

**PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI BADAN
PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MENURUT HUKUM POSITIF
(UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN
KONSUMEN) DAN HUKUM ISLAM**

Skripsi

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
guna memperoleh gelar Sarjana Hukum
Program Studi Ahwal Al- Syakhshiyah



Oleh:
SRI WAHYUNINGSIH
14421008

**PROGAM STUDI AHWAL AL SYAKHSHIYAH
FAKULTAS ILMU AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA
2018**

Yogyakarta, 17 Syawal 1439 H

30 Juli 2018 M

NOTA DINAS

Hal : Skripsi
Kepada : Yth. Dekan Fakultas Ilmu Agama Islam
Universitas Islam Indonesia
Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Berdasarkan penunjukan Dekan Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia dengan surat nomor : 490/Dek/60/DAS/FIAI/II/2018 tanggal 20 April 2018 atas tugas kami sebagai pembimbing skripsi saudara:

Nama : Sri Wahyuningsih
Nomor Mahasiswa : 14421008
Program Studi : Ahwal Al-Syakhshiyah
Judul Skripsi : Penyelesain Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Hukum Positif (Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen) Dan Hukum Islam.

Setelah kami teliti dan adakan perbaikan seperlunya, akhirnya kami berketetapan bahwa skripsi saudara diatas memenuhi syarat untuk diajukan ke sidang Munaqasah Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia.

Demikian, Semoga dalam waktu dekat bisa dimunaqasahkan, dan bersama ini kami kirimkan 4 (empat) eksemplar skripsi yang dimaksud. Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Dosen Pembimbing



Dr. Muhammad Roy Purwanto, S.Ag, M.Ag

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : **Sri Wahyuningsih**
NIM : 14421008
Program Studi : Ahwal Al-Syakhshiyah
Fakultas : Ilmu Agama Islam
Judul Skripsi : Penyelesain Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Hukum Positif (Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen) Dan Hukum Islam.

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata dikemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib yang berlaku di Universitas Islam Indonesia.

Demikian, pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak dipaksakan.

Yogyakarta, 30 Juli 2018

Penulis,


Sri Wahyuningsih



UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA FAKULTAS ILMU AGAMA ISLAM

Gd. K.H.A. Wahid Hasyim Kampus Terpadu UII, Jl. Kaliurang KM. 14,5 Yogyakarta
Telp. (0274) 898462, Fax. 898463, E-Mail: fiai@uii.ac.id

PENGESAHAN

Skripsi ini telah dimunaqasyahkan dalam Sidang Panitia Ujian Program Sarjana Strata Satu (S1) Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia Program Studi Ahwal Al-Syakhshiyah yang dilaksanakan pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 14 Agustus 2018
Judul Skripsi : Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen menurut Hukum Positif (Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen) dan Hukum Islam
Disusun oleh : SRI WAHYU NINGSIH
Nomor Mahasiswa : 14421008

Sehingga dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) Syariah pada Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.

TIM PENGUJI:

Ketua : Prof. Dr. H. Amir Mu'allim, MIS (.....)
Penguji I : Dr. H. Tamyiz Mukharrom, MA (.....)
Penguji II : Muhammad Miqdam Makfi, Lc., MIRKH. (.....)
Pembimbing : Dr. Muhammad Roy Purwanto, S.Ag, M.Ag (.....)

Yogyakarta, 15 Agustus 2018

Dekan,



Dr. H. Tamyiz Mukharrom, MA

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan kepada:

- Kedua orang tua, adik-adik, dan nenek. Serta keluarga besar dari ayah maupun ibu.
- Terimakasih kepada kedua orang tuaku (Bapak Sumar dan Ibu Martinah) yang selalu mendukung ku, mengasihi ku tanpa henti, do'a yang selalu terucap dalam sujudmu serta memberikan segalanya, ilmu pengetahuan, tatacara hidup, dan segala ilmu kehidupan yang tidak akan didapat di pendidikan formal manapun.
- Adik Ku Trisna Mukaromah dan Novia Adhani, terimakasih sayang karena selalu mendukung mba, dan selalu menjadi semangat mba dalam mengerjakan banyak hal.
- Nenek ku Ngadinah, teruntuk nenek ku tersayang terimakasih atas semua do'a dan kasih sayang mu selama ini.
- Terimakasih kepada Taufik Abdillah sudah menjadi wali serta saudara sepupu yang sangat baik, membimbing dan menemani dari pertama kali daftar masuk perguruan tinggi, sehingga sampai detik ini saya bisa sampai menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
- Serta keluarga besar yang telah mendukung dan mendo'akan, terimakasih.

MOTTO

﴿تُرْحَمُونَ لَعَلَّكُمْ أَتَقُونَ﴾ أَخْوِيكُمْ بَيْنَ فَاصِّحُوا إِخْوَةَ الْمُؤْمِنُونَ إِنَّمَا



“Sesungguhnya orang-orang Mukmin itu bersaudara, karena itu damaikanlah antara kedua saudaramu (yang berselisih) dan bertakwalah kepada Allah agar kamu mendapat rahmat.” (Q.S. Al-Hujarat [49]:10).¹

¹Kementerian Agama Republik Indonesia, Al-Aliyy, *Al-Qur'an Dan Terjemahnya*, (Jawa Barat: Diponegoro,2006.), Hlm. 412.

ABSTRAK

PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MENURUT HUKUM POSITIF (UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN) DAN HUKUM ISLAM

Sri Wahyuningsih – 14421008

Dalam lingkup dunia permasalahan semua orang tidak lepas dengan perekonomian, tidak lepas juga dengan konsumsi, seolah-olah manusia dilahirkan hanya untuk mengonsumsi suatu barang atau jasa hingga mati. Berbicara konsumsi berarti tak jauh dengan konsumen, orang yang mengonsumsi suatu barang atau jasa bisa disebut sebagai konsumen, sudah tidak asing bukan jika dimana-mana orang disibukkan dengan masalah sengketa konsumen yang tak kunjung usai, meski Undang-Undang yang mengatur perlindungan konsumen sudah ada dan banyak lembaga yang mengadvokasi permasalahan yang megglobal ini. Tujuan peneliti mencoba untuk menggambarkan peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) menurut segi pandang hukum positif dan hukum islam untuk mendapatkan gambaran yang lebih mudah dalam penyelesaian sengketa konsumen di luar Pengadilan. Dalam hukum positif sendiri telah diatur Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, hal ini sangat mendukung kinerja BPSK karena perannya merupakan salah satu perpanjangan dari UUPK. Kemudian dari segi Pandang Hukum Islam juga memiliki beberapa solusi salah satunya terdapat pada konsep wilayah *al-hisbah* yang pernah terlaksana dan menjadi kajian para ahli hukum ekonomi Islam. Jawatan *al-hisbah* juga merupakan perpanjangan dari wilayah *al-qadha* dan wilayah *al-muzhalim* sekaligus yang bertindak sebagai penuntut umum yang membela hak konsumen.

KATA KUNCI: hak konsumen, penyeslain sengketa konsumen, bpsk

ABSTRACT

DISPUTE RESOLUTION THE DISPUTE RESOLUTION BODY OF CONSUMERS THROUGH THE CONSUMER ACCORDING TO THE POSITIVE LAW (LAW NUMBER 8 OF YEAR 1999 ON THE PROTECTION OF CONSUMERS) AND ISLAMIC LAW

Sri Wahyuningsih – 14421008

In the sphere of world problems everyone not be separated with the economy, also not loose with consumption, as if man is born only to taking an item or service to death. Speaking of consumption means not far with consumers, people who are consuming a good or service can be called as consumers, already no stranger not if everywhere people are preoccupied with the issue of consumer dispute never ended, though Legislation governing consumer protection already exists and the many agencies that advocate for problem megglobal. The goal of the researchers tried to portray the role of Consumer dispute resolution Bodies (BPSK) according to point of view in terms of positive law and Islamic law to get the bigger picture easier in consumer dispute resolution outside the courts. In positive law itself has been regulated Consumer dispute resolution Bodies in Act No. 8 Tahun1999 on the protection of consumers, it is very supportive of performance of BPSK because his role is one of the extension of UUPK. Then in terms of the point of view of Islamic law also has some solutions, one of which is present on the territory of al-hisbah concept has ever done and be legal experts study Islamic Economics. Office of al-hisbah is also an extension of the area of al-qada al-muzhalim region and at the same time acting as a public prosecutor who is defending the rights of consumers.

KEYWORDS: consumer rights, projected consumer disputes, bpsk

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ نَحْمَدُهُ وَنَسْتَعِينُهُ وَنَسْتَغْفِرُهُ وَنَعُوذُ بِاللَّهِ مِنْ شُرُورِ أَنْفُسِنَا وَمِنْ سَيِّئَاتِ أَعْمَالِنَا، مَنْ يَهْدِ اللَّهُ فَلَا مُضِلَّ لَهُ وَمَنْ يَضِلَّ فَلَا هَادِيَ لَهُ. وَأَشْهَدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ وَحْدَهُ لَا شَرِيكَ لَهُ وَأَشْهَدُ أَنَّ مُحَمَّدًا عَبْدُهُ وَرَسُولُهُ. اللَّهُمَّ صَلِّ عَلَى مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ وَمَنْ تَبِعَهُمْ بِإِحْسَانٍ إِلَى يَوْمٍ.

Alhamdulillah, puji syukur penulis Panjatkan kepada Allah SWT. Yang telah memeberikan rahmat dan hidayah kepada penulis, sehingga penulis bisa menyelesaikan tugas akhirnya. Tak lupa pula shalawat dan salam kita haturkan kepada Nabi Muhammad SAW, nabi dan rasul yang terakhir. Hanya kepada-Mu kami menyembah dan kami meminta kemudahan segala urusan. Kepada-Nyalah, kekasih-Mu ya Allah yang engkau sebut-sebut dalam al-Qur'an, kami berburu syafa'at di dunia ini dan akhirat kelak dengan lantunan sholawat.

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Esa, Penulisan skripsi ini dimulai dengan tujuan semata-mata menuntut limpahan berkah dan kenikmatan-Nya atas apa yang telah penulis peroleh. Kemudian skripsi ini penulis ajukan sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Program Studi Ahwal Al-Syakhshiyah Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia di Yogyakarta.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mengalami kesulitan dan lemah. Oleh karena itu, penulis membutuhkan banyak bimbingan, bantuan, petunjuk serta dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, secara pribadi penulis ucapkan ribuan terimakasih yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Fatul Wahid, S.T.,M.Sc., Ph.D. selaku Rektor Universitas Islam Indonesia.
2. Bapak Dr. Tamyiz Mukharrom, MA. selaku Dekan Fakultas Ilmu Agama Islam (FIAI UII) yang telah memberikan ijin penelitian.
3. Bapak Prof. Dr. Amir Mu'allim , MIS. selaku Ketua Program Studi Ahwal Al-Syakhshiyah.
4. Bapak Drs. H. Syarif Zubaidah, M.Ag. selaku sekretaris Program Studi Ahwal Al-Syakhshiyah.
5. Bapak Dr. Muhammad Roy Purwanto, S.Ag., M.Ag. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.
6. Bapak/Ibu Dosen khususnya Program Studi Ahwal Al-Syakhshiyah serta staf akademik yang telah membekali penulis dengan ilmu disiplin yang berguna.
7. Sahabat-sahabatku, Ken Arum Dindadhika, Eka Wahyu Astuti, Nanda Silviana, Novia Ratna Safitri, Sri Hawani, Nurhamidah, Hidayatul Fitri, Infitakh Fauzatin, Luluk Siti Fatimah, Fira Vebby Fitrizky Arifin, Lisnawati, Umi Sholehah, Shaula Fitriasih Sutrisno, Feby Fajar Iswari, Shera Budiarti, Apri Rahmani MH, Teddy Julian Resa, Ghazian Lutfi Zulhaqqi, Iqbal Kholid, Romi Setiawan, Anwar Shodiq, Fatih. Terimakasih atas dukungan, persahabatan dan kekeluargaannya.
8. Teman-teman Jurusan Ahwal Al-syakhshiyah angkatan 2014, bagi temen-temen yang belum pendadaran tetap semangat, Terimakasih atas kerja sama dan kekeluargaannya selama kurang lebih 4 tahun ini.

9. Teman-teman Organisasi Lembaga Pers Mahasiswa Pilar Demokrasi, terutama 5 pejuang tangguh Fira, Lilis, Umi, Ghazi, Tedi pengurus 14 yang luar biasa ini, kemudian rekan kerja bidang ku Akbar dan Maudi, trimakasih atas dukungannya serta telah menjadi rekan kerja bidang yang menyenangkan, doaku semoga kalian juga disegerakan lulus.
10. Teman-teman KKN Desa Purbayan dan terkhusus Unit 25, Adelia, Rahmah, Avitariella, Syadza, Steffan, Dika, Arif. Terimakasih karena sudah menjadi keluarga baruku, teman yang baik, dan toleransi terhadap hal yang baru.
11. Serta ucapan terima kasih kepada semua pihak-pihak yang telah mendukung penyusunan skripsi ini yang karena keterbatasan tempat tidak dapat penulis sebutkan dengan jelas dalam skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, penulis hanya berusaha atas dasar kelebihan yang sangat kecil, penuh kesalahan dan khilaf yang telah diberikan Allah berupa akal pikiran, hati dan juga kesempatan. Kesempurnaan semua milik Allah, Untuk itu kritik dan saran dari pembaca, penulis nanti-nantikan dan harapkan demi kesempurnaan skripsi ini.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini dan mohon maaf atas segala khilaf serta kekurangan. Penulis berharap skripsi yang jauh dari sempurna ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca.

Yogyakarta, 30 Juli 2018



Sri Wahyuningsih

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

KEPUTUSAN BERSAMA

MENTERI AGAMA DAN MENTERI PENDIDIKAN DAN

KEBUDAYAAN REPUBLIK INDONESIA

Nomor: 158 Tahun 1987

Nomor: 0543b//U/1987

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih-hurufan dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin di sini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf Latin beserta perangkatnya.

A. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Berikut ini daftar huruf Arab yang dimaksud dan transliterasinya dengan huruf latin:

Tabel 0.1: Tabel Transliterasi Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De

ذ	Ẓal	Ẓ	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	`ain	`	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau *monoftong* dan vokal rangkap atau *diftong*.

1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tabel 0.2: Tabel Transliterasi Vokal Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
َ	Fathah	A	A
ِ	Kasrah	I	I
ُ	Dammah	U	U

2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Tabel 0.3: Tabel Transliterasi Vokal Rangkap

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
َئِ...	Fathahdan ya	Ai	a dan u
ُؤ...	Fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

- كَتَبَ kataba
- فَعَلَ fa`ala
- سَأَلَ suila
- كَيْفَ kaifa
- حَوْلَ haula

C. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Tabel 0.4: Tabel Transliterasi *Maddah*

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أَ...أَ...	Fathah dan alif	Ā	a dan garis di atas

	atau ya		
...ى	Kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
...وُ	Dammah dan wau	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

- قَالَ qāla
- رَمَى ramā
- قِيلَ qīla
- يَقُولُ yaqūlu

D. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk ta' marbutah ada dua, yaitu:

1. Ta' marbutahhidup

Ta' marbutahhidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah "t".

2. Ta' marbutah mati

Ta' marbutah mati atau yang mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "h".

