



---

## **TINDAKAN KONSUMEN TERHADAP KESEPAKATAN DAMAI YANG TIDAK DILAKSANAKAN OLEH PELAKU USAHA (Studi Kasus Sengketa Asuransi di BPSK Kota Banjarmasin)**

**Wafix Azijah**

Email: [azizahw822@gmail.com](mailto:azizahw822@gmail.com)

**Amelia Rahmaniah**

Email: [amelia.rahmaniah@yahoo.com](mailto:amelia.rahmaniah@yahoo.com)

**Tuti Hasanah**

Email: [tutihasanah@uin-antasari.ac.id](mailto:tutihasanah@uin-antasari.ac.id)

Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin  
Jalan Ahmad Yani Km. 4.5 Banjarmasin, Kalimantan Selatan

---

### **Article Info**

#### **Article history:**

Received Sep 17<sup>th</sup>, 2023  
Revised Okt 19<sup>th</sup>, 2023  
Accepted Nov 25<sup>th</sup>, 2023

#### **Keyword:**

*Consumer Actions;  
Peace Agreement;  
Business Actor;*

**Abstract:** Mediation dominates the dispute resolution process in BPSK Banjarmasin, including insurance disputes between consumers (TMC) and insurance business actors, resulting in a Peace Agreement. However, in reality, the business actors do not implement the Peace Agreement. The aim of this research is to identify the actions and factors causing consumer actions regarding the non-implementation of the Peace Agreement by the business actors in the dispute. This study adopts an empirical legal research method and utilizes a case study approach. The collected data is then processed and analyzed descriptively and qualitatively. The result of the research indicate that the action taken by the consumer is to negotiate with the business actors by contacting them through WhatsApp and Telegram. Several actions that should have been taken by the consumer but were not: 1) The consumer did not register the Peace Agreement resulting from the mediation by filing a lawsuit in court; 2) The consumer did not resolve the dispute through arbitration; 3) The consumer did not file a breach of contract lawsuit regarding the Peace Agreement resulting from the mediation that the business actors did not fulfill. There are three factors causing consumer actions, namely: 1) Knowledge; 2) Economic; 3) Cultural.

**Abstrak:** Mediasi mendominasi proses penyelesaian sengketa di BPSK Banjarmasin, termasuk sengketa asuransi antara konsumen (TMC) dengan pelaku usaha asuransi yang menghasilkan Kesepakatan Perdamaian. Namun, pada kenyataannya, pelaku usaha tidak melaksanakan Perjanjian Perdamaian tersebut. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tindakan dan faktor penyebab tidak dilaksanakannya Perjanjian Perdamaian oleh

pelaku usaha dalam sengketa tersebut. Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum empiris dengan pendekatan studi kasus. Data yang terkumpul kemudian diolah dan dianalisis secara deskriptif dan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tindakan yang dilakukan oleh konsumen adalah bernegosiasi dengan pelaku usaha dengan menghubungi pelaku usaha melalui WhatsApp dan Telegram. Beberapa tindakan yang seharusnya dilakukan oleh konsumen namun tidak dilakukan: 1) Konsumen tidak mendaftarkan Perjanjian Perdamaian hasil mediasi dengan mengajukan gugatan ke pengadilan; 2) Konsumen tidak menyelesaikan sengketa melalui arbitrase; 3) Konsumen tidak mengajukan gugatan wanprestasi atas Perjanjian Perdamaian hasil mediasi yang tidak dipenuhi oleh pelaku usaha. Ada tiga faktor penyebab tindakan konsumen, yaitu: 1) Pengetahuan; 2) Ekonomi; 3) Budaya.



