatan Damai yang Tidak Dilaksanakan oleh Pelaku Usaha.

Tindakan atau langkah yang diambil konsumen dalam menyikapi perilaku pelaku usaha yang tidak melakukan tindakan yang seharusnya sebagaimana isi kesepakatan yang mereka buat merupakan hal yang sangat penting agar konsumen

⁹ Mulyana, "Peningkatan Status Hukum Kesepakatan Perdamaian Oleh Mediator di Luar Pengadilan Menjadi Akta Perdamaian," hlm. 32.

bisa mendapatkan hak yang seharusnya dipenuhi oleh pelaku usaha. Dari tindakan konsumen yang telah dikemukakan peneliti sebelumnya, terdapat 3 (tiga) faktor tindakan konsumen, yaitu sebagai berikut:

a. Faktor Pengetahuan

Konsumen sebenarnya telah memiliki kesadaran tentang perlindungan konsumen, hal ini dapat dilihat dari konsumen yang sudah berusaha menyelesaikan sengketa di BPSK hingga mencapai kesepakatan dengan mediasi. Lebih lanjut setelah ternyata tidak adanya realisasi kesepakatan oleh pelaku padahal kesepakatan tersebut merupakan hasil dari perundingan para pihak, konsumen juga tetap berusaha berkomunikasi dengan pelaku usaha yaitu dengan melakukan negosiasi, namun tidak ada hasil.

Konsumen tidak mengetahui bahwa berdasarkan Pasal 36 Ayat (1) Perma Mediasi Kesepakatan Damai hasil mediasi dapat dinaikkan statusnya menjadi Akta Perdamaian dengan mengajukan gugatan dalam tenggat waktu paling lambat 30 hari dari kesepakatan ditandatangani ke pengadilan sehingga memiliki kekuatan eksekutorial. Ketidaktahuan konsumen akan hal ini menjadi sebab konsumen tidak melakukan tindakan mengajukan gugatan agar Kesepakatan Damai yang telah mereka tanda tangani meningkat statusnya menjadi akta perdamaian.

Padahal konsumen dapat mengajukan gugatan wanprestasi karena Kesepakatan Damai berlaku sama seperti perjanjian biasa, namun konsumen tidak mengajukan dan tidak berniat mengajukannya karena beliau tidak memahami bagaimana perlindungan konsumen dan bagaimana caranya beracara di

pengadilan, menurut beliau prosesnya pasti akan rumit dan tidak ada kepastian juga apakah beliau akan mendapatkan haknya atau tidak. Konsumen juga sama sekali tidak mengetahui upaya hukum penyelesaian sengketa di luar pengadilan dengan cara arbitrase melalui BANI maupun BASYARNAS, beliau mengaku bahwa tidak ada penyuluhan maupun sosialisasi terkait hal tersebut. Dalam hal ini dapat disimpulkan pelaksanaan pendidikan tentang perlindungan konsumen kepada masyarakat masih sangat kurang yang berdampak pada kurangnya hasrat untuk mempertahankan hak-haknya.

Konsumen juga tidak mengetahui bahwa wewenang BPSK hanya sebatas membantu menyelesaikan sengketa, beliau mengira BPSK dapat mengambil tindakan agar kesepakatan yang telah dibuat oleh konsumen dan pelaku usaha dapat direalisasikan. Padahal pihak BPSK sendiri tidak berwenang melaksanakan eksekusi paksa karena bukan lembaga litigasi. Sehingga menimbulkan kekecewaan dari diri konsumen terhadap BPSK.

Pihak BPSK juga tidak memberikan penjelasan terhadap konsumen bahwa Kesepakatan Damai harus diajukan menjadi Akta Perdamaian agar memiliki kekuatan hukum. Hal tersebut dikarenakan menurut BPSK tidak ada aturan regulasi khusus yang mengatur lebih lanjut bagaimana prosedur setelah mediasi di BPSK mencapai kesepakatan. Pihak BPSK hanya berwenang sampai membuat Kesepakatan Damai atau dapat pula berupa Penetapan Hasil Mediasi, selanjutnya untuk pelaksanaannya merupakan tanggung jawab para pihak dalam kesepakatan tersebut.

Pemerintah, pelaku usaha serta konsumen adalah unsur yang sangat krusial dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen demi terciptanya keadilan dalam hal hukum perlindungan konsumen.¹⁰ Hak konsumen berdasarkan UUPK salah satunya adalah memperoleh pembinaan serta mendapatkan pendidikan konsumen.¹¹ Akan tetapi berdasarkan keterangan konsumen pada saat wawancara yang dilakukan oleh peneliti sebagai berikut:

“Kalau untuk pengaduan sih saya memang pernah tapi itu tersangkut masalah KDRT, itu sih yang saya pernah waktu itu di Polda, hanya itu yang saya tahu”¹²

Berdasarkan pernyataan tersebut membuktikan bahwa rendahnya tingkat pelaksanaan pendidikan terhadap konsumen terkait perlindungan konsumen merupakan sebab dari ketidaktahuan konsumen perihal ketentuan-ketentuan hukum perlindungan konsumen.¹³ Pengetahuan konsumen yang rendah menimbulkan kesadaran hukum konsumen akan hak-haknya menjadi rendah pula. Hal ini menjadi faktor utama yang sangat mempengaruhi tindakan yang diambil konsumen.¹⁴

¹⁰ Nurul Fibrianti, “Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen: Sinergi Negara, Pelaku Usaha Dan Konsumen,” *Borobudur Law Review* 2, no. 2 (20 Desember 2020): hlm. 90, <https://doi.org/10.31603/burrev.3971>.

