

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

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 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.¹

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.² Realitas seperti itu diakibatkan ketidakterbukaan pelaku usaha terkait kondisi produk yang ditawarkannya. Keadaan yang bertolak belakang antara konsumen dengan pelaku usaha itu sangat besar memunculkan persengketaan antara konsumen dengan pelaku usaha.

Masyarakat luas sebagai konsumen harus dilindungi karena seringkali tidak berdaya dalam menangani aktivitas transaksi perdagangan sehari-hari.³ Dalam penyelesaian sengketa konsumen Indonesia terdapat dua cara penyelesaian, yang *pertama* secara Litigasi, *kedua* secara Non Litigasi.

¹ Tami Rusli, "Keterbatasan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen", *Jurnal MMH*, Vol. 2, No. 2 (Mei, 2018): 34.

² Arif Rahman, "Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Serang", *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 2, No. 1 (Juni, 2018): 18.

³ Arif Rahman, "Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Serang", 22.

Penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha secara litigasi berdasarkan pasal 45 ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 berada pada wilayah peradilan umum, dalam pasal 23 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) disebutkan ketika terjadi sengketa antara pelaku usaha dan konsumen, ketika pelaku usaha mengabaikan konsumen dan tidak mengganti kerugian maka dalam UUPK diberikan kemudahan terkait menuntut hak-haknya dengan cara mengajukan ke Pengadilan Negeri tempat kedudukan konsumen.

Penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha secara non litigasi. Pada tingkatan Kabupaten/Kota penyelesaian sengketa secara non litigasi itu dapat melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang terdapat di masing-masing Kabupaten/Kota. Peraturan mengenai BPSK di atur dalam UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dari pasal 49 hingga dengan Pasal 58. Berdasarkan UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pasal 49 ayat 5 disebutkan bahwa: “Pangkat dan pemberhentian anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen ditetapkan oleh Menteri”.⁴

Adapun tiga cara yang ditempuh untuk menyelesaikan sengketa konsumen di BPSK diantaranya, mediasi, konsiliasi dan arbitrase. Peran mediator dalam menyelesaikan sengketa sangat penting untuk mendapatkan hasil win-win solution, oleh karena itu keahlian mediator sangat diperlukan oleh anggota majelis BPSK.⁵ Dalam memilih cara yang ditempuh dalam menyelesaikan sengketa konsumen di BPSK harus adanya kesepakatan antara pelaku usaha dengan konsumen. Kesepakatan ini dapat dilakukan sebelum adanya sengketa, yaitu dengan memasukkan sebagai klausula perjanjian, atau setelah adanya sengketa kemudian para pihak yang bersengketa membuat kesepakatan untuk menyerahkan penyelesaiannya.⁶

Pengaturan perlindungan konsumen tidak dimaksudkan untuk melumpuhkan atau melemahkan usaha dan kegiatan pelaku usaha, sebaliknya

⁴ Pasal 49 ayat (5) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

⁵ Wawancara dengan Ibu Novie selaku Anggota BPSK Kota Cirebon Unsur Pemerintah pada tanggal 4 April 2021, pukul 13:57 WIB.

⁶ Aulia Muthiah, *Hukum Perlindungan Konsumen Dimensi Hukum Positif dan Ekonomi Syariah* (Yogyakarta: PT. Pustaka Baru, 2018), 215.

karena perlindungan konsumen diharapkan dapat mendorong lingkungan dan persaingan usaha yang sehat.⁷ Artinya, regulasi perlindungan konsumen dapat menciptakan perusahaan yang mampu bersaing secara sehat. UUPK pada dasarnya memberikan kedudukan yang sama kepada konsumen dengan pelaku usaha, namun konsep perlindungan konsumen harus selalu disosialisasikan, serta hubungan konsumen dengan pelaku usaha harus dibangun atas asas keadilan dan kesetaraan.⁸

Perlindungan konsumen dalam ekonomi Islam dapat diartikan sebagai gerakan terorganisir untuk melindungi kepentingan ekonomi semua lapisan masyarakat, yang dilaksanakan oleh berbagai organisasi pemerintah dan non-pemerintah, serta ditujukan untuk melindungi hak-hak konsumen terkait barang dan jasa.⁹ Selain itu juga, perlindungan konsumen dalam hukum Islam bertujuan untuk menciptakan dan mewujudkan kemaslahatan (*maslahah*) bagi umat manusia.

