

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Manusia merupakan makhluk sosial, artinya manusia tidak dapat hidup secara individu atau dengan kata lain manusia pasti memerlukan bantuan orang lain. Manusia juga selalu ingin memenuhi kebutuhan hidupnya, khususnya dibidang materi. Kehidupan masyarakat memang tidak terlepas dari kegiatan jual beli. Dalam kegiatan tersebut tentu akan melibatkan dua pihak, yaitu penyedia produk (produsen) dan pengguna produk (konsumen).

Jual beli dapat diartikan sebagai interaksi sosial antar manusia yang berdasarkan rukun dan syarat yang telah ditentukan. Pada intinya, jual beli merupakan suatu perjanjian tukar menukar barang atau benda yang mempunyai manfaat untuk penggunaannya, pihak penjual dan pembeli menyepakati perjanjian yang telah dibuat.¹

Menurut Shobirin dalam jurnalnya jual beli dalam istilah fiqh disebut dengan *al-bai'* yang berarti menjual, mengganti, dan menukar sesuatu dengan sesuatu yang lain. jual beli menurut bahasa berarti menukarkan sesuatu dengan sesuatu. Sedangkan menurut istilah yang dimaksud jual beli atau bisnis adalah menukar barang dengan uang dengan jalan melepaskan hak milik dari satu kepada yang lain atas dasar saling merelakan.²

Dari beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa jual beli merupakan interaksi sosial antar manusia yang berdasarkan rukun dan syarat yang telah ditentukan yang didalamnya terjadi kegiatan pertukaran harta atas dasar saling merelakan atau memindahkan hak milik atas dasar saling merelakan.

¹ Wati Susiawati, "Jual Beli dalam Konteks Kekinian", *Jurnal Ekonomi Islam*, Vol. 8, No. 2 (November, 2017), 172.

² Shobirin, "Jual Beli dalam Pandangan Islam", *Jurnal Bisnis*, Vol. 3, No. 2 (Desember, 2015), 241.

Jual beli mempunyai sifat yang kondisional, yakni bisa menjadi boleh, wajib, haram, dan sunah. Sementara argumen Abdu al-Rahman tentang wajib jual beli, jika penjual atau pembeli didasarkan untuk kelangsungan hidupnya. Mislanya, seseorang harus menjual atau membeli makanan untuk kelangsungan hidup. Adapun jual beli menjadi sunah apabila jika seseorang bersumpah untuk menjual suatu barang, dan tidak membuat bahaya terhadap dirinya, maka hukum menjual atau membelinya adalah sunah. Jual beli juga bisa menjadi makruh, jika barang yang diperjual belikan bersifat makruh. Adapun jual beli yang bersifat haram jika barang yang diperjual belikannya haram.³

Akan tetapi, saat ini jual beli tidak selamanya berjalan dengan sempurna, ada kalanya kegiatan jual beli tidak berjalan dengan sempurna. Di era saat ini produk barang dan jasa yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan hidup semakin canggih, sehingga terkadang menimbulkan jarak antara produsen dan konsumen, hal tersebut terkadang menimbulkan hilangnya perlindungan bagi konsumen terhadap produk yang telah dibelinya. Karena lemahnya posisi konsumen maka pelaku usaha cenderung merugikan konsumen yang menyebabkan terjadinya sengketa.

Didasari akan hal tersebut, maka upaya untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen dalam pemakaian atau penggunaan produk berkualitas yang dihasilkan oleh pelaku usaha adalah suatu hal yang urgen. Untuk itu, melindungi konsumen atas tindakan sewenang-wenang dari para pelaku usaha yang cenderung tidak memperdulikan prinsip-prinsip menghasilkan produk barang dan/atau jasa yang berkualitas adalah sejalan dengan salah satu tujuan negara sebagaimana tertuang dalam pembukaan Undang-Undang Dasar tahun 1945 yakni melindungi segenap bangsa Indonesia, yang berarti pula melindungi konsumen.⁴

Menurut Pasal 1 angka 2 Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), “Konsumen adalah setiap orang

³ Apipudin, “Konsep Jual Beli dalam Islam (Analisis Pemikiran Abdu al-Rahan al-Jaziri Dalam Kitab al-Fiqh ‘Ala al-Madahib al-Arba’ah)”, *Jurnal ISLAMINOMIC*, Vol. V, No. 2 (Agustus, 2016), 82-83.

