

ABSTRAK

Masalah tentang perlindungan konsumen semakin menarik untuk menjadi pembahasan mengingat masih banyaknya konsumen yang dirugikan. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa masalah perlindungan konsumen perlu diperhatikan karena posisi konsumen lemah untuk dapat menentukan pilihannya sendiri. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana proses penyelesaian sengketa dengan mediasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam mengupayakan pengembalian uang muka, pentingnya alternatif penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan seperti halnya BPSK sebagai upaya mewujudkan perlindungan konsumen seperti yang tercantum dalam Undang Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Pada hakekatnyamediasi merupakan salah satu cara penyelesaian sengketa diluar pengadilan yang bersifat win-win solution dan tidak bersifat memaksa. Dalam sejarah Islam Rasulullah SAW menyelesaikan sengketa yang terjadi diantara para sahabat nya dengan cara damai maupun dengan metode negosiasi. Hal ini membuktikan bahwa pentingnya penyelesaian sengketa secara damai tanpa permusuhan layaknya prinsip mediasi. dalam penulisan hukum ini, penulis menggunakan metode normatif berdasarkan data sekunder berupa Penetapan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Provinsi DKI Jakarta Nomor 052/PNTP/BPSK-DKI/VIII/2020, untuk menambah data-data yang dibutuhkan penulis juga melakukan wawancara di BPSK Provinsi DKI Jakarta. Permasalahan yang timbul dalam penulisan ini yaitu; a) bagaimana proses penyelesaian sengketa dengan model mediasi di BPSK, b) argumentasi mediasi sebagai upaya pengembalian uang muka, serta c)bagaimana sudut pandang islam mengenai mediasi.

Kata Kunci: Mediasi, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Uang Muka.