Islam tidak hanya nilai-nilai dasar etika ekonomi, seperti keseimbangan, persatuan, tanggung jawab dan keadilan, tetapi juga mengandung semua nilai-nilai dasar dan norma-norma substantif yang dapat diterapkan pada operasi lembaga sosial ekonomi Islam.¹⁰

Dalam Islam sendiri perlindungan konsumen dibuktikan dengan adanya praktik-praktik bisnis yang dilarang dalam Islam seperti *riba* (tambahan) dan *gharar* (penipuan) hal ini membuktikan bahwa Islam sangat melindungi konsumen dan mengimplementasikan nilai-nilai dan prinsip-prinsip perlindungan konsumen.

Berdasarkan permasalahan diatas penulis menarik untuk membahas terkait kewenangan mediator di BPSK Kota Cirebon karena melihat praktiknya penyelesaian secara mediasi yang dimana majelis hanya menghadirkan pihak pelaku usaha dan konsumen untuk bertemu lalu memberikan sepenuhnya kepada yang bersengketa. Akan tetapi pada Keputusan Menteri Perindustrian

⁷ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Kencana, 2013), 4.

⁸ Arif Rahman, "Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Serang", 23.

⁹ Mitta Muthia Wangsi dan Rais Dera Pua Rawi, "Perlindungan Konsumen dalam Pelabelan Produk menurut Ekonomi Islam", *Jurnal Sentralisasi*, Vol. 7, No. 1 (2018): 3.

¹⁰ Aris Baidowi, "Etika Bisnis Perspektif Islam", *Jurnal Hukum Islam*, Vol. 9, No. 2 (Desember, 2011): 1.

dan Perdagangan No. 350 dalam pasal 5 ayat (2) dijelaskan bahwa proses mediasi majelis bersifat aktif namun dalam prakteknya majelis hanya menjadi penengah dan keputusan diserahkan kepada yang bersengketa.

Untuk itu baik undang-undang perlindungan konsumen dan Kepmenperindag 350 dengan fenomena di lapangan sudah sejauh mana dalam memberikan perbedaan dalam proses penerapan di lapangan karena melihat fenomena diatas antara peraturan dan dilapangan masih kurang dalam penerapannya. Maka dari itu penulis tertarik untuk mendorong dan melakukan kajian serta penelitian sebagai bahan skripsi dengan judul **“KEWENANGAN MEDIATOR DALAM MENYELESAIKAN SENGKETA KONSUMEN MENURUT UU NO 8 TAHUN 1999 DAN PERSPEKTIF HUKUM ISLAM”**

B. Perumusan Masalah

a. Identifikasi Masalah

1. Pengaturan perlindungan konsumen dalam UU No 8 Tahun 1999 dan hukum Islam.
2. Kebijakan mediator di BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen.
3. Penyelesaian sengketa konsumen secara non litigasi.

b. Pembatasan Masalah

Batasan masalah merupakan suatu kajian penelitian yang meliputi ruang lingkup yang jelas mengenai apa saja yang akan diteliti supaya tidak melebar jauh dari focus pembahasan yang akan diteliti. Oleh karena itu untuk penelitian kali ini penulis membatasi permasalahan ini hanya membahas dan meneliti mengenai kewenangan mediator di BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen.

c. Rumusan Masalah

1. Bagaimana peranan mediator di BPSK Kota Cirebon dalam menyelesaikan sengketa konsumen?

2. Bagaimana pandangan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen atas penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Kota Cirebon?
3. Bagaimana pandangan hukum Islam atas penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Kota Cirebon?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

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

1. Untuk menganalisis peranan mediator di BPSK Kota Cirebon dalam menyelesaikan sengketa konsumen.
2. Untuk menganalisis pandangan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen atas penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Kota Cirebon.
3. Untuk menganalisis pandangan hukum Islam atas penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Kota Cirebon.