3. Kalau pada kata terakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta' marbutah itu ditransliterasikan dengan "h".

Contoh:

- رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ raudah al-atfāl/raudahtul atfāl
- الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ al-madīnah al-munawwarah/al-madīnatul munawwarah
- طَلْحَةَ talhah

E. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid, ditransliterasikan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

- نَزَّلَ nazzala

- البرُّ al-birr

F. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas:

1. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf “l” diganti dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2. Kata sandang yang diikuti huruf qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan dengan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya. Baik diikuti oleh huruf syamsiyah maupun qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanpa sempang..

Contoh:

- الرَّجُلُ ar-rajulu
- الْقَلَمُ al-qalamu
- الشَّمْسُ asy-syamsu
- الْجَلَالُ al-jalālu

G. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan sebagai apostrof. Namun hal itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Sementara hamzah yang terletak di awal kata dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- تَأْخُذُ ta'khužu
- شَيْئٌ syai'un
- النَّوْءُ an-nau'u
- إِنَّ inna

H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

- | | | |
|---|---|---|
| - | وَ إِنَّ اللَّهَ لَخَيْرُ الرَّازِقِينَ | Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn/
Wa innallāha lahuwa khairurrāziqīn |
| - | بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَ مُرْسَاهَا | Bismillāhi majrehā wa mursāhā |

I. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- | | | |
|---|---------------------------------------|---|
| - | الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ | Alhamdu lillāhi rabbi al-`ālamīn/
Alhamdu lillāhi rabbil `ālamīn |
| - | الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ | Ar-rahmānir rahīm/Ar-rahmān ar-rahīm |

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

- | | | |
|---|-----------------------------|---|
| - | اللَّهُ غَفُورٌ رَحِيمٌ | Allaāhu gafūrun rahīm |
| - | لِلَّهِ الْأُمُورُ جَمِيعًا | Lillāhi al-amru jamī`an/Lillāhil-amru jamī`an |

J. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
NOTA DINAS	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN	iii
REKOMENDASI PEMBIMBING	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	xii
DAFTAR ISI	xviii
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	8
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
E. Telaah Pustaka	9
F. Metode Penelitian	17
G. Sistematika Pembahasan	19
BAB II. KAJIAN UMUM BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK)	22
A. Pengertian Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)	22
B. Sejarah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)	22
C. Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen	26
D. Dasar Hukum Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen	28
BAB III. KAJIAN UMUM UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (UUPK)	31
A. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen	31

B. Perlindungan Konsumen dan Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Hukum Islam	42
BAB IV. Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen	54
A. Pandangan Hukum Positif (UU No. 8 Thn 1999) Terkait Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.	54
B. Pandangan Hukum Islam Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	63
BAB V. PENUTUP	70
A. KESIMPULAN	70
B. SARAN.....	70
DAFTAR PUSTAKA.....	71

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Konsumsi muncul pertama kali di era tahun 1960 dengan perkembangan masyarakat konsumen. Karl Marx dan Frederick Engels, menggambarkan bagaimana proses transisi dari feodalisme ke kapitalisme, adalah suatu transisi yang digerakkan oleh kebutuhan menuju produksi yang digerakkan oleh keuntungan. Seseorang dipaksa untuk mencari identitas dirinya melalui konsumsi.¹

Membahas tentang kajian konsumsi selalu dimulai dari pengakuan atas fakta bahwa konsumsi komoditas yang di produksi secara massal membentuk dimensi vital bagi ekonomi kapitalis modern, terlepas dari apa wujud fakta itu dalam masyarakat kontemporer sekarang.²

Pierre Bordieu, menjelaskan bahwa dari apa yang dilakukan konsumsi terhadap para konsumen merupakan sebuah tindakan yang menjadikan para konsumen seperti sebuah tatanan yang bertujuan untuk pembedaan sosial. Ia berpendapat bahwa budaya hidup (gaya hidup, dan lain- lain) adalah suatu arena penting bagi pertarungan diantara berbagai kelompok kelas sosial. Budaya konsumsi itu cenderung dihasilkan secara sadar,

¹Ayun, Primada Qurrota, DKK, *Cyber Space and Culture "Melihat Dinamika Budaya Konsumerisme, Gaya Hidup, dan Identitas Dalam Dunia Cyber"*, (Yogyakarta : Buku Litera, 2014), hlm. 15-16.

²Martyn J Lee, *Consumer Culture Reborn The Cultural Politics Of Consumption Routledge*, Terj. Nurhadi, (Yogyakarta: Kreasi Wacana,2006), hlm 3.

terstruktur, dan disengaja untuk melegitimasi adanya perbedaan-perbedaan sosial di dalam masyarakat.³

Indonesia memiliki masyarakat yang tingkat konsumsinya tinggi. Seperti yang diungkapkan oleh Setiawan, bahwa kelas menengah di Indonesia dalam strata sosial memiliki jumlah anggota terbesar. Mereka dicirikan sebagai kelas yang mulai melek teknologi dan lebih banyak pergi ke mall dibandingkan kelas bawah. Sedangkan kelas menengah atas, mereka bisa dikategorikan sebagai kelompok yang berfokus mengejar jabatan tinggi dalam bekerja. Mereka juga aktif berada di pasar barang-barang konsumsi kualitas atas. Gambaran mengenai pola konsumsi masyarakat di atas secara tidak langsung menunjukkan bahwa dengan mengkonsumsi barang dan atau jasa yang sesuai dengan kelas atas dapat mewakili kelas tertentu. Dalam hal ini mereka hanya mengkonsumsi karena identitas dan gaya hidup semata.⁴

Baundrillard, menjelaskan konsumsi adalah sistem yang menjalankan urutan tanda – tanda dan penyatuan kelompok. Jadi konsumsi merupakan sebuah nilai ideologi dan sistem komunikasi (pertukaran). Selain itu, konsumsi bukan hanya untuk membeli begitu banyak komoditas, satu fungsi kenikmatan, satu fungsi individual, pembebasan kebutuhan dan pemuasan diri, kekayaan, atau konsumsi objek. Dalam masyarakat konsumsi modern, seseorang mengkonsumsi bukan hanya barang melainkan juga jasa.

³Ayun, Primada Qurrota, DKK, Cyber Space and Culture “Melihat Dinamika Budaya Konsumerisme, Gaya Hidup, dan Identitas Dalam Dunia Cyber”, (Yogyakarta : Buku Litera, 2014), hlm 16.

⁴Ibid Hlm 16-17.

Di era yang serba maju, segala hal dapat dijadikan objek sebagai konsumsi, maka konsumsi sudah mencengkram disegala aspek kehidupan masyarakat.⁵

Saat ini seiring dengan perkembangan globalisasi, tingkat konsumsi masyarakat Indonesia menjadi lebih tinggi. Objek-objek konsumsi sehari – hari semakin lama menjadi semakin signifikan. Khalayak digoda untuk menempatkan konsumsi sebagai bagian dari diri mereka. Kemunculan media baru (internet) melalui media sosial yang ditawarkan oleh selebgram, membuat objek konsumsi menjadi makin beragam. Seolah–olah individu itu ada apabila mereka mengkonsumsi produk.⁶

Dalam hal ini tidak menutup kemungkinan untuk para konsumen tidak terikat dengan penjual, karena perkembangan zaman yang sudah serba modern membuat masyarakat konsumen menjadi serba praktis, yang pada dasarnya masyarakat hanya mengkonsumsi tanpa dipertimbangkan akibat yang akan didapat. Kebanyakan masyarakat konsumen pada saat ini lebih menyukai belanja melalui aplikasi online yang pada dasarnya susah untuk diperkarakan, karena pelaku usaha dan konsumen tidak bertemu secara langsung.

Ketika hal-hal yang tidak diinginkan terjadi, maka masyarakat konsumen hanya merasa dirugikan dan enggan untuk memperpanjang, karena dirasa sulit untuk memperjuangkan apa yang sudah menjadi haknya itu. Hal ini dikarenakan kebutuhan konsumsi yang terus semakin meningkat setiap tahunnya, membuat para pelaku usaha semakin gencar memproduksi barang atau jasa. Bahkan terkadang ada beberapa pelaku

⁵Ibid Hlm 17-18.

⁶Ibid Hlm 19-20.

usaha yang berbuat curang dengan memberikan produk palsu kepada konsumen demi meraup keuntungan yang tidak terhingga jumlahnya.

Perlindungan hukum untuk konsumen memang sudah ditatur di Indonesia, namun pada dasarnya para pelaku usaha atau masyarakat sendiri yang belum memahami sebuah aturan sehingga membuat aturan sendiri yang merugikan orang lain. Hingga saat ini permasalahan penipuan yang dilakukan oleh para pelaku usaha terhadap konsumen semakin besar, namun dari masyarakat konsumen sendiri masih belum memiliki kesadaran tinggi untuk melawan. Kebanyakan masyarakat di Indonesia lebih memilih untuk merelakan haknya ketimbang harus mengurus permasalahannya melalui pengadilan ataupun hal-hal yang bersangkutan dengan pemerintah karena dianggap rumit dan memakan waktu.

Hal ini juga yang sepertinya membuat beberapa para pelaku usaha enggan untuk berhenti menipu konsumen di Indonesia, karena mereka beranggapan bahwa masyarakat pengonsumsi pun tidak memperlmasalahkan hal tersebut, sehingga semakin besar pula pelaku usaha yang asal-asalan dalam memproduksi.

Seorang konsumen yang merasa dirugikan akibat pemanfaatan atau kesalahan pelaku usaha yang kurang cermat dalam proses produksi dapat menuntut adanya ganti rugi. Hal ini diatur dalam Undang-undang RI Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur tentang tuntutan dan upaya untuk mendapatkan ganti rugi yang dapat dilakukan oleh konsumen apabila menderita kerugian yang diakibatkan pemanfaatan

produk. Seperti disebutkan pada bab X pasal 45 ayat (1) bahwa setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan di lingkungan peradilan umum. Ayat (2) bahwa penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan suka rela pihak yang bersengketa. Dengan adanya ketentuan memilih dalam menyelesaikan perkara, dapat membantu mempermudah para konsumen dan produsen dalam menyelesaikan perkara melalui jalur Pengadilan ataupun di Luar Pengadilan. Karena konsumen dapat diposisikan sebagai “raja” yang dihargai dan dilindungi hak-haknya dari para pelaku usaha.⁷

Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu kepada ketentuan peradilan umum yang berlaku di Indonesia. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan seperti dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana seperti diatur dalam Undang-undang. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan juga diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan tentang bentuk dan besarnya ganti rugi dan diatur dalam pasal 47: ”Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi

⁷ Achmad Irwan Hamzah, “*Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Luar Pengadilan Menurut Undang-Undang RI Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen : Tinjauan Hukum Islam*”, Jurnal Sosekhum Vol 7 No. 10 2011. Hlm 2.

dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen”.⁸

Ditinjau dari sudut pandang hukum Islam, penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan disebut perdamaian (*al-shulh*) yang sangat baik dan sangat dianjurkan untuk berbagai persoalan sengketa. Namun khusus penyelesaian sengketa konsumen, cara penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, tidak akan banyak menguntungkan konsumen. Penyelesaian yang paling baik terhadap perlindungan hak konsumen adalah dengan adanya hukum dan badan pengawas khusus atau peradilan khusus. Badan inilah yang akan mampu memonitor segala pelanggaran hak konsumen, yang menurut hukum Islam disebut dengan jawatan *al-hisbah*. akan banyak menguntungkan konsumen.⁹

Untuk membantu penyelesaian dalam permasalahan penyelesaian sengketa konsumen yang sering kali dihadapi oleh konsumen di Indonesia, pertama-tama konsumen sendiri harus berusaha berhati-hati dan mencoba untuk tidak menjadi korban dalam mengkonsumsi suatu barang atau jasa. Hal yang harus dilakukan pembeli atau konsumen harus pandai memilih dan memastikan keaslian dari barang atau jasa, kemudian membeli yang dibutuhkan saja, dan tidak tergiur dengan barang yang seharusnya di jual mahal namun beredar di pasaran dengan harga yang sangat rendah, ketika konsumen sudah menjadi korban barang atau jasa palsu, secara tidak langsung

⁸Ibid Hlm 2.

⁹Ibid Hlm 2-3.

menuntut para konsumen untuk mengetahui cara dan proses menyelesaikan permasalahan tersebut.

Hal ini membuat para konsumen harus banyak berusaha dalam memahami peraturan dan cara menjadi konsumen yang cerdas dalam memilih dan memilah yang harus dikonsumsi. Memulai untuk belajar menangani permasalahan seperti penyelesaian dalam bentuk tuntutan-tuntutan terhadap produsen yang dianggap telah merugikan. Masyarakat konsumen juga harus belajar dan mengetahui bagaimana proses dan tata cara dalam penyelesaian sebuah permasalahan yang dihadapi oleh mereka sendiri atau orang lain yang ada dalam lingkungannya dan mengalami permasalahan yang mengakibatkan kerugian atau menjadi korban para pelaku usaha yang berbuat curang dalam produksi suatu barang atau jasa, melalui proses hukum seperti melalui Pengadilan atau badan lain yang mampu membantu penyelesaian sengketa konsumen.

Bisa kita lihat Hukum Islam sangat berperan dalam pemaknaan dan menganalisis serta memberikan pandangan-pandangan tentang permasalahan dalam penyelesaian sengketa konsumen yang hingga saat ini masih belum terselesaikan meskipun sudah banyak pengaturan dan kebijakan yang menjadi landasan dalam penyelesaian permasalahan tersebut. Dalam hal ini peran undang-undang positif dan hukum Islam sangatlah penting untuk dijadikan salah satu landasan baru untuk menyelesaikan permasalahan dalam penyelesaian sengketa konsumen, didukung oleh mayoritas masyarakat konsumen di Indonesia adalah Islam, kemungkinan untuk membuat sebuah penyelesaian permasalahan sengketa konsumen dengan menggunakan dua sudut

pandang hukum akan membantu masyarakat konsumsi tereduksi lebih cepat dan mudah dalam penyebaran dan penerapannya.

Oleh sebab itu penulis tertarik untuk membahas skripsi dengan judul “Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Menurut Undang-Undang Nomor.8 Tentang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam”.

B. Rumusan Masalah

1. Seperti apakah pandangan Hukum Islam mengenai Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)?
2. Bagaimanakah Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) menurut Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?

C. Tujuan Penelitian

1. Memecahkan sebuah permasalahan di dalam masyarakat Indonesia yang membahas mengenai penyelesaian sengketa konsumen melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau di luar pengadilan dengan dua sudut pandang seperti dari pandangan hukum positif dan hukum Islam.
2. Mampu membantu pembaca untuk mengedukasi lingkungannya bila terjadi sebuah sengketa konsumen di dalamnya, dengan berpedoman pada pengaturan Hukum Positif maupun hukum Islam.

