

**PERAN MEDIATOR DALAM MENYELESAIKAN SENGKETA
KONSUMEN MENURUT UU NO. 8 TAHUN
1999 DAN PERSPEKTIF HUKUM ISLAM
(Studi Kasus di BPSK Kota Cirebon pada tahun 2019)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S.H)
Pada Jurusan Hukum Ekonomi Syariah
Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam



Oleh:

DIAN PURWANINGSIH

1808202024

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYEKH NURJATI CIREBON
2021 M/1443 H**

**PERAN MEDIATOR DALAM MENYELESAIKAN SENGKETA
KONSUMEN MENURUT UU NO. 8 TAHUN
1999 DAN PERSPEKTIF HUKUM ISLAM
(Studi Kasus di BPSK Kota Cirebon pada tahun 2019)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S.H)
Pada Jurusan Hukum Ekonomi Syariah
Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

Oleh:

DIAN PURWANINGSIH

1808202024

IAIN SYEKH NURJATI
CIREBON

**KEMENTRIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYEKH NURJATI CIREBON
2021 M/1443 H**

ABSTRAK

Dian Purwaningsih : 1808202024, “PERAN MEDIATOR DALAM MENYELESAIKAN SENGKETA KONSUMEN MENURUT UU NO.8 TAHUN 1999 DAN PERSPEKTIF HUKUM ISLAM (Studi Kasus di BPSK Kota Cirebon pada tahun 2019)”, Skripsi 2021.

Konsumen senantiasa terletak pada posisi lemah dibanding dengan pelaku usaha. Konsumen biasanya kurang mendapatkan pengetahuan terkait produk yang dibelinya, sedangkan pelaku usaha mempunyai pengetahuan yang lebih tentang kondisi produk yang dibuatnya. Hal tersebut menjadika masyarakat luas sebagai konsumen harus dilindungi karena seringkali tidak berdaya dalam menangani aktivitas transaksi perdagangan sehari-hari. Solusi secara non litigasi dari pihak BPSK Kota Cirebon untuk menangani sengketa ini merupakan salah satu penawaran untuk menyelesaikan masalah yang terjadi.

Penelitian ini bertujuan untuk membahas lebih lanjut tentang analisis peran-an mediator di BPSK Kota Cirebon dalam menyelesaikan sengketa konsumen, pandangan UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen atas penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Kota Cirebon, dan pandangan hukum Islam atas penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Kota Cirebon. Studi ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, yakni mendeskripsikan fenomena-fenomena dari sudut atau perspektif informan. Kemudian studi ini juga menggunakan pendekatan triangulasi dengan tujuan untuk mencari keterkaitan suatu fenomena dari sudut pandang dan perspektif yang berbeda.

Adapun hasil dari penelitian ini, yaitu pertama, peran mediator di BPSK Kota Cirebon harus bisa memfasilitasi, memahami, bersikap adil, jujur, netral dan bijaksana, dapat membantu sepenuhnya terhadap penyelesaian sengketa tersebut serta harus mengedepankan kepentingan bersama. Kedua, pandangan UU No.8 Tahun 1999 atas penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Kota Cirebon menyatakan beberapa kriteria, yaitu: UU No.8 Tahun 1999 selalu mengutamakan dan mementingkan kesepakatan serta kepentingan bersama, dan penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan di luar pengadilan melalui BPSK. Ketiga, pandangan hukum Islam terhadap penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Kota Cirebon, ialah sangat menjunjung tinggi perdamaian dan keadilan, terkait dengan penyelesaian sengketa, wilayahul fatwa bisa diajukan sebagai salah satu metode dalam rangka menyelesaikan sengketa dari pihak-pihak yang ber-sengketa.

Kata kunci: *Mediator, Sengketa Konsumen, Hukum Positif, dan Hukum Islam.*

ABSTRACT

DIAN PURWANINGSIH : 1808202024, “ROLE OF MEDIATOR’S IN RESOLVING CONSUMER DISPUTES ACCORDING TO LAW NO. 8 OF 1999 AND THE PERSPECTIVE OF ISLAMIC LAW (Case Study at BPSK Cirebon City in 2019)”, Thesis 2021.

