

**TINJAUAN HUKUM ISLAM TERHADAP  
PELAKSANAAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN  
OLEH LEMBAGA KONSUMEN YOGYAKARTA (LKY)**



**SKRIPSI**

**DISUSUN DAN DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS SYARI'AH DAN  
HUKUM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN SYARAT  
MEMPEROLEH GELAR SARJANA STRATA SATU DALAM ILMU  
HUKUM ISLAM**

**OLEH :**  
**SABILA IMROATUN NAJAH**  
**17103080045**

**PEMBIMBING :**  
**DRS. KHOLID ZULFA, M.SI.**

**PRODI HUKUM EKONOMI SYARI'AH  
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA**

**2021**

## ABSTRAK

Lembaga Konsumen Yogyakarta (LKY) merupakan Lembaga Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) yang menurut peraturan perundang-undangan tidak memiliki tugas dan wewenang untuk menyelenggarakan penyelesaian sengketa konsumen. Dalam peraturan perundang-undangan, tugas dan wewenang untuk menyelenggarakan penyelesaian sengketa konsumen diberikan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), namun pada prakteknya LKY turut serta menyelenggarakan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi/rekonsiliasi dan mediasi. Hal tersebut menimbulkan permasalahan berupa kebingungan terhadap konsumen yang hendak mengadukan sengketanya dengan pelaku usahadan tumpang tindih implementasi fungsi dan wewenang masing-masing lembaga dalam sistem perlindungan konsumen di Indonesia. Fenomena tersebut dapat dikaji dengan tinjauan hukum Islam dalam teori *'urf*.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan data dan informasi yang diperoleh langsung dari responden. Penelitian ini bersifat deskriptif dan dilakukan dengan menggunakan pendekatan yuridis dan normatif. Pendekatan yuridis yaitu pendekatan masalah berdasarkan peraturan perundang-undangan. Adapun yang dimaksud pendekatan normatif adalah pendekatan masalah berdasarkan norma-norma Hukum Islam. Data dalam penelitian ini merupakan data primer dan data sekunder. Data primer didapatkan Penyusun dengan melakukan wawancara dengan lembaga yang menjadi objek penelitian. Sedangkan data sekunder didapatkan Penyusun melalui website resmi kementerian dan lembaga negara, serta surat kabar pada situs online. Analisis data dilakukan menggunakan metode kualitatif, yaitu menekankan analisis pada proses penyimpulan deduktif dan induktif serta pada analisis terhadap dinamika hubungan antar fenomena yang diamati, dengan logika ilmiah, yakni teori *'urf*.

Berdasarkan hasil penelitian, tindakan LKY tersebut merupakan salah satu bentuk upaya LKY (sebagai Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat) untuk membela hak-hak konsumen, sesuai dengan yang diamanatkan oleh undang-undang. Adapun menurut tinjauan hukum Islam berdasarkan teori *'urf*, penyelenggaraan penyelesaian sengketa konsumen oleh LKY dengan cara konsiliasi/rekonsiliasi dan mediasi merupakan hal yang diperbolehkan karena memenuhi kaidah-kaidah kulliyah dalam *ushul fiqh*, kriteria *'urf shahih*, dan prinsip penyelesaian sengketa dalam Islam.

**Kata kunci:** LKY, BPSK, penyelesaian sengketa, *'urf*

## ABSTRACT

Yogyakarta Consumer Institute (LKY) is a Non-Governmental Consumer Organization (LPKSM) which according to laws and regulations does not have the duty and authority to organize consumer dispute resolution. In laws and regulations, the task and authority to organize consumer dispute resolution is given to the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK), but in practice LKY participates in organizing consumer dispute resolution by conciliation/reconciliation and mediation. This creates problems in the form of confusion for consumers who want to complain about their disputes with business actors and the overlapping implementation of the functions and authorities of each institution in the consumer protection system in Indonesia. This phenomenon can be studied with a review of Islamic law in the theory of 'urf.

This research is a field research, namely research conducted by collecting data and information obtained directly from respondents. This research is descriptive and conducted using a juridical and normative approach. The juridical approach is a problem approach based on statutory regulations. As for the normative approach is a problem approach based on the norms of Islamic law. The data in this study are primary data and secondary data. Primary data was obtained by the compiler by conducting interviews with the institution that became the object of research. While secondary data is obtained by the compiler through the official websites of ministries and state institutions, as well as newspapers on online sites. Data analysis was carried out using qualitative methods, which emphasized the analysis of the deductive and inductive inference process as well as on the analysis of the dynamics of the relationship between the observed phenomena, with scientific logic, namely the theory of 'urf.

Based on the research results, the LKY's actions are one of the efforts of LKY (as a Non-Governmental Consumer Protection Agency) to defend consumer rights, in accordance with what is mandated by law. Meanwhile, according to a review of Islamic law based on the theory of 'urf, the implementation of consumer dispute resolution by LKY by means of conciliation/reconciliation and mediation is permissible because it meets the kulliyah rules in ushul fiqh, the criteria of 'urf sahih, and the principles of dispute resolution in Islam.

**Keywords:** *LKY, BPSK, dispute resolution, 'urf*



## SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal: Skripsi saudara Sabila Imroatun Najah

Kepada Yth.,  
Dekan Fakultas Syariah dan Hukum  
UIN Sunan Kalijaga  
Yogyakarta

*Assalamu 'alaikum Wr. Wb*

Setelah membaca, meneliti, dan mengoreksi serta menyarankan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Sabila Imroatun Najah  
NIM : 17103080045  
Judul : Tinjauan Hukum Islam terhadap Pelaksanaan  
Penyelesaian Sengketa Konsumen oleh Lembaga  
Konsumen Yogyakarta (LKY)

Sudah dapat diajukan kepada Prodi Hukum Ekonomi Syari'ah (Muamalah) Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana strata satu dalam Ilmu Hukum Islam.

Dengan ini kami mengharap agar skripsi atau tugas akhir saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 18 Juni 2021 M.  
8 Dzulkaidah 1442 H.

Pembimbing,

Drs. Kholid Zulfa, M.Si.  
NIP 19660704 199403 1 002



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 512840 Fax. (0274) 545614 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-460/Un.02/DS/PP.00.9/07/2021

Tugas Akhir dengan judul : TINJAUAN HUKUM ISLAM TERHADAP PELAKSANAAN PENYELESAIAN  
SENGKETA KONSUMEN OLEH LEMBAGA KONSUMEN YOGYAKARTA (LKY)

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : SABILA IMROATUN NAJAH  
Nomor Induk Mahasiswa : 17103080045  
Telah diujikan pada : Jumat, 25 Juni 2021  
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang/Penguji I

Dr. Kholid Zulfa, M.Si.

SIGNED

Valid ID: 60dd6677904f9



Penguji II

Ratnasari Fajariya Abidin, S.H., M.H.

SIGNED

Valid ID: 60de77128808b



Penguji III

Drs. H. Syafaul Mudawam, M.A., M.M.

SIGNED

Valid ID: 60dc4a8d54-c04



Yogyakarta, 25 Juni 2021

UIN Sunan Kalijaga

Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum

Prof. Dr. Drs. H. Makhrus, S.H., M.Hum.

SIGNED

Valid ID: 60e2ef448e735

## PERNYATAAN KEASLIAN DAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sabila Imroatun Najah  
NIM : 17103080045  
Prodi : Hukum Ekonomi Syari'ah  
Fakultas : Syari'ah dan Hukum  
Judul Skripsi : Tinjauan Hukum Islam terhadap Pelaksanaan Penyelesaian Sengketa Konsumen oleh Lembaga Konsumen Yogyakarta (LKY)

Menyatakan bahwa naskah skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil karya/ penelitian saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya dan bebas dari plagiarisme. Jika di kemudian hari terbukti bukan karya saya sendiri atau melakukan plagiasi maka saya siap ditindak sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 18 Juni 2021 M.  
8 Dzulkaidah 1442 H.

Penyusun,

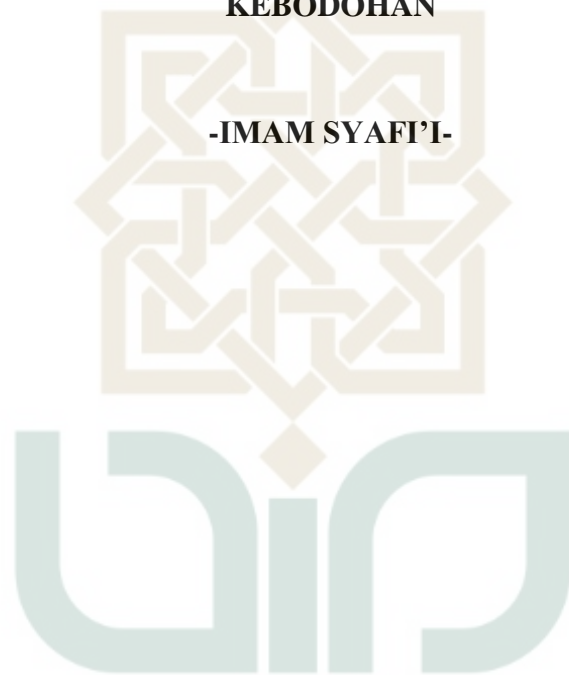


Sabila Imroatun Najah  
NIM 17103080045

**MOTTO**

**JIKA KAMU TIDAK SANGGUP MENAHAN LELAHNYA BELAJAR,  
MAKA KAMU HARUS SANGGUP MENAHAN PERIHNYA  
KEBODOHAN**

**-IMAM SYAFI'I-**



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya tulis sebagai bentuk rasa syukur kepada Allah SWT atas segala karunia-Nya.

Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua, keluarga beserta orang-orang yang sangat berarti di hidup saya.

Terima kasih atas segala kasih sayang, cinta, dukungan, do'a dan semangat nya.





## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi adalah pengalihan tulisan dari satu bahasa ke dalam tulisan bahasa lain. Dalam skripsi ini transliterasi yang dimaksud adalah pengalihan tulisan Bahasa Arab ke Bahasa Latin. Penulisan transliterasi Arab-Latin penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158 Tahun 1987 dan Nomor: 0543 b/U/1987.

### A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Sa'	Ş	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha'	Ĥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha'	KH	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ẓ	Z (dengan titik di atas)
ر	Ra'	R	Er
ز	Za'	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	SY	Es dan Ye

ص	Sad	Ṣ	Es (dengan titik di bawah)
ظ	Dad	Ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	Ta'	Ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Za'	Ḍ	Zet (dengan titik di bawah)
ع	'Ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	'El
م	Mim	M	'Em
ن	Nun	N	'En
و	Wawu	W	W
ه	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya'	Y	Ye

**B. Konsonan Rangkap Karena *Syaddah* ditulis rangkap**

مُتَعَدِّدَةٌ	Ditulis	<i>Muta'addidah</i>
عِدَّةٌ	Ditulis	<i>'iddah</i>

**C. *Ta' Marbūtah* di akhir kata**

1. Bila *ta' marbūtah* di baca mati ditulis dengan *h*, kecuali kata-kata Arab yang sudah terserap menjadi bahasa Indonesia, seperti salat, zakat dan sebagainya.

حِكْمَةٌ	Ditulis	<i>Hikmah</i>
جِزْيَةٌ	Ditulis	<i>Jizyah</i>

2. Bila *ta' marbūtah* diikuti dengan kata sandang *al'* serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan *h*

كَرَامَةُ الْأَوْلِيَاءِ	Ditulis	<i>Karāmah al-auliyā'</i>
--------------------------	---------	---------------------------

3. Bila *ta' marbūtah* hidup dengan *harakat fathaḥ, kasrah dan dammah* ditulis *t*

زَكَاةُ الْفِطْرِ	Ditulis	<i>Zakāt al-ḥiṭr</i>
-------------------	---------	----------------------

#### D. Vokal Pendek

َ	<i>Fathaḥ</i>	Ditulis	A
ِ	<i>Kasrah</i>	Ditulis	I
ُ	<i>Dammah</i>	Ditulis	U

#### E. Vokal Panjang

1	<i>fathah+alif</i>	Ditulis	$\bar{A}$
	جَاهِلِيَّة	Ditulis	<i>Jāhiliyyah</i>
2	<i>fathah+ya' mati</i>	Ditulis	$\bar{A}$
	تَنْسَى	Ditulis	<i>Tansā</i>
3	<i>Kasrah+ya' Mati</i>	Ditulis	$\bar{I}$
	كَرِيم	Ditulis	<i>Karīm</i>
4	<i>ḍammah+wawu mati</i>	Ditulis	$\bar{U}$
	فُرُوض	Ditulis	<i>Furūḍ</i>

#### F. Vokal Rangkap

1	<i>fathah+ya' mati</i>	Ditulis	<i>Ai</i>
	بَيْنَكُمْ	Ditulis	<i>Bainakum</i>
2	<i>fathah+wawu mati</i>	Ditulis	<i>Au</i>
	قَوْل	Ditulis	<i>Qaul</i>

#### G. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata

Penulisan vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan tanda apostrof (‘)

1	أَنْتُمْ	Ditulis	<i>a'antum</i>
2	لِيَنْ شَكَرْتُمْ	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

#### H. Kata Sandang Alif+Lām

1. Bila kata sandang *Alīf+Lām* diikuti huruf *qamariyyah* ditulis dengan *al*.

الْقُرْآن	Ditulis	<i>Al-Qur'ān</i>
الْقِيَاس	Ditulis	<i>Al-Qiyās</i>

2. Bila kata sandang *Alīf+Lām* diikuti *Syamsiyyah* ditulis dengan menggunakan huruf *Syamsiyyah* yang mengikutinya, serta dihilangkan huruf *l* (el)-nya.

السَّمَاء	Ditulis	<i>as-Samā'</i>
الشَّمْس	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

### I. Huruf Besar

Penulisan huruf besar disesuaikan dengan Ejaan Yang Disempurnakan (EYD).

### J. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

Kata-kata dalam rangkaian kalimat ditulis menurut bunyi atau pengucapannya.

ذوي الفروض	Ditulis	<i>Żawī al-furūd</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>Ahl as-Sunnah</i>

### K. Pengecualian

Sistem transliterasi ini tidak berlaku pada:

- a. Kosa kata Arab yang lazim dalam Bahasa Indonesia dan terdapat dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, misalnya: al-Qur'an, hadis, mazhab, syariat, lafaz.
- b. Judul buku yang menggunakan kata Arab, namun sudah dilatinkan oleh penerbit, seperti judul buku Al-Hijab, Fiqh Mawaris, Fiqh Jinayah dan sebagainya.
- c. Nama pengarang yang menggunakan nama Arab, tapi berasal dari negara yang menggunakan huruf latin, misalnya Quraish Shihab, Ahmad Syukri Soleh dan sebagainya.
- d. Nama penerbit di Indonesia yang menggunakan kata Arab, misalnya Hidayah, Mizan, Taufiq dan sebagainya.



## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum Wr. Wb.*

Segala puji Saya panjatkan bagi Allah SWT. yang telah memberikan kemudahan, kelancaran dan keberkahan sehingga Saya dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul Tinjauan Hukum Islam terhadap Pelaksanaan Penyelesaian Sengketa Konsumen oleh Lembaga Konsumen Yogyakarta (LKY). Shalawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. yang menjadi suri tauladan bagi seluruh alam beserta keluarga, sahabat, dan para ummatnya.

Skripsi ini disusun dan diajukan untuk memenuhi salah satu syarat meraih gelar Sarjana pada Strata-I Program Studi Hukum Ekonomi Syari'ah Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Dalam proses penyusunan skripsi ini, Saya mendapatkan bimbingan, bantuan, motivasi, do'a, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati Saya ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Phil. Al Makin, S.Ag., M.A. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta;
2. Bapak Prof. Dr. H. Makhrus, S.H., M.Hum. selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum;
3. Bapak Dr. Gusnam Haris, S.Ag., M.Ag. selaku Kepala Program Studi Hukum Ekonomi Syari'ah;
4. Bapak Dr. Abdul Mughits, S.Ag., M.Ag. selaku Dosen Penasehat Akademik, yang telah memberi arahan, bimbingan, dan dukungan kepada Saya selama menempuh studi pada Program Studi Hukum Ekonomi Syari'ah UIN Sunan Kalijaga;
5. Bapak Drs. Kholid Zulfa, M.Si. selaku Dosen Pembimbing Skripsi, yang telah memberi arahan, bimbingan, dukungan dan kemudahan dalam penyusunan skripsi ini;
6. Seluruh Dosen UIN Sunan Kalijaga, khususnya Fakultas Syari'ah dan Hukum Program Studi Hukum Ekonomi Syari'ah, yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat;
7. Staf Tata Usaha Fakultas Syari'ah dan Hukum serta Staf Tata Usaha Prodi Hukum Ekonomi Syari'ah, yang telah membantu pengurusan administrasi dalam penyusunan skripsi ini;
8. Kedua orang tua beserta keluarga besar yang selalu memberikan kasih sayang, cinta, dukungan, dan arahan, serta selalu menjadi tempat kembali;
9. Diajeng Putri Julia Antoni, Siti Qoirotun Naimah, Fina Novitasari, Reny Wulandari, Prima Tedi Febriansah, serta sahabat karib dan rekan-rekan yang senantiasa memberi semangat, motivasi, bantuan dan selalu menyalurkan energi positif;
10. Putri Aulia, Fatimatuzzahro, Anggita Palupi Putri Utami, Embun Nada Rahmi, serta rekan-rekan yang turut serta membantu mereview dan mengoreksi skripsi ini;

11. Rekan-rekan organisasi Komunitas Pemerhati Konstitusi (KPK) UIN Sunan Kalijaga yang senantiasa menjadi rekan berpikir, berdiskusi, berproses, serta memberikan dukungan, dorongan, energi positif, dan selalu siap memberikan bantuan selama menempuh studi pada Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga;
12. Rekan-rekan organisasi Klub Analisis Keuangan (KAK) Koperasi Mahasiswa UIN Sunan Kalijaga yang senantiasa menjadi rekan berdiskusi dan berproses serta selalu menjaga silaturahmi hingga saat ini;
13. Rekan-rekan organisasi *Business Law Centre* (BLC) UIN Sunan Kalijaga yang senantiasa menjadi rekan berdiskusi dan berproses selama menempuh studi pada Prodi Hukum Ekonomi Syari'ah UIN Sunan Kalijaga;
14. Teman-teman seperjuangan Hukum Ekonomi Syari'ah angkatan 2017, yang telah menemani berjuang dan berproses bersama dalam belajar dan mencari ilmu;
15. Rekan-rekan lain yang pernah kebersamai Saya dalam berproses yang tidak dapat Saya sebutkan satu per satu;
16. Serta seluruh pihak mana pun yang pernah hadir dalam hidup dan turut memberikan dukungan dan bantuannya.

Semoga amal kebaikan para pihak yang telah memberikan bantuan kepada Saya mendapatkan balasan kebaikan dan keberkahan dari Allah SWT. Saya menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, maka kritik dan saran yang bersifat membangun akan diterima dengan senang hati demi perbaikan skripsi ini. Demikian, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi Saya serta para pembaca.

*Wassalamualaikum, Wr. Wb.*

Yogyakarta, 18 Juni 2021 M.  
8 Dzulkaidah 1442 H.