D. Manfaat Penelitian

1. Secara teoritis skripsi ini bertujuan untuk menambah ilmu pengetahuan mengenai bagaimana cara yang baik dalam penyelesaian sengketa perdata terutama dalam penyelesaian sengketa konsumen yang pada dasarnya memang menjadi sebuah permasalahan yang dihebohkan oleh para orang awam untuk melanjutkan hak – hak yang harus mereka lakukan tapi mereka merasa berat karena rasa takut dikarenakan tingkat kesulitan dalam penyelesaian sengketa ini. Pada dasarnya permasalahan sengketa konsumen sudah menjadi ancaman didalam kehidupan para konsumen.
2. Secara praktis skripsi ini bertujuan untuk mengetahui apa–apa saja cara yang harus ditempuh dalam melaksanakan penyelesaian sengketa konsumen, baik secara *ligitasi* maupun *non litigasi* dalam hal ini maksudnya bisa melalui Pengadilan maupun di luar Pengadilan yang pada akhirnya pembaca mampu dan tertarik untuk mengedukasi terhadap orang – orang yang dikenal maupun lingkungan pembaca itu sendiri yang mengalami kegagalan dalam mendapatkan hak – haknya sebagai konsumen, dan mampu menyelesaikan permasalahan secara baik dan benar.

E. Telaah Pustaka

Agar terselesaikannya skripsi ini, penulis melakukan telaah pustaka guna memperoleh data untuk memberikan sebuah pandangan kepada penulis serta memahami karya tulis lainnya yang berhubungan dengan skripsi ini. Penulis dalam merumuskan

judul skripsi telah menemukan beberapa karya tulis yang berkaitan dengan skripsi tersebut. Skripsi yang dibuat oleh penulis fokus pada dua perspektif hukum, yaitu : Hukum Positif (UU No. 8 Tahun 1999) dan Hukum Islam yang meninjau tentang “Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen”. Di bawah ini penulis akan memaparkan beberapa karya tulis yang terkait dengan permasalahan pada skripsi yang penulis buat, yaitu:

Pertama, buku karya Abdul Halim Barkatullah yang berjudul *Hak-Hak Konsumen*. Buku ini membahas tema – tema penting terkait masalah konsumen dan dunia niaga di era globalisasi: Pengertian konsumen, Sejarah Gerakan Perlindungan Konsumen, Dasar Perlindungan Konsumen, Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, Hak dan Kewajiban Konsumen, Serta membahas tentang sengketa, penyelesaian sengketa, dan sanksi terhadap pelanggaran UUPK, baik Sanksi Administratif, sanksi Pidana pokok, dan sanksi pidana tambahan. Kemudian pembahasan tentang sengketa konsumen, penyelesaian sengketa konsumen, proses beracara tentang *small claim*, *class action*, dan *legal standing*.¹⁰

Menurut UU Perlindungan Konsumen Pasal 45 ayat 1, setiap konsumen yang dirugikan bisa menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas dalam penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. Di dalam buku ini terdapat tata cara penyelesaian sengketa serta penyelesaian sengketa konsumen secara lengkap dari pembahasan

¹⁰Barkatullah, Abdul Halim, *Hak-Hak Konsumen*,(Bandung : Nusa Media,2010)

undang-undang yang mengatur konsumen sampai dengan sebuah lembaga yang diatur oleh Negara. Beberapa uraian dalam buku ini sangat membantu penulis untuk melanjutkan pembahasan skripsi.¹¹

Kedua, buku karya Ahmadi Miru yang berjudul “*Prinsip – Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*”.buku ini menguraikan secara komprehensif berbagai hal yang melandasi kegiatan bisnis yang sehat dimana keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen dan produsen tercipta. Pembahasan awal mengenai pemberian batasan mengenai istilah – istilah dalam Hukum Perlindungan Konsumen dan hubungan hukum antara produsen dan konsumen. Selanjutnya, perkembangan perlindungan di Indonesia, mulai dari ruang lingkupnya, lembaga, perundangan yang mengaturnya dipaparkan secara gamblang.Kemudian hal – hal terpenting dalam keseimbangan perlindungan konsumen dan produsen, hingga jika terjadi penyelesaian sengketa konsumen, baik peradilan maupun penyelesaian di luar pengadilan.¹²

Ketiga, buku karya Muhammad dan Alimin “*Etika dan Perlindungan Konsumen Dalam Ekonomi Islam*”. Ada beberapa bahasan di dalam buku ini yang bahasannya bukan hanya seputar perlindungan konsumen menurut hukum positif saja, namun juga menjelaskan beberapa usaha pengawasan dan sanksi perlindungan konsumen dalam Islam, salah satunya wilayah *al-hisbah*, jawatan *al-hisbah* berada pada tataran paling bawah dalam struktur hukum peradilan Islam, namun keberadaannya paling efektif

¹¹Ibid hlm 85

¹²Miru, Ahmadi, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, (Jakarta, PT RajaGrafindo Persada,2011)

dalam penegakan hukum. Al-Hisbah adalah sebuah jawatan pengawas dan penegak hukum yang pertama kali ada dalam sejarah hukum ekonomi dunia, pembentukan jawatan ini diikuti oleh bangsa Eropa setelah berakhirnya Perang Salib.¹³

Keempat, Artikel Dinamika Hukum karya Kurniawan, yang berjudul “*Permasalahan dan Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*”. Artikel ini membahas beberapa permasalahan yang ada di dalam praktik menyangkut eksistensi dari lembaga BPSK. Pertama, bersangkutan dengan eksistensi BPSK yang masuk dalam domain pemerintah pusat ataukah pemerintah daerah. Kedua, permasalahan yang krusial adalah menyangkut tugas dan kewenangan BPSK. Ketentuan pasal 54 ayat(3) UUPK bahwa putusan BPSK bersifat “final dan mengikat”. Putusan ini menjadi kehilangan makna dan menjadi tidak berarti bagi konsumen yang mencari keadilan melalui BPSK, ketika dihadapkan dengan ketentuan pasal 56 ayat (2) dimana terbukanya peluang mengajukan keberatan di Pengadilan Negeri di tempat konsumen yang dirugikan. Adapun kendala – kendala yang dihadapi oleh BPSK adalah kendala kelembagaan, keuangan, SDM, peraturan, pembinaan, dan pengawasan, dan kurangnya sosialisasi serta rendahnya kesadaran hukum konsumen.¹⁴

Kelima, Artikel Ulumuddin karya M. Yusri, yang berjudul “*Kajian Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Hukum Islam*”. Artikel ini juga

¹³Muhammad dan Alimin, *Etika & Perlindungan Komsumen Dalam Ekonomi Islam* (Yogyakarta : BPFE YOGYAKARTA, 2004/2005).

¹⁴Kurniawan, *Permasalahan dan Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*, Jurnal Dinamika Hukum Vol 12 No. 1 Januari 2012 .

membahas mengenai pandangan hukum ekonomi Islam, dalam hukum ekonomi Islam kemungkinan pelanggaran akan hak konsumen bisa terjadi ketika sebelum terjadi transaksi jual beli berlangsung, yakni pada saat iklan atau promosi. Bisa pula ketika transaksi itu sendiri berlangsung dan ketika purnatransaksi. Oleh karenanya pada tahapan-tahapan inilah seharusnya perlindungan hukum dapat diberikan. Dalam kajian fiqh Islam kebenaran dan keakuratan informasi ketika seorang pelaku usaha mempromosikan barang dagangnya menempati kajian yang signifikan. Islam tidak mengenal istilah bahwa konsumen yang harus berhati-hati atau sebaliknya pelaku usahalah yang harus berhati-hati. Di dalam Islam yang berlaku adalah prinsip keseimbangan. Disini antara kedua belah pihak konsumen maupun pelaku usaha harus sama-sama berhati-hati.¹⁵

Keenam, Skripsi karya Muh. Armadiansyah Siregar, yang berjudul “*Implementasi I Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Pengadilan Negeri Makassar dalam Mengajukan Keberatan*”. Dalam skripsi ini ada bahasan mengenai peran dan fungsi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), dasar BPSK, serta keberatan terhadap putusan BPSK. Analisis penilaian hakim terkait keberatan terhadap putusan badan penyelesaian sengketa di luar pengadilan merupakan hal yang wajar demi kepastian hukum. Menurut hakim yang pernah menangani kasus serupa, keberatan terhadap putusan arbitrase yang masuk di pengadilan negeri tidak dapat dikatakan gugatan baru maupun banding, keberatan tersebut adalah upaya hukum yang ditempuh

¹⁵M. Yusril, “*Kajian Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam*”, Jurnal Ulumuddin Vol V Tahun III Juli-Desember 2009.

khusus untuk keberatan terhadap putusan arbitrase badan penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan. Inti dari upaya hukum keberatan itu sendiri terletak pada sejauh mana konsumen dapat membuktikan Badan Penyelesaian Sengketa di luar pengadilan telah menerapkan dan memberikan pertimbangan hukum yang cukup serta menerapkan hukum sebagaimana mestinya.¹⁶

Ketujuh, Artikel karya Achmad Irwan Hamzani, yang berjudul “*Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Luar Pengadilan Menurut Undang –Undang RI No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen; Tinjauan Hukum Islam*”. Artikel ini membahas mengenai beberapa tinjauan dari Hukum Islam dalam memaparkan beberapa kesimpulan yaitu: 1. Hukum Islam telah memuat secara lengkap tentang perlindungan konsumen dan penyelesaian sengketa konsumen. Hal ini bisa dilihat dari berbagai perangkat seperti pelarangan *ba’i algharar* (jual beli mengandung tipuan), pemberlakuan hak *khiyar* (hak untuk melangsungkan atau membatalkan transaksi karena alasan diterima), beberapa hal yang merusak kebebasan transaksi seperti adanya *al-ghalt* (tidak adanya persesuaian dalam hal jenis atau sifat barang) dan *al-ghubn* (adanya tipuan yang disengaja) dan masih banyak lagi lainnya. Perangkat ini dapat dijadikan perisai bagi perlindungan konsumen, di samping perangkat lainnya. 2. Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan seperti diatur dalam Pasal 45 dan Pasal 47 Undang-undang RI Nomor 8

¹⁶Muh. Armadiansyah Siregar, “*Implementasi Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Pengadilan Negeri Makassar Dalam Mengajukan Keberatan*” (Makassar : UIN Alauddin, 2017).

tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menurut hukum Islam bukan termasuk penyelesaian yang efektif.¹⁷

Penyelesaian sengketa konsumen lebih tepat melalui badan atau peradilan khusus yang di dalam hukum Islam disebut jawatan *al-hisbah*. Badan ini yang memonitor segala pelanggaran hak konsumen, sekaligus menyelesaikan sengketa. Meskipun pada dasarnya penyelesaian sengketa di luar peradilan dengan jalur perdamaian (*al-shulh*) sangat dianjurkan, namun untuk sengketa konsumen tidak demikian. Penyelesaian di luar pengadilan justru akan merugikan konsumen, karena konsumen berada pada posisi yang lemah. Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui BPSK tidak dibarengi dengan irah-irah sehingga masih dipertanyakan keabsahannya dalam sebuah putusan, sehingga penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) masih bersifat pasif.¹⁸

Kedelapan, Skripsi karya Siti Rondiyah, yang berjudul *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Penyelesaian Sengketa Konsumen di Luar Pengadilan (analisis terhadap Pasal 45 dan Pasal 47 Undang-Undang RI Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen)*. Skripsi ini membahas Hukum ekonomi Islam yang memuat secara lengkap tentang perlindungan konsumen dan penyelesaian sengketa. Kemudian Penyelesaian sengketa konsumen di luar Pengadilan seperti diatur dalam Pasal 45 dan Pasal 47 Undang-Undang RI No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menurut hukum

¹⁷Achmad Irwan Hamzah, "Penyelesaian Sengketa Konsumen di Luar Pengadilan Menurut Undang-Undang RI Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen: Tinjauan Hukum Islam", Jurnal Sosekhum Vol 7 No. 10 2011.

¹⁸*Ibid* Hlm 23.

Islam bukan termasuk penyelesaian yang efektif. Menurut konsep Islam akan lebih efektif penyelesaian sengketa konsumen melalui lembaga badan atau peradilan khusus yang di dalam Islam disebut dengan jawatan *al-hisab*. Badan ini yang akan mampu memonitor segala pelanggaran hak konsumen, sekaligus menyelesaikan sengketa konsumen.¹⁹

Kesembilan, Skripsi karya Mariana Anisa Putri, yang berjudul “*Analisis Yuridis Penyelesaian Sengketa Konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Perspektif Perlindungan Konsumen di Kota Yogyakarta*”. Skripsi ini membahas mengenai cara BPSK Yogyakarta menyelesaikan sengketa sesuai dengan ketentuan UUPK. Hal ini bisa dilihat dari pelaksanaan hingga penjatuhan putusan yang selalu merujuk pada UUPK. Selain itu pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen yang dilaksanakan BPSK di Kota Yogyakarta juga menggunakan jalur mediasi atau konsiliasi atau arbitrase sesuai dengan ketentuan pasal 54 huruf a UUPK. Selain itu juga membahas terkait kendala yang dihadapi oleh BPSK kota Yogyakarta yang bisa dibilang cukup banyak, salah satunya mengenai hambatan birokrasi, keterbatasan fasilitas dan biaya operasional, penanganan pengaduan dari konsumen yang berdomisili di luar Kota Yogyakarta karena menggunakan anggaran pemerintah Kota Yogyakarta, konsumen

¹⁹Siti Rondiyah, *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Luar Pengadilan (Analisis Terhadap Pasal 45 dan Pasal 47 Undang–Undang RI Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen)* (Semarang : IAIN Walisongo, 2009)

yang datang ke BPSK bukan merupakan konsumen akhir, namun konsumen antara, dan tidak memiliki itikad baik, dan masih banyak kendala lainnya.²⁰

Kesepuluh, Skripsi karya Norman Wicaksono, yang berjudul “*Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta Dalam Penyelesaian Sengketa Kredit Bermasalah*”. Skripsi ini membahas mengenai peran BPSK kota Yogyakarta dalam pelaksanaan azas keseimbangan di dalam penyelesaian sengketa kredit bermasalah melalui BPSK kota Yogyakarta. Kemudian membahas mengenai permasalahan yang muncul di dalam perjanjian kesepakatan damai penyelesaian sengketa kredit bermasalah.²¹

Setelah peneliti melakukan telaah pustaka, peneliti mendapatkan sebuah kesimpulan untuk menulis skripsi tentang penyelesaian sengketa konsumen dengan melihat dari dua sudut pandang hukum yaitu hukum positif dan hukum Islam sehingga merumuskan judul skripsi : “*Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Konsumen dan Hukum Islam*”.

F. Metode Penelitian

1. Jenis penelitian

²⁰Mariana Anisa Putri, *Analisis Yuridis Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Perspektif Perlindungan Konsumen Di Kota Yogyakarta*, (Yogyakarta : UIN SUKA, 2014).

²¹Norman Wicaksono, *Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta Dalam Penyelesaian Sengketa Kredit Bermasalah*, (Yogyakarta : UIN SUKA, 2015).

Penelitian ini menggunakan *Library Reaserch* atau Studi Kepustakaan yakni penelitian yang berdasarkan Undang-Undang, Kitab, Buku, Jurnal, dan Sumber-Sumber data tertulis lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini.

2. Sifat penelitian

Penelitian ini dari segi sifatnya merupakan penelitian deskriptif-analisis-komparatif. Penelitian ini akan membahas mengenai beberapa analisis dari dua Hukum yaitu Hukum Positif dan Hukum Islam, dalam hal ini penulis akan membahas bagaimana dari pandangan kedua hukum tersebut mengenai Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia yang hingga saat ini masih dianggap sulit bagi masyarakat kebanyakan.