Consumers are always in a weak position compared to business actors. Consumers usually have less knowledge about the products they buy, while business actors have more knowledge about the condition of the products they make. This makes the wider community as consumers to be protected because they are often powerless in handling daily trade transaction activities. A non-litigation solution from the Cirebon City BPSK to handle this dispute is one of the offers to resolve the problems that occurred.

This study aims to discuss further about the analysis of the role of mediators in BPSK Cirebon City in resolving consumer disputes, the views of Law No. Cirebon. This study uses descriptive qualitative research methods, namely describing phenomena from the point of view of the informant. Then this study also uses a triangulation approach with the aim of finding the relationship between a phenomenon from different perspectives and perspectives.

The results of this study, namely first, the role of the mediator in BPSK Cirebon City must be able to facilitate, understand, be fair, honest, neutral and wise, can fully assist in resolving the dispute and must prioritize common interests. Second, the view of Law No. 8 of 1999 on consumer dispute resolution at BPSK Cirebon City states several criteria, namely: Law No. 8 of 1999 always prioritizes and prioritizes agreements and mutual interests, and consumer dispute resolution can be done out of court through BPSK. Third, the view of Islamic law on consumer dispute resolution at BPSK Cirebon City, is to highly uphold peace and justice, related to dispute resolution, wilayatul fatwa can be submitted as one method in order to resolve disputes from the disputing parties.

Keywords: *Mediator, Consumer Dispute, Positive Law, and Islamic Law.*

خلاصة

ديان فروانغسيه: 1808202024 "سلطة الوسطاء في حل نزاعات المستهلكين وفقا للقانون رقم 8 لعام 1999 والمنظور القانوني الإسلامي (دراسة حالة في وكالة حل المنازعات الاستهلاكية شربون سنة 2019)" ، أطروحة ٢٠٢١

دائمًا ما يكون المستهلكون في وضع ضعيف مقارنة بالجهات الفاعلة في مجال الأعمال. عادة ما يكون لدى المستهلكين معرفة أقل بالمنتجات التي يشترونها ، في حين أن الجهات الفاعلة التجارية لديها معرفة أكبر بحالة المنتجات التي يصنعونها. هذا يجعل المجتمع الأوسع كمستهلكين محميًا لأنهم غالبًا ما يكونون عاجزين عن التعامل مع أنشطة المعاملات التجارية اليومية. حلول غير التقاضي من وكالة حل المنازعات الاستهلاكية شربون للتعامل معها.

يهدف هذا البحث إلى مواصلة مناقشة حول تحليل دور الوسطاء في وكالة حل المنازعات الاستهلاكية شربون عن حل نزاعات المستهلكين ، وآراء القانون رقم 8 لسنة 1999 بشأن حماية المستهلك بشأن حل نزاعات المستهلك في وكالة حل المنازعات الاستهلاكية شربون، ووجهات النظر القانونية الإسلامية حول حل نزاعات المستهلك في مدينة وكالة حل المنازعات الاستهلاكية شربون. تستخدم هذه الدراسة أساليب بحثية وصفية نوعية، وهي وصف الظواهر من زاوية أو منظور المخبرين. ثم تستخدم الدراسة أيضا نهج التثليث بهدف العثور على الترابط بين ظاهرة من وجهة نظر ومنظور مختلفين.