© 2023 The Authors. Published by Fakultas Syariah UIN Antasari.  
This is an open access article under the CC BY license  
(<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0>)

*Corresponding Author:* Email: [azizahw822@gmail.com](mailto:azizahw822@gmail.com)

## A. PENDAHULUAN

Indonesia adalah negara hukum. 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.<sup>1</sup>

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

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> 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.

bagimu pokok hartamu; kamu tidak menganiaya dan tidak (pula) dianiaya.”<sup>3</sup> Secara implisit ayat tersebut menggambarkan perlindungan konsumen pada bagian akhir ayat. Ayat tersebut merupakan suatu hal yang membuktikan bahwa dalam hukum Islam, hal-hal mengenai perlindungan atas konsumen memiliki kedudukan yang sangat penting.<sup>4</sup>

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.<sup>5</sup>

Beriringan dengan perkembangan teknologi serta industri permasalahan terkait perlindungan konsumen juga meningkat. Besarnya persentase sengketa 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.<sup>6</sup>

Sebagian besar konsumen di Indonesia takut dan enggan untuk pergi ke pengadilan, meskipun mereka telah mendapat kerugian oleh produsen/pelaku

<sup>3</sup> Departemen Agama RI, *Tafsir AL-Qur'an Per Kata* (Jakarta: Media Pustaka, 2009).

<sup>4</sup> 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>.

<sup>5</sup> 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>.

<sup>6</sup> 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>.

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.<sup>7</sup>

Dalam upaya penyelenggaraan perlindungan konsumen, UUPK merupakan landasan hukum yang mengatur perlindungan hukum bagi konsumen yaitu rakyat Indonesia. Penyelesaian sengketa konsumen dapat dilaksanakan di 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.<sup>8</sup>

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.<sup>9</sup> 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

---

<sup>7</sup> 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. 131.

<sup>8</sup> 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.

<sup>9</sup> “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>.

---

Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin, yaitu sebuah lembaga non struktural dengan kewenangan utama membantu menyelesaikan sengketa konsumen yang wilayah kedudukannya di kota Banjarmasin.<sup>10</sup>

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.<sup>11</sup>

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 membedakannya proses negosiasi para pihak dilakukan secara mandiri di luar BPSK, kemudian hasilnya akan dibuatkan penetapan oleh BPSK. Sedangkan arbitrase merupakan bentuk penyelesaian yang persidangannya dilakukan di BPSK, yang mana hasilnya merupakan keputusan dari majelis yang akan dituangkan dalam Putusan BPSK.<sup>12</sup>

Penyelesaian sengketa yang menempuh cara mediasi dan konsiliasi bisa selesai dengan 1-4 kali sidang, sedang penyelesaian sengketa yang menempuh

---

<sup>10</sup> "BPSK Kota Banjarmasin | Dinas Perdagangan Provinsi Kalimantan Selatan," diakses 2 Agustus 2022, <http://disdag.kalselprov.go.id/bpsk-kota-banjarmasin>.

<sup>11</sup> Rizqi Zulmirza, Wawancara Pribadi, Anggota Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin, 30 Januari 2023.

<sup>12</sup> Rizqi Zulmirza.

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 Banjarmasin.<sup>13</sup> 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 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.

---

<sup>13</sup> Rizqi Zulmirza.

---

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.<sup>14</sup>

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.<sup>15</sup> 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).<sup>16</sup>

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 tindakan yang diambil oleh konsumen mengenai hal

---

<sup>14</sup> 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>.

<sup>15</sup> Syahrani, Wawancara Pribadi, Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin, 19 Desember 2022.

<sup>16</sup> Rizqi Zulmirza, Wawancara Pribadi.

---

tersebut, serta apa saja faktor penyebab tindakan konsumen atas tindakan yang dilakukannya.

Adapun penelitian terdahulu yang relevan dengan topik yang penulis angkat adalah sebagai berikut:

1. Ina Waroh (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 dan penyelesaian sengketa di luar pengadilan.
2. Dedy Mulyana (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. Adapun upaya hukum yang dapat ditempuh dalam upaya meningkatkan status kesepakatan perdamaian menjadi Akta Perdamaian adalah melalui gugatan.

Gunawan (2022) dengan judul “Problematic Penyelesaian Sengketa Perdata di Luar Pengadilan Secara Damai dan Solusinya”. 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.