Hasil penelitian yang telah dilakukan ini diharapkan dapat memberikan manfaat, antara lain:

1. Menambah wawasan dan pengetahuan kepada penulis dan pembaca mengenai penyelesaian sengketa konsumen secara Non-Litigasi melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Cirebon, khususnya melalui proses mediasi.
2. Meningkatkan pengembangan ilmu hukum khususnya hukum perlindungan konsumen tentang permasalahan yang berkaitan dengan pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen.
3. Memberikan masukan serta sumbangan pikiran terkait kebijakan mengenai proses penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Kota Cirebon.

D. Literature Review/Penelitian Terdahulu

Setelah menelusuri penelitian terdahulu, penulis menemukan hasil penelitian yang pembahasannya berkaitan dengan judul penelitian yang penulis angkat, yaitu sebagai berikut :

Pertama, Jurnal penelitian yang ditulis oleh Arif Rahman “*Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Serang*” Hasil dari penelitian ini membahas mengenai perlindungan konsumen dan penyelesaian sengketa konsumen itu fokus pada hukum positifnya saja, serta memberikan gambaran yang menyeluruh tentang permasalahan seputar penyelesaian sengketa konsumen di BPSK kota Serang.¹¹ Adapun perbedaan penelitian diatas dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis, yaitu mengenai hukum Islam, penulis akan mencoba menganalisis dari pandangan hukum Islam mengenai perlindungan konsumen dan penyelesaian sengketa konsumen.

Kedua, Skripsi yang ditulis oleh Lidia Asrida Mahasiswi UIN Syarif Hidayatullah Fakultas Syariah dan Hukum pada tahun 2015 “*Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Tebing Tinggi dalam Perlindungan Konsumen di Kota Tebing Tinggi Provinsi Sumatera Utara*” Hasil dari penelitian mendeskripsikan hambatan dan penyelesaian dari beberapa perkara yang terjadi di BPSK Kota Tebing Tinggi.¹² Pada penelitian diatas terdapat perbedaan dengan penelitian yang saya lakukan, dimana penelitian ini membahas mengenai kewenangan BPSK Kota Cirebon dalam menyelesaikan sengketa konsumen dimana fokusnya dalam penyelesaian melalui proses mediasi.

Ketiga, Jurnal penelitian yang ditulis oleh Irma Istihara Zain “*Perspektif Hukum Islam dalam Penyelesaian Sengketa melalui Mediasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Mataram*” Penelitian ini lebih mendasar kepada perspektif hukum Islam dalam menyelesaikan sengketa

¹¹ Arif Rahman, “Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Serang”, 29.

¹² Lidia Asrida, “Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Tebing Tinggi dalam Perlindungan Konsumen di Kota Tebing Tinggi Provinsi Sumatera Utara,” *Skripsi* (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2015), 33.

melalui mediasi di BPSK.¹³ Adapun perbedaan penelitian diatas dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis, yaitu membahas mengenai peran mediator di BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen dalam pandangan hukum Islam.

Keempat, Jurnal penelitian yang ditulis oleh Idris Talib “*Bentuk Putusan Penyelesaian Sengketa berdasarkan Mediasi*” Hasil penelitian menunjukkan keefektivitasan penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi.¹⁴ Dalam penelitian diatas terdapat perbedaan dalam materi yang dibahas, yaitu pada penelitian skripsi yang saya buat lebih menekankan kepada peran mediator dalam penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Kota Cirebon melalui proses mediasi.

Kelima, Jurnal penelitian yang ditulis Mia Hadiati dan Mariske Myeke Tampi “*Efektivitas Mediasi dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen oleh BPSK di DKI Jakarta*” hasil dari penelitian ini lebih memfokuskan terhadap penyelesaian sengketa konsumen melalui proses mediasi dan arbitrase.¹⁵ Perbedaan dengan skripsi yang akan saya buat yaitu, proses penyelesaiannya lebih fokus melalui mediasi saja.

E. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dari penelitian ini dimulai dari peraturan perundang-undangan terutama Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dalam peraturan tersebut mengatur tentang perlindungan terhadap konsumen serta mengatur hak dan kewajiban antara konsumen dengan pelaku usaha. Dalam Undang-Undang No 8 Tahun 1999 hak-hak konsumen sangat diperhatikan mengingat dalam transaksi jual beli tidak semua konsumen mengerti mengenai hak dan kewajibannya.

Dalam Undang-Undang Dasar Pasal 28 C ayat 1 disebutkan bahwa “Setiap orang memiliki hak dalam mengembangkan diri melalui pemenuhan

¹³ Irma Istihara Zain, “Perspektif Hukum Islam dalam Penyelesaian Sengketa melalui Mediasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Mataram”, *Jurnal Asy-Syari’ah*, Vol. 21, No. 2 (Desember, 2019): 255.

¹⁴ Idris Talib, “Bentuk Putusan Penyelesaian Sengketa berdasarkan Mediasi”, *Jurnal Lex et Societatis*, Vol. 1, No. 1 (Maret, 2013): 34.

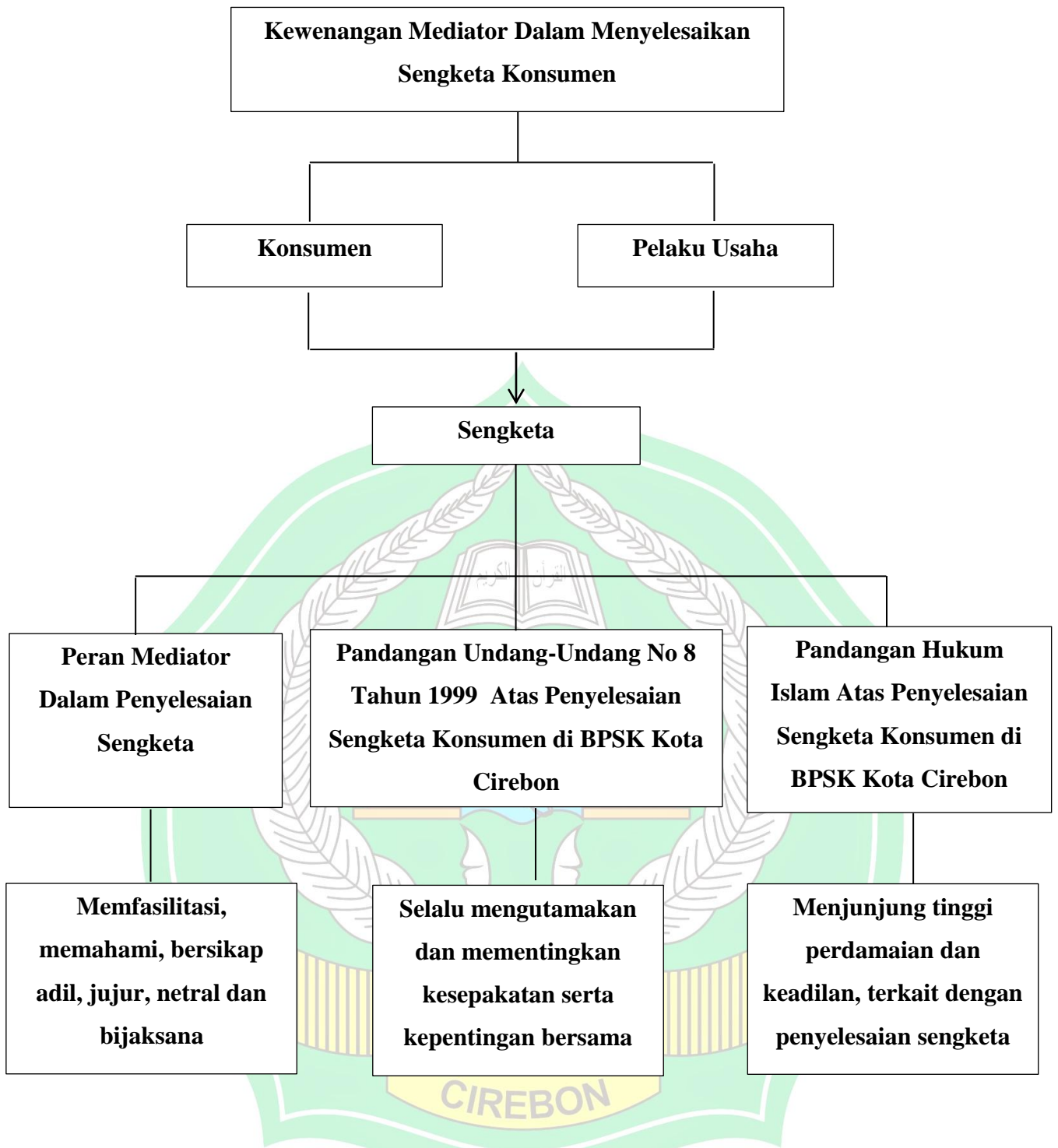
¹⁵ Mia Hadiati dan Mariske Myeke Tampi, “Efektivitas Mediasi dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen oleh BPSK di DKI Jakarta”, *Jurnal Hukum Prioris*, Vol. 6, No. 1 (2017): 57.