⁴ Abdl Haris Hamid, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Cet. I (Makasar: Sah Media, 2017), 3.

pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.⁵

Untuk melindungi hak-hak dari konsumen maka lahir Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pasal 45 angka (1) dijelaskan 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 diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.⁶

Menurut ketentuan Pasal 1 angka 1 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan: “perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan pada konsumen”.⁷

Asas perlindungan hukum bagi konsumen pada Pada pasal 2 UUPK, yakni asas manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.

Apabila konsumen benar-benar akan dilindungi, maka hak-hak konsumen harus dipenuhi, baik oleh negara maupun pelaku usaha, karena pemenuhan hak-hak konsumen tersebut akan melindungi kerugian konsumen dari berbagai aspek.⁸

Undang-Undang No.8 Tahun 1999 membentuk suatu Lembaga dalam Hukum Perlindungan Konsumen, yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Pasal 1 butir 11 UUPK menyebutkan: ”Bahwa BPSK adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen”. BPSK dibentuk untuk

⁵ Ibrahim, et al., “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Perjanjian Buku Jual Beli Perumahan dengan Pihak Pengembang di Bali”, *Jurnal Ilmiah prodi Magister Kenotariatan*, (2016), 211.

⁶ Undang-Undang RI Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 45 angka 1 dan 2.

⁷ Ibrahim, et al., “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Perjanjian Buku Jual Beli Perumahan dengan Pihak Pengembang Di Bali”, 211.

⁸ Abdul Halim Barkatullah, “Urgensi Perlindungan Hak-hak Konsumen dalam Transaksi di E-Commers”, *Jurnal Hukum*, Vol. 14, No. 2 (April, 2007), 257.

menyelesaikan kasus-kasus sengketa konsumen yang berskala kecil dan bersifat sederhana.

UUPK sebagai landasan hukum kewenangan BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan telah menentukan pihak yang dapat mengajukan penyelesaian sengketa melalui BPSK yakni hanya seorang konsumen atau ahli warisnya yang mengalami kerugian akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa.⁹

Akan tetapi pada saat ini, masih banyak masyarakat/ konsumen yang masih bingung untuk melaporkan tentang perkara sengketa konsumen, dikarenakan masyarakat masih belum paham atau bahkan belum mengetahui tentang Badan Penyelesaian sengketa Konsumen.

Berdasarkan uraian dan permasalahan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan kajian serta penelitian sebagai bahan skripsi dengan permasalahan utama mengenai Peran dari BPSK Kota Cirebon dan kegiatan sosialisasinya kepada masyarakat.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka perumusan masalah penelitian dapat dijelaskan pada tiga hal berikut:

a. Identifikasi Masalah

1. UU No 8 Tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen
2. Urgensi BPSK terhadap perlindungan konsumen
3. Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara non litigasi

b. Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah merupakan suatu kajian penelitian yang meliputi ruang lingkup yang jelas mengenai apa saja yang akan diteliti agar pembahasan yang akan diteliti tidak melebar dan lebih fokus. Oleh karena itu dalam penelitian ini penulis membatasi

⁹ Rahmi Rimanda, "Keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai Lembaga Quasi Yudisial di Indonesia, *Jurnal Bina Mulia Hukum*, Vol. 4, No. 1 (September:2019), 26.

permasalahan yang hanya membahas dan meneliti mengenai urgensi BPSK dalam perlindungan konsumen.

c. Rumusan Masalah

- a. Bagaimana peran BPSK Kota Cirebon terhadap perlindungan konsumen?
- b. Bagaimana urgensi perlindungan konsumen yang dilakukan BPSK Kota Cirebon menurut Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 dan hukum Islam?
- c. Bagaimana tindakan sosialisasi yang dilakukan BPSK Kota Cirebon kepada masyarakat?