## **B. METODA PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian hukum empiris, yaitu suatu metode penelitian hukum dengan pendekatan yang melibatkan penggunaan data empiris yang diperoleh dari pengamatan perilaku manusia yang sebenarnya serta perilaku verbal dari wawancara.<sup>17</sup> Penelitian ini menerapkan pendekatan studi kasus (*case approach*). Lokasi penelitian di Kota Banjarmasin dengan kasus penelitian sengketa asuransi yang diselesaikan di BPSK Kota Banjarmasin Tahun 2020 perkara Nomor 15/PN-BPSK.BJM/IX/2020. Data primer dalam penelitian ini adalah data tentang tindakan dan faktor penyebab tindakan konsumen terhadap kesepakatan damai yang tidak dilaksanakan oleh pelaku usaha. Sedangkan data sekunder adalah data pendukung berupa berkas perkara, berita acara persidangan, serta Kesepakatan Damai perkara Nomor 15/PN-BPSK.BJM/IX/2020. Sumber data pada penelitian ini adalah informan yaitu konsumen, Anggota BPSK Syahrani, M.H. dan anggota sekretariat BPSK Rizqi Zulmirza, S.H. dan sumber data dokumen. Teknik pengumpulan data dengan wawancara dan studi dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan deskriptif kualitatif.

### C. PEMBAHASAN

#### 1. 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,-

---

<sup>17</sup> Mukti Fajar dan Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Empiris & Normatif* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), hlm. 280.

---

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 sepakat 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.

#### 1. Data Hasil Wawancara

Konsumen 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. Konsumen tidak pernah mengajukan gugatan ke pengadilan dan tidak berniat untuk mengajukan gugatan terhadap pelaku usaha. Alasan konsumen tidak mengajukan gugatan adalah karena yang pertama pasti

---

urusannya akan rumit, konsumen 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. 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.

Konsumen 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. Konsumen berkali-kali menghubungi pelaku usaha melalui aplikasi WhatsApp dan Telegram perihal kapan klaim 2 polis asuransi yang konsumen ajukan direalisasikan, namun didapati pelaku usaha hanya menyuruh konsumen untuk bersabar dan tidak dapat memberikan kepastian kapan realisasi kesepakatan yang telah dibuat yang berakhir dengan diblokirnya akses komunikasi konsumen oleh pelaku usaha terhadapnya.

Konsumen menyampaikan bahwa tidak terlalu mengetahui dan tidak terlalu memahami tentang hukum perlindungan konsumen dan hal-hal yang berkaitan dengannya. Konsumen 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. Konsumen akhirnya memilih pasrah saja terhadap keadaan yang menyimpannya, dengan beranggapan jika memang rezeki akan kembali lagi kepadanya. Konsumen mengungkapkan sudah lelah mengadu ternyata tidak ada kepastian.

Bapak Syahrani dan Bapak Rizki Zulmirza yang merupakan bagian dari BPSK Kota Banjarmasin, menyampaikan bahwa setelah proses persidangan antara konsumen yaitu TMC dan pelaku usaha asuransi selesai. Konsumen (TMC) menyampaikan kepada BPSK bahwa pelaku usaha tidak memenuhi apa

---

yang telah disepakati. Selanjutnya menurut bapak Syahrani, Kesepakatan Damai hanya berlaku sebagaimana perjanjian biasa, BPSK tidak berwenang memaksa pelaku usaha merealisasikan Kesepakatan Damai tersebut karena kewenangan BPSK sebatas membantu menyelesaikan sengketa hingga tercapai kesepakatan. 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.

### **Pandangan Filsafat Terhadap Hukum 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.<sup>18</sup> 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.<sup>19</sup> Asas itikad baik sangat berpengaruh terhadap proses penyelesaian sengketa yang dihadapi para pihak. Jika tidak ada itikad baik dari salah satu atau 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.

