

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Indonesia sebagai negara hukum sudah sepatutnya menempatkan kedaulatan rakyat sebagai dasar penyusunan sistem pembangunan nasional. Pembangunan nasional harus diarahkan kepada perwujudan masyarakat yang adil dan makmur yang berlandaskan nilai-nilai Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Dalam pasal 33 ayat (4) UUD 1945 di sebutkan bahwa “*Perekonomian nasional diselenggarakan berdasarkan atas demokrasi ekonomi. Dengan prinsip kebersamaan, efisiensi-keadilan, berkelanjutan, berwawasan lingkungan, kemandirian, serta dengan menjaga keseimbangan kemajuan dan kesatuan ekonomi nasional*”. Artinya, dalam pemegang kekuasaan tertinggi dinegara kita adalah rakyat, baik dibidang politik ataupun ekonomi. Seluruh sumber daya politik dan ekonomi dikuasai oleh rakyat yang berdaulat.

Kegiatan ekonomi digerakan oleh mekanisme pasar yang efisien, tetapi berkeadilan (efisiensi-keadilan) seperti yang dimaksud Pasal 33 Ayat (4) UUD 1945. Kepemilikan diproduksi oleh perorangan dibatasi oleh undang-undang, hukum adat, norma kepentingan umum, kepemilikan publik, dan kepentingan komunal. Peran swasta tidak dibatasi selama tidak terkait dengan cabang-cabang produksi yang penting bagi negara dan menguasai hajat hidup orang banyak. Peran pemerintah tidak terbatas hanya sebagai regulator, tetapi juga melakukan tindakan yang diperlukan bahkan menjadi pelaku langsung apabila timbul adanya eksternalitas negatif, kegagalan dalam mekanisme pasar, ketimpangan ekonomi atau kesenjangan sosial.<sup>1</sup>

Perekonomian nasional digerakkan oleh para pelaku ekonomi, baik yang bergerak secara perorangan maupun kelembagaan yang tujuan utamanya adalah mencari *Provit* (Keuntungan. Para pelaku ekonomi menjalankan

---

<sup>1</sup> Jimmly Asshiddiqie, *Konstitusi Ekonomi* (Jakarta: PT Kompas Media Nusantara, 2010), hlm 282.

aktivitasnya dengan berbagai macam bentuk usaha serta variasi dan inovasi demi mengikat minat konsumen, dengan semakin berkembang pesatnya perekonomian yang semakin banyak di berbagai sektor baik barang maupun jasa membuat banyaknya produk baik barang maupun jasa yang beredar di masyarakat.

Pertumbuhan dan perkembangan industri pada produk barang maupun jasa tentu sangat berdampak positif untuk masyarakat, Semakin berkembangnya industri yang bergerak pada produk barang maupun jasa akan memudahkan masyarakat dalam memilih barang maupun sesuai kebutuhan dengan pilihan yang sesuai dengan keinginan konsumen. Namun selain memberikan dampak positif juga akan mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang dan konsumen pasti ada di posisi yang lemah, biasanya konsumen dirugikan dengan berbagai macam cara dari mulai perjanjian baku yang menyebabkan konsumen tidak berdaya ketika terjadi sesuatu terhadap barang yang sudah dibeli lalu konsumen tidak mendapatkan spesifikasi produk dan yang lain sebagainya.<sup>2</sup>

Pemerintah Indonesia melihat kondisi yang demikian merespon dengan memberikan perlindungan terhadap konsumen dengan di sahkannya Undang-Undang Nomor 8 tentang Perlindungan konsumen. Dengan adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen diharapkan mampu memberdayakan konsumen dalam memilih dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen kemudian memberikan batasan dan jaminan terkait peningkatan harkat dan martabat konsumen meliputi peningkatan kesadaran, pengetahuan, kepedulian dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya, serta menumbuh kembangkan peran pelaku usaha yang profesional yang menghargai hak dan kewajiban sebagai pelaku usaha. Sebagai konsekuensinya adalah dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen mencantumkan mengenai hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen, hal tersebut bertujuan untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen dengan berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, keselamatan konsumen serta kepastian hukum.

---

<sup>2</sup> Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2014), hlm 2.