3. Pendekatan masalah.

a. Sosisologis

Pendekatan terhadap masalah yang diteliti dengan mendasarkan pada bukti nyata atau empiris yang dihasilkan oleh data atau keterangan yang tersusun secara sistematis yang kebenarannya bisa diuji karena mengacu pada akibat dari tingkah laku perbuatan manusia.

b. Yuridis

Pendekatan suatu masalah yang mengacu pada ketentuan-ketentuan hukum yang diteliti yakni Hukum Positif (Undang-undang Republik Indonesia Nomor. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen) dan Hukum Islam.

4. Teknik Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data menggunakan metode studi kepustakaan untuk mencapai pemahaman yang komprehensif tentang konsep-konsep yang dikaji sebagai bahan-bahan penelitian baik bersifat primer maupun sekunder.

5. Analisis Data

Penelitian ini menggunakan analisis yuridis normatif dan kualitatif yakni mengkaji arti dan maksud kaidah hukum dan dasar pemikiran yang berkaitan dengan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Penelitian ini menggunakan cara kerja yang sistematis dan terarah tentang ketentuan hukum sebagai sumber sekaligus pedoman untuk analisis.

Sedangkan metode kualitatif yakni suatu metode untuk menangani permasalahan sosial dengan mencari, mengumpulkan, mengolah dan menganalisis data hasil penelitian dengan penggalian yang lebih dalam. Dalam metode kualitatif ini peneliti melakukan diskusi dan wawancara serta mengkaji ulang secara langsung bersama pihak-pihak atau ahli-ahli yang berkompeten dalam permasalahan ini.

G. Sistematika Pembahasan

Agar skripsi ini mudah dipahami dan mendapatkan hasil penelitian yang sistematis, maka klasifikasi sistematika penulisannya sebagai berikut:

Bab *Pertama*, berisi Pendahuluan yang menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, telaah pustaka dan sistematika pembahasan.

Bab *Kedua*, membahas tentang Tinjauan Umum Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang meliputi : Pengertian Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen,

Sejarah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Dasar Hukum Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, serta tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Bab *Ketiga*, peneliti membahas mengenai kajian umum yang membahas terkait Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang terbagi menjadi dua, yaitu : pembahasan pertama tentang Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang meliputi : ketentuan umum, kemudian Asas dan Tujuan, Hak dan Kewajiban, Perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha, Ketentuan Pencantuman Klausa Baku, Tanggung Jawab Pelaku Usaha, Pembinaan dan Pengawasan, Badan Perlindungan Konsumen Nasional, Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat, Penyelesaian Sengketa, Penyidikan, Sanksi, Ketentuan Peralihan, dan Ketentuan Penutup. Kemudian pembahasan kedua mengenai UUPK dalam Hukum Islam.

Bab *Keempat*, Analisis dan Pembahasan. Menganalisis rumusan masalah dan menjawabnya sehingga muncul jawaban-jawaban rumusan masalah dengan tujuan dan manfaat skripsi ini secara nyata terwujud. Analisis pembahasan ini terbagi menjadi beberapa pembahasan meliputi: Pandangan Hukum Islam Terkait Perlindungan Konsumen dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, serta Perbandingan BPSK menurut Hukum Islam dan Hukum Positif.

Bab *Kelima*, atau terakhir yang berisi tentang penutup. Penutup ini merupakan kesimpulan dari hasil penelitian dalam menjawab pokok permasalahan dalam rumusan masalah dan berisi saran-saran atas hasil penelitian.

BAB II

TINJAUAN UMUM

BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK)

A. Pengertian Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 1 ayat 12, BPSK adalah “badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen”. Selain bertugas menyelesaikan masalah sengketa konsumen BPSK juga bertugas memberikan konsultasi sebagai berikut: 1.) Memberikan penjelasan kepada konsumen atau pelaku usaha tentang hak dan kewajiban masing-masing. 2.) Memberikan penjelasan tentang bagaimana menuntut ganti rugi atas kerugian yang diderita oleh konsumen dan juga pelaku usaha. 3.) Memberikan penjelasan tentang bagaimana memperoleh pembelaan dalam hal penyelesaian sengketa konsumen. 4.) Memberikan penjelasan tentang bagaimana bentuk dan tata cara penyelesaian sengketa konsumen. BPSK dibentuk oleh pemerintah untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan. Kedudukan badan ini berada di Daerah tingkat II. Susunan pengurus dibentuk oleh masing-masing Provinsi dan diresmikan oleh menteri perdagangan.¹

B. Sejarah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Sejarah Gerakan Perlindungan Konsumen awalnya muncul pada tahun 1881-1914 di Amerika Serikat, bermula dari kesadaran masyarakat untuk melakukan gerakan perlindungan konsumen. Pemicunya, *histeria massal* akibat novel Upton Sinclair

¹Abdul Halim Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen*, (Bandung : Nusa Media,2010) hlm 90.

berjudul *The Jungle*, yang menggambarkan cara kerja pabrik pengolahan daging di Amerika Serikat yang tidak memenuhi syarat-syarat kesehatan. Pada tahun 1920-1940 juga muncul sebuah buku yang berjudul *Your Money's Worth* karya Chase dan Schlink. Lagi-lagi mampu menggugah konsumen atas hak-hak mereka dalam jual beli. Pada kurun waktu ini muncul slogan: *fair deal, best buy*. Kemudian pada era 1950 juga muncul keinginan untuk mempersatukan Gerakan Perlindungan Konsumen dalam lingkup Internasional. Diprakasai oleh wakil-wakil Gerakan Konsumen dari Amerika Serikat, Inggris, Belanda, Australia, dan Belgia, pada 1 April 1960 berdirilah Internasional Organization of Consumer Union. Berpusat di Den Haag Kemudian pada tahun 1993 pindah ke London Inggris dan dua tahun kemudian mengubah namanya dari IOCU menjadi Consumer Internasional (CI). Hingga saat ini sudah dibentuk lima kantor regional, yakni Amerika Latin dan Karibia berpusat di Cile, Asia Pasifik berpusat di Malaysia, Afrika berpusat di Zimbabwe, Eropa Timur dan Tengah berpusat di Inggris dan negara-negara maju juga berpusat di London, Inggris.²

Dewasa ini focus Gerakan Perlindungan konsumen (konsumerisme) sebenarnya masih paralel dengan gerakan pertengahan abad ke-20. Di Indonesia, Gerakan perlindungan konsumen mulai berdiri pada tahun 1973 bernama Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI). Setelah YLKI muncul beberapa organisasi serupa, antara lain Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) di Semarang yang berdiri sejak Februari 1988 dan pada tahun 1990 bergabung sebagai anggota *Consumer*

² Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Sinar Grafika, 2009), hlm 2-3.

Internasional (CI). Selain itu, mulai banyak lembaga yang orientasinya serupa dalam lembaga swadaya konsumen, seperti Yayasan Lembaga Bina Konsumen Indonesia (YLBKI) di Bandung dan Perwakilan YLKI di berbagai Provinsi di Tanah Air.³

Gerakan konsumen di Indonesia, diprakarsai oleh YLKI sampai dengan menghasilkan sebuah prestasi besar setelah naskah akademik UUPK berhasil dibawa ke DPR. Perkembangan baru dibidang perlindungan konsummen terjadi setelah pergantian pemimpin di Indonesia, Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) disahkan dan diundangkan pada 20 April 1999 UUPK. Kemudian UUPK tidak langsung berjalan karena masih memerlukan waktu satu tahun untuk berlaku efektif.⁴

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) memberikan jalan alternatif dengan menyediakan penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Pasal 45 Ayat (4) UUPK menyebutkan “jika telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh jika upaya itu dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa”.⁵

BPSK dibentuk oleh pemerintah untuk menyelesaikan sengketa konsumen diluar pengadilan. Kedudukan badan ini berada di daerah tingkat II. Susunan pengurus BPSK dibentuk oleh gubernur masing-masing provinsi dan diresmikan oleh menteri perdagangan. Anggota BPSK terdiri dari tiga unsure yaitu unsure pemerintah, konsumen, dan pelaku usaha. Masing-masing unsure tersebut terdiri dari minimal tiga orang dan

³ *Ibid* Hlm 14-16.

⁴ *Ibid* Hlm 17-18.

⁵ Abdul Halim, barkatullah, *Hak-Hak Konsumen*, (Bandung : Nusa Media, 2010) hlm 86.

maksimal lima orang. Pengangkatan dan pemberhentian anggota BPSK ditetapkan oleh menteri. Keanggotaan BPSK terdiri dari ketua merangkap anggota dan anggota itu sendiri. Persyaratan untuk menjadi anggota BPSK sebagai berikut :⁶

1. Warga Negara Republik Indonesia (WNI).
2. Berbadan sehat.
3. Berkelakuan baik.
4. Tidak Pernah dihukum karena kejahatan.
5. Memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang perlindungan konsumen.
6. Berusia sekurang-kurangnya 30 tahun.⁷

Penyelesaian masalah sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sendiri merupakan alternatif yang banyak dipilih oleh para pihak, karena tergolong murah, cepat, sederhana, dan tidak berbelit-belit. Prosedur untuk menyelesaikan sengketa di BPSK sangat mudah, konsumen atau pelaku usaha yang bersengketa bisa datang langsung ke BPSK Provinsi atau BPSK terdekat dari domisili konsumen. Dengan membawa surat permohonan penyelesaian sengketa, mengisi formulir pengaduan, dan menyerahkan berkas (dokumen pendukung). Kemudian BPSK akan mengundang pihak-pihak yang sedang bersengketa untuk melakukan pertemuan pra-sidang.⁸

⁶*Ibid* Hlm 90-91.

⁷*Ibid* Hlm 91.

⁸*Ibid* Hlm 87.

C. Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Menurut UU Perlindungan Konsumen pasal 52, tugas dan wewenang BPSK sebagai berikut :

1. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara mediasi, konsiliasi, atau arbitrase.
2. Membrikan konsultasi perlindungan konsumen.
3. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman Klausula Baku.
4. Melaporkan kepada penyidik umum jika terjadi pelanggaran ketentuan dalam undang-undang ini.
5. Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
6. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen.
7. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
8. Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap undang-undang.
9. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha saksi, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud angka 7 dan 8, yang tidak tersedia memenuhi panggilan BPSK.
10. Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan.

11. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen.
12. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
13. Menjatuhkan *saknsi administrative* kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan undang-undang ini.⁹

Dalam menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen BPSK membentuk majelis. Jumlah anggota majelis harus ganjil dan sedikit-dikitnya tiga orang yang mewakili unsur pemerintah, konsumen dan pelaku usaha (dibantu oleh seorang panitera).

BPSK wajib mengeluarkan putusan paling lambat dalam waktu 21 hari kerja setelah gugatan diterima. UU Perlindungan Konsumen Pasal 56 mengatur lebih lanjut hal-hal yang berkaitan dengan hasil putusan yang dikeluarkan oleh BPSK sebagai berikut :

1. Dalam waktu paling lambat tujuh hari kerja sejak menerima putusan BPSK sebagaimana dimaksud dalam pasal 55 pelaku usaha wajib melaksanakan putusan tersebut.
2. Para pihak bisa mengajukan keberatan kepada pengadilan negeri paling lambat 14 hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan tersebut.

⁹*Ibid* Hlm 91-92.

3. Pelaku usaha yang tidak mengajukan keberatan dalam jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat 2 dianggap menerima putusan BPSK.
4. Jika ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dan ayat 3 tidak dijalankan oleh pelaku usaha, BPSK menyerahkan putusan tersebut kepada penyidik untuk melakukan penyidikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
5. Putusan BPSK sebagaimana dimaksud pada ayat 3 merupakan bukti permulaan yang cukup bagi penyidik untuk melakukan penyidikan.¹⁰

Tentang pengajuan keberatan sebagaimana disebutkan pada poin 2 (ayat 2 Pasal 56) tersebut, pengadilan negeri wajib mengeluarkan putusan atas keberatan dalam waktu paling lambat 21 hari sejak diterimanya keberatan. Terhadap putusan pengadilan negeri tersebut, para pihak dalam waktu paling lambat 14 hari bisa mengajukan kasasi ke Mahkamah Agung Republik Indonesia (MA). MA wajib mengeluarkan putusan dalam waktu paling lambat 30 hari sejak menerima permohonan kasasi.¹¹

D. Dasar Hukum Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Dalam pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen ini mengacu pada peraturan hukum:

1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

¹⁰*Ibid* Hlm 92-93.

¹¹*Ibid* Hlm 93.

2. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2001 Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Nasional (BPKN)
3. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 Tentang Pembinaan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen.
4. Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2001 Tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM)
5. Keputusan Presiden Nomor 50 Tahun 2001 Tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
6. Keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan Nomor 301 MPP/Kep/10/2001 Tanggal 24 Oktober 2001 tentang Pengangkatan Pemberhentian Anggota Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
7. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 302 MPP/Kep/10/2001 Tanggal 24 Oktober 2001 Tentang Pendaftaran Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM).
8. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 301 MPP/Kep/10/2001 Tanggal 10 Desember 2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
9. Surat Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 605/MPP/Kep/8/2002 Tanggal 29 Agustus 2002 Tentang Pengangkatan Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
10. Keputusan Presiden Nomor 108 Tahun 2004 Tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

11. Keputusan Presiden Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.¹²

¹²Juli Setiowacono, *Persepsi Masyarakat Konsumen Terhadap Penyelesaian Wanprestasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Palangka Raya* (Palangka Raya: IAIN Palangka Raya, 2015). Hlm 51-52.

BAB III
KAJIAN UMUM
UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (UUPK)

A. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

1. Ketentuan Umum

Dalam ketentuan umum membahas Pasal 1 yang menjelaskan secara umum tentang perlindungan konsumen dari pengertian perlindungan konsumen, pengertian Konsumen, pengertian pelaku Usaha, pengertian Barang, pengertian Jasa, pengertian Promosi, pengertian Impor barang, pengertian Impor jasa, pengertian Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat, pengertian Klausa Baku, pengertian Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, pengertian Badan Perlindungan Konsumen Nasional, dan pengertian Menteri dalam hal ini adalah menteri yang ruang lingkup tugas dan tanggung jawabnya meliputi bidang perdagangan.¹

2. Asas dan Tujuan

Asas dan tujuan membahas terkait Pasal 2 dan Pasal 3. Secara garis besar dalam Pasal 2 menjelaskan mengenai asas manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Kemudian pada Pasal 3 secara garis besar juga membahas tentang tujuan: 1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri; 2. Mengangkat harkat dan martabat

¹Abdul Halim Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen*,(Bandung : Nusa Media,2010). Hlm 119.

konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa; 3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen; 4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi; 5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha; 6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.²

3. Hak dan Kewajiban

Bab ini membahas Pasal 4 sampai dengan Pasal 7, Pasal 4 secara garis besar menjelaskan mengenai hak-hak konsumen yang terdiri dari: Pertama, hak atas kenyamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Kedua, hak untuk memilih barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar. Ketiga, hak atas informasi yang benar, jelas mengenai kondisi barang. Keempat, hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan. Kelima, hak untuk mendapat advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa konsumen. Keenam, hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen. Ketujuh, hak untuk perlakuan dan dilayani secara benar dan tidak diskriminatif. Kedelapan, hak mendapatkan kompensasi

²*Ibid.*, hlm 120-121.

atau ganti rugi, apabila barang tidak sesuai perjanjian, dan Kesembilan, hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.³

Kemudian pada Pasal 5 secara garis besar membahas mengenai kewajiban dari konsumen. Pertama, membaca petunjuk informasi dan prosedur pemakaian barang demi keamanan dan keselamatan. Kedua, beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang. Ketiga, membayar dengan nilai tukar yang disepakati, dan Keempat, mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut. Pasal 6 sampai dengan Pasal 7 secara garis besar membahas mengenai hak dan kewajiban pelaku usaha.⁴

4. Perbuatan yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha

Pembahasan bab empat terdiri dari Pasal 8 sampai dengan Pasal 17 yang secara garis besar membahas pelarangan kepada para pelaku usaha untuk tidak bertindak melawan hukum atau peraturan yang sudah ditentukan dalam menjalankan suatu usaha atau memproduksi barang dan/atau jasa.⁵

5. Ketentuan Pencantuman Klausula Baku

Pada bab lima ini dirumuskan dalam Pasal 18 yang menjelaskan secara garis besar mengenai larangan kepada para pelaku usaha untuk mencantumkan klausula baku

³*Ibid.*, hlm 121-122.