C. Tujuan dan manfaat Penelitian

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

- a. Untuk menganalisis peran dan urgensi BPSK Kota Cirebon terhadap perlindungan konsumen
- b. Untuk menganalisis perlindungan konsumen yang dilakukan BPSK Kota Cirebon menurut Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 dan hukum Islam.
- c. Untuk menganalisis tindakan sosialisasi yang dilakukan BPSK Kota Cirebon kepada masyarakat

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 (BPSK) kota Cirebon.
2. Meningkatkan pengembangan ilmu khususnya mengenai hukum perlindungan konsumen dan peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

3. Memberikan masukan serta sumbangan pikiran terkait kebijakan mengenai proses penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Kota Cirebon.

D. Literatur Riview

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

Pertama, Wati Susilawati (2017) menjelaskan tentang definisi jual beli dan jual beli dalam masa kini.¹⁰ Penjelasan dalam penelitian tersebut sangat luas karena menjelaskan definisi menurut beberapa ahli, perbedaan penelitian diatas dengan penelitian yang saya tulis yaitu penelitian tersebut lebih mengarah ke transaksi jual beli sedangkan penelitian ini lebih mengarah ke perlindungan konsumen dalam jual beli.

Kedua, Shobirin (2015) menjelaskan tentang definisi jual beli menurut fiqh dan menurut istilah.¹¹ Penjelasan dalam penelitian ini menggunakan bahasa yang ringan, akan tetapi hanya memfokuskan tentang jual beli menurut fiqh saja, Perbedaan dengan penelitian tersebut dengan penelitian yang saya tulis adalah jika penelitian tersebut lebih terfokus kepada jual beli atau bisni menurut pandangan islam, sedangkan penelitian yang saya tulis mengenai perlindungan konsumen menurut hukum positif dan perspektif hukum Islam.

Ketiga, Dahlia (2015) penelitian ini membahas tentang Undang-Undang No.8 Tahun 1999 yang membentuk suatu Lembaga dalam Hukum Perlindungan Konsumen, yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Penulis memberikan penjelasan tentang tujuan pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).¹² Penjelasan dalam penelitian ini cukup meluas karena fokusnya adalah UU No. 8 Tahun

¹⁰ Wati Susiawati, "Jual Beli dalam Konteks Kekinian", *Jurnal Ekonomi Islam*, Vol. 8, No. 2 (November, 2017).

¹¹ Shobirin, "Jual Beli dalam Pandangan Islam" *Jurnal Bisnis*, Vol. 3, No. 2 (Desember, 2015).

¹² Dahlia, "Peran BPSK sebagai Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, *Jurnal Ilmu Hukum*, (Maret, 2014).

1999. Adapun perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah penelitian tersebut hanya membahas tentang tujuan pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), sedangkan penelitian yang akan ditulis oleh penulis terfokus kepada peran BPSK.

Keempat, Abdl Haris Hamid (2017) menjelaskan tentang Hukum Positif yang mengatur tentang perlindungan konsumen.¹³ Isi dari penelitian tersebut cukup singkat dan padat sehingga pembaca dapat dengan mudah menangkap penjelasan dari penelitian tersebut. Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian yang ditulis oleh penulis yaitu dalam penelitian penulis akan mencantumkan perspektif hukum islam, tidak hanya hukum positifnya saja.

Kelima, Apipudin (2016) membahas tentang hukum jual beli menurut Islam dan alasan-alasannya.¹⁴ Penjelasan dalam penelitian ini cukup meluas akan tetapi tidak keluar dari topik penelitian. Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian yang saya tulis adalah tentang konsep jual beli dan perlindungan konsumen.