Penyusun



Sabila Imroatun Najah  
NIM 17103080045



## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	ii
ABSTRACT .....	iii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI .....	iv
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR .....	v
PERNYATAAN KEASLIAN DAN BEBAS PLAGIARISME .....	vi
MOTTO .....	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	ix
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN .....	x
KATA PENGANTAR .....	xvi
DAFTAR ISI .....	xviii
DAFTAR TABEL .....	xxi
DAFTAR GAMBAR .....	xxii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	7
D. Telaah Pustaka .....	7
E. Kerangka Teoretik .....	10
1. Pengertian konsumen .....	10
2. Pengertian perlindungan konsumen .....	12
3. Pengertian sengketa konsumen .....	12
4. Undang-Undang Perlindungan konsumen .....	13
5. Penyelesaian sengketa .....	15
6. Pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen .....	17
7. <i>‘Urf</i> .....	18
8. <i>Qawā’id al-fiqhiyyah</i> .....	19
F. Metode Penelitian .....	23

1. Jenis penelitian.....	23
2. Sifat penelitian .....	23
3. Pendekatan .....	23
4. Teknik pengumpulan data.....	24
5. Teknik analisis data.....	24
G. Sistematika Pembahasan .....	25
<b>BAB II TINJAUAN UMUM PENYELESAIAN SENGKETA DAN ‘URF... 27</b>	
A. Gambaran Umum Penyelesaian Sengketa .....	27
1. Pengertian sengketa .....	27
2. Proses penyelesaian sengketa .....	30
3. Penyelesaian perkara perdata dan pidana .....	40
4. Advokasi .....	42
5. Pengertian alternatif penyelesaian sengketa .....	43
6. Jenis-jenis alternatif penyelesaian sengketa.....	45
B. Penyelesaian Sengketa dalam Hukum Islam .....	46
1. Jenis jenis penyelesaian sengketa menurut Islam .....	48
2. Prinsip penyelesaian sengketa menurut Islam .....	58
3. Rukun dan syarat sahnya perdamaian menurut Islam.....	58
C. Tradisi Penyelesaian Sengketa dalam Budaya Bangsa Indonesia .....	60
D. ‘Urf.....	66
1. Tinjauan hukum Islam .....	66
2. ‘Urf.....	67
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM UNDANG-UNDANG DAN IMPLEMENTASINYA DI LEMBAGA KONSUMEN YOGYAKARTA (LKY)..... 79</b>	
A. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ....	79
1. Gambaran umum Undang-Undang Perlindungan Konsumen .....	79
2. Lembaga perlindungan konsumen menurut UUPK.....	80
3. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).....	80
4. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) .....	82
5. Penyelesaian sengketa konsumen menurut UUPK .....	84

6.	Prosedur penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan (non-litigasi) menurut UUPK .....	85
B.	Pelaksanaan Penyelesaian Sengketa Konsumen oleh Lembaga Konsumen Yogyakarta (LKY) .....	85
1.	Gambaran umum Lembaga Konsumen Yogyakarta (LKY) .....	85
2.	Visi dan Misi Lembaga Konsumen Yogyakarta (LKY) .....	86
3.	Alur penyelesaian sengketa oleh Lembaga Konsumen Yogyakarta (LKY) .....	86
4.	Pendapat Dwi Priyono mengenai Pasal 44 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dan Pasal 7 Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2001 .	93
<b>BAB IV ANALISIS IMPLEMENTASI PERLINDUNGAN KONSUMEN DI LEMBAGA KONSUMEN YOGYAKARTA (LKY) .....</b>		<b>97</b>
<b>BAB V PENUTUP .....</b>		<b>118</b>
A.	Kesimpulan .....	118
B.	Saran .....	118
DAFTAR PUSTAKA .....		120
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....		I

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1.....96



**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.....87



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Setiap negara memiliki kewajiban untuk mengatur kegiatan ekonomi warga negaranya baik secara penuh ataupun tidak, berdasarkan masing-masing sistem hukum yang dianut oleh setiap negara. Pasal 33 Ayat (4) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menyebutkan bahwa perekonomian nasional diselenggarakan berdasar atas demokrasi ekonomi dengan prinsip kebersamaan, efisiensi berkeadilan, berkelanjutan, berwawasan lingkungan, kemandirian, serta dengan menjaga keseimbangan kemajuan dan kesatuan ekonomi nasional.<sup>1</sup> Implementasi dari pasal tersebut adalah Negara Indonesia berkewajiban mengatur kegiatan ekonomi warga negaranya untuk mewujudkan keadilan. Adapun dalam hal interaksi ekonomi antara konsumen dengan pelaku usaha, Indonesia mengenal Hukum Perlindungan Konsumen yang kemudian dibentuklah Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang kemudian dikenal sebagai Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK).

Indonesia memiliki beberapa lembaga sebagai piranti dalam upaya penegakan perlindungan konsumen. Lembaga-lembaga tersebut termaktub dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, diantaranya adalah Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN), Badan Penyelesaian Sengketa

---

<sup>1</sup> Pasal 33 Ayat (4) UUD NRI 1945.

Konsumen (BPSK), dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM).<sup>1</sup> Salah satu contoh LPKSM di Indonesia adalah Lembaga Konsumen Yogyakarta (LKY).

Dibentuknya Undang-Undang Perlindungan Konsumen merupakan upaya yang baik dalam penegakan perlindungan konsumen di Indonesia. Namun 20 (dua puluh) tahun pelaksanaan Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidaklah luput dari berbagai kendala. BPKN mengungkapkan beberapa kelemahan sistem perlindungan konsumen di Indonesia dalam jumpa pers di Gedung Kementerian Perdagangan pada hari Selasa, 2 Juli 2019 lalu. Salah satu kelemahan sistem perlindungan konsumen di Indonesia adalah banyaknya saluran pengaduan, sehingga menimbulkan kebingungan masyarakat ketika hendak menyalurkan aduan.<sup>2</sup> Hakim Agung Susanti Adi Nugroho dalam disertasi doktornya pada Program Pascasarjana Ilmu Hukum Universitas Padjadjaran Bandung juga menyinggung terjadinya kebingungan konsumen dalam menyelesaikan sengketa.<sup>3</sup> Tak dapat dipungkiri, jumlah lembaga perlindungan konsumen di Indonesia

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

---

<sup>1</sup> Bab VIII, IX, dan XI UU No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>2</sup> “BPKN Jelaskan 3 Kelemahan Sistem Perlindungan Konsumen di RI,” <https://bisnis.tempo.co/read/1220729/bpkn-jelaskan-3-kelemahan-sistem-perlindungan-konsumen-di-ri/full&view=ok>, akses 9 Desember 2020.

<sup>3</sup> “Mencari Ujung Tombak Penyelesaian Sengketa Konsumen,” <https://www.hukumonline.com/berita/baca/hol20221/mencari-ujung-tombakpenyelesaian-sengketa-konsumen/>, akses 23 Februari 2021.

memang cukup banyak. Pada penghujung tahun 2020, BPKN mencatat terdapat sejumlah 42 BPSK<sup>4</sup> dan 317 LPKSM<sup>5</sup> tersebar di seluruh Indonesia.

Dwi Priyono, Koordinator Bidang Pengaduan LKY menerangkan bahwa proses penanganan sengketa konsumen oleh LKY ditempuh melalui konsiliasi dan mediasi layaknya kewenangan BPSK. Namun apabila tidak tercapai kesepakatan antara para pihak, maka LKY akan merekomendasikan untuk menyelesaikan perkaranya kepada BPSK. Kendati demikian, tak jarang pula konsumen justru mengadukan sengketa dengan pokok perkara yang sama kepada LKY dan BPSK Yogyakarta dalam waktu hampir bersamaan.<sup>6</sup> Penyusun memperoleh data bahwa pada tahun 2019, LKY menerima aduan dengan pokok perkara penyelewengan penempatan dana tabungan nasabah pada rekening asuransi. Pelaku usaha yang dilaporkan adalah PT AXA Mandiri Cabang Yogyakarta. Dalam waktu hampir bersamaan, kasus tersebut juga diadakan kepada BPSK Yogyakarta. Kasus tersebut kemudian ditangani oleh BPSK dengan cara mediasi dan berujung pada perdamaian di BPSK dengan kesepakatan PT AXA Mandiri Cabang Yogyakarta mengembalikan dana nasabah. Kasus lain yakni perkara pembelian kendaraan di dealer kendaraan Yogyakarta pada tahun 2019. Konsumen mengadukan pihak dealer pada LKY karena tidak memenuhi prestasinya yakni penyerahan barang

---

<sup>4</sup> “Data dan Alamat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia,” <https://bpkn.go.id/mitra/prop/cat/7/nama/Data%20dan%20Alamat%20Badan%20Penyelesaian%20Sengketa%20Konsumen%20Di%20Indonesia>, akses 9 Desember 2020.

<sup>5</sup> “Data dan Alamat Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat di Indonesia,” <https://bpkn.go.id/mitra/prop/cat/26/nama/Data%20dan%20Alamat%20Lembaga%20Perlindungan%20Konsumen%20Swadaya%20Masyarakat%20Di%20Indonesia>, akses 9 Desember 2020.

<sup>6</sup> Pra Wawancara dengan Dwi Priyono, Koordinator Bidang Pengaduan Lembaga Konsumen Yogyakarta, tanggal 31 Maret 2021.



berupa kendaraan NMAX. Kasus tersebut diadukan juga kepada BPSK ketika di LKY perkara belum diproses. Namun perkara tersebut tidak berujung pada perdamaian karena pelaku usaha bersikukuh hanya bersedia menyelesaikan perkara melalui pengadilan (litigasi), sedangkan konsumen tidak melakukan upaya hukum litigasi. Sehingga perkara tersebut tidak dapat diproses secara litigasi ataupun non litigasi karena tidak terdapat kesepakatan antara para pihak.<sup>7</sup>

Berdasarkan paparan di atas maka terlihat bahwa kedua lembaga, yaitu LKY (sebagai LPKSM) dan BPSK melakukan fungsi serupa, yakni menyelesaikan sengketa konsumen. Maka tidak heran apabila hal tersebut mengakibatkan kebingungan bagi konsumen yang hendak menyelesaikan sengketanya dengan pelaku usaha.