أما بالنسبة لنتائج هذه الدراسة، أي أولاً، يجب أن يكون دور الوسطاء في وكالة حل المنازعات الاستهلاكية شربون قادرا على تسهيل وفهم وأن يكون عادلا وصادقا ومحايذا وحكيما، وأن يساعد بشكل كامل في حل النزاع ويجب أن يعطي الأولوية للمصالح المشتركة. ثانياً، ينص القانون رقم 8 لعام 1999 بشأن تسوية منازعات المستهلكين في شركة وكالة حل المنازعات الاستهلاكية شربون على عدة معايير، وهي: القانون رقم 8 لعام 1999 يعطي الأولوية دائماً للاتفاقات والمصالح المشتركة ويوليها، ويمكن حل نزاعات المستهلكين خارج المحكمة من خلال وكالة حل المنازعات الاستهلاكية. ثالثاً، إن وجهة نظر الشريعة الإسلامية بشأن حل نزاعات المستهلكين في شركة وكالة حل المنازعات الاستهلاكية شربون، تدعم السلام والعدالة، فيما يتعلق بحل النزاعات، ويمكن تقديم ولاية الفتوي كأحد الأساليب من أجل حل النزاعات من أطراف النزاع.

الكلمات الرئيسية: الوسيط، نزاعات المستهلك، القانون الإيجابي، والقانون الإسلامي

**PERSETUJUAN PEMBIMBING
SKRIPSI**

**PERAN MEDIATOR DALAM MENYELESAIKAN SENGKETA
KONSUMEN MENURUT UU NO. 8 TAHUN
1999 DAN PERSPEKTIF HUKUM ISLAM
(Studi Kasus di BPSK Kota Cirebon pada tahun 2019)**

Diajukan sebagai salah satu syarat
Untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum (SH)
Jurusan Hukum Ekonomi Syariah
Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

Disusun Oleh:

Dian Purwaningsih

NIM 1808202024

Pembimbing:

Pembimbing I

Pembimbing II



Syaeful Bakhri, M.Si

NIP. 19731125 201411 1 002

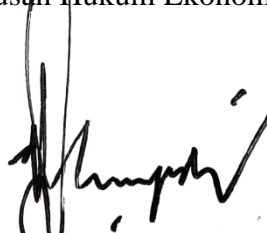


Afif Muamar, MHI

NIP. 19851219 201503 1 007

Mengetahui:

Ketua Jurusan Hukum Ekonomi Syariah



Dr. H. Didi Sukardi, MH

NIP. 19691226 200912 1 001

NOTA DINAS

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

IAIN Syekh Nurjati Cirebon

di

Cirebon

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap penulisan skripsi saudara/i **DIAN PURWANINGSIH, NIM: 1808202024** dengan judul **“PERAN MEDIATOR DALAM MENYELESAIKAN SENGKETA KONSUMEN MENURUT UU NO. 8 TAHUN 1999 DAN PERSPEKTIF HUKUM ISLAM (Studi Kasus di BPSK Kota Cirebon pada tahun 2019)”**. Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan pada jurusan Hukum Ekonomi Syariah (HES) Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam (FSEI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon untuk di munaqosyahkan.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II

Syaeful Bakhri, M.Si

NIP. 19731125 201411 1 002

Afif Muamar, MHI

NIP. 19851219 201503 1 007

Mengetahui:

Ketua Jurusan Hukum Ekonomi Syariah

Dr. H. Didi Sukardi, MH

NIP. 19691226 200912 1 001

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul: “PERAN MEDIATOR DALAM MENYELESAIKAN SENGKETA MENURUT UU NO. 8 TAHUN 1999 DAN PERSPEKTIF HUKUM ISLAM (Studi Kasus di BPSK Kota Cirebon pada tahun 2019)”, oleh Dian Purwaningsih, NIM 1808202024, telah diajukan dalam sidang munaqosyah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal 9 Februari 2022.

Skripsi telah diterima sebagai salah satu syarat mendapat gelar Sarjana Hukum (SH) pada jurusan Hukum Ekonomi Syariah (HES) Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam (FSEI) pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.