Keenam, Rahmi Rimanda (2019) menjelaskan tentang UUPK dan BPSK sebagai quasi yudisial dan para pihak yang dapat mengajukan sengketa ke BPSK.¹⁵ Peneliti menjabarkan penjelasan UUPK dan BPSK secara luas akan tetapi bahasa yang digunakan dalam penelitian tersebut sedikit sulit untuk dipahai. Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian yang ditulis oleh penulis yaitu urgensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

¹³ Abdl Haris Hamid, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Cet. I (Makasar: Sah Media, 2017).

¹⁴ Apipudin, "Konsep Jual Beli Dalam Islam (Analisis Pemikiran Abdu al-Rahan al-Jaziri Dalam Kitab al-Fiqh 'Ala al-Madahib al-Arba'ah)", *Jurnal ISLAMINOMIC*, Vol. V, No. 2 (Agustus, 2016).

¹⁵ Rahmi Rimanda, Keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai Lembaga Quasi Yudisial Di Indonesia, *Jurnal Bina Mulia Hukum*, Vol. 4, No. 1 (September:2019).

Ketujuh, Arfian Setiantoro, dkk (2018) menjelaskan tentang penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur non-litigasi.¹⁶ Penjelasan dalam penelitian tersebut memfokuskan kepada penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur non-litigas sehingga dalam penelitian tersebut peran dan fungsi BPSK lebih banyak dijelaskan. Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian yang tulis adalah letak objek penelitiannya, penelitian tersebut lebih mengarah kepada konsumen E-Commerce.

Kedelapan, Mita Rosaliza (2015) menjelaskan tentang definisi wawancara dari berbagai pendapat.¹⁷ Dalam penelitian tersebut tidak telalu banyak menjelaskan tentang penelitian kualitatif sehingga yang di dapat hanya mengenai penjelasan-penjelasan dasarnya saja. Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian yang saya lakukan yaitu jika penelitian tersebut menjelaskan mengenai interaksi komunikasi dalam penelitian kualitatif dengan teknik-tekniknya, sedangkan penelitian yang saya tulis yaitu penelitian mengenai BPSK menggunakan metode kualitatif.

Kesembilan, Hasyim Hasanah (2016) menjelaskan tentang metode-metode pengumpulan data, dalam penelitian tersebut dijelaskan mengenai alternatif metode pengumpulan data.¹⁸ Penelitian tersebut menjelaskan secara detail mengenai metode-metode pengumpulan data kualitatif. Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian yang saya tulis yaitu hanya menjelaskan metode-metode dlam penelitian kualitatif sedangkan penelitian yang saya tulis yaitu sebuah penelitian yang menggunakan studi kasus dengan menggunakan metode kualitatif.

Kesepuluh, Iryana (2018) menjelaskan tentang teknik pengumpulan data yang digunakan dalam metode kualitatif.¹⁹ Dalam penelitian tersebut penulis lebih memfokuskan pada penjelasan-penjelasan metode yang akan di gunakan beserta contohnya, penelitian tersebut cukup lengkap dan

¹⁶ Arfian Setiantoro, et al., "Urgensi Perlindungan Hukum Konsumen dan Penyelesaian Sengketa E-Commerce di Era Masyarakat Ekonomi Asean", *Jurnal Rechtsvinding*, Vol. 7, No. 1 (April:2018).

¹⁷ Mita Rosaliza, "Wawancara, sebuah Interaksi Komunikasi Dalam Penelitian Kualitatif", *Jurnal Ilmu Budaya*, Vol. 11, No. 2 (Februari 2015).

¹⁸ Hasyim Hasanah, "Teknik Informasi (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-Ilmu Sosial)", *Jurnal at-Taqaddum*, Vol. 8, No. 1 (Juli 2016).