Adapun untuk menentukan lembaga apa yang akan dipilih oleh konsumen dan pelaku usaha untuk menyelesaikan sengketanya, hukum perjanjian mengenal asas *party autonomy*. Asas *party autonomy* berarti para pihak diberi kebebasan untuk menentukan sendiri hukum mana yang berlaku terhadap perjanjian yang dibuatnya.<sup>8</sup> Namun Huala Adolf mengatakan bahwa batasan-batasan terhadap kebebasan para pihak dalam menentukan pilihan forum salah satunya adalah pembatasan kewenangan pengadilan terhadap pihak yang bersengketa, yakni

---

<sup>7</sup> Wawancara lanjutan dengan Dwi Priyono, Koordinator Bidang Pengaduan Lembaga Konsumen Yogyakarta, tanggal 29 Juni 2021.

<sup>8</sup> Syafran, "Pilihan Hukum, Forum, dan Domisili Suatu Kontrak dalam Transaksi Bisnis," *Jurnal MMH*, Vol. 41:4 (Oktober 2012), hlm. 608.

pembatasan menyangkut kewenangan yang disandang badan peradilan tersebut.<sup>9</sup> Dengan demikian maka menarik dilakukan penelitian lanjut untuk mengetahui fungsi dan kewenangan dari masing-masing lembaga perlindungan konsumen yang ada di Indonesia khususnya LKY dan BPSK berdasarkan perspektif peraturan perundang-undangan Indonesia dan praktek pelaksanaannya; dan juga untuk mengetahui lembaga manakah yang seharusnya memiliki wewenang untuk melaksanakan penyelesaian sengketa konsumen.

Munculnya permasalahan baru merupakan hal yang tidak dapat dihindari akibat perkembangan peradaban. Dengan munculnya berbagai permasalahan baru seperti permasalahan praktek penyelesaian sengketa konsumen oleh LKY sebagaimana disebutkan sebelumnya, maka para ahli hukum Islam dituntut melakukan ijtihad melalui berbagai metode penemuan hukum untuk menjawab persoalan yang sedang terjadi. Pada kajian hukum Islam, dikenal berbagai macam metode penemuan hukum, salah satunya adalah *'urf*. Metode ini mengacu pada kebiasaan mayoritas suatu masyarakat baik kebiasaan perkataan atau perilaku.<sup>10</sup> *'Urf* harus dilakukan oleh mayoritas anggota masyarakat maupun dilakukan secara terus-menerus sehingga menjadi *'urf* (tradisi).<sup>11</sup> Berdasarkan paradigma

---

<sup>9</sup> Huala Adolf dalam Michael Saputra Prajugo, "Analisis Yuridis Mengenai Pentingnya Klausula Pilihan Hukum dan/atau Pilihan Forum dalam Kontrak Bisnis Internasional," *Jurnal Magister Hukum Argumentum*, Vol. 7:1 (Maret 2020), hlm. 32.

<sup>10</sup> Oni Sahroni, *Ushul Fiqh Muamalah: Kaidah-Kaidah Ijtihad dan Fatwa dalam Ekonomi Islam* (Depok: Rajawali Pers, 2018), hlm. 165.

<sup>11</sup> Majalah Ahkam Adliah dalam Oni Sahroni, *Ushul Fiqh Muamalah: Kaidah-Kaidah Ijtihad dan Fatwa dalam Ekonomi Islam* (Depok: Rajawali Pers, 2018), hlm. 166

'urf, 'urf shahih dapat dijadikan dasar *hujjah* untuk penentuan hukum.<sup>12</sup> Namun dalam menentukan apakah tradisi yang berkembang dapat dikategorikan sebagai 'urf yang *shahih* atau tidak, maka terdapat beberapa kriteria yang menyertai teori tersebut. Fenomena penyelenggaraan penyelesaian sengketa konsumen oleh Lembaga Konsumen Yogyakarta menjadi menarik dikaji lebih lanjut untuk dapat melihat bagaimanakah keterkaitan antara adat istiadat yang berkembang dalam kehidupan masyarakat Indonesia, paradigma teori 'urf dalam hukum Islam, dan hukum positif yang diakui di Negara Indonesia. Dengan demikian Penyusun tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **Tinjauan Hukum Islam terhadap Pelaksanaan Penyelesaian Sengketa Konsumen oleh Lembaga Konsumen Yogyakarta (LKY).**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen oleh Lembaga Konsumen Yogyakarta (LKY) jika ditinjau dari peraturan perundang-undangan di Indonesia?
2. Bagaimanakah pandangan hukum Islam terhadap pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen oleh Lembaga Konsumen Yogyakarta (LKY)?

---

<sup>12</sup> Oni Sahroni, *Ushul Fiqh Muamalah: Kaidah-Kaidah Ijtihad dan Fatwa dalam Ekonomi Islam* (Depok: Rajawali Pers, 2018), hlm. 166.

### **C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

1. Menjelaskan pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen oleh Lembaga Konsumen Yogyakarta (LKY) ditinjau dari peraturan perundang-undangan di Indonesia.
2. Menjelaskan pandangan hukum Islam terhadap pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen oleh Lembaga Konsumen Yogyakarta (LKY).

### **D. Telaah Pustaka**

Upaya perlindungan konsumen di Indonesia mulai digencarkan dengan dibentuknya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Perlindungan konsumen di Indonesia pada Undang-Undang tersebut tidak melimitasi penerapannya pada suatu permasalahan dan sengketa konsumen dalam bidang tertentu. Seiring perkembangan waktu, peraturan-peraturan terkait perlindungan konsumen terus berkembang memenuhi kebutuhan masyarakat, salah satu contohnya adalah dengan dibentuknya peraturan perlindungan konsumen untuk nasabah jasa perbankan yakni dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/20/PBI/2020 Tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia.

Adapun beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini, antara lain Shidarta (2006) berjudul Pemetaan Kelembagaan Perlindungan Konsumen. Penelitian tersebut mendeskripsikan peran setiap pihak, baik lembaga ataupun perorangan yang terlibat dalam penegakan perlindungan konsumen di Indonesia secara holistik, diantaranya konsumen, kelompok konsumen, pelaku usaha, asosiasi pelaku usaha, departemen perdagangan, Badan Perlindungan

Konsumen Nasional (BPKN), Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM), Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), dan Sistem Peradilan.<sup>13</sup>

Delapan tahun kemudian Agung Nugroho (2014) melakukan penelitian berjudul Peranan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia dalam Membantu Masyarakat yang Dirugikan Akibat Iklan yang Menyesatkan. Penelitian tersebut mendeskripsikan pelaksanaan peran Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) dalam membantu masyarakat dari iklan yang menyesatkan, menemukan kendala-kendala yang dihadapi dan berupaya merumuskan upaya penyelesaian yang dilakukan YLKI terhadap kendala-kendala yang ada.<sup>14</sup>

Selanjutnya, penelitian berjudul Analisis Perbandingan dalam Perlindungan Nasabah di Lembaga Keuangan Perbankan Dan Lembaga Keuangan Non Perbankan oleh Maya Anisfu Laila (2016) membandingkan Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung dan BMT Harapan Ummat Tulungagung dan memfokuskan penelitian pada perlindungan nasabah dengan cara perlindungan data nasabah dan juga pelayanan yang baik sebagai perlindungan langsung serta perlindungan dengan lembaga penjamin simpanan sebagai perlindungan tidak langsung.<sup>15</sup> Penelitian tersebut bertujuan mengkomparasikan praktek antara

---

<sup>13</sup> Shidarta, "Pemetaan Kelembagaan Perlindungan Konsumen," *Jurnal Hukum Projustitia*, Vol. 24:1 (Januari 2006), hlm. 63-80.

<sup>14</sup> Agung Nugroho, "Peranan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia dalam Membantu Masyarakat yang Dirugikan Akibat Iklan yang Menyesatkan," *Jurnal Lex Jurnalica*, Vol. 11:2 (Agustus 2014), hlm. 143-154.

<sup>15</sup> Maya Anisfu Laila, "Analisis Perbandingan dalam Perlindungan Nasabah di Lembaga Keuangan Perbankan Dan Lembaga Keuangan Non Perbankan," Skripsi Sarjana Institut Agama Islam Negeri Tulungagung (2016), hlm. 5.

perlindungan konsumen pada lembaga bank dengan lembaga non bank. Penelitian tersebut dilatarbelakangi karena banyaknya lembaga perlindungan konsumen yang berdiri di Indonesia.

Pada tahun yang sama, Lahmuddin Zuhri (2016) melakukan penelitian berjudul Peran Nilai Lokal dalam Penyelesaian Sengketa Pertanahan (Sebuah Analisis Model Mediasi Perdata). Penelitian tersebut mndeskripsikan konsep penyelesaian sengketa pertanahan dengan model mediasi perdata yang mangacu kepada nilai nilai kearifan lokal dengan pendekatan antropologi hukum.<sup>16</sup>

Pada yang sama juga telah dilakukan penelitian berjudul Paradigma Hukum Islam dalam Penyelesaian Sengketa yang dilakukan oleh Abu Rokhmad (2016). Penelitian tersebut bertujuan untuk menjelaskan mengenai penyelesaian sengketa dalam Islam dan *Alternative Dispute Resolution*.<sup>17</sup>

Kemudian Nurhayati (2019) melakukan penelitian berjudul Penyelesaian Sengketa dalam Hukum Ekonomi Islam. Tujuan penelitian tersebut adalah menjelaskan perbedaan cara penyelesaian masalah ekonomi dengan menggunkan tradisi klasik dan hukum positif Indonesia.<sup>18</sup>

Adanya penelitian-penelitian terdahulu dapat menjadi rujukan bagi Penyusun dalam melaksanakan penelitian ini. Namun terdapat perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian-penelitian sebelumnya, yakni penelitian ini fokus

---

<sup>16</sup> Lahmuddin Zuhri, "Peran Nilai Lokal dalam Penyelesaian Sengketa Pertanahan (Sebuah Analisis Model Mediasi Perdata)," *Jurnal Notariil*, Vol. 1:1 (November 2016), hlm. 14-36.