Dalam Agama Islam perlindungan konsumen sudah ada sejak Nabi Muhammad SAW belum diangkat menjadi rasul, pada saat itu beliau membawa dagangan Khadijah binti Khuwalid dengan mendapatkan imbalan atau upah. Secara eksplisit tidak ditemukan secara jelas mengenai literatur terkait perlindungan konsumen ketika itu, namun prinsip-prinsip perlindungan konsumen dapat ditemukan dari praktik-praktik bisnis yang dilakukan oleh Rasulullah SAW dengan selalu mengutamakan kejujuran, keadilan dan integritas Rasulullah tidak diragukan lagi oleh penduduk mekah.<sup>3</sup>

Setelah Nabi Muhammad SAW diangkat menjadi Rasul, konsumen mendapatkan perhatian yang sangat besar dalam ajaran Islam, baik dalam Al-Quran maupun AL-Hadits. Bisnis yang adil dan jujur menurut Al-Quran adalah bisnis yang tidak menzalimi juga tidak dizalimi. Allah Swt berfirman dalam QS. Al-Baqarah ayat 279 :<sup>4</sup>

رُءُوسُ فَلَکُمْ تُبْتُمْ وَإِنْ ۖ وَرَسُولِهِ ٱللَّهُ مِنْ بَحْرَبٍ فَأَذْنُوا تَفْعَلُوا لَمْ فَإِنْ  
تُظْلَمُونَ وَلَا تَظْلَمُونَ لَا أَمْوَالِكُمْ

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

Sepintas ayat ini memang berbicara mengenai riba, tetapi secara implisit mengandung pesan-pesan perlindungan konsumen. Pada akhir ayat disebutkan tidak menganiaya dan tidak dianiaya (tidak menzalimi dan tidak pula dizalimi). Dalam konteks bisnis, potongan pada akhir ayat tersebut mengandung perintah perlindungan konsumen, bahwa antara pelaku usaha dan konsumen dilarang untuk saling menzalimi atau merugikan satu dengan yang lainnya. hal ini berkaitan dengan hak-hak konsumen juga pelaku usaha (produsen).

Konsep bisnis dalam Islam harus dilandasi oleh nilai-nilai dan etika yang menjunjung tinggi keadilan dan kejujuran serta dalam transaksi tidak

<sup>3</sup> Jusmaliani, dkk, *Bisnis berbasis syariah*, (Jakarta, Bumi Aksara, 2008), hlm 49.

<sup>4</sup> QS. Al-Baqarah: 279.

ada yang menzalimi atau dizalimi.<sup>5</sup> Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga sama tujuan utamanya adalah mengatur hak-hak antara konsumen dan pelaku usaha agar seimbang tidak ada yang dirugikan dalam transaksi bisnis baik yang berbentuk barang maupun jasa.

Dalam hal ini untuk melindungi hak-hak konsumen ditetapkan berbagai perangkat hukum dan kelembagaan terkait dengan perlindungan konsumen, dengan adanya perlindungan konsumen tentunya tidak untuk mematikan para pelaku usaha melainkan untuk mendorong iklim persaingan usaha yang sehat dan menumbuhkan kesadaran pelaku usaha tentang pentingnya perlindungan konsumen sehingga melahirkan perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan, sekaligus adanya kepastian terhadap perlindungan konsumen. Oleh sebab itu dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menetapkan kesetaraan antara pelaku usaha dan konsumen dimana keduanya memiliki hak dan kewajiban yang harus di patuhi sesuai amanat Undang-Undang Perlindungan Konsumen.<sup>6</sup>

Dengan semakin berkembangnya bisnis di berbagai sektor perindustrian tidak menutup kemungkinan akan semakin banyak masalah yang timbul diantara pelaku usaha dan konsumen, terutama pihak konsumen yang dalam situasi ini sering dirugikan oleh persaingan usaha yang tidak sehat maupun konsumen yang dirugikan oleh klausula yang dibuat oleh pelaku usaha, yang pada akhirnya menimbulkan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Dalam penyelesaian sengketa konsumen di indonesia terdapat dua alternatif penyelesaiannya, yang *pertama* melalui *Litigasi* (Pengadilan), *kedua* melalui Non-Litigasi (diluar pengadilan).

Penyelesaian sengketa konsumen yang penyelesaiannya melalui jalur litigasi berdaarkan pasal 45 ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 berada pada wilayah peradilan umum, dalam pasal 23 UUPK disebutkan ketika terjadi sengketa antara pelaku usaha dan konsumen ketika pelaku

---

<sup>5</sup> Zulham, *Hukum perlindungan konsumen* (Jakarta, kencana, 2013), hlm. 41.