Sidang Munaqosyah

Ketua Sidang,



Dr. H. Didi Sukardi, MH

NIP. 19691226 200912 1 001

Sekretaris Sidang

Alf Muamar, MHI

NIP. 19851219 201503 1 007

Penguji II

Muhammad Qoes Atteq, M.B.A

NIP. 198912062017013102

Dr. H. Didi Sukardi, MH

NIP. 19691226 200912 1 001

PERNYATAAN OTENTITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dian Purwaningsih

NIM : 1808202024

Tempat Tanggal Lahir : Kuningan, 18 Mei 2000

Alamat :Dusun Pahing RT/RW 002/002 Desa
Randobawailir Kecamatan Mandirancan
Kabupaten Kuningan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“PERAN MEDIATOR DALAM MENYELESAIKAN SENGKETA KONSUMEN MENURUT UU NO. 8 TAHUN 1999 DAN PERSPEKTIF HUKUM ISLAM (Studi Kasus di BPSK Kota Cirebon pada tahun 2019)”**. Ini beserta isinya adalah benar-benar karya saya sendiri, seluruh ide, pendapat, atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi apapun yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Cirebon, 12 November 2021

Saya yang menyatakan,



Dian Purwaningsih
NIM 1808202024

KATA PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT atas diberikannya kesehatan jasmani dan rohani serta beribu-ribu karunia sehingga skripsi ini dapat berjalan dengan lancar dan terealisasi dengan baik. Tidak lupa Sholawat serta salam semoga tetap tercurah limpahkan kepada Baginda Rasulullah Muhammad SAW.

Saya persembahkan karya ini untuk orang-orang yang telah mensupport selama perjalanan di bangku kuliah:

1. Kedua Orang tua saya, Ibu Diah Rudiah dan Bapak Darwan sosok orang tua hebat yang telah mewujudkan impian anaknya sekolah ke jenjang yang tinggi, terima kasih atas segala doa, cinta, kasing sayang, dukungannya yang tulus dan tidak pernah putus.
2. Kedua kakak dan adik saya, Wandu Mulyanto, Merisa Rani dan Satria Pambudi yang telah memberikan support baik materi maupun nasihat sehingga penulis bisa menyelesaikan karya tulis ini.
3. Teman-teman kelas Hukum Ekonomi Syariah (HES) A atas support dan kerjasamanya menjadi teman baik selama di Cirebon kalian hebat dan luar biasa, dan terkhusus teman-teman “Kumaha Kite” dan “Talk Syariah” atas waktu, kekompakan dan kebersamaan yang hebat ini yang menjadikan motivasi sendiri untuk bisa menyelesaikan karya tulis ini, tetap semangat untuk mengejar impian kalian masing-masing dan sukses selalu. Serta untuk Kaka tingkat saya terima kasih atas ilmu dan pengalaman selama ini yang telah menjadikan semangat tersendiri selama perjalanan kuliah ini.
4. Bapak Syaeful Bakhri, M.Si selaku pembimbing I dan Baapak Afif Muamar, MHI selaku pembimbing II, terima kasih atas waktu dan bimbingannya dalam menyelesaikan skripsi ini, semoga selalu diberikan kesehatan jasmani dan rohani serta kelancaran rizki.
5. Untuk diri sendiri, terima kasih telah berjuang sampai di titik ini, telah sabar untuk segala cobaan dalam prosesnya, *I'm Proud Of Myself*.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis lahir di Kuningan pada tanggal 18 Mei 2000 di Desa Randobawailir yang ada di Kuningan, Jawa Barat. Dengan penuh kasih sayang dan cinta penulis dilahirkan dan dibesarkan oleh **Bapak Darwan** dan **Ibu Diah Rudiah** dengan diberi nama **Dian Purwaningsih**. Penulis merupakan anak kedua dari tiga bersaudara.