- 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

---

<sup>18</sup> Amran Suadi, *Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa Dalam Perkara Sengketa Ekonomi Syariah* (Jakarta: Kencana, 2022), hlm. 17.

<sup>19</sup> "UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen."

---

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.<sup>20</sup> Hal tersebut diatur pada Pasal 36 Ayat (1) PERMA No. 1 Tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan 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.<sup>21</sup> Pendaftaran tersebut harus dilakukan selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari setelah Kesepakatan Damai tersebut dituangkan secara tertulis dan dilakukan penandatanganan oleh semua pihak yang terlibat.<sup>22</sup> 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. Intisari dari firman Allah swt. tersebut adalah sangat dianjurkannya bentuk penyelesaian sengketa dengan menempuh jalur arbitrase dan mediasi, konsep penyelesaian

---

<sup>20</sup> Mulyana, "Peningkatan Status Hukum Kesepakatan Perdamaian Oleh Mediator di Luar Pengadilan Menjadi Akta Perdamaian," hlm. 30.

<sup>21</sup> Frans Hendra Winarta, *Hukum Penyelesaian Sengketa Arbitrase Nasional Indonesia dan Internasional: Edisi Kedua* (Jakarta: Sinar Grafika, 2022), hlm. 18.

<sup>22</sup> Abdul Manan, *Hukum Ekonomi Syariah: Dalam Perspektif Kewenangan Peradilan Agama* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2012), hlm. 443.

tersebut dinilai sangatlah relevan dikarenakan memprioritaskan terciptanya keadilan.<sup>23</sup>

Konsumen seharusnya memanfaatkan arbitrase sebaik mungkin karena arbitrase merupakan APS yang memiliki banyak keunggulan-keunggulan yaitu: Para pihak mempunyai kapabilitas untuk menentukan sendiri arbiter yang mereka kehendaki demi menjamin kualitas putusan, prosedur pengambilan keputusan dalam arbitrase cenderung lebih cepat, bersifat tertutup sehingga menjamin kerahasiaan (confidentiality) para pihak yang terlibat, hal tersebut dapat menjaga hubungan baik diantara para pihak untuk kedepannya, memprioritaskan perdamaian, prosesnya lebih sederhana, tidak rumit, lebih cepat, dan biaya yang lebih ringan, keputusan arbitrase final dan mengikat bagi semua pihak yang terlibat, serta pelaksanaan terhadap putusan arbitrase dapat dimohonkan ke pengadilan.<sup>24</sup>

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

---

<sup>23</sup> Irma Istihara Zain, "Mediation Of Car Financing Of Islamic Law Perspective In The Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK) In Mataram City," *Hukum Islam* 20, no. 1 (27 Juli 2020): hlm. 61, <https://doi.org/10.24014/jhi.v20i1.8406>.

<sup>24</sup> Vero Arivani Caniago, "Arbitrase Sebagai Alternatif Solusi Penyelesaian Sengketa Bisnis di Luar Pengadilan," *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan* 8, no. 20 (24 Oktober 2022): hlm. 312, <https://doi.org/10.5281/zenodo.7242951>.

---

diantaranya, 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. Kedua, 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.<sup>25</sup> 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.

### **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 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

---

<sup>25</sup> Mulyana, "Peningkatan Status Hukum Kesepakatan Perdamaian Oleh Mediator di Luar Pengadilan Menjadi Akta Perdamaian," hlm. 32.

---

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.<sup>26</sup> Hak konsumen berdasarkan UUPK salah satunya adalah memperoleh pembinaan serta mendapatkan pendidikan konsumen.<sup>27</sup> 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”<sup>28</sup>

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.<sup>29</sup> 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.<sup>30</sup>

#### 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

---

<sup>26</sup> 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>.

<sup>27</sup> “UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.”

<sup>28</sup> TMC, Wawancara Pribadi, Konsumen, 14 Maret 2023.