kebutuhan dasarnya, berhak memperoleh pendidikan, dan memperoleh manfaat dari ilmu pengetahuan, seni dan budaya demi meningkatkan kualitas hidupnya dan demi kesejahteraan umat manusia”.¹⁶

Perkembangan industri pada barang dan jasa memang sangat menguntungkan bagi konsumen karena dapat memilih barang dengan berbagai jenis 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 pada kenyataannya pelaku usaha pasti akan menerapkan prinsip ekonomi dimana para pelaku usaha akan mencari keuntungan sebesar-besarnya atas produk 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 persaingan yang tidak sehat, sehingga 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.

¹⁶ Pasal 28 C ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.



1.1. Gambaran Konsep Pemikiran yang akan dibahas

F. Metodologi Penelitian

Dalam metode penelitian kali ini, ada beberapa langkah yang akan ditempuh untuk menjawab permasalahan yang telah ditetapkan sejak dari lokasi penelitian, pendekatan penelitian, jenis penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data. Berikut masing-masing poin tersebut akan dijelaskan dibawah ini.

1. Lokasi Penelitian

Lokasi yang menjadi objek penelitian kali ini, adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Cirebon Jl. Dr. Wahidin Sudirohusodo No. 14, Sukapura, Kec. Kejaksan, Kota Cirebon, Jawa Barat 45122.

2. Jenis Penelitian

Dalam penyusunan penelitian ini, penulis menggunakan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang mewajibkan si peneliti terjun langsung ke dalam objek penelitian. Penelitian kualitatif pada umumnya mencakup informasi tentang fenomena utama yang dieksplorasi dalam penelitian, partisipan penelitian, dan lokasi penelitian. Tujuan penelitian kualitatif juga bisa menyatakan rancangan penelitian yang dipilih.¹⁷

3. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian studi kasus. Penelitian studi kasus pada intinya adalah meneliti kehidupan satu atau beberapa komunitas, organisasi atau perorangan yang dijadikan unit analisis dengan menggunakan pendekatan kualitatif.¹⁸ Studi kasus yang baik harus dilakukan secara langsung dalam kehidupan sebenarnya dari kasus yang diselidiki. Walaupun demikian, data studi kasus dapat diperoleh bukan hanya dari kasus yang diteliti, tetapi juga dapat diperoleh dari semua pihak yang mengetahui dan mengenal kasus tersebut dengan baik. Dengan kata

¹⁷ John W. Creswell (diterjemahkan oleh Indawan Syahri), *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), 168-169.