<sup>17</sup> Abu Rokhmad, "Paradigma Hukum Islam dalam Penyelesaian Sengketa," *International Journal Ihya' Ulum al-Din*, Vol. 18:1 (2016), hlm. 49-63.

<sup>18</sup> Nurhayati, "Penyelesaian Sengketa dalam Hukum Ekonomi Islam," *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, Vol. 3:1 (Januari-Juni 2019), hlm. 1-11.

mengkaji penyelenggaraan sengketa konsumen oleh Lembaga Konsumen Yogyakarta (LKY) dengan cara konsiliasi/rekonsiliasi dan mediasi yang sebetulnya tidak diamanatkan oleh peraturan perundang-undangan. Permasalahan tersebut kemudian dianalisis berdasarkan perspektif *'urf*, yakni nilai-nilai lokal (tradisi) yang diakui dalam hukum Islam. Penyusunan skripsi ini merupakan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Penyusun sehingga merupakan karya yang orisinal dan bukan duplikasi dari penelitian-penelitian sebelumnya.

## **E. Kerangka Teoretik**

### **1. Pengertian konsumen**

Konsumen menurut Pasal 1 Angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Pasal 1 Angka 2 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan nomor 350/MPP/Kep/12/2001 adalah setiap orang 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.<sup>19</sup>

Ternyata pengertian konsumen dalam UUPK tidak hanya konsumen secara individu, juga meliputi pemakaian barang untuk kepentingan makhluk hidup lain seperti binatang peliharaan, tetapi tidak diperluas pada individu ketiga (*by stander*) yang dirugikan atau menjadi korban akibat penggunaan atau pemanfaatan suatu produk barang atau jasa.

---

<sup>19</sup> Pasal 1 angka (2) UU No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Perlu dikemukakan dalam pengertian konsumen ini adalah syarat tidak untuk diperdagangkan yang menunjukkan sebagai konsumen akhir (*end consumer*), dan sekaligus membedakan dengan konsumen antara (*intermediate consumer*). Konsumen antara tanpa memperhatikan besar-kecilnya baik modal yang ditanamkan ataupun investasi yang digunakan, bukanlah konsumen, karena motif untuk mendapatkan keuntungan, tidak termasuk dalam kategori barang dan/atau jasa yang dimaksudkan dalam UUPK. Pada kedudukan sebagai konsumen antara, yang bersangkutan tidak dapat menuntut pelaku usaha berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Hal yang perlu dikritisi bahwa sebenarnya yang dapat dikualifikasi sebagai konsumen sesungguhnya tidak hanya terbatas pada subjek hukum yang disebut orang, akan tetapi masih ada subjek hubungan hukum lain yang juga sebagai konsumen akhir yaitu badan hukum yang mengonsumsi barang dan/atau jasa serta tidak untuk diperdagangkan, seperti yayasan dan perseroan terbatas (PT) sebagai konsumen. Tetapi UUPK tidak mengakui eksistensi badan hukum ini yang tampaknya belum masuk dalam pengertian pemakai dalam UUPK.<sup>20</sup>

---

<sup>20</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yudo dalam Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara serta Kendala Implementasinya* (Jakarta: Media Grafika, 2008), hlm. 64.



## 2. Pengertian perlindungan konsumen

Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri. Pada bidang hukum, istilah ini masih relatif baru, khususnya di Indonesia. Sedangkan di negara maju, hal ini mulai dibicarakan bersamaan dengan berkembangnya industri dan teknologi.<sup>21</sup>

Dalam pasal 1 angka 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Karena itu, berbicara tentang perlindungan konsumen berarti mempersoalkan jaminan atau kepastian tentang terpenuhinya hak-hak konsumen. Perlindungan Konsumen mempunyai cakupan yang luas meliputi perlindungan konsumen dalam memperoleh barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga ke akibat-akibat dari pemakaian barang dan jasa itu.<sup>22</sup>

## 3. Pengertian sengketa konsumen

Menurut ketentuan Pasal 1 angka 4 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen,

---

<sup>21</sup> Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia* (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2014), hlm 7.

<sup>22</sup> *Ibid.*

yang dimaksud dengan sengketa konsumen adalah sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau menderita kerugian akibat mengonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

#### 4. Undang-Undang Perlindungan konsumen

Pembangunan dan perkembangan perekonomian di bidang perindustrian dan perdagangan nasional mempunyai manfaat bagi konsumen karena kebutuhan konsumen akan barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi serta semakin terbuka lebar kebebasan untuk memilih aneka jenis dan kualitas barang dan/atau jasa sesuai dengan keinginan dan kemampuan konsumen. Di sisi lain, kondisi dan fenomena tersebut di atas dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang dan konsumen berada pada posisi yang lemah. Konsumen menjadi objek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha melalui kiat promosi, cara penjualan, serta penerapan perjanjian standar yang merugikan konsumen.

Faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen akan haknya masih rendah. Hal ini terutama disebabkan oleh rendahnya pendidikan konsumen. Oleh karena itu, Undang-undang Perlindungan Konsumen dimaksudkan menjadi landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan

pendidikan konsumen. Upaya pemberdayaan ini penting karena tidak mudah mengharapkan kesadaran pelaku usaha yang pada dasarnya prinsip ekonomi pelaku usaha adalah mendapat keuntungan yang semaksimal mungkin dengan modal seminimal mungkin. Prinsip ini sangat potensial merugikan kepentingan konsumen, baik secara langsung maupun tidak langsung. Atas dasar kondisi sebagaimana dipaparkan di atas, perlu upaya pemberdayaan konsumen melalui pembentukan undang-undang yang dapat melindungi kepentingan konsumen secara integratif dan komprehensif serta dapat diterapkan secara efektif dimasyarakat.

Piranti hukum yang melindungi konsumen tidak dimaksudkan untuk mematikan usaha para pelaku usaha, tetapi justru sebaliknya perlindungan konsumen dapat mendorong iklim berusaha yang sehat yang mendorong lahirnya perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan melalui penyediaan barang dan/atau jasa yang berkualitas. Di samping itu, Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen ini dalam pelaksanaannya tetap memberikan perhatian khusus kepada pelaku usaha kecil dan menengah. Hal itu dilakukan melalui upaya pembinaan dan penerapan sanksi atas pelanggarannya. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dirumuskan dengan mengacu pada filosofi pembangunan nasional bahwa pembangunan nasional termasuk pembangunan hukum yang memberikan perlindungan terhadap konsumen adalah dalam rangka membangun manusia Indonesia seutuhnya yang berlandaskan pada falsafah

kenegaraan Republik Indonesia yaitu dasar negara Pancasila dan konstitusi negara Undang-Undang Dasar 1945.

Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen pada dasarnya bukan merupakan awal dan akhir dari hukum yang mengatur tentang perlindungan konsumen, sebab sampai pada terbentuknya Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen ini telah ada beberapa undang-undang yang materinya melindungi kepentingan konsumen. Di kemudian hari masih terbuka kemungkinan terbentuknya undang-undang baru yang pada dasarnya memuat ketentuan-ketentuan yang melindungi konsumen. Dengan demikian, Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen merupakan payung yang mengintegrasikan dan memperkuat penegakan hukum di bidang perlindungan konsumen di Indonesia.

#### 5. Penyelesaian sengketa

Dari perspektif hukum Islam, terdapat dua jalur penyelesaian sengketa, yaitu *išlah* dan *hakam*. *Išlah* merupakan lembaga hukum yang mendamaikan, baik melalui pihak ketiga ataupun tidak. Sedangkan *hakam* dalam bentuknya yang paling konkret menjelma menjadi *qadhi* (hakim) atau peradilan (*qadha' / hukumah*),<sup>23</sup> yang memutus perkara secara hukum.<sup>24</sup>

---

<sup>23</sup> Madkur dalam Abu Rokhmad, "Paradigma Hukum Islam dalam Penyelesaian Sengketa," *International Journal Ihya' 'Ulum al-Din*, Vol. 18:1 (2016), hlm. 55.

<sup>24</sup> Al-Munawar dalam Abu Rokhmad, "Paradigma Hukum Islam dalam Penyelesaian Sengketa," *International Journal Ihya' 'Ulum al-Din*, Vol. 18:1 (2016), hlm. 55.

Berbeda dari pendapat di atas, ada pula yang menyatakan bahwa penyelesaian sengketa pada prinsipnya dapat menempuh tiga jalur, yaitu dengan cara damai (*ṣulhu*), arbitrase (*taḥkim*) dan terakhir melalui proses peradilan (*al-qadha'*).<sup>25</sup> Perbedaan dua pendapat di atas terletak pada konsep *ḥakam*, *taḥkim* dan *al-qadha'*. Istilah *ḥakam* dan *taḥkim* terkadang dipahami dalam konteks penyelesaian sengketa secara damai dengan pihak ketiga sebagai penengah (arbitrator/ mediator). Pengertian ini mirip dengan *ṣulhu*, hanya beda pada kehadiran pihak ketiga. Tetapi bila dilihat dari akar katanya, *ḥakam* dan *taḥkim* juga dapat dipahami sebagai penyelesaian sengketa menurut hukum dengan *al-qadha'* sebagai tempatnya. Ada pula yang berpendapat, di negara-negara Arab (modern-pen), penyelesaian sengketa non-litigasi meliputi beberapa cara. Selain *ṣulhu* (konsiliasi) dan *taḥkim* atau *ḥakam* (arbitrase) sebagaimana pada masa Nabi Muhammad SAW dan para sahabat juga dikenal dengan istilah *al-wasathah* (mediasi).<sup>26</sup>

Dengan demikian, Islam mengenal dua paradigma dalam penyelesaian sengketa yaitu paradigma litigasi dan non-litigasi. Paradigma litigasi adalah suatu pandangan dan keyakinan mendasar bahwa satu-satunya institusi yang tepat untuk menyelesaikan sengketa adalah lewat pengadilan. Sebaliknya, paradigma non-litigasi berangkat dari asumsi dasar bahwa penyelesaian sengketa tidak harus melalui hukum dan pengadilan. Cara-cara di luar

---

<sup>25</sup> Gemala Dewi et.al dalam Abu Rokhmad, "Paradigma Hukum Islam dalam Penyelesaian Sengketa," *International Journal Ihya' 'Ulum al-Din*, Vol. 18:1 (2016), hlm. 55.