<sup>6</sup> Taufiq Effendi, *Reformasi Birokrasi dan Iklim Investasi* (Jakarta: Konstitusi Press, 2013, hlm. 43.

usaha mengabaikan konsumen serta tidak mau mengganti kerugian maka dalam UUPK konsumen diberikan kemudahan untuk menuntut hak-haknya dengan mengajukan ke Pengadilan Negeri tempat kedudukan konsumen. Namun dengan cara penyelesaian melalui Litigasi dianggap kurang efisien baik dari segi waktu, biaya, maupun tenaga, kemudian selain itu dalam penyelesaian melalui pengadilan para pihak dituntut untuk membuktikan dalil-dalilnya untuk memenangkan sebuah sengketa, selain itu ketika penyelesaian sengketa melalui pengadilan data para pihak dapat diakses oleh masyarakat umum.

Selain itu penyelesaian sengketa konsumen melalui Non-Litigasi (diluar pengadilan) dapat diselesaikan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang dibentuk pemerintah di Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan. Dimana dengan hadirnya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen membuat Penyelesaian sengketa masyarakat memiliki banyak pilihan mau menyelesaikan melalui Litigasi maupun Non-Litigasi, alternatif penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Konsumen sangat membantu masyarakat karena prosesnya yang mudah, cepat dan tanpa biaya berdasarkan amanat Undang-undang Nomor 8 Tentang perlindungan konsumen yang di sebutkan bahwa segala biaya yang timbul dibebankan kepada Anggaran Pendapatan Daerah (APBD) masing-masing Kabupaten atau Kota, selain itu penyelesaian sengketa melalui BPSK prosedurnya tidak rumit, tidak harus menggunakan dalil-dalil hukum yang kaku.

Dalam pelaksanaannya penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian sengketa Konsumen memiliki keunikan tersendiri dimana para pihak sebelum memulai persidangan diberikan hak untuk memilih metode penyelesaian melalui Konsiliasi, Mediasi atau Arbitrase. hal ini tentu memberikan keuntungan bagi para pihak yang bersengketa karena

dapat memilih metode penyelesaian sesuai dengan tingkat kesulitan sebuah perkara.<sup>7</sup>

Berdasarkan latar belakang diatas, penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Cirebon dapat menjadi solusi bagi pencari keadilan, dengan adanya proses alternatif penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK sebagaimana amanat Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen membuat konsumen dapat menyelesaikan sengketa atau perselisihan atau beda pendapat diantara konsumen dan pelaku usaha melalui Penyelesaian Secara Non-Litigasi melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Cirebon.

## **B. Perumusan Masalah**

### **a. Identifikasi Masalah**

Identifikasi masalah merupakan penjelasan tentang kemungkinan-kemungkinan yang dapat muncul dalam penelitian. Dari latar belakang masalah diatas dapat diidentifikasi masalah yang dapat terjadi, yaitu :

1. Kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Cirebon.
2. Efektivitas penyelesaian sengketa konsumen secara *Non-Litigasi* melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Cirebon.
3. Mencari penyelesaian yang terbaik

### **b. Pembatasan Masalah**

Melihat identifikasi masalah yang ada maka penulis membatasi masalah agar tidak meluasnya pokok permasalahan yang telah ada dan memberi bahasan yang sesuai dengan tujuan yang ditetapkan. Maka dari itu penelitian ini dibatasi pada hal mengenai seberapa efektif penyelesaian sengketa konsumen secara Non-Litigasi melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Cirebon.

---

<sup>7</sup> Hesti Dwi Astuti, "Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen," *Jurnal Mimbar Justitia* 1.02 (Desember 2015) : 577-578.

c. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dalam penelitian ini penulis akan menjawab dengan hal-hal yang berkaitan dengan :

1. Bagaimana mekanisme penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Kota Cirebon ?
2. Bagaimana efektivitas penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Cirebon ?
3. Bagaimana Penyelesaian Sengketa Konsumen Perspektif Hukum Islam?

**C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui mekanisme penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa (BPSK) Kota Cirebon
2. Untuk mengetahui seberapa efektif penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Cirebon.
3. Untuk Mengetahui Penyelesaian Sengketa Konsumen Perspektif Hukum Islam.

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menambah wawasan dan pengetahuan penulis mengenai penyelesaian sengketa konsumen secara Non-Litigasi melalui Badan Penyelesaian Sengketa konsumen Kota Cirebon.
2. Mengetahui penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa (BPSK) Kota Cirebon
3. Sebagai bahan pertimbangan untuk konsumen dalam memilih penyelesaian sengketa konsumen
4. Dapat memberikan gambaran serta informasi mengenai penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Cirebon.
5. Sebagai referensi untuk para pihak terkait penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Cirebon.