<sup>29</sup> Fajri Matahati Muhammadiyah, Rizky Wirastomo, dan Tata Wijayanta, “Hambatan Aksesibilitas Masyarakat Terhadap Hak Keadilan Perdata” 18 (2011): hlm. 179.

<sup>30</sup> Amelia Rahmaniah, “Pentingnya Kesadaran Hukum Konsumen Akan Hak-Haknya,” *Fakultas Syariah UIN Antasari Banjarmasin* (blog), 5 Mei 2023, <https://fs.uin-antasari.ac.id/pentingnya-kesadaran-hukum-konsumen-akan-hak-haknya/>.

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.<sup>31</sup>

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 dijadikan alasan untuk mengingkarinya karena tidak dapat dilaksanakan eksekusi paksa dikarenakan tidak memiliki kekuatan eksekutorial.<sup>32</sup>

### 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.<sup>33</sup> Budaya masyarakat yang lebih sabar dan lebih condong untuk pasrah

---

<sup>31</sup> Widiarty, "The Legal Analysis of Consumer Protection Against The Circulation of Expired Food Products in Indonesia," hlm. 131.

<sup>32</sup> 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.

<sup>33</sup> Rahmaniah, "Pentingnya Kesadaran Hukum Konsumen Akan Hak-Haknya."

---

terhadap keadaan yang menyimpannya masih tertanam hingga saat ini.<sup>34</sup> Lebih lanjut lagi sikap menghindari konflik yang sudah tertanam meskipun haknya sebagai konsumen dilanggar oleh produsen atau pelaku usaha.<sup>35</sup> 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 hal tersebut hanya sebagai pengalaman buruk dari suatu kegiatan ekonomi. Konsumen memilih tidak pergi ke pengadilan untuk mengajukan gugatan dan membiarkan saja sengketanya berakhir dengan sendirinya tanpa adanya penyelesaian, konsumen beranggapan bahwa yang terjadi adalah sebuah bentuk cobaan hidup dari Tuhan.<sup>36</sup>

#### **D. KESIMPULAN**

Terdapat satu tindakan konsumen terhadap Kesepakatan Damai yang tidak dijalankan pelaku usaha yaitu melakukan negosiasi secara kekeluargaan kepada pelaku usaha dengan cara menghubungi pelaku usaha melalui media WhatsApp dan Telegram. Tindakan yang seharusnya dilakukan konsumen tetapi tidak dilakukan adalah konsumen tidak mendaftarkan Kesepakatan Damai dengan mengajukan gugatan ke pengadilan untuk menjadi akta perdamaian. Konsumen tidak menyelesaikan sengketa dengan cara arbitrase melalui BANI/ BASYARNAS. Serta konsumen tidak mengajukan gugatan wanprestasi atas Kesepakatan Damai hasil mediasi yang tidak dijalankan pelaku usaha. Sementara itu terdapat 3 (tiga) faktor penyebab tindakan konsumen terhadap Kesepakatan Damai yang tidak dijalankan pelaku usaha.

---

<sup>34</sup> 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>.

<sup>35</sup> Widiarty, "The Legal Analysis of Consumer Protection Against The Circulation of Expired Food Products in Indonesia," hlm. 131.

<sup>36</sup> Maria, "Sengketa Konsumen, ke Mana Mesti Mengadu?"

---

Pertama, faktor pengetahuan yaitu ketidaktahuan konsumen yang menyebabkan kesadaran hukum konsumen menjadi rendah. Kedua, faktor ekonomi yaitu konsumen keberatan atas biaya yang dikeluarkan untuk penyelesaian sengketa. Ketiga, faktor budaya yaitu budaya masyarakat yang lebih sabar dan pasrah dalam menerima keadaan.