¹⁹ Iryana, et al., *Teknik Pengumpulan Data Metode Kualitatif*, (Suwendra 2018).

bahasa yang digunakan mudah dipahami. Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian yang saya tulis yaitu terletak pada isinya, penelitian yang saya tulis lebih memfokuskan peran lembaga BPSK yang menggunakan metode kualitatif.

E. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran penelitian ini dimulai dari Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Undang-Undang tersebut mengatur secara rinci tentang pemberian perlindungan kepada konsumen. Cakupan hukum yang berlaku mengenai hak dan kewajiban konsumen, hak dan kewajiban pelaku usaha, dan cara-cara mempertahankan hak dan menjalankan kewajiban tersebut. Dalam Undang-Undang tersebut sangat memperhatikan hak-hak konsumen mengingat sering terjadinya sengketa antara pelaku usaha dan konsumen pada proses jual beli.

Dalam pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa “perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum”.²⁰

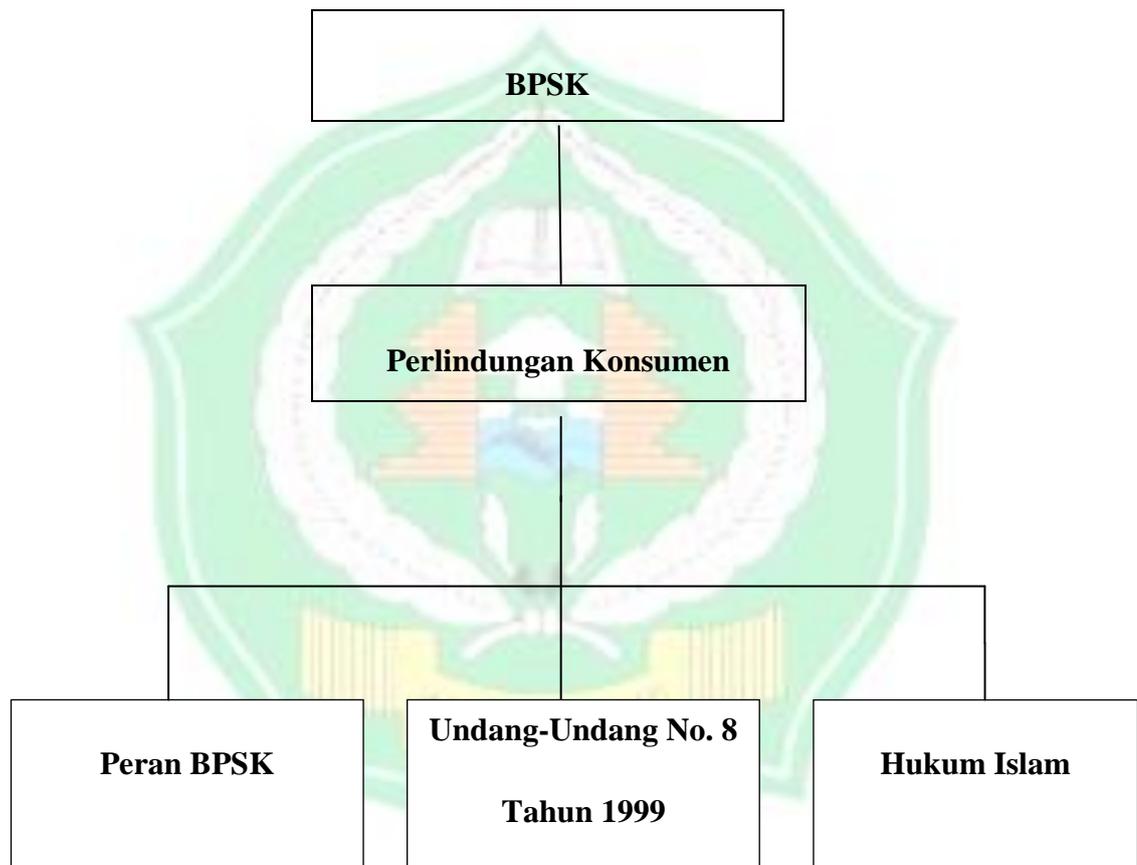
Sekarang ini perkembangan industri barang dan jasa sangat menguntungkan bagi konsumen karena dengan begitu konsumen dapat lebih mudah untuk memilih barang/jasa yang diinginkan. Namun di sisi lain dengan berkembangnya industri tersebut membuat perlindungan konsumen semakin melemah, karena banyak pelaku usaha yang menghalalkan segala cara dan menearpakan prinsip ekonomi mencari untung sebanyak-banyaknya. Hal tersebut menimbulkan kerugian di pihak konsumen dan menjadi sengketa antara konsumen dan pelaku usaha.