#### D. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu mengungkap sejumlah karya ilmiah sebelumnya yang memiliki relevansi dan dinilai penting terkait dengan penelitian yang sedang dilakukan. Berikut uraian penelitian terdahulu dan penulis sebagai berikut:

Pertama, Arif Rahman, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Serang*, 2018. Penelitian ini dilakukan pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang berkedudukan di Kota Serang dengan menggunakan jenis dan pendekatan yuridis normatif. Dalam jurnal ini, penulis melakukan penelaahan literature hukum seputar perlindungan konsumen serta penyelesaian sengketa konsumen terhadap undang-undang perlindungan konsumen yang kemudian dikumpulkan dan klasifikasikan dengan catatan secara rinci, sistematis dan terarah mengenai dokumen/kepuustakaan. Penulis menggunakan analisa data secara deskriptif, sehingga diperoleh gambaran yang menyeluruh tentang permasalahan seputar penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Kota Serang.<sup>8</sup>

Pada penelitian diatas terdapat sedikit perbedaan dengan penelitian yang akan penulis kaji, yaitu terkait pandangan hukum islam. Dimana penulis akan mencoba menganalisis penyelesaian sengketa konsumen menurut pandangan hukum islam. Sedangkan persamaannya terdapat pada mekanisme penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Kedua, Gilang Ahmad Pratama, *Efektivitas Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Kota Tasikmalaya*, 2017. Dalam penelitian ini, termasuk kedalam tipologi penelitian hukum empiris dimana penelitian hukum empiris dimana penelitian ini akan menerapkan pendekatan secara yuridis sosiologis. Penelitian dimulai dengan kajian ketentuan yuridis tentang penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK. Tahapan penelitian lapangan dengan observasi, wawancara,

---

<sup>8</sup> Arif Rahman, "Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Serang." *Jurnal Ilmu hukum* 2:1 (Juni 2018) hlm 21.



dan studi kepustakaan untuk mengetahui fakta sosiologis tentang penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK di Kota Tasikmalaya. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa penyelesaian sengketa di Kota Tasikmalaya sudah berjalan cukup efektif sehingga perlindungan hukum terhadap konsumen dapat dikatakan telah berjalan dengan cukup baik, meskipun masih mengalami hambatan pada aspek pelaksanaan putusan BPSK terutama putusan arbitrase.<sup>9</sup>

Pada penelitian diatas terdapat persamaan yaitu dimana sama-sama membahas terkait efektifitas penyelesaian melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Ketiga, Ridho Pratama, Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Menegakkan Hak-Hak Konsumen (Studi Pada BPSK Kabupaten Lampung Tengah), 2018. Penelitian ini merupakan penelitian normatif dengan tipe penelitian deskriptif. Pendekatan yang digunakan adalah normatif. Penmgumpulan data dilakukan dengan studi pustaka dan wawancara. Data yang digunakan adalah data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum tersier dilengkapi dengan data hasil wawancara. Data yang terkumpul kemudian dianalisis secara kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan tata cara dan mekanisme yang digunakan dalam penyelesaian sengketa konsumen di BPSK dilakukan melalui tiga cara yaitu mediasi, konsiliasi, dan arbitrase.<sup>10</sup>

Pada penelitian diatas menjelaskan mengenai peran Badan penyelesaian sengketa konsumen dalam menegakkan hak-hak seorang konsumen, berbeda dengan penelitian yang akan diangkat oleh penulis yaitu mengenai penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan ditinjau dari hukum islam.

Keempat. Hesti Dwi Adtuti, Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), 2015. Jurnal ini

---

<sup>9</sup> Gilang Ahmad Pratama, "Efektivitas Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Kota Tasikmalaya." (Universitas Islam Indonesia, 2017).

<sup>10</sup> Ridho Pratama, "Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Menegakkan Hak-Hak Konsumen (Studi Pada BPSK Kabupaten Lampung Tengah)." (*Skripsi*, Universitas Lampung, 2018).

menjelaskan bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen merupakan suatu Badan/Lembaga independent, badan publik yang mempunyai tugas dan wewenang antara lain melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Berdasarkan tugas dan kewenangan BPSK maka mekanisme penyelesaian sengketa konsumen di daftarkan di BPSK yang terdekat dengan domisili konsumen. Pemeriksaan atas permohonan konsumen dilakukan sama seperti persidangan di Pengadilan umum dan putusan BPSK bersifat final dan mengikat. Namun demikian dalam pelaksanaan tugasnya dalam menyelesaikan sengketa konsumen, BPSK menghadapi beberapa kendala diantaranya belum adanya panduan teknis dalam pengaturan aspek-aspek yang terkait dengan hukum acara, terkendala SDM anggota BPSK, rendahnya pemahaman dan kesadaran konsumen dan terkendala biaya operasional. Untuk itu perbaikan struktur dan budaya hukum perlu dilakukan sosialisasi hukum perlindungan konsumen kepada masyarakat.<sup>11</sup>