<sup>26</sup> Salah al-Hejailan dan Fathi Kemicha dalam Abu Rokhmad, "Paradigma Hukum Islam dalam Penyelesaian Sengketa," *International Journal Ihya' 'Ulum al-Din*, Vol. 18:1 (2016), hlm. 55.

pengadilan jauh lebih efektif menyelesaikan sengketa tanpa meninggalkan luka di hati lawan. Spirit Islam menunjukkan bahwa hendaknya penyelesaian sengketa dilakukan dengan cara-cara di luar pengadilan, seperti implisit dijelaskan oleh Umar bin Khattab: *radd al-qadha' baina dzawi al-arham hatta yashthalihu fa inna fashla al-qadha' yuritsu al-dhagain.*<sup>27</sup>

#### 6. Pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen

Menurut Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui:

1. Peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum (litigasi).
2. Lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha (non-litigasi).

Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa di luar pengadilan, konsumen atau pelaku usaha tetap dapat mengajukan gugatan kepada pengadilan. Namun, gugatan kepada pengadilan dapat ditempuh apabila upaya penyelesaian sengketa di luar pengadilan dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

---

<sup>27</sup> Madkur dalam Abu Rokhmad, "Paradigma Hukum Islam dalam Penyelesaian Sengketa," *International Journal Ihya' 'Ulum al-Din*, Vol. 18:1 (2016), hlm. 58.

## 7. 'Urf

'Urf menurut bahasa berasal dari bahasa Arab (عرف) dengan huruf 'ain yang di-dhammah-kan yang berarti *makrifah* (pengetahuan). Selanjutnya istilah 'urf digunakan untuk menunjukkan setiap kebiasaan yang dianggap baik dan diterima oleh akal yang sehat. Menurut istilah, 'urf adalah kebiasaan mayoritas suatu masyarakat baik kebiasaan perkataan atau perilaku.<sup>28</sup> 'Urf bisa berbentuk ucapan (*lafdzi*) atau perbuatan (*amali*).<sup>29</sup>

Berdasarkan definisi di atas, 'urf harus dilakukan oleh mayoritas anggota masyarakat maupun dilakukan secara terus-menerus sehingga menjadi 'urf (tradisi) sebagaimana kaidah *fiqh*:<sup>30</sup>

إنما تعتبر العادة إذا اطرقت أو غلبت ( م / ٤١ )

Misalnya tradisi masyarakat Indonesia menggunakan standar kiloan dan takaran sebagai ukuran. Disebut sebagai tradisi karena itu dilakukan oleh mayoritas masyarakat Indonesia secara turun-temurun.<sup>31</sup>

Para ulama sepakat bahwa 'urf *shahih* dapat dijadikan dasar *hujjah* selama tidak bertentangan dengan *syara*'. Ulama Malikiyah terkenal dengan pernyataan mereka bahwa amal ulama Madinah dapat dijadikan *hujjah*,

---

<sup>28</sup> Oni Sahroni, *Ushul Fiqh Muamalah: Kaidah-Kaidah Ijtihad dan Fatwa dalam Ekonomi Islam* (Depok: Rajawali Pers, 2018), hlm. 165.

<sup>29</sup> *Ibid*, hlm. 164.

<sup>30</sup> Majalah Ahkam Adliah dalam Oni Sahroni, *Ushul Fiqh Muamalah: Kaidah-Kaidah Ijtihad dan Fatwa dalam Ekonomi Islam* (Depok: Rajawali Pers, 2018), hlm. 166.

<sup>31</sup> Oni Sahroni, *Ushul Fiqh Muamalah: Kaidah-Kaidah Ijtihad dan Fatwa dalam Ekonomi Islam* (Depok: Rajawali Pers, 2018), hlm. 166.

demikian pula ulama Hanafiyah menyatakan bahwa pendapat ulama Kufah dapat dijadikan dasar *hujjah*. Imam Syafi'i terkenal dengan *qaul qadim* dan *qaul jadidnya*. Ada suatu kejadian tetapi beliau menetapkan hukum yang berbeda di Mesir (*qaul jadid*). Hal ini menunjukkan bahwa ketiga mazhab itu berhujjah dengan 'urf. Tentu saja 'urf *fasid* tidak mereka jadikan sebagai dasar *hujjah*.<sup>32</sup>

#### 8. *Qawā'id al-fiqhiyyah*

Materi *fiqh* itu sangat banyak, dan materi-materi yang banyak tersebut ada hal-hal yang serupa, kemudian diikat dalam satu ikatan. Ikatan inilah yang menjadi kaidah *fiqh*.<sup>33</sup> *Qawā'id* adalah jamak dari kata *qa'idah* yang menurut bahasa berarti *al-asas*, artinya dasar. Sedangkan menurut istilah, *qawā'id al-fiqhiyyah* menurut Abu Zahrah adalah:<sup>34</sup>

القواعد الفقهية فهي مجموعة الأحكام المتشابهة التي ترجع إلى قياس واحد  
أو إلى ضبط فقهي يرتبها

TM Hasbi Ash-Shiddieqi memberikan pengertian kaidah *kuliyah* *fiqhiyyah* dengan:

Kaidah-kaidah *kuliyah* itu tiada lain daripada prinsip-prinsip umum yang melengkapi kebanyakan *juziyyah*nya. Kaidah *fiqhiyyah* itu mencakup rahasia-rahasia *syara'* dan hikmah-hikmahnya yang

---

<sup>32</sup> *Ibid.*

<sup>33</sup> Abu Zahrah dalam Ahmad Sanusi dan Sohari, *Ushul Fiqh* (Jakarta: Rajawali Pers, 2017), hlm. 7.

<sup>34</sup> Dahlan Tamrin, *Kaidah-Kaidah Hukum Islam Kulliyah Al-Khamsah*, (Malang: UIN Maliki Press, 2010), hlm. 4.



dengannya seluruh *furu'* dapat diikat, dan dapat diketahui hukum-hukumnya serta dapat diselami maknanya.<sup>35</sup>

Dengan demikian, kaidah-kaidah *fiqh* itu mengklasifikasikan masalah-masalah *furu'* (*fiqh*) menjadi beberapa kelompok, dan tiap-tiap kelompok itu merupakan kumpulan-kumpulan dari masalah-masalah yang serupa.<sup>36</sup>

Dari definisi di atas, diketahui bahwa semua permasalahan *fiqh* dari berbagai topik dapat dikembalikan kepada kaidah-kaidahnya. Yaitu kepada ayat-ayat al-Qur'an dan hadits yang memang merupakan dalil kulli yang bersifat universal.<sup>37</sup>

Terdapat lima pokok kaidah-kaidah *kulliyah* dalam *ushul fiqh*, diantaranya yaitu:

#### 1. Kaidah pertama

الأمور بمقصدها

Kaidah ini memberi pengertian bahwa setiap amal perbuatan manusia, baik perkataan maupun perbuatan diukur dari niat si pembuat (pelaku). Misalnya dalam hal transaksi. Bila terjadi perbedaan pendapat antara maksud pembuat dengan lafadz yang diucapkan, maka yang

---

<sup>35</sup> Hasbi Ash-Shiddieqi dalam Ahmad Sanusi dan Sohari, *Ushul Fiqh* (Jakarta: Rajawali Pers, 2017) hlm. 7.

<sup>36</sup> Ahmad Sanusi dan Sohari, *Ushul Fiqh* (Jakarta: Rajawali Pers, 2017), hlm. 7.

<sup>37</sup> Dahlan Tamrin, *Kaidah-Kaidah Hukum Islam Kulliyah Al-Khamsah* (Malang: UIN Maliki Press, 2010), hlm. 10.

dipegangi adalah maksud dari si pembuat transaksi selama maksud tersebut diketahui.<sup>38</sup>

## 2. Kaidah kedua

### اليقين لايزال بالشك

Maksud dari kaidah ini adalah apabila seseorang telah meyakini suatu perkara, maka yang diyakininya itu tidak dapat dihilangkan dengan keraguan. Sedangkan arti keraguan (*syak*) adalah persamaan antara dua hal yang saling bertentangan sehingga menjadi bagaikan neraca (timbangan) yang seimbang.<sup>39</sup>

## 3. Kaidah ketiga

### الضرر يزال

Maksudnya ialah jika sesuatu itu dianggap sedang atau akan bahkan memang menimbulkan kedadlaratan, maka keberadaannya wajib dihilangkan. Dlarurat adalah suatu keadaan yang bisa berakibat fatal jika tidak diatasi dengan cara yang luar biasa dan bahkan terkadang dengan cara melanggar hukum.<sup>40</sup> Sekalipun demikian, kedadlaratan itu tidak boleh dihilangkan dengan kedadlaratan lainnya, sebagaimana yang disabdakan Nabi SAW.:<sup>41</sup>

---

<sup>38</sup> Kamal Muchtar, dkk, *Ushul Fiqh* (Yogyakarta: Dana Bakti Wakaf, 1995), hlm. 198.

<sup>39</sup> Dahlan Tamrin, *Kaidah-Kaidah Hukum Islam Kulliyah Al-Khamsah* (Malang: UIN Maliki Press, 2010), hlm. 75.

<sup>40</sup> *Ibid*, hlm. 157.

<sup>41</sup> *Ibid*, hlm. 153.