⁴*Ibid.*, hlm 122-123.

⁵*Ibid* Hlm 123-128.

yang merugikan konsumen. Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausa baku yang bertentangan dengan Undang-Undang..⁶

6. Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Bab enam membahas tanggung jawab pelaku usaha yang dirumuskan dalam Pasal 19 sampai dengan Pasal 28 yang secara garis besar menjelaskan ganti rugi yang harus diberikan oleh pelaku usaha kepada konsumen, serta proses hukum dalam penanganan ganti rugi oleh pelaku usaha atas kelalain yang bisa dikategorikan sebagai tindak pidana jika bisa dibuktikan oleh jaksa.⁷

7. Pembinaan dan Pengawasan

Bab tujuh pembinaan dan pengawasan terdiri dari dua bagian, yaitu pada bagian pertama membahas mengenai pembinaan yang dirumuskan dalam Pasal 29 secara garis besar membahas mengenai pembinaan untuk konsumen dan pelaku usaha yang diberikan oleh pemerintah agar terciptanya iklim usaha yang sehat serta terbentuknya suatu hubungan yang baik antara pelaku usaha dan konsumen. Kemudian bagian kedua secara garis besar membahas mengenai pengawasan perlindungan konsumen yang dilakukan oleh pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat untuk disebarluaskan kepada masyarakat ataupun disampaikan kepada menteri teknis.⁸

8. Badan Perlindungan Konsumen Nasional

⁶*Ibid* Hlm 128-129.

⁷*Ibid* Hlm. 129-131.

⁸*Ibid* Hlm 131-133.

Pada bagian pertama secara garis besar membahas mengenai Nama, Kedudukan, Fungsi, dan Tugas yang terdiri empat Pasal dari Pasal 31-34. Kemudian, bagian kedua membahas mengenai Susunan Organisasi dan Keanggotaan, yang dirumuskan dalam Pasal 35 sampai dengan Pasal 43.⁹

9. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat

Bab Sembilan membahas Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat yang dirumuskan dalam Pasal 44. Secara garis besar menjelaskan mengenai kedudukannya yang diakui oleh pemerintah, kemudian peran dan fungsi serta tugas dari lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang berperan aktif dalam pengupayaan hak konsumen serta perlindungan bagi konsumen.¹⁰

10. Penyelesaian Sengketa

Bagian Pertama Umum, yang dirumuskan dalam Pasal 45 dan Pasal 46. Pasal 45 secara garis besar menjelaskan (1) setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum; (2) penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan sukarela para pihak yang bersengketa; (3) penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-undang; (4) apabila telah

⁹*Ibid* Hlm 133-136.

¹⁰*Ibid* Hlm 136-137.

dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.¹¹

Pada Pasal 46 terdiri dari: (1) Gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh: a. seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan; b. sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama; c. lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya; d. pemerintah dan atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar; (2) gugatan yang diajukan oleh sekelompok konsumen, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat atau pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, huruf c, atau huruf d diajukan pada peradilan umum; (3) ketentuan lebih lanjut mengenai kerugian materi yang besar atau korban yang tidak sedikit sebagaimana dimaksud ayat (1) huruf d diatur dengan peraturan pemerintah.¹²

Bagian Kedua, Penyelesaian Sengketa Konsumen di luar Pengadilan yang dirumuskan dalam Pasal 47. Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi

¹¹*Ibid* Hlm 137.

¹²*Ibid* Hlm 137-138.

dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadinya kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita. Bagian Ketiga, Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan yang dirumuskan dalam Pasal 48. Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan Pasal 45.¹³

11. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Pembahasan bab sebelas tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang dirumuskan pada Pasal 49 sampai Pasal 58. Pada pembahasan Pasal 49 yang secara garis besar terdiri dari: (1) Pemerintah membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan; (2) Untuk dapat diangkat menjadi anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, seseorang harus memenuhi syarat sebagai berikut: a. warga Negara Republik Indonesia; b. berbadan sehat; c. berkelakuan baik; d. tidak pernah dihukum karena kejahatan; e. memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang perlindungan konsumen; f. berusia sekurang-kurangnya 30 (tiga puluh) tahun; (3) Anggota sebagaimana dimaksud pada ayat (2) terdiri dari atas unsur pemerintah, unsur konsumen, dan unsur pelaku usaha; (4) Anggota setiap unsur sebagaimana dimaksud pada ayat (3) berjumlah sedikit-dikitnya 3 (tiga) orang, dan sebanyak-banyaknya 5 (lima) orang; (5)

¹³*Ibid* Hlm 138.

pengangkatan dan pemberhentian anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen ditetapkan oleh Menteri.¹⁴

Pada Pasal 50 menjelaskan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 49 ayat (1) terdiri atas: a. ketua merangkap anggota; b. wakil ketua merangkap anggota; c. anggota. Pasal 51 terdiri dari : (1) Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam menjalankan tugasnya dibantu oleh sekretariat. (2) Sekretariat badan penyelesaian sengketa konsumen terdiri atas kepala sekretariat dan anggota sekretariat. (3) Pengangkatan dan pemberhentian kepala sekretariat dan anggota sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen ditetapkan oleh Menteri.¹⁵

Kemudian pada Pasal 52 dibahas mengenai tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen meliputi: a. melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi; b. memberikan konsultasi perlindungan konsumen; c. melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku; d. melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-undang ini; e. menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen; f. melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen; g. memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen; h. memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap

¹⁴*Ibid* Hlm 138-139.

¹⁵*Ibid* Hlm 139.

Undang-undang ini; i. meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen; j. mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyidikan dan/atau pemeriksaan; k. memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen; l. memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen; m. menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-undang ini.¹⁶

Selanjutnya isi dari Pasal 53 “Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen Daerah Tingkat II diatur dalam surat keputusan menteri.” Kemudian Pasal 54 terdiri dari :“(1) Untuk menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen, badan penyelesaian sengketa konsumen membentuk majelis. (2) Jumlah anggota majelis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus ganjil dan sedikit-dikitnya 3 (tiga) orang yang mewakili semua unsur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 49 ayat (3), serta dibantu oleh seorang panitera. (3) Putusan majelis bersifat final dan mengikat. (4) Ketentuan teknis lebih lanjut mengenai pelaksanaan tugas majelis diatur dalam surat keputusan menteri.” Lanjut pada Pasal 55 yang berbunyi :badan penyelesaian sengketa konsumen wajib mengeluarkan putusan paling lambat dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja setelah gugatan diterima.¹⁷

¹⁶*Ibid* Hlm 139-140.

¹⁷*Ibid* Hlm 140-141.

Pembahasan pada Pasal 56 terdiri dari : (1) Dalam waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sejak menerima putusan badan penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 55 pelaku usaha wajib melaksanakan putusan tersebut. (2) Para pihak dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan tersebut. (3) pelaku usaha yang tidak mengajukan keberatan dalam jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dianggap menerima putusan badan penyelesaian sengketa konsumen. (4) Apabila ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (3) tidak dijalankan oleh pelaku usaha, badan penyelesaian sengketa konsumen menyerahkan putusan tersebut kepada penyidik untuk melakukan penyidikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. (5) Putusan badan penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (4) merupakan bukti permulaan yang cukup bagi penyidik untuk melakukan penyidikan.¹⁸

Pasal 57 menjelaskan “Putusan majelis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 54 ayat (3) dimintakan penetapan eksekusinya kepada Pengadilan Negeri di tempat konsumen yang dirugikan.” Kemudian Pasal 58 yang terdiri dari : (1) Pengadilan Negeri wajib mengeluarkan putusan atas keberatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 56 ayat (2) dalam waktu paling lambat 21 (dua puluh satu) hari sejak diterimanya keberatan. (2) Terhadap putusan Pengadilan Negeri sebagaimana dimaksud pada ayat (1), para pihak dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari dapat mengajukan kasasi ke Mahkamah Agung Republik Indonesia. (3) Mahkamah Agung Republik Indonesia wajib

¹⁸*Ibid* Hlm 141.

mengeluarkan putusan dalam waktu paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak menerima permohonan kasasi.¹⁹

12. Penyidikan

Dalam bab dua belas membahas penyidikan yang dirumuskan dalam Pasal 59 yang terdiri dari 4 ayat.

13. Sanksi

Pada bagian bab tiga belas ini membahas mengenai sanksi yang dibagi menjadi dua bagian yaitu: bagian pertama membahas mengenai sanksi administratif yang dirumuskan dalam Pasal 60 dan terdiri dari 3 ayat. Kemudian bagian kedua membahas mengenai sanksi pidana yang dirumuskan dalam Pasal 61-63.

14. Ketentuan Peralihan

Dalam bab keempat belas ini membahas ketentuan peralihan yang dirumuskan dalam Pasal 64 yang berbunyi “Segala ketentuan peraturan perundang-undangan yang bertujuan melindungi konsumen yang telah ada pada saat Undang-Undang ini diundangkan, dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak diatur secara khusus dan/atau tidak bertentangan dengan ketentuan dalam Undang-Undang ini.”

¹⁹*Ibid* Hlm 141-142.

15. Ketentuan Penutup

Ketentuan Penutup merupakan bab 15 dari UUPK yang dirumuskan dalam Pasal 65 yang berbunyi “Undang-undang ini mulai berlaku setelah 1 (satu) tahun sejak diundangkan. Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Undang-undang ini dengan penempatannya dalam Lembaran Negara Republik Indonesia.”

B. Perlindungan Konsumen dan Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Hukum Islam

1. Perlindungan Konsumen Menurut Islam

Ajaran yang terdapat dalam agama Islam merupakan panduan bagi manusia untuk bertindak, berinteraksi dan bergaul dengan manusia yang lainnya. Salah satu bentuk interaksi tersebut adalah dalam bidang perdagangan yang melibatkan dua pihak; pelaku usaha dan konsumen. Perdagangan dibolehkan dengan syarat berada pada norma-norma yang telah ditetapkan oleh agama Islam. Perlindungan atas konsumen merupakan hal yang sangat penting dalam hukum Islam.²⁰

Istilah hukum Islam menurut Ahmad Rofiq yaitu merupakan istilah khas Indonesia yang di dalam penggunaan kesehariannya mengandung ambiguitas makna; sebagai padanan syari'ah di satu sisi, dan pandangan Fiqh di sisi lain. Joseph Scacht

²⁰Achmad Irwan Hamzah, “*Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Luar Pengadilan Menurut Undang-Undang RI Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen : Tinjauan Hukum Islam*”, Jurnal Sosekhum Vol 7 No. 10 2011. Hlm 12.

mendefinisikan hukum Islam adalah "sekumpulan aturan keagamaan yang mengatur perilaku kehidupan umat Islam dalam semua aspek; ibadah-ritual, aturan-aturan politik, pidana, perdata, ataupun aturan-aturan hukum pada umumnya". Hukum Islam yang dimaksud di sini adalah hukum yang diturunkan Allah melalui Rasul-Nya untuk disebarluaskan dan sebagai pedoman manusia guna mencapai tujuan hidup agar selamat di dunia dan di akhirat. Hukum Islam juga dapat diartikan suatu aturan yang mengikat segala aspek kehidupan umat Islam yang sumbernya dirujuk dari hukum Islam.²¹

Menurut Muhammad dan Alimin, bahwa definisi konsumen dalam Islam berangkat dari konsep Islam terhadap harta, hak dan kepemilikan dengan transaksi atau tidak. Menurut sistem ekonomi Islam, konsumen adalah "setiap orang, kelompok atau badan hukum pemakai suatu harta benda atau jasa karena adanya hak yang sah, baik ia dipakai untuk pemakaian akhir ataupun untuk proses produksi selanjutnya".²²

Konsumen dalam hukum ekonomi Islam tidak terbatas pada orang perorangan saja, tapi mencakup suatu badan hukum (*al-syakhshiyat alma'nawiyah*) seperti yayasan wakaf atau perusahaan dan lembaga tertentu. Kata "pemakai" yang terdapat pada Undang-undang RI Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di atas sesuai dengan substansi konsumen yang ada dalam Islam karena pemakaian tidak hanya berasal dari sebuah transaksi tukar menukar, namun banyak mencakup aspek lain seperti

²¹ *Ibid* Hlm 12.