Pada penelitian diatas membahas mengenai kendala penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa, terdapat perbedaan yaitu dalam hal ini penulis akan membahas mengenai mekanisme penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan ada sedikit persamaan terkait kendala penyelesaiannya yang akan di bahas juga oleh penulis.

Kelima. Tami Rusli, Keterbatasan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Penyelesaian sengketa konsumen, 2014. Jurnal ini menjelaskan bahwa pengaturan tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang terdapat dalam UUPK dan peraturan pelaksanaannya terdapat keterbatasan pengaturan yang terkait dengan kedudukan lembaga peradilan. Pengaturan keputusan final dan mengikat dan ukuran besar kecilnya perkara sehingga BPSK dalam peraturan perundang-undangan rancu untuk disebut sebagai badan peradilan / arbitrase karena masing-masing memiliki kekurangan. Untuk mengoptimalkan pencapaian tujuan hukum

---

<sup>11</sup> Hesti Dwi Astuti, "Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen," *Jurnal Mimbar Justitia* 1.02 (Desember 2015) : 577-578.

terhadap penyelesaian sengketa konsumen yang putusannya final dan mengikat, maka pengaturan tentang pengajuan keberatan ke pengadilan negeri perlu ditinjau ulang, yaitu dengan penghapusan terhadap Pasal 56 ayat (2) UUPK. Dengan penghapusan ini memantapkan wewenang BPSK memiliki keputusan yang final dan mengikat sebagaimana diatur dalam Pasal 54 ayat (3).<sup>12</sup>

Pada penelitian diatas terdapat peredaan dengan penelitian yang akan di kaji oleh penulis diantaranya yaitu penelitian diatas mengkritisi lembaga Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) secara normatif, sedangkan penelitian yang akan dilakukan penulis akan mengkaji terkait efektifitas penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Kota Cirebon

#### **E. Kerangka Pemikiran**

Kerangka pemikiran dari penelitian ini dimulai dari peraturan perundang-undangan terutama Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dalam peraturan tersebut mengatur mengenai perlindungan terhadap konsumen juga mengatur hak dan kewajiban antara konsumen dengan pelaku usaha. Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 hak-hak konsumen sangat diperhatikan mengingat dalam transaksi jual beli tidak semua konsumen mengerti terkait hak dan kewajibannya sebagaimana termaktub dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Dengan berkembangnya industri pada sektor barang dan jasa memang sangat menguntungkan bagi konsumen karena dapat memilih barang dengan berbagai model yang sedang trend, memilih jasa sesuai dengan kebutuhan. Namun di sisi lain dengan berkembangnya perindustrian pada barang dan jasa membuat posisi konsumen semakin lemah, karena kenyataannya pelaku usaha pasti akan menerapkan prinsip ekonomi dimana para pelaku usaha akan mencari keuntungan sebesar-besarnya atas prodak atau jasa yang di berikan kepada konsumen, dalam rangka mencari keuntungan tersebut pelaku usaha tidak mudah karena harus bersaing dengan pelaku usaha lainnya sehingga ketatnya persaingan usaha membuat perilaku pelaku usaha ke arah