Ketika terjadi sengketa antara pelaku usaha dan konsumen, konsumen dapat melaporkan kejadian tersebut ke Badan penyelesaian sengketa Konsumen (BPSK), BPSK menjadi alternatif penyelesaian sengketa konsumen secara non-litigasi, melalui BPSK penyelesaian

²⁰ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999.

sengketa konsumen akan menjadi lebih cepat dan efisien, dan dalam dalam penyelesaian tersebut tanpa di pungut biaya.

Dalam penyelesaian sengketa konsumen di BPSK terdapat tiga cara penyelesaian yaitu konsiliasi, mediasi, dan arbitrase. Dalam hal ini penulis akan meneliti terkait pentingnya peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Cirebon.



Sumber: Lidia Asrida, 2015. (Diolah)

1.1 Gambaran Konsep Pemikiran yang akan dibahas

F. Metodologi Penelitian

Dalam metode penelitian ini, ada beberapa langkah yang digunakan untuk menjawab permasalahan yang telah ditetapkan yaitu lokasi penelitian, pendekatan penelitian, jenis penelitian, sumber data, dan teknik analisis data. 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 yang bertempat di 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 metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.²¹

3. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian studi kasus. Penelitian studi kasus pada intinya yaitu meneliti kehidupan satu atau beberapa komunitas, organisasi atau perorangan yang dijadikan unit analisis dengan menggunakan pendekatan kualitatif.²² Studi kasus yang baik harus dilakukan secara langsung dalam kehidupan sebenarnya dari kasus yang diselidiki tersebut. Meski demikian, data studi kasus dapat diperoleh bukan hanya dari kasus yang diteliti, tetapi juga dapat di peroleh dari semua pihak yang mengetahui dan megenal kasus tersebut

²¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R &D*, (Bandung: ALFABETA, 2019), 18.

²² Pawito, *Penelitian Komunikasi Kualitatif*, (Yogyakarta:LKIS Pelangi Aksara, 2007), 141.

dengan baik. Dengan kata lain, data dalam studi kasus dapat diperoleh dari berbagai sumber namun terbatas dalam kasus yang akan diteliti.²³

4. Sumber Data

a. Data

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.²⁴ Menurut cara memperolehnya, data dibedakan menjadi dua, yaitu:

1) Data Primer

Data Primer yaitu data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung dilapangan oleh peneliti melalui narasumber yang tepat, misalnya responden yang diperoleh dari wawancara kuisioner, data survey dan data observasi.²⁵ Data primer dalam penelitian ini yaitu data yang diperoleh secara langsung melalui wawancara dengan pegawai atau staff di BPSK Kota Cirebon. Data primer dalam penelitian ini berupa hasil wawancara.

2) Data Sekunder

Data Sekunder yaitu data yang sudah tersedia atau sudah ada sehingga kita tinggal mencari dan mengumpulkan. Data dapat diperoleh dengan mudah karena sudah tersedia, misalnya di perpustakaan, perusahaan-perusahaan, biro pusat statistik atau kantor-kantor pemerintah.²⁶ Data sekunder penelitian ini yaitu dokumen-dokumen dari lembaga BPSK. Dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data atau dokumen yang tersedia di BPSK Kota Cirebon.

