

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam beberapa dekade terakhir, sistem ekonomi berbasis syariah telah menjadi salah satu pilar utama dalam perkembangan ekonomi global, termasuk di Indonesia. Sebagai negara dengan populasi muslim terbesar di dunia, Indonesia memiliki potensi besar dalam menerapkan sistem ekonomi Islam yang berlandaskan prinsip keadilan, transparansi, dan keberlanjutan. Hal ini sejalan dengan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya transaksi keuangan yang sesuai dengan hukum Islam serta terbebas dari unsur *riba*, *gharar*, dan *maysir*¹.

Di era modern yang ditandai dengan pertumbuhan pesat sektor perdagangan dan jasa, peran konsumen sebagai subjek ekonomi menjadi semakin vital. Konsumen tidak hanya berfungsi sebagai pengguna barang dan jasa, tetapi juga sebagai pendorong utama pertumbuhan ekonomi melalui permintaan. Dalam konteks ekonomi syariah, konsumen memiliki posisi yang strategis, tidak hanya dalam menentukan tren pasar, tetapi juga dalam mendorong pelaku usaha untuk mengedepankan prinsip-prinsip syariah dalam setiap transaksi. Konsumen yang cerdas dan peka terhadap nilai-nilai syariah akan memilih produk dan jasa yang sesuai dengan prinsip Islam, sehingga memicu pertumbuhan sektor ekonomi syariah².

¹ Antonio, M. S., 2013, Bank Syariah Dari Teori ke Praktik, Gema Insani Press, hlm. 128.

² Dwi Edi Wibowo dan Fradhana Putra Disantara, Consumer Protection in The Perspective of Islamic Law: The Principle of Dignified Justice, Jurnal Ilmiah Mizani, Vol. 11 No. 1 (2024), hlm. 206.

Pertumbuhan ekonomi berbasis syariah ini berimplikasi langsung pada peningkatan kesadaran akan perlunya perlindungan konsumen. Dalam sistem ekonomi yang mengutamakan keadilan dan transparansi, perlindungan hak-hak konsumen menjadi semakin penting. Konsumen berhak mendapatkan informasi yang jelas dan akurat, serta perlakuan yang adil dari pelaku usaha. Hal ini bertujuan agar regulasi yang kuat dalam perlindungan konsumen tidak hanya melindungi konsumen, tetapi juga menciptakan iklim usaha yang sehat dan berkelanjutan³.

Perkembangan ekonomi syariah di Indonesia mengalami pertumbuhan pesat seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap prinsip-prinsip keuangan yang sesuai dengan syariah Islam. Hal ini terlihat dari meningkatnya jumlah lembaga keuangan syariah, baik bank maupun non-bank, serta meningkatnya penggunaan produk dan jasa keuangan berbasis syariah oleh masyarakat. Bank-bank syariah terus bertambah, baik dalam bentuk bank umum syariah maupun unit usaha syariah dari bank konvensional.

Seiring dengan perkembangan tersebut, muncul pula berbagai masalah hukum dan sengketa yang berkaitan dengan transaksi berbasis syariah, terutama dalam hubungan antara konsumen dan pelaku usaha. Perselisihan kerap terjadi akibat perbedaan pemahaman terhadap akad-akad syariah, kurangnya literasi konsumen terhadap isi perjanjian, hingga pelaksanaan yang tidak sesuai dengan prinsip keadilan dan transparansi yang dianut dalam ekonomi Islam. Tidak sedikit konsumen yang merasa dirugikan karena produk atau layanan yang diberikan tidak mencerminkan nilai-nilai syariah secara utuh,

³ Risfiana Mayangsari, Consumer Protection in Muamalah Transactions, Jurnal Ilmiah Mizani, Vol. 11 No. 1 (2024), hlm. 207.

sehingga menimbulkan kebutuhan akan mekanisme penyelesaian sengketa yang adil, cepat, dan berlandaskan pada prinsip-prinsip Islam.⁴

Penyelesaian sengketa konsumen syariah ini pada dasarnya diselesaikan di Pengadilan Agama, yang merupakan ranah hukum yang tepat untuk menangani perkara ini. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2006 tentang Pengadilan Agama, khususnya Pasal 49, Pengadilan Agama berwenang untuk memeriksa, mengadili, dan memutuskan perkara di bidang hukum perdata yang berdasarkan hukum Islam, termasuk sengketa yang berkaitan dengan perjanjian dan transaksi syariah. Dengan adanya ketentuan ini, Pengadilan Agama menjadi lembaga yang memiliki kapasitas untuk menyelesaikan sengketa yang muncul antara konsumen dan pelaku usaha dalam konteks transaksi syariah.