¹⁸ Pawito, *Penelitian Komunikasi Kualitatif* (Yogyakarta: LKIS Pelangi Aksara, 2007), 141.

lain, data dalam studi kasus dapat diperoleh dari berbagai sumber namun terbatas dalam kasus yang akan diteliti.¹⁹

4. Sumber Data

a. Data

Menurut Webster's New World Dictionary, data adalah things know or assumed yang berarti data adalah sesuatu yang diketahui atau dianggap diketahui, artinya sesuatu yang sudah terjadi merupakan fakta (bukti). Data mempunyai dua kegunaan yaitu untuk mengetahui atau memperoleh gambaran tentang suatu keadaan atau persoalan untuk membuat keputusan dalam memecahkan suatu persoalan.²⁰ Menurut cara memperolehnya, data dibedakan menjadi dua yakni sebagai berikut:

1) Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung dilapangan oleh peneliti melalui narasumber yang tepat, misalnya responden yang diperoleh dari wawancara kuesioner, data survey dan data observasi.²¹ Sehingga data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh secara langsung melalui wawancara dengan pegawai atau Staff bagian tertentu yang di BPSK Kota Cirebon. Data primer dalam penelitian ini yaitu berupa hasil wawancara.

2) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang sudah tersedia atau sudah ada sehingga kita tinggal mencari dan mengumpulkan. Data dapat kita peroleh dengan mudah karena sudah tersedia, misalnya di perpustakaan, perusahaan-perusahaan, biro pusat statistik atau kantor-kantor pemerintah.²² Dan dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah data atau dokumen yang tersedia di

¹⁹ Hadari Nawawi, *Metode Penelitian Bidang Sosial* (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2005), 2.

²⁰ M. Nur Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005), 112.

²¹ M. Iqbal Hasan, *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002), 82.

²² Suwarno dan Jonathan, *Analisis Data Penelitian* (Yogyakarta: Andi Offset, 2006), 11.

BPSK Kota Cirebon. Data sekunder dalam penelitian ini yaitu dokumen-dokumen perusahaan berupa foto dan sejarah berkembangnya BPSK Kota Cirebon.

b. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ialah subyek dari mana data diperoleh. Sehingga apabila dalam teknik yang digunakan dalam pengumpulan data adalah teknik wawancara, maka yang menjadi sumber data adalah informan. Sedangkan apabila dalam pengumpulan data menggunakan observasi maka sumber datanya adalah berupa benda, gerak atau suatu proses tertentu. Dan apabila teknik yang pengumpulan data yang digunakan adalah dokumentasi, maka sumber datanya adalah dokumen dan catatan.

5. Teknik Pengumpulan Data

Tahapan pertama dalam penyusunan skripsi ini adalah penyusunan penelitian berupa proposal penelitian yang kemudian diajukan kepada tempat penelitian terkait yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Cirebon.

Tahap kedua dalam pengumpulan data peneliti menggali sumber informasi melalui:

a. Wawancara

Menurut Setyadin yang dikutip dalam bukunya Imam Gunawan, wawancara adalah suatu percakapan yang diarahkan pada suatu masalah tertentu dan merupakan proses tanya jawab lisan dimana dua orang atau lebih berhadapan secara fisik.²³ Terdapat dua pihak yang berbeda dalam proses wawancara yaitu pewawancara (yang mengajukan pertanyaan) dan yang diwawancarai (yang memberikan informasi). Dalam penelitian ini yang akan penulis wawancarai yaitu pihak yang bersangkutan dalam Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Cirebon yang memberikan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan dari pewawancara.

²³ Imam Gunawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik* (Jakarta: Bumi Aksara, 2015), 160.

b. Observasi

Metode observasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan penginderaan.²⁴ Observasi memungkinkan peneliti mengamati dari dekat gejala penelitian atau dapat pula melibatkan diri sendiri di dalam situasi yang dilakukan dalam penelitian.²⁵ Dalam penelitian ini observasi akan dilakukan di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Cirebon.