²² Siti Rondiyah, *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Luar Pengadilan (Analisis Terhadap Pasal 45 dan Pasal 47 Undang-Undang RI Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen)* (Semarang : IAIN Walisongo, 2009) hlm 16.

konsumen terhadap barang-barang konsumsi yang manusia berserikat padanya seperti air, api dan garam sebagaimana yang tertera dalam sebuah hadits yang bermaksud bahwa seseorang tidak berhak menahan sumber-sumber ekonomi umum atas manusia lainnya.²³

Perlindungan konsumen bukan sebagai hubungan keperdataan semata melainkan menyangkut kepentingan publik secara luas, bahkan menyangkut hubungan antara manusia dengan Allah Swt. Perlindungan atas tubuh berkait dengan hubungan vertikal (manusia dengan Allah) dan horizontal (sesama manusia). Melindungi manusia dan juga masyarakat sudah merupakan kewajiban negara sehingga melindungi konsumen atas barang-barang yang sesuai dengan kaidah Islam harus diperhatikan.²⁴

Telaah atas perlindungan konsumen atas produk dan/atau barang dan jasa menjadi sangat penting setidaknya disebabkan oleh beberapa hal, antara lain: Pertama, bahwa konsumen Indonesia mayoritas merupakan konsumen beragama Islam yang sudah selayaknya mendapatkan perlindungan atas segala jenis produk barang dan jasa yang sesuai dengan kaidah-kaidah dalam hukum Islam. Berdasarkan hal tersebut, maka masyarakat (khususnya konsumen muslim) harus mendapatkan perlindungan atas kualitas mutu barang dan jasa serta tingkat kehalalan suatu barang dan jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha. Pertanyaan yang muncul adalah sejauh manakah tingkat pemahaman serta kepedulian masyarakat atas hak mereka untuk mendapatkan barang

²³ *Ibid* Hlm 16-17

²⁴ Achmad Irwan Hamzah, “*Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Luar Pengadilan Menurut Undang-Undang RI Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen : Tinjauan Hukum Islam*”, Jurnal Sosekhum Vol 7 No. 10 2011. Hlm 11-12.

yang baik dari segi fisik dan juga halal. Kedua, bahwa Pemerintah Indonesia sudah harus melakukan upaya aktif untuk melindungi konsumen. Perlindungan konsumen merupakan hak warga negara yang pada sisi lain merupakan kewajiban negara untuk melindungi warga negaranya khususnya atas produk yang halal dan baik.²⁵

Kitab-kitab dalam bidang mu'alamat sarat dengan perlindungan konsumen, dan hal ini merupakan sebuah khazanah yang dapat dijadikan sebagai sumber hukum untuk perlindungan konsumen kontemporer, baik berupa hukum-hukum yang sudah terperinci ataupun hukum-hukum yang bersifat umum (*qaidah kulliyah*) di mana ia akan diterapkan pada setiap tempat dan zaman. Untuk melindungi para konsumen, maka dalam fikih Islam dikenal berbagai perangkat istilah hukum, seperti pelarangan *ba'i al-gharar* (jual beli mengandung tipuan), pemberlakuan hak khiyar (hak untuk melangsungkan atau membatalkan transaksi karena alasan diterima), beberapa hal yang merusak kebebasan transaksi seperti adanya *al-ghalt* (tidak adanya persesuaian dalam hal jenis atau sifat barang) dan *al-ghu'bu* (adanya tipuan yang disengaja) dan masih banyak lagi lainnya.²⁶

Pertama, ada sebuah prinsip hukum publik dalam Islam yang berbunyi bahwa: "Hukum publik adalah salah satu dari hukum-hukum Allah Swt". Prinsip ini berkaitan dengan hukum pidana dan semua hukum yang berkaitan dengan pelanggaran umum. Hukum publik ini harus ditegakkan oleh pemerintah walaupun dengan tidak

²⁵ Ibid Hlm 12-13.

²⁶ Siti Rondiyah, *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Luar Pengadilan (Analisis Terhadap Pasal 45 dan Pasal 47 Undang-Undang RI Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen)* (Semarang : IAIN Walisongo, 2009. Hlm 18-19.

adanya tuntutan dari rakyat. Kalau demikian pemerintah adalah pengawas langsung dari pelaksanaan hukum publik ini. Kedua, apabila terbentur kepentingan antara hak publik dengan hak individu, maka hak publik lebih diprioritaskan karena ia adalah hak Allah. Dalam hal ini konsumen pada umumnya adalah pihak publik.²⁷

Ketiga, seseorang tidak dapat menggunakan haknya secara semena-mena. Contoh tindakan monopoli dan pelanggaran dalam memproduksi suatu barang atau jasa yang tidak sesuai dengan syarat-syarat kesehatan. Keempat, hak manusia yang ditetapkan oleh *syara'* tidak boleh digugurkan, seperti hak pembeli dalam transaksi *khiyar al-ru'yah* sebelum melihat barang yang akan dibeli, hak *syuf'ah* sebelum terjadi akad jual beli karena hak ini belum terjadi. Hal ini jelas dapat mengatasi kaidah kontrak standar dimana dalam Islam suatu perjanjian tidak bisa dilegalkan begitu saja secara sepihak, namun harus berada dalam koridor hukum *syara'*. Kelima, adanya hak perlindungan lingkungan yang dikembangkan dari *huquq al-irtifaq* dan terdapat sanksi-sanksi hukum yang tegas akibat pemakaian hak secara sewenang-wenang.²⁸

Perlu dikemukakan berbagai kemungkinan terhadap penyalahgunaan kelemahan yang dimiliki konsumen yang dapat terjadi: Pertama, ketika sebelum transaksi jual beli berlangsung (pra-transaksi) berupa iklan dan promosi yang tidak benar. Kedua, ketika transaksi itu sendiri sedang berlangsung dengan cara tipu muslihat. Ketiga, ketika

²⁷ Achmad Irwan Hamzah, “Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Luar Pengadilan Menurut Undang-Undang RI Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen : Tinjauan Hukum Islam”, Jurnal Sosekhum Vol 7 No. 10 2011. Hlm 13-14.

²⁸ *Ibid* Hlm 14.

transaksi telah berlangsung, di mana pelaku usaha tidak tahu menahu dengan kerugian yang ditanggung konsumen (purna-transaksi).²⁹

Berikut adalah perlindungan konsumen yang sangat ditekankan dalam sistem ekonomi Islam: a. Perlindungan dari pemalsuan dan informasi tidak benar, b. Perlindungan terhadap hak pilih dan nilai tukar tidak wajar, c. Perlindungan terhadap keamanan produk dan lingkungan sehat, d. Perlindungan dari pemakaian alat ukur tidak tepat, e. Hak mendapat advokasi dan penyelesaian sengketa, f. Perlindungan dari penyalahgunaan keadaan, g. Hak mendapat ganti rugi akibat produk cacat. Adanya persaingan usaha, motif usaha pada *margin* dan beragamnya produk yang ditawarkan oleh para pelaku usaha di era sekarang ini dapat memicu tindakan-tindakan yang menjadikan para pelaku usaha keluar dari norma dan etika berdagang. Hal tersebut dapat menyebabkan adanya kerugian pada konsumen dan berakibat adanya sengketa.³⁰

2. Pandangan Islam Tentang Penyelesaian Sengketa Konsumen

Ekonomi Islam menawarkan penyelesaian suatu sengketa dengan jalan damai atau jalan musyawarah, agar kedua belah pihak sama-sama puas dan menghindari terjadinya permusuhan. Berikut konsep yang ditawarkan Ekonomi Islam adalah:

A. Pengertian *al-Shulh*

Kata perdamaian merupakan ungkapan yang sudah umum dikenal masyarakat ketika terjadi sengketa yang dalam literatur-literatur fiqh diperkenalkan dengan istilah *al-*

²⁹*Ibid* Hlm 14.

³⁰*Ibid* Hlm 14.

shulh yang di dalamnya terkandung pengertian sejenis akad untuk mengakhiri suatu perselisihan. Dengan ungkapan lain sebagai suatu kesepakatan untuk menyelesaikan pertikaian secara damai dan saling rela. Secara kebahasaan, *al-shulh* menurut Muhammad Syartha al-Dimyati adalah *qath'u al-naza'i*, artinya memutuskan pertengkaran. Menurut Sayyid Sabiq, *al-shulh* berarti memutus perselisihan.³¹

Al-Shulh merupakan istilah denotatif yang sangat umum. Istilah ini bisa berkonotasi perdamaian dalam lapangan kehartabendaan, perdamaian dalam permusuhan, perdamaian dalam rumah tangga, perdamaian antar sesama muslim, maupun muslim dengan non muslim. Secara jelas dalam ajaran Islam perdamaian adalah perbuatan yang sangat terpuji. Dengan demikian, kiranya dapat dipahami bahwa yang dimaksud dengan *al-shulh* merupakan akad yang bertujuan untuk mengakhiri perselisihan atau persengketaan³²

Pada dasarnya, perdamaian (*al-shulhu*) dianjurkan oleh hukum Islam, selama perdamaian itu tidak menghalalkan sesuatu yang haram atau mengharamkan sesuatu yang halal. Selain itu, menurut hukum Islam, penyelesaian yang paling baik terhadap perlindungan hak konsumen adalah dengan adanya hukum dan badan pengawas pemerintah yang akan mampu memonitor segala pelanggaran hak konsumen, yang dalam hal melalui peradilan. Jawatan *al-hisbah* merupakan peradilan khusus yang dalam

³¹Siti Rondiyah, *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Luar Pengadilan (Analisis Terhadap Pasal 45 dan Pasal 47 Undang–Undang RI Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen)* (Semarang : IAIN Walisongo, 2009. Hlm 33-34.

³² *Ibid.* Hlm 34.

sejarah pemerintahan Islam sebagai struktur hukum yang aktif dan efektif untuk membela hak-hak konsumen.³³

Jawatan *al-hisbah* adalah suatu Lembaga penegak hukum di samping kehakiman dan kejaksaan (*al-qadha* dan wilayah *al-muzhalim*), dan polisi (*syurthah*).Kekuasaan peradilan dalam Islam ada tiga, yaitu: a. Wilayah *al-muzhalim* (pengawas aparatur negara dan penegak hukum publik yang tidak mampu ditanggung oleh *qadhi* dan *wali hisbah*); b. Wilayah *al-qadha al-'adi* (penegak hukum sipil dan publik); c. Wilayah *al-hisbah* (penegak dan pengawas langsung hukum sipil dan ketertiban umum).Tiga lembaga peradilan tersebut saling menunjang dalam menegakkan hukum, sesuai dengan peran masing-masing.Wilayah *al-muzhalim* lebih tinggi kedudukannya dari wilayah *al-qadha al-'adi*, sedangkan wilayah *al-qadha* lebih tinggi dari wilayah *al-hisbah*.Wilayah *al-qadha* (kekuasaan hakim) khusus berkaitan dengan pembuktian gugatan seperti tulisan, para saksi dan pengakuan.Ia juga berhak mengawasi dan mengadili hal-hal yang berkaitan dengan kemaslahatan umum, seperti segala pelanggaran hukum yang terdapat di tengah masyarakat walaupun kadangkala tanpa ada gugatan dari seorang pendakwa.³⁴

Wilayah *al-muzhalim* berwenang untuk mengadili para pegawai atau pejabat pemerintah di mana seorang hakim biasa tidak mampu menyelesaikannya, dan semua perkara pihak-pihak yang mempunyai *power* di masyarakat di mana seorang *qadhi* atau hakim biasa tidak mampu melakukannya.Wilayah *al-muzhalim* berhak memutuskan

³³Achmad Irwan Hamzah, “Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Luar Pengadilan Menurut Undang-Undang RI Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen : Tinjauan Hukum Islam”, Jurnal Sosekhum Vol 7 No. 10 2011. Hlm 15.

³⁴*Ibid* Hlm 15-16.

hukum dan menjalankan eksekusi keputusan hukum tersebut. Lembaga wilayah *al-muzhalim* lebih besar peranannya, lebih berwibawa dan lebih kuat segi tampilannya dan wilayah *al-qadha*. Lembaga ini didukung oleh para pengawal dan kaum terpelajar untuk memutuskan hukumnya. Wilayah *al-muzhalim* berhak memeriksa suatu kasus hukum walaupun tanpa ada pengaduan atau dakwaan. Tugasnya antara lain mengawasi pemotongan, kekurangan, dan keterlambatan gaji para pegawai. Sedangkan jawatan *al-hisbah* berada pada tataran paling bawah dalam struktur hukum peradilan Islam, namun keberadaannya paling efektif dalam menegakkan hukum. *Al-hisbah* adalah sebuah jawatan pengawas dan penegak hukum yang pertama kali ada dalam sejarah hukum ekonomi dunia. Pembentukan jawatan ini diikuti bangsa Eropa setelah berakhirnya Perang Salib.³⁵

Pada masa periode awal Islam (masa Rasulullah Saw dan Khulafa' *al-Rasyidun*), kekuasaan *al-hisbah* umumnya langsung dilaksanakan oleh Nabi Saw dan para khalifah karena cara kehidupan umat Islam yang masih sederhana. Tugas jawatan *al-hisbah* merupakan bagian dari tugas kekuasaan peradilan. Jawatan *al-hisbah* turut menangani permasalahan yang berhubungan dengan peradilan, wilayah *al-muzhalim* dan *al-syurthah* (kepolisian). Namun terdapat beberapa perbedaan khusus antara wewenang dan struktur jawatan. Penegakan hukum yang dilakukan oleh jawatan *al-hisbah* lebih bersifat aktif. Kewenangan jawatan *al-hisbah* bersifat menegakkan hukum dengan tanpa perlu

³⁵*Ibid* Hlm16.

adanya suatu tuntutan atau gugatan pihak-pihak. Dalilnya dapat dirujuk pada Q.S. Ali Imran ayat 104:³⁶

الْمُنْكَرِ عَنِ وَيَنْهَوْنَ بِالْمَعْرُوفِ وَيَأْمُرُونَ بِالْخَيْرِ إِلَى يَدِ عُونَ أُمَّةٍ مِّنْكُمْ وَلَتَكُن
الْمُفْلِحُونَ هُمْ وَأَوْلِيَاكَ

”Dan hendaklah di antara kamu ada segolongan orang yang menyeru kepada kebajikan, menyuruh (berbuat) yang makruf, dan mencegah dari yang mungkar. Dan mereka itulah orang-orang yang beruntung”. (Q.S. Ali-Imran [3]: 104).³⁷

Menurut hukum Islam, tugas dan wewenang jawatan *al-hisbah* sangat luas, namun pada pembahasan ini peneliti akan membatasi yang berhubungan dengan kegiatan perekonomian. Struktur, tugas dan wewenang jawatan *al-hisbah* bidang ekonomi adalah:

- Wali hisbah* (sebutan kepala jawatan *al-hisbah*) diangkat oleh pemerintah yang dalam melaksanakan tugasnya mempunyai anggota-anggota yang terdiri atas berbagai ahli yang mengontrol segala kegiatan ekonomi masyarakat. Misalnya untuk memeriksa timbangan dan takaran, keaslian bahan suatu barang, dan keamanan konsumsi suatu barang ditangani oleh ahli-ahli khusus. Mereka berkeliling di desa atau kota dalam

³⁶*Ibid* Hlm 16.

³⁷Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Aliyy, Al-Qur'an Dan Terjemahnya*, (Jawa Barat: Diponegoro, 2006.) Hlm 50.

sebuah kelompok untuk melaksanakan tugasnya. Tempat operasi mereka adalah semua pasar, toko-toko, jalan-jalan umum, masjid-masjid, dan tempat-tempat pesta.³⁸

b. *Wali hisbah* berkewajiban mengawasi segala perbuatan munkar atau perbuatan melawan hukum yang nyata terjadi pada masyarakat, serta memperhatikan perbuatan-perbuatan makruf yang ditinggalkan masyarakat secara jelas. Ia harus mengawasi segala kegiatan pasar, tanpa perlu menunggu pengaduan atau dakwaan seseorang. c. *Wali hisbah* berhak memanggil dan mendengar dakwaan pihak-pihak yang bersengketa, namun apabila permasalahan mereka sudah berhubungan dengan persengketaan hukum yang berkaitan dengan bukti-bukti, maka tugas tersebut diserahkan pada hakim atau wilayah *al-muzhalim*. d. Apabila terjadi pelanggaran secara nyata, maka *wali hisbah* dapat menjatuhkan hukuman sesuai dengan kesalahan yang bersangkutan. Hukuman yang dijatuhkan lebih memprioritaskan peringatan penyadaran, ganti rugi, pencegahan atau nasehat lebih baik dari hukuman penjara berupa *ta'zir*.³⁹

Dalam konsep hukum Islam terdapat tiga tingkatan struktur penegak hukum dalam Islam yang saling mendukung. Jawatan *al-hisbah* berada pada tataran pertama yang secara kontinu dan langsung terjun ke lapangan mengawasi pelaksanaan hukum perlindungan. Selanjutnya *qhadi* (hakim) yang siap menerima segala gugatan atau persengketaan yang berhubungan dengan pembuktian dan kajian hukum *ijtihadi*. Sedangkan tataran terakhir wilayah *al-muzhalim* yang senantiasa siap mendengar

³⁸Achmad Irwan Hamzah, “Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Luar Pengadilan Menurut Undang-Undang RI Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen : Tinjauan Hukum Islam”, Jurnal Sosekhum Vol 7 No. 10 2011.Hlm. 16-17.