²³ Hadari Nawawi, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, (Yogyakarta:Gadjah Mada University Press, 2019), 2.

²⁴ M. Nur Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005), 112.

²⁵ M. Iqbal Hasan, *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002), 82.

²⁶ Suwarno dan Jonathan, *Analisis Data Penelitian*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2006),11.

b. Sumber Data

Subjek data dalam penelitian yaitu subjek darimana data diperoleh. Sehingga apabila dalam teknik yang digunakan dalam pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, maka yang menjadi sumber ialah informan. Sedangkan apabila pengumpulan data menggunakan observasi maka sumber datanya berupa benda, gerak atau suatu proses tertentu. dan apabila teknik 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 Mita Rosaliza, teknik wawancara adalah suatu teknik pengumpulan data yang penting, karena tekni ini membantu peneliti mendapatkan informasi secara mendalam dalam memahami suatu situasi atau masalah. Teknik ini sangat baik digunakan dalam penelitian kualitatif, tepat dan jelas serta sesuai dalam mendapatkan suatu informasi sesuai dengan apa yang kita inginkan, dibandingkan dengan pengumpul data yang lain.²⁷

Menurut Sugiyono, wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informarmasi apa yang akan diperoleh.²⁸

²⁷ Mita Rosaliza, "Wawancara, sebuah Interaksi Komunikasi Dalam Penelitian Kualitatif", *Jurnal Ilmu Budaya*, Vol. 11, No. 2 (Februari 2015), 79.

²⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R &D*, 195.

Dalam wawancara selalu melibatkan dua pihak, yaitu pewawancara (yang mengajukan pertanyaan) dan narasumber (yang memberikan informasi). Dalam penelitian ini, penulis akan mewawancarai pihak yang bersangkutan dalam Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) kota Cirebon yang dimana pihak-pihak tersebut akan memberikan jawaban/informasi atas pertanyaan-pertanyaan dari pewawancara. Dalam penelitian ini penulis akan mewawancarai Staff BPSK Kota Cirebon, pelaku usaha, konsumen, dan ahli hukum. Dengan tujuan untuk memperoleh tentang peran BPSK Kota Cirebon, Perlindungan Konsumen yang dilakukan, dan untuk mengetahui tindakan sosialisasi yang dilakukan BPSK Kota Cirebon kepada masyarakat.

b. Observasi

Metode observasi dapat diartikan metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data melalui pengamatan dan pengindraan.²⁹

Hasyim Hasanah mengungkapkan bahwa observasi merupakan pengamatan sistematis dari aktivitas manusia yang dimana kegiatan tersebut berlangsung secara terus menerus dari lokus aktivitas yang bersifat alami untuk menghasilkan fakta. Oleh karena itu observasi merupakan bagian integral dari cakupan penelitian lapangan etnografi.

Proses observasi meliputi beberapa tahapan, yaitu:³⁰

1) Pemilihan (*selection*)

Menunjukkan bahwa pengamatan ilmiah mengedit dan memfokuskan pengamatannya secara sengaja atau tidak sengaja. Pemilihan mempengaruhi apa yang diamati, apa yang dicatat, dan apa yang disimpulkan.

²⁹ M. Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*, (Jakarta: Kencana, 2007), 118.

³⁰ Hasyim Hasanah, "Teknik Informasi (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-Ilmu Sosial)", *Jurnal at-Taqaddum*, Vol. 8, No. 1 (Juli 2016), 26.

Peneliti dapat dapat menentukan pilihannya atas sejumlah gejala alam, sosial, dan atau kemanusiaan yang dianggap dapat memberikan informasi sesuai dengan kebutuhannya. Dalam hal ini peneliti melakukan pemilihan subjek amatan, dengan melibatkan semua atau sebagian kemampuan pengindraan.