c. Dokumentasi

Dokumentasi menjadi metode pelengkap bagi penelitian kualitatif, yang pada awalnya menempati posisi yang kurang dimanfaatkan dalam teknik pengumpulan datanya, sekarang ini menjadi bagian yang tak terpisahkan dari teknik pengumpulan data dalam metodologi penelitian kualitatif.²⁶ Dokumentasi berasal dari kata dokumen yang artinya barang-barang tertulis. Dalam melaksanakan metode dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat dan catatan harian.²⁷ Dokumentasi ditunjukkan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian, meliputi buku-buku relevan, peraturan-peraturan, laporan kegiatan, foto-foto, film dokumenter serta data yang relevan dengan penelitian.²⁸

Sedangkan tahap akhir lapangan yang dilakukan oleh peneliti adalah dengan cara menyajikan data dalam bentuk deskripsi dan menganalisis sesuai dengan tujuan yang dicapai oleh peneliti.

6. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif lebih difokuskan kepada proses yang terjadi dilapangan bersamaan dengan pengumpulan data. Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilih dan memilahnya menjadi

²⁴ M. Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya* (Jakarta: Kencana, 2007), 118.

²⁵ Winarno Surakhmad, *Pengantar Penelitian Ilmiah* (Bandung: Tarsito, 1990), 165.

²⁶ Imam Gunawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*, 180.

²⁷ Suharsimi Akunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), 158.

²⁸ Riduan, *Dasar-dasar Statistik* (Bandung: Alfabeta, 2008), 58.

satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang perlu dipelajari, serta memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.²⁹ Berikut komponen-komponen yang diperlukan dalam analisis data:³⁰

- a. Analisis semua data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu baik wawancara, pengamatan, observasi dan lain-lain yang sudah dituliskan dalam catatan lapangan, dokumen pribadi, dokumen resmi, gambar dan foto.
- b. Mengadakan reduksi data yang dilakukan dengan jalan melakukan abstraksi. Di mana abstraksi merupakan usaha membuat rangkuman yang inti, proses, dan pertanyaan-pertanyaan yang perlu dijaga sehingga tetap didalamnya.
- c. Menyusun dalam satuan-satuan, kemudian satuan-satuan tersebut dikategorisasikan pada langkah selanjutnya. Kategori-kategori tersebut dibuat sambil melakukan koding.
- d. Tahap akhir dari analisis data ini adalah mengadakan pemeriksaan keabsahan data (triangulasi). Di mana triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar dari data itu sendiri untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembandingan terhadap data tersebut.

G. Sistematika Penulisan

Penelitian ini terdiri atas lima bab yang diuraikan sebagai berikut:

Pada BAB I memuat tentang pendahuluan, diuraikan secara garis besar beberapa permasalahan penelitian yaitu latar belakang masalah; perumusan masalah yang terdiri dari identifikasi masalah, pembatasan masalah serta rumusan masalah, pertanyaan penelitian; tujuan penelitian; manfaat penelitian; penelitian terdahulu; kerangka pemikiran; metodologi penelitian yang terdiri dari lokasi penelitian, pendekatan dan jenis penelitian, sumber

²⁹ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2013), 248.

³⁰ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, 247.

data, teknik pengumpulan data, instrument penelitian, dan tehnik analisis data; dan sistematika penulisan.

Pada BAB II membahas tentang tinjauan pustaka tentang konsumen, pelaku usaha, penyelesaian sengketa konsumen, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, dan pandangan hukum Islam terhadap penyelesaian sengketa.

Pada BAB III menjelaskan tentang kondisi objektif Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Cirebon, prinsip dasar Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Cirebon, dan Gambaran umum tentang penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Kota Cirebon.

Pada BAB IV berisi Analisis tentang kewenangan mediator di BPSK Kota Cirebon dalam menyelesaikan sengketa konsumen, penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Kota Cirebon dalam pandangan UU No. 8 Tahun 1999, dan penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Kota Cirebon dalam pandangan hukum Islam.

Pada BAB V memuat tentang penutup, terdiri dari kesimpulan yang merupakan uraian jawaban atas pertanyaan-pertanyaan penelitian dan saran-saran yang merupakan rekomendasi peneliti dari hasil pembahasan.