### DAFTAR PUSTAKA

- “BPSK Kota Banjarmasin | Dinas Perdagangan Provinsi Kalimantan Selatan.” Diakses 2 Agustus 2022. <http://disdag.kalselprov.go.id/bpsk-kota-banjarmasin>.
- Caniago, Vero Arivani. “Arbitrase Sebagai Alternatif Solusi Penyelesaian Sengketa Bisnis di Luar Pengadilan.” *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan* 8, no. 20 (24 Oktober 2022): 304–13. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7242951>.
- Chumaida, Zahry Vandawati, dan Bambang Sugeng Ariadi. *Hak Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Guna Meningkatkan Indeks Kepuasan Konsumen*. Surabaya: Jakad Media Publishing, 2021.
- Departemen Agama RI. *Tafsir AL-Qur’an Per Kata*. Jakarta: Media Pustaka, 2009.
- Fajar, Mukti dan Yulianto Achmad. *Dualisme Penelitian Hukum Empiris & Normatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010.
- Fibrianti, Nurul. “Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen: Sinergi Negara, Pelaku Usaha Dan Konsumen.” *Borobudur Law Review* 2, no. 2 (20 Desember 2020): 90–101. <https://doi.org/10.31603/burrev.3971>.
- Fikry, Ahmad Habib Al, 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): 46–60. <https://doi.org/10.31000/ijlp.v3i1.6254>.
- Hadiati, Mia, 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 Iustum* 25, no. 1 (2018): 92–114.

- 
- Manan, Abdul. *Hukum Ekonomi Syariah: Dalam Perspektif Kewenangan Peradilan Agama*. Jakarta: Prenadamedia Group, 2012.
- 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>.
- Maulida, Sri, 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).
- Muhammadin, Fajri Matahati, Rizky Wirastomo, dan Tata Wijayanta. “Hambatan Aksesibilitas Masyarakat Terhadap Hak Keadilan Perdata” 18 (2011): 164–86.
- Mulyana, Dedy. “Peningkatan Status Hukum Kesepakatan Perdamaian Oleh Mediator di Luar Pengadilan Menjadi Akta Perdamaian.” *ADHAPER: Jurnal Hukum Acara Perdata* 8, no. 1 (19 Februari 2022): 19–38. <https://doi.org/10.36913/jhaper.v8i1.168>.
- Rahmaniah, Amelia. “Pentingnya Kesadaran Hukum Konsumen Akan Hak-Haknya.” *Fakultas Syariah UIN Antasari Banjarmasin* (blog), 5 Mei 2023. <https://fs.uin-antasari.ac.id/pentingnya-kesadaran-hukum-konsumen-akan-hak-haknya/>.
- Rizqi Zulmirza. Wawancara Pribadi. Anggota Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin, 30 Januari 2023.
- Suadi, Amran. *Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa Dalam Perkara Sengketa Ekonomi Syariah*. Jakarta: Kencana, 2022.
- Syahrani. Wawancara Pribadi. Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin, 19 Desember 2022.
- Syam, Misnar, Ismansyah Ismansyah, Busyra Azheri, dan Muhammad Hasbi. “Consumer Protection Enforcement Law Characteristics on Civil Law Aspects in Indonesia.” *Linguistics and Culture Review* 5, no. S2 (13 Desember 2021): 1471–81. <https://doi.org/10.21744/lingcure.v5nS2.1976>.
- TMC. Wawancara Pribadi. Konsumen, 14 Maret 2023.

- 
- “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>.
- Wahyuningsih, Sri. “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. <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/10305>.
- Widiarty, Wiwik Sri. “The Legal Analysis of Consumer Protection Against The Circulation of Expired Food Products in Indonesia.” *Int. J. Manag. Bus. Res.* 8, no. 3 (2018): 129–41.
- Winarta, Frans Hendra. *Hukum Penyelesaian Sengketa Arbitrase Nasional Indonesia dan Internasional: Edisi Kedua*. Jakarta: Sinar Grafika, 2022.
- Zain, Irma Istihara. “Mediation Of Car Financing Of Islamic Law Perspective In The Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK) In Mataram City.” *Hukum Islam* 20, no. 1 (27 Juli 2020): 59–80. <https://doi.org/10.24014/jhi.v20i1.8406>.