Namun, tidak menutup kemungkinan permasalahan yang timbul dapat dibawa dan diselesaikan di luar jalur litigasi. Banyak diantara para konsumen yang merasa dirugikan haknya memilih untuk membawa sengketa ini ke lembaga di luar Pengadilan, seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Keputusan ini sering kali didasarkan pada berbagai alasan dan pertimbangan yang membuat BPSK menjadi pilihan yang menarik. Salah satu faktor utama adalah keinginan untuk mendapatkan penyelesaian yang lebih cepat dan proses litigasi di pengadilan bisa memakan waktu yang lama⁵. Di sisi lain, BPSK menawarkan mekanisme penyelesaian yang lebih efisien, seperti mediasi dan konsiliasi, yang memungkinkan para pihak untuk

⁴ Antonio, M. S., 2013, *Op. cit.*, hlm. 135.

⁵ Eri Satriana dan Irma Cahyaningtyas, 2016, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Refika Aditama, Bandung, hlm. 87.

bernegosiasi secara langsung dan menemukan solusi yang saling menguntungkan⁶.

Selain itu, biaya yang dikeluarkan untuk menyelesaikan sengketa di BPSK umumnya lebih rendah dibandingkan dengan biaya hukum yang harus ditanggung jika kasus dibawa ke pengadilan. Hal ini sangat penting bagi banyak konsumen, terutama yang mungkin tidak memiliki sumber daya finansial yang cukup untuk menjalani proses litigasi yang panjang⁷. Di BPSK, proses penyelesaian sengketa lebih bersifat informal dan bersahabat, sehingga para konsumen merasa lebih nyaman dan tidak tertekan ketika mengajukan keluhan. Lingkungan yang tidak menakutkan ini mendorong lebih banyak konsumen untuk mencari keadilan tanpa rasa khawatir akan stigma atau prosedur yang rumit.

Lebih jauh lagi, BPSK memiliki wewenang untuk menangani berbagai jenis sengketa, termasuk yang berkaitan dengan produk dan jasa keuangan syariah⁸. Dengan adanya lembaga ini, konsumen dapat berharap bahwa hak-hak mereka akan dilindungi dengan cara yang lebih responsif terhadap kebutuhan dan kekhawatiran mereka. Dengan demikian, meskipun Pengadilan Agama memiliki kewenangan untuk menyelesaikan sengketa konsumen syariah, keberadaan BPSK sebagai alternatif penyelesaian sengketa yang efisien dan ramah menjadi sangat penting dalam menciptakan sistem

⁶ Amiruddin dan Zainal Asikin, 2017, Pengantar Metode Penelitian Hukum, RajaGrafindo Persada, Jakarta, hlm.153.

⁷ Eko Soponyono, 2013, "Alternatif Penyelesaian Sengketa Konsumen: Peran dan Fungsi BPSK," Jurnal Hukum IUS QUIA IUSTUM Vol. 20, No. 2, hlm. 278.

⁸ Bambang Waluyo, 2015, Penegakan Hukum dalam Teori dan Praktek, Sinar Grafika, Jakarta, hlm. 105.

perlindungan konsumen yang lebih baik dan lebih inklusif⁹. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen memiliki pilihan untuk mencari keadilan dengan cara yang paling sesuai dengan kondisi mereka, tanpa harus terjebak dalam proses hukum yang mungkin tidak selalu menguntungkan.

Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan merupakan tonggak awal dalam pengaturan perbankan syariah secara yuridis di Indonesia. Meskipun undang-undang ini hanya menyebut istilah "bank berdasarkan prinsip bagi hasil" dan tidak secara eksplisit menggunakan istilah "bank syariah," hal ini menandai langkah penting dalam pengakuan terhadap keberadaan lembaga keuangan yang beroperasi dengan prinsip syariah. Pada awalnya, regulasi yang ada memberikan kerangka hukum yang cukup jelas, namun seiring dengan perkembangan industri perbankan syariah, tata kelola penyelesaian sengketa yang melibatkan akad syariah bisa diselesaikan di pengadilan dan di luar pengadilan, seperti pada Lembaga Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Namun, hal yang perlu diperhatikan ketika membawa sengketa konsumen syariah ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah bahwa sengketa tersebut tidak termasuk dalam ranah perjanjian kredit atau wanprestasi, yang para pihak berada dalam posisi yang setara secara kontraktual. Sebaliknya, sengketa yang dapat dibawa ke BPSK adalah sengketa yang berkaitan dengan pelanggaran terhadap hak-hak konsumen, seperti kesalahan dalam pencatatan status informasi oleh pelaku usaha, penyampaian informasi yang keliru, atau praktik tidak adil lainnya dalam transaksi.