Jenjang Pendidikan yang pernah ditempuh adalah:

1. SDN Salakadomas (2006-2012)
2. SMPN 2 Mandirancan (2012-2015)
3. SMAN 1 Mandirancan (2015-2018)

Penulis mengikuti program S-1 pada jurusan Hukum Ekonomi Syariah (HES), Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam (FSEI) pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon, dengan mengambil judul skripsi **“PERAN MEDIATOR DALAM MENYELESAIKAN SENGKETA KONSUMEN MENURUT UU NO. 8 TAHUN 1999 DAN PERSPEKTIF HUKUM ISLAM (Studi Kasus di BPSK Kota Cirebon pada tahun 2019)”**, di bawah bimbingan Bapak Syaeful Bakhri, M.Si dan Baapak Afif Muamar, MHI.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. Tuhan semesta alam, karena atas rahmat dan karunia-Nya, penulis akhirnya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PERAN MEDIATOR DALAM MENYELESAIKAN SENGKETA KONSUMEN MENURUT UU NO.8 TAHUN 1999 DAN PERSPEKTIF HUKUM ISLAM (Studi Kasus di BPSK Kota Cirebon pada tahun 2019)”**, shalawat serta salam semoga tetap dan akan terus tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, kepada keluarganya, kepada sahabatnya sampai kepada para pengikutnya.

Penulis sangat bersyukur atas selesainya penyusunan skripsi ini. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan program sarjana (S1) pada jurusan Hukum Ekonomi Syariah (HES), Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam (FSEI) pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.

Penulis menyadari bahwa pelaksanaan dan penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik berkat doa, dukungan, bimbingan, semangat dan bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Maka dari itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Sumanta, M.Ag, selaku Rektor IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
3. Bapak Dr. H. Didi Sukardi, MH, selaku Ketua Jurusan Hukum Ekonomi Syariah.
4. Bapak Afif Muamar, MHI, selaku Sekretaris Jurusan Hukum Ekonomi Syariah.
5. Bapak Syaeful Bakhri, M.Si selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Afif Muamar, MHI selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan petunjuk, pengarahan, saran, dan bimbingannya kepada penulis sehingga dapat terwujudnya skripsi ini.

6. Segenap para dosen dan Staff Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam yang telah memberikan proses perkuliahan penulis selama di IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
7. Bapak Nalendra Wisaksono, S.T.,M.M selaku Ketua BPSK Kota Cirebon yang telah memberikan izin penulis untuk melakukan penelitian dalam penyusunan skripsi ini, dan semua pihak Staff BPSK Kota Cirebon yang menerima peneliti dengan baik untuk dapat menyusun skripsi ini.
8. Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon, yang telah memfasilitasi sarana dan prasarana dalam mencari referensi.
9. Kedua orang tua beserta keluarga saya yang telah memberikan doa, motivasi, dan kasih sayangnya.
10. Teman-teman seperjuangan dan semua pihak yang turut membantu dan memberikan dukungan serta sumbangan pemikiran bagi penyempurnaan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa kekurangan yang ada pada skripsi ini, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis, pembaca dan semua kalangan.



Cirebon, 12 November 2021

Penyusun,



Dian Purwaningsih

DAFTAR ISI

Halaman Judul	
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
خلاصة	iv
PERSETUJUAN PEMBIMBING	v
NOTA DINAS	vii
LEMBAR PENGESAHAN	viii
PERNYATAAN OTENTITAS SKRIPSI	viii
KATA PERSEMBAHAN	ix
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	x
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xiii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
D. Literature Review/Penelitian Terdahulu	6
E. Kerangka Pemikiran.....	7
F. Metodologi Penelitian	10
G. Sistematika Penulisan	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA TENTANG KONSUMEN, PELAKU USAHA, PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN, BPSK DAN PANDANGAN HUKUM ISLAM TERHADAP PEYELESAIAN SENGKETA	16
A. Tinjauan Umum Konsumen	16
1. Pengertian Konsumen	16
2. Hak-hak Konsumen	20
3. Kewajiban Konsumen	22
B. Tinjauan Umum Pelaku Usaha	23
1. Pengertian Pelaku Usaha.....	23
2. Hak-Hak Pelaku Usaha	26
3. Kewajiban Pelaku Usaha	27