2) Pengubahan (*provocation*)

Dalam hal ini berarti observasi yang dilakukan bersifat aktif, tidak hanya dilakukan secara pasif. Peneliti boleh mengubah perilaku atau suasana secara alamiah.

3) Pencatatan (*recording*)

Pencatatan (*recording*) merupakan upaya merekam kejadian-kejadian menggunakan catatan lapangan, sistem kategori, dan metode-metode lain. Setiap kejadian hendaknya memerlukan catatan.

4) Pengkodean (*encoding*)

Merupakan proses menyederhanakan catatan-catatan melalui metode reduksi data. Kegiatan ini dapat dilakukan dengan menghitung frekuensi bermacam perilaku.

5) *In situ*

In situ adalah pengamatan kejadian dalam situasi alamiah (*naturalistic*), meskipun tanpa menggunakan manipulasi ekperimental.

Dalam penelitian ini, penulis akan melakukan observasi yang akan dilakukan di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Cirebon, untuk mengathui kebijakan-kebijakan yang diterapkan di BPSK Kota Cirebon.

c. Dokumentasi

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.³¹

Teknik atau studi dokumentasi adalah cara pengumpulan data melalui peninggalan arsip-arsip dan termasuk juga buku-buku tentang pendapat, teori, dalil-dalil atau hukum-hukum dan lain-lain berhubungan dengan masalah penelitian.³²

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.³³

Dalam hal ini, penulis akan mengambil dokumentasi berupa data-data sidang penyelesaian sengketa konsumen di BPSK kota Cirebon beserta data-data lainnya yang berkaitan.

6. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif lebih di fokuskan 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 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.³⁴ Berikut adalah komponen-komponen yang diperlukan dalam analisis data³⁵:

- a. Analisis semua data yang tersedia dari berbagai sumber, baik melalui wawancara, pengamatan, observasi dan lain-lain yang

³¹ Suharsimi Akunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), 158.

³² Iryana et al., *Teknik Pengumpulan Data Metode Kualitatif*, (Suwendra 2018), 11.

³³ Riduan, *Dasar-Dasar Statistik* (Bandung: Alfabeta, 2008), 58.

³⁴ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya), 248.

³⁵ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 247.

- sudah dituliskan dalam catatan lapangan, dokumen pribadi, dokumen resmi, gambar, dan foto.
- b. Mengadakan edukasi data yang dilakukan dengan jalan melakukan abstraksi. Abstraksi merupakan usaha membuat rangkuman yang inti, proses, dan pertanyaan-pertanyaan yang perlu dijaga.
 - c. Menyusun dalam satu-satuan, kemudian satuan tersebut dikategorisasikan pada langkah selanjutnya. Kategori-kategori tersebut dibuat sambil melakukan koding.
 - d. Tahap yang terakhir adalah mengadakan pemeriksaan keabsahan data (triangulasi). Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar dari data itu sendiri untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data tersebut.

G. Sistematika Penulisan

Penelitian ini terdiri atas lima bab yang diuraikan sebagai berikut:

Pada BAB I memuat tentang pendahuluan, bab ini memuat beberapa poin yaitu judul penelitian, latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, literatur review/kajian pustaka/penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, metodologi penelitian, sistematika penulisan, dan daftar pustaka.

Pada BAB II membahas tentang landasan teori, diantaranya tentang teori-teori Perlindungan Konsumen, Penyelesaian Sengketa Konsumen, Tinjauan Umum Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Pandangan Hukum positif dan hukum Islam terhadap Penyelesaian Sengketa Konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Cirebon.

Pada BAB III memuat tentang Objek Penelitian. Bab ini akan membahas tentang deskripsi mengenai perlindungan konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Cirebon.

Pada BAB IV berisi Analisis tentang peran dan urgensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) kota Cirebon. Sehingga

mengetahui peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Cirebon dalam perlindungan Konsumen.

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.