³⁹*Ibid* Hlm 17.

pengaduan dan memeriksa ke lapangan terhadap masalah-masalah persengketaan yang tidak terselesaikan pada proses penyelesaian sengketa melalui *wali al-hisbah* dan *qadhi*, yang disebabkan oleh karena salah satu pihak yang bersengketa mempunyai *power* yang besar dalam masyarakat.⁴⁰

Ketika jawatan *al-hisbah* mengawasi kegiatan ekonomi masyarakat, ia dapat disamakan dengan polisi pasar, dan ketika *wali hisbah* memeriksa keselamatan dan keamanan suatu produk makanan dan obat-obatan, diibaratkan polisi khusus kesehatan. Sedangkan ketika *wali al-hisbah* mengawasi segala kemungkaran yang zahir, diibaratkan sebagai polisi umum. Az. Nasution menyatakan bahwa di Indonesia sampai saat ini di samping pejabat kepolisian umum, yang terkenal dalam kegiatan khusus perlindungan konsumen barulah polisi khusus dari lingkungan Departemen Kesehatan.⁴¹

⁴⁰*Ibid* Hlm 17-18.

⁴¹*Ibid* Hlm 18.

BAB IV
PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI BADAN
PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN

A. Pandangan Hukum Positif (UU No. 8 Thn 1999) Terkait Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Secara teknis penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sangat membantu memudahkan para pelaku konsumen untuk menyelesaikan beberapa permasalahan sengketa konsumen yang mengakibatkan kerugian oleh konsumen terhadap suatu produk berupa barang atau jasa yang di kelurkan oleh para produsen barang atau jasa tersebut. Tidak bisa dipungkiri bahwa saat ini sesuai dengan perkembangan zaman yang begitu pesat, semua orang harus menjadi pengonsumsi barang atau jasa dengan jumlah tertinggi. Dalam mengonsumsi suatu barang atau jasa terjadilah sebuah transaksi jual beli antara penjual dan pembeli suatu barang atau jasa tersebut.

Peluang terjadi sengketa konsumen di masyarakat menjadi semakin tinggi dengan bertambah luasnya jangkauan jual beli melalui media *online*, yang pada hakikatnya para konsumen atau pembeli tidak bertemu secara langsung dengan penjual. Tidak menjadi permasalahan yang besar jika transaksi tersebut menguntungkan kedua belah pihak, namun pada dasarnya jika tidak menguntungkan konsumenlah yang dirugikan, dan sangat sulit untuk diproses dalam jalur hukum, karena pada realitanya kebanyakan dari penjual adalah konsumen antara bukan produsen dari produk dan barang atau jasa tersebut. Maka dari itu pengonsumsi berhak untuk mendapatkan

perlindungan serta kekuatan dari pihak pemerintah ataupun diatur dalam undang-undang agar tidak terjadi suatu ketimpangan yang dirasakan oleh masyarakat atau konsumen dari pelayanan para penjual yang tidak memuaskan.

Dalam penerapan secara utuh tidak dimungkinkan untuk para konsumen hanya mendapat perlindungan dengan berbentuk undang-undang saja karena masih belum sangat efektif untuk mengontrol permasalahan konsumen itu sendiri, setidaknya dari pemerintah juga harus memberikan penawaran atau sebuah solusi dari peliknya permasalahan sengketa konsumen yang dihadapi oleh masyarakat Indonesia yang sebagian besar adalah masyarakat yang pada akhirnya mau tidak mau mengonsumsi barang atau jasa. Dalam undang-undang nomer 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen pada Pasal 47 menyatakan, “penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.” Sudah jelas bahwa selain dari pengadilan atau sistem pemerintahan yang resmi serta rumit dan memakan waktu lama, ada lembaga yang mengurus permasalahan sengketa konsumen yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang sering disebut BPSK. BPSK merupakan sebuah badan yang dibentuk oleh pemerintah yang diatur juga dalam undang-undang perlindungan konsumen (UUPK) terdapat padabab XI terdiri dari Pasal 49-58.

Sedikit mengulik kembali bagaimana tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang diatur pada Pasal 52 UUPK jo. SK. Menperindak Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tanggal 10 Desember 2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yaitu : (a) Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi, mediasi, dan arbitrase; (b) Memberikan konsultasi perlindungan konsumen; (c) Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausa baku; (d) Melaporkan kepada penyidik umum jika terjadi pelanggaran Undang-Undang Pelindungan Konsumen (UUPK); (e) Menerima pengaduan tertulis maupun tidak dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen; (f) Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen; (g) Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli, atau setiap orang pada butir g dan butir h yang tidak bersedia memenuhi panggilan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK); (j) Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan; (k) Memutuskan dan menetapkan ada tidaknya kerugian di pihak konsumen; (l) Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen; (m) Menjatuhkan saksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan UUPK.¹

Berbicara mengenai fungsi utama dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) berarti merujuk pada Pasal 49 ayat (1) UUPK jo. Pasal 2 SK Menperindag

¹Kurniawan, *Permasalahan dan Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*, Jurnal Dinamika Hukum Vol 12 No. 1 Januari 2012. Hlm. 163-164.

Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, fungsi utama BPSK yaitu: sebagai instrumen hukum penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Sedangkan tugas-tugas BPSK diatur pada Pasal 52 butir e, butir f, butir g, butir h, butir i, butir j, butir k, butir l dan butir m UUPK sebenarnya telah terserap dalam fungsi utama BPSK tersebut. BPSK bertugas memberikan konsultasi perlindungan konsumen (Pasal 52 butir b UUPK) bisa dikatakan sebagai bentuk sosialisasi dari UUPK, baik terhadap konsumen maupun pelaku usaha. Konsultasi diberikan, saat Permohonan Sengketa Konsumen (PKS) sudah terdaftar di Sekretariat BPSK, dalam hal ini konsultasi diberikan oleh BPSK untuk penyelesaian sengketa konsumen, baik dengan cara konsiliasi, mediasi, maupun arbitrase (Pasal 6 Kepmenperindag No. 301/MPP/Kep/10/2001).²

Tahap-tahap dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK ini terdiri dari tiga tahapan. *Pertama*, tahap permohonan yang meliputi persyaratan pengaduan penyelesaian sengketa konsumen tanpa pengacara; *kedua*, tahap persidangan yang dapat dilaksanakan dengan cara konsiliasi, mediasi, dan arbitrase; dan *ketiga*, tahap putusan yang harus diselesaikan selambat-lambatnya 21 hari kerja terhitung sejak gugatan diterima sampai dengan eksekusi putusan.³

Menghadapi permasalahan – permasalahan dalam BPSK, seperti putusan dalam BPSK yang tidak bisa dilaksanakan atau dieksekusi. Suatu putusan yang sudah memiliki kekuatan hukum yang pasti atau *inkracht van gewijsde* seharusnya bisa dijalankan. Putusan suatu badan peradilan harus memiliki kekuatan eksekutorial, yaitu

²*Ibid* Hlm. 164

³*Ibid* Hlm. 164

“kekuatan untuk dilaksanakan apa yang telah ditetapkan dalam putusan tersebut secara paksa oleh alat-alat Negara.⁴

Adapun yang memberi kekuatan eksekutorial atau yang menjadi persyaratan pada suatu putusan untuk dapat dilaksanakan secara baik dan benar sesuai hukum yang berlaku. Putusan pengadilan maupun putusan arbitrase harus memuat kepala putusan atau disebut Irah-Irah yang berbunyi “*Demi Keadilan Berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa*”. Kepala putusan inilah yang memberi kekuatan eksekutorial terhadap suatu putusan yang dinyatakan sah secara hukum.⁵

Permohonan eksekusi dapat dilakukan baik terhadap putusan BPSK maupun putusan keberatan, namun UUPK tidak menyediakan peraturan yang lebih rinci berkaitan dengan hal tersebut. Pelaksanaan putusan Hakim diatur dalam Pasal 195-208 HIR. Ketentuan mengenai prosedur permohonan eksekusi tidak diatur secara rinci dan jelas dalam UUPK. Pasal 57 UUPK menjelaskan bahwa putusan majelis dimintakan penetapan eksekusinya kepada Pengadilan Negeri di tempat konsumen dirugikan. Kemudian ketentuan Pasal 57 UUPK ini diperjelas dengan Pasal 42 Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001 bahwa pihak yang mengajukan eksekusi adalah BPSK.⁶

Pada putusan arbitrase BPSK, terdapat kendala dalam pelaksanaan permohonan eksekusi yang disebabkan tidak adanya pencantuman irah-irah pada putusan arbitrase

⁴*Ibid* Hlm. 164

⁵*Ibid* Hlm. 164-165

⁶*Ibid* Hlm. 165

BPSK tersebut. Hal ini berbeda dengan isi suatu putusan arbitrase yang dalam putusannya mengandung irah-irah. Pasal 54 Ayat (1) butir a Undang-Undang No.30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan APS (*Alternative Dispute Resolution*), menyatakan suatu putusan arbitrase harus memuat kepala putusan atau *Irah-Irah "Demi Keadilan Berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa"*. Ketentuan Pasal 57 UUPK bertentangan dengan Pasal 4 ayat (1) Undang-Undang No. 4 Tahun 2004 tentang kekuasaan Kehakiman, bahwa suatu putusan harus memuat *Irah-Irah "Demi Keadilan Berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa"*. Pencantuman *Irah-Irah* ini memberikan kekuatan eksekutorial pada putusan tersebut sehingga penghapusan irah-irah mengakibatkan putusan menjadi batal demi hukum.⁷

Bisa diambil dari contoh kasus, BPSK Kota Bandung Pernah mengajukan fiat eksekusi terhadap putusan BPSK Nomor 66/Pts-BPSK/VII/2005 ke Pengadilan Negeri Jakarta Pusat, namun Pengadilan Negeri Jakarta Pusat menyatakan bahwa putusan BPSK tidak dapat dieksekusi karena tidak memiliki irah-irah, padahal dalam putusan BPSK, tidak dikenal adanya irah-irah. Pengadilan Negeri Jakarta Pusat melalui Surat Nomor W7.Db.Ht.04.10.3453.2005 Memberikan tanggapan terhadap permohonan penetapan eksekusi putusan BPSK Kota Bandung yang pada intinya menyatakan bahwa permohonan pelaksanaan eksekusi putusan BPSK belum dapat diproses karena belum memenuhi beberapa syarat yaitu: Bahwa sesuai dengan UU No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan APS dalam Pasal 54 Ayat (1) bahwa Putusan Arbitrase Penyelesaian Sengketa Konsumen harus memuat kepala putusan yang berbunyi "*DEMI KEADILAN*

⁷*Ibid* Hlm 165

BERDASARKAN KETUHANAN YANG MAHA ESA”, dan merujuk ketentuan tersebut, sebagaimana diatur dalam Bab V pelaksanaan putusan arbitrase nasional bagian pertama Pasal 59 yaitu: (1) dalam waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak tanggal putusan diucapkan, lembar asli atau salinan otentik Putusan Arbitrase diserahkan dan didaftarkan oleh arbitrase atau kuasanya kepada Pengadilan Negeri; (2) penyerahan dan pendaftaran sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dilakukan dengan pencatatan dan penandatanganan pada bagian akhir atau di pinggir putusan oleh panitera Pengadilan Negeri dan Arbiter atau kuasanya yang menyerahkan, dan catatan tersebut merupakan akta pendaftaran; (3) Arbiter atau kuasanya wajib menyerahkan putusan dan lembar asli pengangkatan arbiter atau salinan otentiknya kepada Panitera Pengadilan Negeri.⁸

Sebenarnya dalam UUPK maupun SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 yang mengatur tentang pelaksanaan tugas dan wewenang lembaga BPSK, tidak mengatur mengenai kewajiban pencatuman irah-irah pada putusan BPSK. Secara struktural BPSK bernaung di bawah Menperindag, sedangkan HIR/RBg dan Undang-Undang Kekuasaan Kehakiman merupakan peraturan yang berlaku bagi badan peradilan. Penulis mencoba untuk berpendapat, permasalahan pada contoh diatas bukan hanya masalah posisi BPSK bernaung di bawah Menperindag ataupun kementerian lainnya, dalam hal ini diketahui bahwa BPSK menyelesaikan sebuah permasalahan atau sengketa konsumen dengan cara arbitrase. Hasil dari cara arbitrase mengakibatkan putusan harus memiliki irah-irah atau kepala putusan “*Demi Keadilan Berdasarkan KeTuhanan Yang Maha Esa*” sesuai dengan ketentuan dalam UU No. 30 Tahun 1999

⁸*Ibid* Hlm. 165-166

tentang Arbitrase di Indonesia. Pasal 48 UUPK menyatakan “penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan Pasal 45 UUPK.”⁹

Mengacu pada Pasal 45 UUPK yang secara garis besarnya menjelaskan, penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui Pengadilan ataupun di luar Pengadilan. Mengadopsi dari Pasal diatas, para pihak yang bersengketa berhak memilih, termasuk untuk langsung memilih lembaga yang menangani penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan. Melihat pada Pasal 49 UUPK yang menjelaskan pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Daerah Tingkat II untuk Penyelesaian Sengketa Konsumen di luar Pengadilan. Namun BPSK sendiri juga memiliki peran dalam penyelesaian sengketa konsumen sebelum menuju ke pengadilan. Dalam hal ini membahas bagaimana peran BPSK sendiri menyelesaikan sengketa konsumen, sesuai dengan tugas dan wewenang BPSK yang dijelaskan pada Pasal 52 huruf a, BPSK melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi.¹⁰

Setelah penjelasan bisa dilihat dalam proses pendekatan untuk dipertimbangkan dalam pengambilan eksekusi putusan BPSK berdasarkan ketentuan Pasal 57 UUPK jo. Pasal 42 SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 dapat dilaksanakan karena merupakan kekhususan dari pelaksanaan eksekusi secara umum menurut ketentuan

⁹*Ibid* Hlm 166

¹⁰Abdul Halim Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen*, (Bandung, Nusa Media, 2010), hlm. 137-139.

hukum acara perdata sesuai dengan asas hukum *lex specialis derogat legi generalis* yang berarti bahwa ketentuan khusus menyampingkan ketentuan yang bersifat umum.¹¹