## لا ضرر ولا ضرار

## 4. Kaidah keempat

## المشقة تجلب التيسير

Datangnya syari'at Islam, pada hakekatnya adalah untuk menciptakan kebahagiaan kehidupan manusia sejak di dunia sampai di akhirat. Maka setiap kesempitan yang dihadapi oleh manusia harus diperlonggar sedemikian rupa agar tidak mendatangkan kemadlaratan pada dirinya.<sup>42</sup> Sedangkan yang dimaksud *taisir* dalam kaidah di atas ialah kelonggaran atau keringanan hukum yang disebabkan karena adanya kesukaran sebagai pengecualian daripada kaidah umum. Dan yang dimaksud *masyaqqat* adalah suatu kesukaran yang didalamnya mengandung unsur-unsur terpaksa dan kepentingan, sehingga tidak mengandung kemaslahatan.<sup>43</sup>

## 5. Kaidah kelima

## العدة محكمة

Kaidah *'adah* ini diambil dari realitas sosial kemasyarakatan bahwa semua cara hidup dan kehidupan itu dibentuk oleh nilai-nilai yang diyakini sebagai norma yang sudah berjalan sejak lama. Sehingga mereka memiliki pola hidup dan kehidupan sendiri secara khusus berdasarkan apa yang

---

<sup>42</sup> Kamal Muchtar, dkk, *Ushul Fiqh* (Yogyakarta: Dana Bakti Wakaf, 1995), hlm. 209.

<sup>43</sup> Dahlan Tamrin, *Kaidah-Kaidah Hukum Islam Kulliyah Al-Khamsah* (Malang: UIN Maliki Press, 2010), hlm. 121.

mereka yakini.<sup>44</sup> Suatu kejadian dalam masyarakat, manakala telah dikatakan atau dikategorikan dalam *'adah*, maka dapat dijadikan sebagai sumber hukum jika tidak bertentangan dengan *nash* dan syari'at Islam. Sedangkan *'adah* yang berlawanan dengan *nash* dan syari'at Islam tidak boleh dijadikan sumber hukum Islam.<sup>45</sup>

## F. Metode Penelitian

### 1. Jenis penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (field research), yaitu penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan data dan informasi yang diperoleh langsung dari responden.

### 2. Sifat penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif, yaitu mengkaji fenomena secara lebih rinci atau membedakannya dengan fenomena lain.<sup>46</sup> Dalam penelitian ini, Penyusun akan mendeskripsikan praktek penyelesaian sengketa konsumen yang dilaksanakan oleh Lembaga Konsumen Yogyakarta (LKY) dan kemudian akan dianalisis menggunakan teori *'urf*.

### 3. Pendekatan

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan yuridis dan normatif. Pendekatan yuridis yaitu pendekatan masalah berdasarkan peraturan

---

<sup>44</sup> *Ibid*, hlm. 203.

<sup>45</sup> Kamal Muchtar, dkk, *Ushul Fiqh* (Yogyakarta: Dana Bakti Wakaf, 1995), hlm. 213.

<sup>46</sup> Sandu Siyoto dan M. Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), hlm. 8.

perundang-undangan. Adapun yang dimaksud pendekatan normatif adalah pendekatan masalah berdasarkan norma-norma Hukum Islam.

#### 4. Teknik pengumpulan data

Data dalam penelitian ini merupakan data primer dan data sekunder. Data primer yakni data yang diperoleh Penyusun secara langsung dari sumbernya. Dalam hal ini Penyusun melakukan wawancara dengan lembaga yang menjadi objek penelitian. Sedangkan data sekunder yakni data yang diperoleh Penyusun secara tidak langsung dari sumbernya, tetapi melalui sumber lain.<sup>47</sup> Dalam hal ini, Penyusun memperoleh data melalui website resmi kementerian dan lembaga negara, serta surat kabar pada situs online. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan bahan hukum primer, yakni bahan hukum yang mempunyai kekuatan mengikat secara yuridis, seperti peraturan perundang-undangan.<sup>48</sup>

#### 5. Teknik analisis data

Analisis data dilakukan menggunakan metode kualitatif, yaitu menekankan analisis pada proses penyimpulan deduktif dan induktif serta pada analisis terhadap dinamika hubungan antar fenomena yang diamati, dengan logika ilmiah. Dengan metode kualitatif, proses analisis tidak ditekankan pada pengujian hipotesis, melainkan pada usaha menjawab

---

<sup>47</sup> Suteki dan Galang Taufani, *Metodologi Penelitian Hukum: Filsafat, Teori, dan Praktik* (Depok: Rajawali Pers, 2018), hlm. 215.

<sup>48</sup> *Ibid*, hlm. 216.

pertanyaan penelitian melalui cara-cara berpikir formal dan argumentatif.<sup>49</sup> Analisis pada penelitian ini ditekankan pada usaha menjawab rumusan masalah dengan cara berpikir formal dan argumentatif sesuai dengan kerangka pemikiran *'urf*.

## **G. Sistematika Pembahasan**

Agar dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai pemaparan hasil penelitian, maka perlu penjabaran melalui sistematika penyusunan sebagai berikut:

Bab pertama, berupa pendahuluan yang berfungsi memberikan gambaran skripsi secara keseluruhan, bab pertama terdiri dari 7(tujuh) sub pembahasan. Sub pembahasan tersebut meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, telaah pustaka, kerangka teoretik, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab kedua, merupakan bab yang membahas tentang teori-teori yang akan digunakan dalam menjawab permasalahan berkaitan dengan tinjauan umum tentang penyelesaian sengketa dan *'urf*. Sub pembahasan tersebut meliputi gambaran umum penyelesaian sengketa, penyelesaian sengketa dalam hukum Islam, tradisi penyelesaian sengketa dalam budaya bangsa Indonesia, dan *'urf*.

Bab ketiga, membahas tentang data penelitian yang meliputi pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen menurut peraturan perundang-undangan

---

<sup>49</sup> *Ibid*, hlm. 243.

Indonesia dan pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen oleh Lembaga Konsumen Yogyakarta (LKY).

Bab keempat, merupakan inti dalam penyusunan skripsi ini, yaitu analisis yang dilakukan oleh Penyusun atas permasalahan yang diangkat dalam skripsi ini dengan menggunakan teori-teori yang telah ditentukan. Analisis tersebut meliputi analisis implementasi penyelesaian sengketa konsumen di LKY dalam perspektif yuridis (peraturan perundang-undangan) serta analisis implementasi penyelesaian sengketa konsumen di LKY dalam perspektif normatif (Hukum Islam).

Bab kelima, merupakan bab terakhir yaitu penutup, yang berisikan kesimpulan yang merupakan jawaban dari seluruh permasalahan yang diteliti dan dianalisis, serta beberapa saran dan rekomendasi untuk pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen oleh LKY.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan pemaparan yang telah dijelaskan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan:

1. Penyelenggaraan penyelesaian sengketa konsumen oleh LKY dengan cara konsiliasi/rekonsiliasi dan mediasi tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan di Indonesia
2. Menurut tinjauan hukum Islam, penyelenggaraan penyelesaian sengketa konsumen oleh LKY dengan cara konsiliasi/rekonsiliasi dan mediasi merupakan hal yang diperbolehkan karena memenuhi kaidah-kaidah kulliyah dalam *ushul fiqh*, kriteria *'urf shahih*, dan prinsip penyelesaian sengketa dalam Islam.

#### **B. Saran**

Berdasarkan pembahasan dalam skripsi ini, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Kepada para konsumen yang merasa dirugikan dan dilanggar haknya oleh pelaku usaha, konsumen lebih baik menempuh penyelesaian sengketa secara alternatif di luar pengadilan. Penyelesaian sengketa tersebut akan lebih menguntungkan konsumen apabila dilaksanakan di LPKSM, khususnya LKY.



2. Kepada para pelaku usaha, supaya menyediakan fasilitas bagi konsumen untuk menyampaikan keluhan terkait barang/jasa yang diproduksi oleh pelaku usaha.
3. Kepada Pemerintah yang bersangkutan agar mengkaji terkait legalitas pelaksanaan penyelenggaraan penyelesaian sengketa konsumen oleh LKY dengan cara konsiliasi/rekonsiliasi dan mediasi, dan kemudian membuat payung hukum atas praktek yang dilakukan oleh LPKSM tersebut.



## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

Ahmadi Miru dan Sutarman Yudo dalam Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara serta Kendala Implementasinya* (Jakarta: Media Grafika, 2008)

Asafri Jaya Bakri, *Konsep Maqashid Syari'ah menurut Al-Syatibi* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 1996)

J.R. Raco, *Metode penelitian Kualitatif: jenis, Karakteristik, dan Keunggulannya* (Jakarta: Grasindo, 2010)

Sandu Siyoto dan M. Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: literasi Media Publishing, 2015)

Suteki dan Galang Taufani, *Metodologi Penelitian hukum: Filsafat, Teori, dan Praktik* (Depok: Rajawali Pers, 2018)

### Artikel Jurnal

Galuh Nashrullah Kartika Mayangsari R dan H. Hasni Noor, *Maqashid Al-Syariah dalam Menentukan Hukum Islam (Perspektif Al-Syatibi dan Jasser Auda)*, *Jurnal Al-Iqtishadiyah*, Vol 1:1 (Desember 2014)

Retna Gumanti, *Maqasid Al-Syariah Menurut Jasser Auda (Pendekatan Sistem dalam Hukum Islam)*, *Jurnal Al-Himayah*, Vol 2:1 (Maret 2018)

Shidarta, *Pemetaan Kelembagaan Perlindungan Konsumen*, *Jurnal Hukum Projustitia*, Vol 24:1 (Januari 2006)

### Skripsi

Maya Anisfu Laila, Analisis Perbandingan dalam Perlindungan Nasabah di Lembaga Keuangan Perbankan Dan Lembaga Keuangan Non Perbankan, Skripsi Sarjana Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung (2016)

### Peraturan Perundang-Undangan

UUD NRI 1945

UU RI Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

### Website

BPKN Jelaskan 3 Kelemahan Sistem Perlindungan Konsumen di RI, <https://bisnis.tempo.co/read/1220729/bpkn-jelaskan-3-kelemahan-sistem-perlindungan-konsumen-di-ri/full&view=ok>, akses 9 Desember 2020.