---

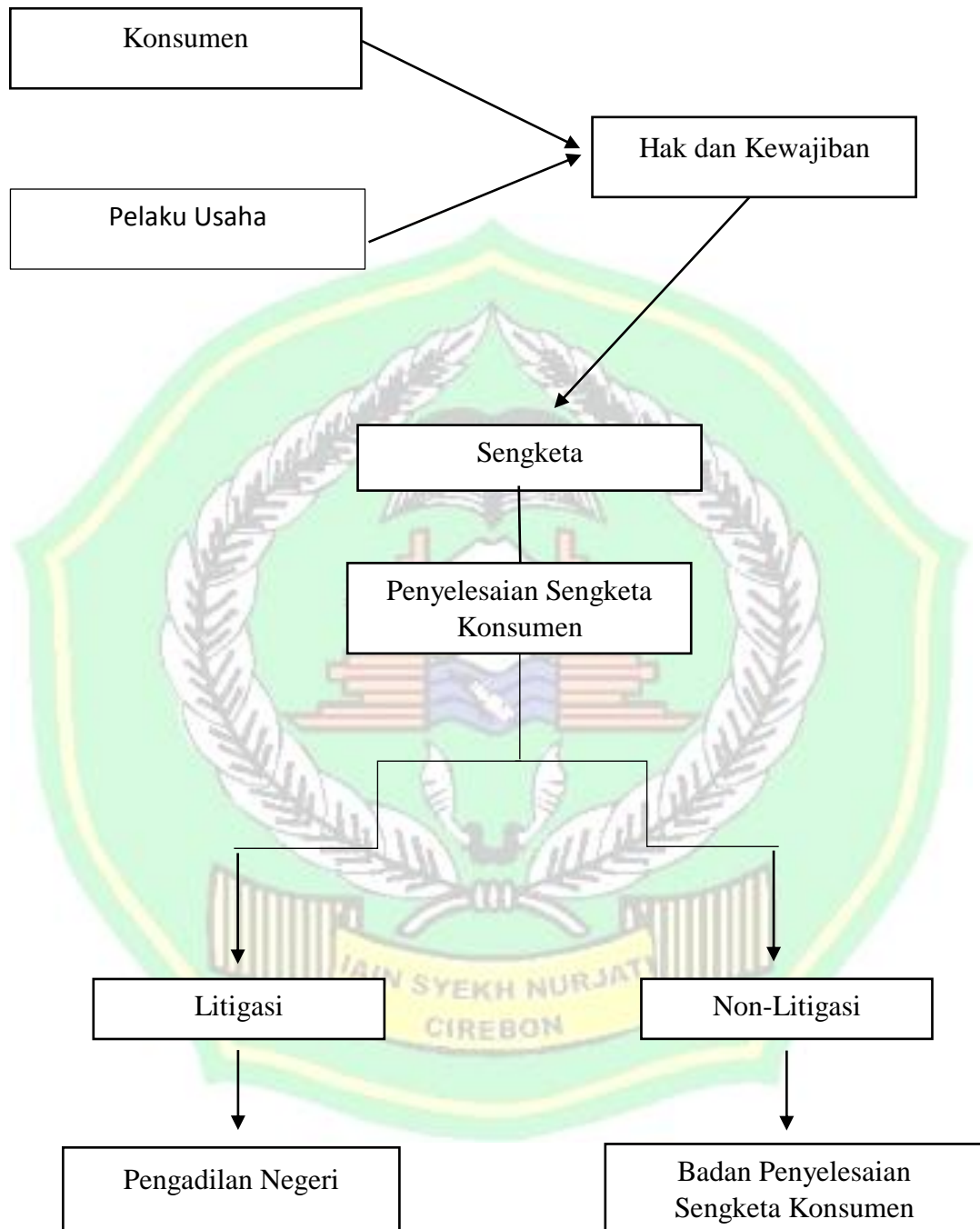
<sup>12</sup> Tami Rusli, Keterbatasan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen. *Jurnal MMH* 43:02 (April 2014) : hlm 238.

persaingan yang tidak sehat hingga konsumen dalam hal ini sering dirugikan.

Ketika terdapat sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen terdapat pilihan penyelesaian sengketa yaitu melalui Pengadilan (*Litigasi*) dan alternatif penyelesaian sengketa diluar pengadilan (*Non-Litigasi*) melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Alternatif Penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah sebagai media bagi pencari keadilan pertama untuk sengketa konsumen, dimana dalam penyelesaian ini memiliki beberapa kelebihan seperti penyelesaian lebih cepat, efisien dan tanpa di pungut biaya. Dalam penyelesaiannya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen memiliki tiga cara penyelesaian yaitu melalui konsiliasi, mediasi, dan arbitrase. Dalam hal ini penulis akan meneliti terkait Tinjauan Penyelesaian Sengketa Konsumen Secara Non-Litigasi Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Cirebon.



Gambar 1.1 Skema Kerangka Pemikiran



## F. Metodologi Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan suatu cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut, terdapat empat kunci yang harus diperhatikan yaitu cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan.<sup>13</sup> Metodologi pada penelitian ini dapat dijelaskan lebih lanjut pada uraian dibawah ini.