Dalam UUPK Pasal 49 telah menjelaskan bagaimana posisi BPSK itu sendiri dalam penyelesaian sengketa konsumen yang pada-dasarnya dibentuk oleh pemerintah untuk mempermudah kerja pemerintah yang diposisikan di luar pengadilan serta ditempatkan pada daerah tingkat II. Dalam pelaksanaan tugas dan wewenang BPSK juga diatur dalam Pasal 53 UUPK yang berbunyi “Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Daerah Tingkat II diatur dalam surat keputusan Menteri. Selanjutnya untuk melaksanakan penyelesaian sengketa konsumen juga telah diatur dalam UUPK Pasal 54 yang menjelaskan “ (1) Untuk menagani dan Menyelesaiakan sengketa konsumen, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen membentuk majelis. (2) Jumlah anggota majelis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus ganjil dan sediki-dikitnya 3 (tiga) orang yang mewakili semua unsur sebgaimana dimaksud dalam Pasal 49 ayat (3), serta dibantu oleh seorang panitera. (3) Putusan majelis bersifat final dan mengikat. (4) Ketentuan teknis lebih lanjut mengenai pelaksanaan tugas majelis diatur dalam surat keputusan menteri.” Dalam hal putusan yang dilaksanakan oleh BPSK diatur oleh UUPK Pasal 57 sebagai berikut: “Putusan majelis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 54 ayat (3)

¹¹Kurniawan, *Permasalahan dan Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*, Jurnal Dinamika Hukum Vol 12 No. 1 Januari 2012.Hlm. 166.

dimintakan penetapan eksekusinya kepada Pengadilan Negeri di tempat konsumen yang dirugikan.”¹²

B. Pandangan Hukum Islam Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan di dalam Islam dapat dimasukkan sebagai perdamaian (*al-shulhu*) yang dianjurkan oleh Ekonomi Islam. Namun demikian, karena posisi konsumen yang tidak kuat, maka cara penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, tidak akan banyak menguntungkan konsumen. Seperti dikemukakan Az. Nasution, “bahwa pengalaman menunjukkan pihak pelaku usaha cenderung menunjukkan keangkuhan-nya dalam penyelesaian hukum secara damai atau arbitrase”.¹³

Penyelesaian sengketa dan perlindungan terhadap hak konsumen sudah sangat lama dicanangkan, dalam Islam sendiri telah mengadopsi sebuah lembaga jawatan *al-hisbah* yaitu sebuah badan pengawas khusus atau peradilan khusus. Badan inilah yang akan mampu memonitor segala pelanggaran serta kecurangan-kecurangan dalam perdagangan dan menciderai hak-hak konsumen. Dalam peradilan Islam disebut dengan jawatan *al-hisbah*. Sesuai dengan imbauan resolusi Perserikatan Bangsa-bangsa (PBB) tahun 1985 tentang pedoman perlindungan konsumen (*Guidelines for Consumer Protection*) yang mengajak seluruh negara di dunia agar memberlakukan, memelihara,

¹²Abdul Halim Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen*, (Bandung, Nusa Media, 2010), hlm. 138-141.

¹³Siti Rondiyah, *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Luar Pengadilan (Analisis Terhadap Pasal 45 dan Pasal 47 Undang-Undang RI Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen)* (Semarang : IAIN Walisongo, 2009) hlm.70.

dan memperkuat hak-hak yang semestinya diperoleh oleh para konsumen (pemakai barang dan jasa), maka kegiatan penegakan hukum perlindungan konsumen yang dilakukan jawatan *al-hisbah* cukup komprehensif, aktif dan lebih besar untuk terlaksananya hukum perlindungan konsumen.¹⁴

Jawatan *al-hisbah* adalah satu lembaga penegak hukum di samping kehakiman dan kejaksaan (*al-qadha* dan wilayah *al-muzhalim*), dan polisi (*syurthah*). Kekuasaan peradilan dalam Islam ada tiga, yaitu:¹⁵

1. Wilayah *al-muzhalim* (pengawas aparaturnegara dan penegak hukum publik yang tidak mampu ditanggung oleh qadhi dan wali hisbah);
2. Wilayah *al-qadha al-'adi* (penegak hukum sipil dan publik)
3. Wilayah *al-hisbah* (penegak dan pengawas langsung hukum sipil dan ketertiban umum).¹⁶

Pada hakikatnya tiga lembaga peradilan tersebut saling menunjang dalam menegakkan hukum, sesuai dengan peran masing-masing. Wilayah *al-muzhalim* lebih tinggi kedudukannya dari wilayah *al-qadha al-'adi*, sedangkan wilayah *al-qadha* lebih tinggi dari wilayah *al-hisbah*. Wilayah *al-qadha* (kekuasaan hakim) khusus berkaitan dengan pembuktian gugatan seperti tulisan, para saksi dan pengakuan. Ia juga berhak mengawasi dan mengadili hal-hal yang berkaitan dengan kemaslahatan umum, seperti

¹⁴ *Ibid* Hlm 70-71.

¹⁵ *Ibid.* Hlm 59.

¹⁶ *Ibid.* Hlm 60.

segala pelanggaran hukum yang terdapat di tengah masyarakat walaupun kadangkala tanpa ada gugatan dari seorang pendakwa.¹⁷

Wilayah al-muzhalim berwenang untuk mengadili para pegawai atau pejabat pemerintah di mana seorang hakim biasa tidak mampu menyelesaikannya, dan semua perkara pihak-pihak yang mempunyai power di masyarakat di mana seorang qadhi atau hakim biasa tidak mampu melakukannya. Wilayah al-muzhalim berhak memutuskan hukum dan menjalankan eksekusi keputusan hukum tersebut. Lembaga wilayah al-muzhalim lebih luas perannya, lebih berwibawa dan lebih kuat segi tampilannya dan wilayah al-qadha. Oleh karenanya lembaga ini didukung oleh para pengawal dan kaum terpelajar untuk memutuskan hukumnya. Wilayah al-muzhalim berhak memeriksa suatu kasus hukum walaupun tanpa ada pengaduan atau dakwaan. Tugasnya antara lain mengawasi pemotongan, kekurangan, dan keterlambatan gaji para pegawai.¹⁸

Sedangkan jawatan al-hisbah berada pada tataran paling bawah dalam struktur hukum peradilan Islam, namun keberadaannya paling efektif dalam menegakkan hukum. Al-hisbah adalah sebuah jawatan pengawas dan penegak hukum yang pertama kali ada dalam sejarah hukum ekonomi dunia. Pembentukan jawatan ini diikuti bangsa Eropa setelah berakhirnya Perang Salib. Pada masa periode awal Islam (masa Rasulullah Saw. dan Khulafa' al-Rasyidun), kekuasaan al-hisbah umumnya langsung dilaksanakan oleh Nabi Saw. dan para khalifah karena cara kehidupan umat Islam yang masih sederhana.

¹⁷ *Ibid.* Hlm 60.

¹⁸ *Ibid.* Hlm 60-61.

Tugas jawatan al-hisbah adalah bagian dari tugas kekuasaan peradilan. Jawatan al-hisbah turut menangi permasalahan yang berhubungan dengan peradilan, wilayah al-muzhalim dan al-syurthah (kepolisian). Namun terdapat beberapa perbedaan khusus antara wewenang dan struktur jawatan. Penegakan hukum yang dilakukan oleh wali hisbah lebih bersifat aktif dan sebagaimana yang dikatakan oleh Ibn Qayyim bahwa kewenangan al-hisbah bersifat menegakkan hukum dengan tanpa perlu adanya suatu tuntutan atau gugatan pihak-pihak.¹⁹

Beberapa keunggulan jawatan *al-hisbah* dibandingkan dengan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai implementasi penyelesaian sengketa konsumen di luar peradilan yang terdapat pada Undang-undang RI Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, di antaranya:²⁰

Pertama, jawatan *al-hisbah* mengharuskan memiliki ahli-ahli khusus untuk mengawasi, memeriksa dan menyelesaikan masalah pelanggaran hak-hak konsumen sehingga dapat bekerja dengan cepat, terutama yang berkaitan dengan proses pembuktian barang yang tidak sesuai dengan standar mutu.²¹

Kedua, jawatan *al-hisbah* lebih berwibawa karena mempunyai wewenang sebagai polisi khusus yang boleh memberikan hukuman sepadan sesuai dengan batas

¹⁹ *Ibid.* Hlm 60-61.

²⁰ *Ibid* Hlm. 71.

²¹ *Ibid* Hlm.71.

wewenangnya, sehingga konsumen dengan mudah dapat mengadakan perkaranya. Oleh karena itu, jawatan *al-hisbah* memiliki wewenang atau *power* melebihi BPSK.²²

Ketiga, beberapa ciri wilayah *al-qadha* dan wilayah *al-muzhalim* yang terpadu pada wilayah *al-hisbah*, dapat melepaskan konsumen dari proses penyelesaian perkara yang tidak sederhana. Kemudian apabila permasalahan tersebut memerlukan campur tangan wilayah *al-qadha* dan wilayah *al-muzhalim*, maka wilayah *al-hisbah* akan bertindak sebagai penuntut umum yang membela hak konsumen, sehingga segala biaya penyelesaian perkara akan ditangani oleh jawatan *al-hisbah*.²³

Dalam hal ini tidak ada salahnya apabila Indonesia mengambil banyak aspek positif yang terdapat pada konsep wilayah *al-hisbah* yang pernah terlaksana dan menjadi kajian para ahli hukum ekonomi Islam. Sebab, banyak terdapat keunggulan jawatan *al-hisbah* dibandingkan dengan BPSK. Jika BPSK sebagai mediator yang pasif karena sebagai implementasi penyelesaian sengketa konsumen di luar peradilan, maka jawatan *al-hisbah* justru bersifat aktif karena sebagai badan yang dibentuk khusus. Selain itu, jika anggota BPSK bisa diisi oleh kalangan profesional yang belum tentu ahli di bidang hukum perlindungan konsumen, maka jawatan *al-hisbah* mengharuskan diisi oleh mereka yang memiliki ahli-ahli khusus di bidang hukum perlindungan konsumen. Jawatan *al-hisbah* memiliki wewenang atau *power* melebihi BPSK, karena sebagai kepanjangan

²²*Ibid* Hlm 71.

²³*Ibid* Hlm. 71.

pemerintah dan memiliki wilayah *al-qadha* dan wilayah *al-muzhalim* sekaligus yang bertindak sebagai penuntut umum yang membela hak konsumen.²⁴

Pelaksanaannya, ahli ekonomi umumnya menghadapi suatu dilema karena apabila mekanisme pasar dibebaskan sedangkan peranan negara dikecilkan, maka akan terjadi banyak penyimpangan oleh kelompok ekonomi kuat atas pihak yang lemah seperti sekarang ini. Sedangkan apabila negara terlalu banyak mengatur mekanisme pasar dan berlaku sebagai penyedia atas keseluruhan kebutuhan masyarakat, maka akan terjadi stagnasi ekonomi dan inefisiensi masal, seperti yang telah terjadi pada negara Uni Soviet yang terpaksa bangkrut karena mekanisme pasar dibunuh dan negara dianggap serba bisa mengatasi segala permasalahan ekonomi.²⁵

Indonesia sebagai negara yang lebih dekat dengan sistem ekonomi kapitalis, maka akan lebih banyak membiarkan mekanisme pasar berjalan bebas, sedangkan hal ini cukup riskan terhadap konsumen. Oleh karena itu, nasib konsumen di Indonesia tentu tidak jauh berbeda dengan negara kapitalis dan bahkan lebih buruk.¹⁹ Negara harus berperan secara proporsional dalam menangani masalah ekonomi rakyat, sehingga distorsi atau penyimpangan dapat dihindari, khususnya dalam melindungi kaum lemah, dalam hal ini konsumen termasuk pihak yang lemah. Salah satu instrument efektif yang

²⁴*Ibid* Hlm.72

²⁵Siti Rondiyah, *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Luar Pengadilan (Analisis Terhadap Pasal 45 dan Pasal 47 Undang–Undang RI Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen)*(Semarang : IAIN Walisongo, 2009. Hlm.73.

dapat mengawasi dan menjaga keseimbangan mekanisme pasar adalah lembaga peradilan, kepolisian umum, dan polisi khusus.²⁶

²⁶*Ibid* Hlm.73.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

1. Penyelesaian sengketa konsumen berdasarkan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen (UUPK) dapat dilakukan melalui jalur pengadilan maupun di luar pengadilan. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan dilaksanakan oleh BPSK dengan cara Mediasi, Konsiliasi, dan Arbitrase.

2. Dalam Islam cara penyelesaian sengketa mengenal kata konsep wilayah al-hisbah, karena Jawatan al-hisbah merupakan kepanjangan dari wilayah al-qadha dan wilayah al-muzhalim sekaligus yang bertindak sebagai penuntut umum yang membela hak konsumen.

B. SARAN

Diharapkan untuk kedepannya, penyelesaian sengketa konsumen lebih memperhatikan dari banyak pandangan ilmu, bukan hanya berdasarkan patokan Undang-Undang yang diatur oleh pemerintah.

DAFTAR PUSTAKA

- Al.Wisnubroto, 2009. Alternatif Penyelesaian Sengketa Konsumen Butuh Progresivitas, Hukum Online.Com, 9 Mei 2009
- Ayun, Primada Qurrota, dkk. 2014. *Cyber Space and Culture “Melihat DinamikaBudaya Konsumerisme,Gaya Hidup,dan Identitas Dalam Dunia Cyber”*.Yogyakarta : Buku Litera
- Barkatullah, Abdul Halim. 2010. *Hak-Hak Konsumen*. Bandung: Nusa Media
- Barkatullah, Abdul Halim. 2016. *Framework Sistem Perlindungan Hukum bagiKonsumen di Indonesia*. Bandung: Nusa Media;
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Sinar Grafika.
- Juli Setiowacono. 2015.*Persepsi Masyarakat Konsumen Terhadap PenyelesaianWanprestasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Palangka Raya(Skripsi)*.Palangka Raya (ID) : Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya;
- Lee, Martyn J. 2006. *Budaya Konsumen Terlahir Kembali “Arah Baru ModernitasDalam Kajian Modal, Konsumsi, dan Kebudayaan”*. Inyia Ridwan Muzir,editor.Yogyakarta (ID): Kreasi Wacana
- Miru, Ahmadi. 2011. *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen DiIndonesia*.Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada
- Miru, Ahmadi dan Suratman Yodo, 2005. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : PT. Raja Wali.

Muhammad dan Alimin. 2004. *Etika dan Perlindungan Konsumen dalam Ekonomi Islam*, Yogyakarta: Badan Penerbit Fakultas Ekonomi UGM.

Nasution, Az. 2002. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: : Diadit Media

Rajungkuk, Erman. “*Budaya Hukum dan Penyelesaian Sengketa Perdata di Luar Pengadilan*”. *Jurnal Magister Hukum*, Vol. 2 No.4, Oktober 2000. PPs-UII, Yogyakarta.

Siahaan, N.H.T. 2005. *Hukum Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, Jakarta: Pantai Rei.

Sulistiyono, Adi. “*Budaya Musyawarah Untuk Penyelesaian Sengketa Win-Win Solution Dalam Pesrpektif Hukum*”. *Jurnal Hukum Bisnis*, Vol. 25 No. 1, tahun 2006.

Suparman, Eman. 2004. *Pilihan Forum Arbitrase dalam Sengketa Komersial untuk Penegakan Keadailan*. Jakarta: PT. Tatanusa;

Undang-Undang RI Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Yogyakarta: Pustaka Yustisia, 2006.

Widjaya, Gunawan dan Yani, Ahmad. 2010. *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Gramedia Pustaka.

Wulandari, Bernadette T. “*Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai Alternatif Upaya Penegakan Hak Konsumen di Indonesia*”. *Jurnal Gloria Juris*, Vol. 6, Nomor 2. Mei-Agustus 2006. FH Unika Atma Jaya, Jakarta