C.	Tinjauan Umum Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	28
1.	Pengertian Sengketa.....	28
2.	Pengertian Sengketa Konsumen.....	30
3.	Penyelesaian Sengketa Konsumen di Pengadilan Umum.....	32
4.	Penyelesaian Sengketa Konsumen di Luar Pengadilan	36
D.	Tinjauan Umum Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen	38
1.	Pengertian Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).....	38
2.	Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui BPSK	43
E.	Pandangan Hukum Islam terhadap Penyelesaian Sengketa	46
BAB III KONDISI OBJEKTIF BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) KOTA CIREBON.....		52
A.	Gambaran Umum Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Cirebon	52
1.	Sejarah Berdirinya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Cirebon ...	52
2.	Letak Geografis Badan Penyelesaian Sengkea Konsumen Kota Cirebon	54
3.	Legalitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Cirebon	54
4.	Visi Misi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Cirebon	54
5.	Kepengurusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Cirebon	56
B.	Prinsip Dasar Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Cirebon	57
C.	Gambaran Umum Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK Kota Cirebon	58
1.	Tata Cara Permohonan Penyelesaian Sengketa Konsumen	58
2.	Jumlah Pengaduan pada BPSK Kota Cirebon periode 2019	60
3.	Jumlah kasus yang diselesaikan oleh BPSK Kota Cirebon pada tahun 2019 ...	62
4.	Gambaran Umum Tentang Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Cirebon Melalui Mediasi	63
BAB IV KEWENANGAN MEDIATOR DALAM MENYELESAIKAN SENGKETA KONSUMEN MENURUT UU NO 8 TAHUN 1999 DAN PERSPEKTIF HUKUM ISLAM.....		65
A.	Peran Mediator di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Cirebon dalam menyelesaikan sengketa konsumen	68
B.	Penyelesaian sengketa konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Cirebon dalam pandangan UU No. 8 Tahun 1999	75
C.	Penyelesaian sengketa konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Cirebon dalam pandangan Hukum Islam	80

BAB V PENUTUP.....85
A. Kesimpulan 85
B. Saran 86
DAFTAR PUSTAKA87
LAMPIRAN-LAMPIRAN91



PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

A. Konsonan

Fonen konsonan Bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Dibawah ini disajikan daftar huruf Arab dan transliterasinya dengan latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ś a	ś	Es (dengan titik diatas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥ a	ḥ	Ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ž	Zet (dengan titik diatas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	Ş	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye

س	Şa	Ş	Es (dengan titik dibawah)
ظ	ḍ ad	ḍ	De (dengan titik dibawah)
ط	ṭ a	ṭ	Te (dengan titik dibawah)
ز	ẓ a	ẓ	Zet (dengan titik dibawah)
ع	‘ain	‘	Koma terbalik (diatas)
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
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

B. Vokal

Vokal Bahasa arab, seperti Bahasa Indonesia terdiri dari vocal tunggal atau *monoftong* dan vokal rangkal atau *difong*.

1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal Bahasa Arab yang lambangnya atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
— /	Fathah	A	A
— /	Kasrah	I	I
◌ُ	Dhammah	U	U

Contoh :

كَتَبَ = *Kataba*
 سُوِّلَ = *su'ila*
 حَسُنَ = *hasuna*

2. Tunggal Rangkap

Vokal rangkap Bahasa arab yang labangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
يَ /	Fathah dan ya	Ai	a dan i
وَ /	Kasrah dan wau	Au	a dan u

Contoh :

كَيْفَ = *kaifa*

قَوْلٌ = qaula

C. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang berupa harokat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
يا _____ /	Fathah dan alif / ya	Â	a dan garis atas
_____ ي /	Fathah dan ya	I	I dan garis atas
_____ و _____	Dammah dan wau	Ú	U dan garis atas

Contoh:

قُلْ سُبْحَانَكَ

= qala subhanaka

إِذْ قَالَ يُوسُفُ لِأَبِيهِ

=iz qala yusufu li abihi

D. Ta Marbutah

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua :

1. Ta Marbutah Hidup

Ta Marbutah yang hidup atau mendapat *harakat fathah, kasrah, dan dammah*, transliterasinya adalah /t/.