### 1. Jenis Penelitian

Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Penelitian kualitatif adalah keterkaitan spesifik pada studi hubungan sosial yang berhubungan dengan fakta dari plurarisasi dunia kehidupan. Metode ini diterapkan untuk melihat dan memahami subyek dan obyek penelitian yang meliputi orang, lembaga berdasarkan fakta yang tampil secara apa adanya. Melalui pendekatan ini akan terungkap gambaran mengenai aktualisasi, realitas sosial dan persepsi sasaran penelitian.<sup>14</sup>

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif, yaitu penelitian yang diarahkan untuk memberikan gejala-gejala, fakta-fakta atau kejadian-kejadian secara sistematis dan akurat, mengenai sifat-sifat populasi atau daerah tertentu. Dalam penelitian deskriptif ini cenderung tidak perlu mencari atau menerangkan saling hubungan dan menguji hipotesis.<sup>15</sup>

Oleh karena itu, maka dapat terjadi sebuah penyidikan atau penelitian deskriptif membandingkan persamaan dan perbedaan fenomena tertentu kemudian mengambil perbandingan atau mengukur suatu dimensi melalui wawancara atau *Interview* dan lain sebagainya, atau mengadakan klarifikasi, penilaian, menetapkan standar hubungan kedudukan antara satu dan yang lain.<sup>16</sup>

---

<sup>13</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2011), 15

<sup>14</sup> Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif : Teori dan Praktek*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2015), 81.

<sup>15</sup> Nurul Zuriyah, *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan : Teori – Aplikasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), 47.

<sup>16</sup> Winarno Surakhmad, *Pengantar Penelitian Ilmiah*, (Bandung: Tarsito, 1990), 39.

Penelitian ini difokuskan pada efektifitas menyelesaikan sengketa konsumen pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Cirebon.

## 2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah sumber data darimana data tersebut diperoleh. Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari dua sumber data yaitu :

### a. Data Primer

Data primer adalah data utama yang diperoleh secara langsung dari lapangan. Data primer diperoleh dari wawancara dengan Majelis dan Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Cirebon yang mengetahui tentang permasalahan yang sedang dibahas.<sup>17</sup>

### b. Data Sekunder

Adalah data yang secara tidak langsung memberikan keterangan yang bersifat mendukung sumber data primer. Data tersebut digolongkan menjadi :<sup>18</sup>

- 1) Bahan hukum Primer, yaitu bahan-bahan yang berhubungan erat dengan permasalahan yang diteliti dan sifatnya mengikat, terdiri dari.
  - a) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
  - b) PP No. 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan Pengawasan penyelenggaraan Perlindungan Konsumen.
  - c) KEPPRES RI No. 90 Tahun 2001 tentang Pembentukan BPSK.
  - d) Keputusan Menteri No. 301/MPP/Kep/12/2001 tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Anggota BPSK.
  - e) Keputusan Menteri No. 350/MPP/Kep/10/2001 tentang pelaksanaan tugas dan wewenang BPSK

<sup>17</sup> Boedi Abdullah dan Beni Ahmad Saebani, *Metode Penelitian Ekonomi Islam (Muamalah)*, (Bandung: Pustaka Setia, 2014) hlm 49.

<sup>18</sup> Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen ditinjau dari Hukum Acara serta Kendala Implementasinya*, (Jakarta: Kencana Grup, 2008), hlm 49.

- f) Putusan-putusan yang menjadi kewenangan BPSK.
- 2) Bahan hukum Sekunder, yaitu bahan hukum yang berkaitan dengan penjelasan bahan hukum primer, terdiri dari :
  - a) buku-buku yang berhubungan dengan hukum penyelesaian sengketa konsumen dan perlindungan konsumen.
  - b) Dokumen-dokumen yang berkaitan dengan sengketa konsumen dan penyelesaiannya.

### G. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian kualitatif pada umumnya menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi.

#### 1. Studi lapangan

##### a. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan penelitian secara sistematis.<sup>19</sup> Observasi juga dapat dikatakan sebagai suatu aktifitas yang dilakukan untuk mengetahui sesuatu dari sebuah fenomena yang didasari pada pengetahuan dan gagasan yang bertujuan untuk memperoleh informasi yang terkait dengan suatu fenomena atau peristiwa yang sedang diamati. Observasi yang akan dilakukan yaitu observasi secara langsung pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Cirebon untuk mendapatkan data atau informasi terkait dengan Tinjauan Penyelesaian Sengketa Konsumen Secara *Non-Litigasi* Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Cirebon.