Data dan Alamat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia, <https://bpkn.go.id/mitra/prop/cat/7/nama/Data%20dan%20Alamat%20Badan%20Penyelesaian%20Sengketa%20Konsumen%20Di%20Indonesia>, akses 9 Desember 2020.

Data dan Alamat Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat di Indonesia, <https://bpkn.go.id/mitra/prop/cat/26/nama/Data%20dan%20Alamat%20Lembaga%20Perlindungan%20Konsumen%20Swadaya%20Masyarakat%20Di%20Indonesia>, akses 9 Desember 2020.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

TERJEMAHAN AL-QUR'AN, HADIS, DAN ISTILAH ASING

Hal	Nomor Footnote	Ayat al-Qur'an dan Hadis	Terjemah Ayat/Hadis
18	30	Kaidah Fikih	Suatu tradisi menjadi legal jika dilakukan secara terus-menerus dan dilakukan oleh mayoritas anggota masyarakat
19	34	Pengertian <i>qawa'id</i> <i>fihiyyah</i> menurut Abu Zahrah	Qawaid <i>fihiyyah</i> ialah kumpulan beberapa hukum yang serupa yang kembali kepada satu qiyas yang mengumpulkannya atau kepada satu ketentuan hukum yang mengikatnya.
20	38	Kaidah pertama dalam <i>ushul fiqh</i>	Segala sesuatu itu tergantung pada tujuannya.
21	39	Kaidah kedua dalam <i>ushul fiqh</i>	Sesuatu yang sudah yakin tidak akan dapat dihilangkan dengan keragu-raguan.
21	40	Kaidah ketiga dalam <i>ushul</i>	Kemadlaratan itu harus

		<i>fiqh</i>	dihilangkan.
21	41	Hadits Nabi Muhammad SAW.	Tidak boleh membuat kemadlaratan kepada diri sendiri dan tidak boleh pula membuat kemadlaratan pada orang lain.
22	42	Kaidah keempat dalam <i>ushul fiqh</i>	Kesukaran itu melahirkan kemudahan.
23	44	Kaidah kelima dalam <i>ushul fiqh</i>	‘Adah itu bisa dijadikan patokan hukum.
47	41	QS An-Nisa (4) ayat 128	Dan jika seorang wanita khawatir akan nusyuz atau sikap tidak acuh dari suaminya, maka tidak mengapa bagi keduanya mengadakan perdamaian yang sebenar-benarnya, dan perdamaian itu lebih baik (bagi mereka) walaupun manusia itu menurut tabiatnya kikir. Dan jika kamu bergaul dengan isterimu secara baik dan memelihara dirimu (dari

			nusyuz dan sikap tak acuh), maka sesungguhnya Allah adalah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.
47	41	QS An-Nisa (4) ayat 105	Sesungguhnya Kami telah menurunkan kitab kepadamu dengan membawa kebenaran, supaya kamu mengadili antara manusia dengan apa yang telah Allah wahyukan kepadamu, dan janganlah kamu menjadi penantang (orang yang tidak bersalah), karena (membela) orang-orang yang khianat,
48	45	Ungkapan Umar bin Khattab	Kembalikanlah penyelesaian perkara kepada sanak keluarga sehingga mereka dapat mengadakan perdamaian karena sesungguhnya penyelesaian pengadilan itu dapat menimbulkan rasa tidak enak.
49	48	QS Al-Hujurat (49) ayat 9	Dan kalau ada dua golongan

			<p>dari mereka yang beriman itu berperang sebaiknyalah kamu damaikan antara! Tapi kalau yang satu melanggar perjanjian terhadap yang lain, dicarilah yang melanggar perjanjian itu kamu perangi sampai surut kembali pada perintah Allah. Kalau dia telah surut, damaikanlah antara tepat menurut keadilan, danlah yang menurutmu adil; Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang adil.</p>
52	55	QS al-Anfal (8) ayat 61	<p>dan apabila musuhmu condong pada perdamaian, engkau juga harus condong pada perdamaian...</p>
68	94	Kaidah Fikih	<p>Suatu tradisi menjadi legal jika dilakukan secara terus-menerus dan dilakukan oleh mayoritas anggota masyarakat</p>

70	101	QS Ar-Rad (13) ayat 37	Dan demikianlah, Kami telah menurunkan Al-Qur'an itu sebagai peraturan (yang benar) dalam bahasa Arab.
71	103	Ungkapan al-Syatibi	Agar bisa memahami syariat, perlu mengikuti (memahami, pen.) kebiasaan orang Arab.
72	106	QS al-A'raaf (7) ayat 199	Jadilah engkau pemaaf dan suruhlah orang mengerjakan yang ma'ruf, serta berpalinglah daripada orang-orang yang bodoh.
72	108	Hadits mauquf	Diriwayatkan dari sahabat Abdillah Ibnu Mas'ud ra., ia berkata: jika kaum muslimin menganggap suatu yang baik, maka menurut Allah Itu Baik.
75	113	hadits Nabi Muhammad SAW	Artinya: Barangsiapa telah memberi syafaat (misalnya jasa) kepada saudaranya berupa satu syafaat (jasa), maka orang itu memberinya



			satu hadiah lantas hadiah itu dia terima, maka perbuatannya itu berarti ia telah mendatangi/memasuki satu pintu yang besar dari pintu pintu riba (HR Ahmad dan Abu Daud).
77	116	Kaidah fiqh	Artinya: Semua yang telah dikenal karena 'urf seperti yang disyaratkan karena suatu syarat.
78	117	Kaidah pertama ' <i>urf</i>	Tradisi menjadi rujukan.
78	118	Kaidah kedua ' <i>urf</i>	Tradisi menunjukkan hakikat.
78	119	Kaidah ketiga ' <i>urf</i>	Kebiasaan masyarakat menggunakan dalil tertentu itu wajib diamalkan.
78	120	Kaidah keempat ' <i>urf</i>	Sesuatu hal yang ditentukan oleh 'urf itu seperti ditentukan oleh nash.
78	121	Kaidah kelima ' <i>urf</i>	Artinya: Perbedaan hukum karena perbedaan waktu itu tidak dipungkiri.

## LAMPIRAN 2

### SURAT PERMOHONAN WAWANCARA



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA  
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM

Alamat : Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274)512840, Fax.(0274)545614  
<http://syariah.uin-suka.ac.id> Yogyakarta 55281

Nomor : B-559 /Un.02/DS.1/PG.00/ A / 2021  
Lampiran : 1 (satu) bendel  
Hal : *Permohonan Wawancara*

12 April 2021

Kepada  
Pimpinan Lembaga Konsumen Yogyakarta (LKY)

*Assalamu'alaikum Wr.Wb.*

Dengan hormat, bersama ini Kami sampaikan bahwa untuk kelengkapan penyusunan Skripsi dengan judul :  
**"TINJAUAN HUKUM ISLAM TERHADAP PELAKSANAAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN OLEH LEMBAGA KONSUMEN YOGYAKARTA"**  
Dapatlah kiranya Bapak/Ibu memberikan izin bagi mahasiswa Kami:

Nama : Sabila Imroatun Najah  
NIM : 17103080045  
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah  
Semester : VIII (delapan)  
Alamat Asal : Suromulang Barat, Prajurit Kulon, Kota Mojokerto  
Alamat di Yogyakarta : Sopen, Gondokusuman, Yogyakarta  
Email : sabilaim08@gmail.com  
Nomor HP : 087702501056

Untuk mengadakan wawancara dengan instansi yang Bapak/Ibu pimpin. Adapun waktu pelaksanaan wawancara dapat disepakati di kemudian hari.

Selama penelitian agar menerapkan protokol kesehatan pencegahan penyebaran covid - 19.

Atas perkenan Bapak/Ibu, Kami ucapkan banyak terima kasih.

*Wassalau'alaikum Wr.Wb.*

Tanda tangan diberi tugas

  
(Sabila Imroatun Najah)



Wakil Dekan,  
Wakil Dekan Bidang Akademik

Saiful Hadi

Tembusan:

Dekan (sebagai lampiran)

## LAMPIRAN 3

### PERTANYAAN WAWANCARA

1. Bagaimana sejarah LKY?
2. Apa visi misi LKY?
3. Apa website LKY?
4. Bagaimanakah urutan penyelesaian sengketa di LKY?
5. Bagaimanakah prosedur litigasi dan non litigasi?
6. Tolong dijelaskan secara rinci bagaimana pelaksanaan konsiliasi, mediasi, dan lain-lain? Apa peran LKY dalam proses tersebut?
7. Apakah proses tersebut dilakukan secara berurutan?
8. Apakah advokasi ke jalur litigasi atau penyelesaian sengketa arbitrase selalu dilakukan setelah konsiliasi dan mediasi gagal?
9. Kebanyakan sengketa dapat diselesaikan pada tahap apa?
10. Apakah tujuan dari konsiliasi dan mediasi? Apa yg ingin dicapai?
11. Kesepakatan yang telah didapatkan, dituangkan dalam akta perdamaian atau bagaimana?
12. Bagaimana pelaksanaan/eksekusi dari hasil kesepakatan yang dicapai?
13. Apa yg dilakukan LKY pada saat advokasi? Dari tahap apa sampai pada tahap apa? LKY membantu membuat surat gugatan?
14. Apakah advokasi hanya kepada BPSK saja atau juga ke Pengadilan Negeri?
15. Adakah hubungan/koordinasi/komunikasi antar BPSK dgn LKY terkait pelaksanaan mediasi dan konsiliasi? Menurut UUPK seharusnya yang memiliki kewenangan tsb adalah BPSK.

16. Bagaimana hubungan koordinasi LKY dengan BPSK?
17. Apakah perkara yang tidak lolos konsiliasi dan mediasi di LKY dan kemudian masuk ke BPSK, nantinya di BPSK akan tetap dilakukan konsiliasi dan mediasi lagi?