2. Ta Marbutah Mati

Ta marbutah mati atau mendapat *harakat sukun*, transliterasinya adalah /h/.

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

Contoh :

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ = *raudah al-afal* atau *raudatul afal*
 طَلْحَةُ = *talhah*

E. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau *tasydid* yang dalam sistem tulisan arab dilambangkan dengan sebuah tanda, yaitu tanda *syaddah* atau *tasydid*, dalam transliterasinya ini tanda *syaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi *syaddah* itu.

Contoh :

رَبَّنَا = *rabbana*
 نُعْمٌ = *nu'ima*

F. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan arab dilambangkan dengan لا. Namun dalam transliterasinya ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* dan kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*.

1. Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiyah*

Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu :

Huruf-huruf *syamsiah* ada empat belas, yaitu:

1.	ت	T	8.	ش	Sy
2.	ث	Ś	9.	ص	Ş
3.	د	D	10.	ض	Ḍ
4.	ذ	Ž	11.	ط	Ṭ
5.	ر	R	12.	ظ	Ẓ

6.	ز	Z	13.	ل	L
7.	س	S	14.	ن	N

Contoh :

الدَّهْرُ = *ad-dahru* الشَّمْسُ = *asy-syamsyu*

النَّمْلُ = *an-namlu* اللَّيْلُ = *al-lailu*

2. Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai juga dengan bunyinya.

Huruf-huruf *qamariah* ada empat belas, yaitu :

1.	ا	a, i, u	8.	ف	F
2.	ب	B	9.	ق	Q
3.	ج	J	10.	ك	K
4.	ح	h	11.	م	M
5.	خ	Kh	12.	و	W
6.	ع	'	13.	ه	H
7.	غ	G	14.	ي	Y

Contoh :

الْقَمَرُ = *al-qamaru* الْفَقْرُ = *al-faqru*

الْغَيْبُ = *al-gaibu* الْأَعْيُنُ = *al-'ainu*

G. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan dengan *apostrof*. Namun, hanya berlaku bagi hamzah yang terletak ditengah dan di akhir kata. Apabila terletak diawal kata, hamzah tidak dilambangkan karena dalam tulisan Arab berupa *alif*.

Contoh :

شَيْءٌ	=syai 'un	أَمْرٌ	= umirtu
إِنَّ	= inna	أَكَلَ	= akala

H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fiil* (kata kerja), *isim* (kata benda), dan *huraf*, ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain, karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan, maka transliterasi ini penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh :

إِبْرَاهِيمَ الْخَلِيلِ	=Ibrahim al Khalil atau Ibrahimul-Khalill
بِسْمِ اللَّهِ مَجَّهَا وَمُرَّ سَهَا	=Bissmillahi majraha wa mursaha

I. Penulisan Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti berlaku dalam ejaan Bahasa Indonesia yang disempurnakan, antara lain huruf kapital digunakan untuk menulis huruf awal nama diri dan penulisan kalimat. Apabila nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandang.

Contoh :

وَمَا مُحَمَّدٌ إِلَّا رَسُولٌ	=Wa ma Muhammad illa Rasul
لَا حَمْدَ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ	= alhamdu lillah rabbil- 'alamin

Penggunaan huruf kapital untuk Allah berlaku jika dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian. Kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain

sehingga huruf dan harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh :

لِلّٰهِ الْأَمْرُ جَمِيعًا = *Lillahi al-amru jami'an*

وَاللّٰهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ = *wallahu bi kulli sya'in 'alim*

J. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu, peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid. Untuk itu pada Musyarakah Kerja Ulama Al-Qur'an tahun 1987/1988 dan tahun 1988/1989 telah dirumuskan konsep pedoman praktis tajwid Al-Qur'an ini sebagai pelengkap Transliterasi Arab Latin.