##### b. Wawancara

Wawancara merupakan suatu proses interaksi dan komunikasi verbal dengan tujuan untuk mendapatkan informasi penting yang diinginkan dengan cara mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan dan dijawab secara lisan pula. Ciri dari wawancara adalah adanya kontak langsung dengan tatap muka antara pencari informasi dan sumber

---

<sup>19</sup> Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktek*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2015), hlm 143.



informasi.<sup>20</sup> Wawancara yang akan dilakukan adalah wawancara bertahap kepada majelis dan sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Cirebon. wawancara bertahap ini adalah wawancara yang dilakukan secara bertahap yang mana ketika peneliti merasa data yang diperoleh kurang, maka peneliti dapat datang kembali dan melakukan wawancara.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu cara mengumpulkan data melalui peninggalan tertulis, seperti arsip, termasuk juga buku tentang teori, pendapat, dalil, atau hukum, dan lain lain yang berhubungan dengan masalah penelitian.<sup>21</sup> Teknik dokumentasi menjadi pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara, karena teknik ini dapat membuktikan bahwa penelitian yang dilakukan oleh peneliti benar adanya, dan hasil penelitian yang diperoleh merupakan fakta yang terjadi di lapangan.

d. Studi Kepustakaan

Studi pustaka merupakan langkah yang penting dimana salah seorang peneliti merupakan topik penelitian, langkah selanjutnya adalah melakukan kajian yang berkaitan dengan topik penelitian. Dalam pencarian teori, peneliti akan mengumpulkan informasi sebanyak-banyaknya dari kepustakaan dapat diperoleh dari buku, jurnal, majalah, hasil penelitian, dan sumber-sumber yang lainnya.<sup>22</sup>

## H. Teknik Analisis Data

Teknis Analisis dalam penelitian kualitatif adalah proses pelacakan dan pengaturan secara sistematis transkrip wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain yang dikumpulkan untuk meningkatkan pemahaman

---

<sup>20</sup> Nurul Zuriyah, *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan : Teori – Aplikasi*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006), hlm 79.

<sup>21</sup> Nurul Zuriyah, *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan : Teori – Aplikasi*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006), hlm 191.

<sup>22</sup> Mohammad Nadzir, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2005), hlm 112.

terhadap bahan-bahan tersebut agar dapat diinterpretasikan temuannya kepada orang lain.<sup>23</sup>

Penelitian ini menggunakan analisis data kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk memberikan deskripsi mengenai subyek penelitian berdasarkan data yang diperoleh dari kelompok subyek yang diteliti dan tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis. Penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif yaitu data yang dikumpulkan umumnya berbentuk kata-kata, gambar, dan keanyakan bukan angka-angka. Jika ada angka-angka sifatnya hanya sebagai penunjang. Data yang dimaksud meliputi wawancara, catatan data lapangan, foto-foto dokumen pribadi, note dan catatan lainnya. termasuk didalam deskriptif mengenai tata situasi.<sup>24</sup>

### **I. Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Cirebon yang beralamat di Jl. Dr. Wahidin Sudirohusodo No.14, Sukapura, Kec. Kejaksan, Kota Cirebon, Jawa Barat 45122. Pemilihan tempat penelitian ini selain mudah dijangkau juga karena Badan Penyelesaian Sengketa adalah tempat penyelesaian sengketa yang mengedepankan prinsip kekeluargaan, selain itu penyelesaian sengketa melalui BPSK selain penyelesaiannya cepat juga gratis tanpa dipungut biaya. Sehingga penulis tertarik untuk mengangkat judul penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dengan harapan masyarakat lebih mengenal penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur *Non-Litigasi* yaitu melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

### **J. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan penelitian skripsi ini terbagi menjadi lima bab yang tersusun sebagai berikut :

---

<sup>23</sup> Nurul Zuriyah, *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan : Teori – Aplikasi*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006), hlm 217.

<sup>24</sup> Sudarwan Darmin, *Menjadi Peneliti Data Kualitatif*, (Bandung: CV Pustaka Seta, 2002), hlm 61.

BAB I Pendahuluan. Bab ini berisikan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II Tinjauan Pustaka. Bab ini menguraikan teori mengenai kerangka teori yang diantaranya Tinjauan Tentang Perlindungan Konsumen, teori tentang Tinjauan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Teori tentang Tinjauan Penyelesaian Sengketa Konsumen Perspektif Islam, Teori Efektivitas.

BAB III Objek Penelitian. Bab ini akan membahas mengenai Kondisi Objektif Lembaga Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Cirebon.

BAB IV Pembahasan. Bab ini akan membahas mengenai analisa penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Cirebon. sehingga mengetahui seberapa efektif penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK Kota Cirebon.

BAB V Penutup. Bab ini akan membahas tentang kesimpulan dan saran mengenai skripsi yang telah di tulis oleh peneliti.