¹¹ “UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.”

¹² TMC, Wawancara Pribadi, Konsumen, 14 Maret 2023.

¹³ Muhammadin, Wirastomo, dan Wijayanta, “Hambatan Aksesibilitas Masyarakat Terhadap Hak Keadilan Perdata,” hlm. 179.

¹⁴ Amelia Rahmaniah, “Pentingnya Kesadaran Hukum Konsumen Akan Hak-Haknya,” *Fakultas Syariah UIN Antasari Banjarmasin* (blog), 5 Mei 2023, <https://fs.uin-antasari.ac.id/peningkatan-kesadaran-hukum-konsumen-akan-hak-haknya/>.

b. Faktor Ekonomi

Dalam fakta di lapangan proses pengadilan pastinya memerlukan biaya yang tidak bisa dikatakan sedikit, oleh karena itu kebanyakan masyarakat memilih untuk menyelesaikan sengketa dengan cara kekeluargaan. Termasuk konsumen dalam kasus ini, konsumen tidak berniat mengajukan gugatan ke pengadilan dilatarbelakangi karena konsumen keberatan jika harus menanggung biaya yang tidak sedikit agar klaim asuransinya bisa dibayarkan.

Faktor ekonomi sangat mempengaruhi seseorang dalam bertindak, termasuk bagaimana konsumen dalam menghadapi sengketa. Penerapan penyelesaian sengketa di pengadilan yang tidak sederhana, tidak cepat serta biaya yang tidak ringan mengakibatkan konsumen memilih untuk tidak menempuh jalur litigasi atau di pengadilan untuk menyelesaikan sengketanya.¹⁵

Pada dasarnya pemilihan penggunaan penyelesaian sengketa di luar pengadilan dikarenakan faktor proses yang lebih singkat dan biaya yang terjangkau. Pemilihan metode mediasi dinilai lebih praktis dalam pelaksanaannya. Mediasi dianggap mempunyai nilai kemanfaatan yang lebih dan jalan paling mudah untuk ditempuh yang tujuan utamanya adalah menemukan jalan tengah yang dapat diterima semua pihak.

Suatu hukum akan dianggap paling efektif jika dapat ditempuh dengan biaya terjangkau dan prosesnya cepat. Namun akan sangat disayangkan jika kesepakatan untuk mengambil langkah mediasi untuk menyelesaikan sengketa

¹⁵ Widiarty, "The Legal Analysis of Consumer Protection Against The Circulation of Expired Food Products in Indonesia," hlm. 131.

dijadikan alasan untuk mengingkarinya karena tidak dapat dilaksanakan eksekusi paksa dikarenakan tidak memiliki kekuatan eksekutorial.¹⁶

c. Faktor Budaya

Perilaku acuh oleh konsumen berdampak pada terbentuknya budaya pelanggaran akan hak konsumen di mana masyarakat menganggap pelanggaran hak konsumen oleh pelaku usaha merupakan hal yang biasa.¹⁷ Budaya masyarakat yang lebih sabar dan lebih condong untuk pasrah terhadap keadaan yang menyimpannya masih tertanam hingga saat ini.¹⁸ Lebih lanjut lagi sikap menghindari konflik yang sudah tertanam meskipun haknya sebagai konsumen dilanggar oleh produsen atau pelaku usaha.¹⁹ Hal tersebut merupakan faktor yang mempengaruhi tindakan konsumen. Anak konsumen telah mengajak konsumen pergi ke kantor pelaku usaha, namun konsumen hanya memilih pasrah terhadap keadaan dan mempercayai bahwa jika memang rezeki konsumen, maka konsumen akan mendapatkannya.

Konsumen enggan untuk menyelesaikan sengketanya di pengadilan. Konsumen memilih untuk diam dan tidak menuntut kejahatan dan kesalahan pelaku usaha padahal menimbulkan kerugian terhadap dirinya, serta menganggap

¹⁶ Mia Hadiati dan Mariske Myeke Tampi, “Menakar Justice for Peace dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Mediasi (Studi Keputusan BPSK No. Reg. 004/REG/BPSK-DKI/I/2016),” *Jurnal Hukum Ius Qua Iustium* 25, no. 1 (2018): hlm. 98.

¹⁷ Rahmaniah, “Pentingnya Kesadaran Hukum Konsumen Akan Hak-Haknya.”

¹⁸ Maria, “Sengketa Konsumen, ke Mana Mesti Mengadu?,” diakses 26 Maret 2023, <http://disdag.ntbprov.go.id/index.php/25-pk/248-sengketa-konsumen-ke-mana-mesti-mengadu>.

¹⁹ Widiarty, “The Legal Analysis of Consumer Protection Against The Circulation of Expired Food Products in Indonesia,” hlm. 131.

hal tersebut hanya sebagai pengalaman buruk dari suatu kegiatan ekonomi. Konsumen memilih tidak pergi ke pengadilan untuk mengajukan gugatan dan membiarkan saja sengketaanya berakhir dengan sendirinya tanpa adanya penyelesaian, konsumen beranggapan bahwa yang terjadi adalah sebuah bentuk cobaan hidup dari Tuhan.²⁰

²⁰ Maria, "Sengketa Konsumen, ke Mana Mesti Mengadu?"