⁹ Kementerian Perdagangan Republik Indonesia, 2020, Panduan BPSK dalam Perlindungan Konsumen, ed. 2, Dirjen PKTN, Jakarta, hlm. 44–46.

Dalam konteks seperti ini, konsumen berada dalam posisi yang lebih lemah dibandingkan pelaku usaha, sehingga memerlukan perlindungan hukum khusus. Oleh karena itu, BPSK hadir sebagai lembaga yang memungkinkan konsumen untuk menuntut hak-haknya secara lebih cepat, murah, dan efisien. Dasar dibawahnya sengketa tersebut ke BPSK bukanlah karena adanya wanprestasi dalam pelaksanaan akad syariah, melainkan karena adanya dugaan pelanggaran terhadap asas keadilan dan perlindungan konsumen dalam pelaksanaan transaksi tersebut. Dalam hal ini, keberadaan BPSK menjadi instrumen penting dalam menjamin perlindungan hak-hak konsumen syariah yang merasa dirugikan.

Seperti halnya pada kasus yang melibatkan Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Padang dan salah satu nasabahnya, sengketa muncul akibat adanya kekeliruan pencatatan status kewajiban dalam Sistem Layanan Informasi Keuangan (SLIK). Nasabah sebagai konsumen merasa dirugikan karena informasi yang tercantum dalam sistem SLIK tidak sesuai dengan kondisi nyata kewajiban yang telah diselesaikan. Kesalahan pencatatan ini berdampak serius, antara lain pada reputasi keuangan konsumen serta kemampuannya dalam mengakses fasilitas pembiayaan dari lembaga keuangan lain. Permasalahan seperti ini, dapat dipahami bahwa inti dari permasalahan bukan terletak pada wanprestasi dalam akad pembiayaan syariah, melainkan pada perlindungan hak konsumen terhadap informasi yang tidak akurat.

Oleh karena itu, BPSK memiliki andil penting dalam menangani sengketa ini, karena konteksnya sesuai dengan ranah perlindungan konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

tentang Perlindungan Konsumen yang menunjukkan hal ini, tidak serta-merta termasuk dalam kategori yang menjadi ranah Pengadilan Agama. Perlindungan Konsumen secara tegas menyatakan bahwa setiap konsumen berhak mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi serta jaminan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi¹⁰. Dalam hal ini, layanan perbankan termasuk bank syariah tetap berkewajiban memberikan pelayanan yang transparan dan akurat kepada konsumennya.

BPSK sebagai lembaga alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan, dibentuk dengan tujuan memberikan akses yang lebih cepat, murah, dan sederhana bagi masyarakat dalam memperoleh keadilan¹¹. Oleh karena itu, ketika persoalan yang muncul bersifat administratif dan berkaitan dengan data konsumen, seperti yang terjadi dalam sengketa antara nasabah dan BSI Cabang Padang, maka penyelesaian di BPSK merupakan langkah yang tepat. Hal ini sejalan dengan asas efisiensi dan perlindungan yang diusung oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen, serta menunjukkan bahwa tidak semua sengketa antara konsumen dan lembaga keuangan syariah harus diselesaikan di Pengadilan Agama, apalagi jika objek sengketa tidak menyangkut interpretasi akad atau pelaksanaan prinsip-prinsip syariah secara substantif¹².

Namun, pada kenyataannya peran BPSK timbul ketidakjelasan yang menjadi semakin signifikan, yaitu ketika BPSK terus menerima dan memproses perkara yang mengandung unsur-unsur syariah tanpa adanya

¹⁰ Pasal 4 huruf (c) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

¹¹ Ibid., Pasal 52 ayat (1).

¹² Bambang Pujiono, 2024 "Authority of the Consumer Dispute Resolution Board (BPSK) in Resolving Consumer Disputes in the Financial Services Sector," *Journal of Law Science* 4, no. 2, hlm. 127.

batasan kewenangan yang tegas¹³. Hal ini menimbulkan tantangan dalam memastikan bahwa penyelesaian sengketa yang dilakukan tidak hanya adil, tetapi juga sesuai dengan prinsip-prinsip syariah seperti prinsip *rahmatan lil 'alamin*, prinsip *ta'awun* (tolong-menolong), musyawarah mufakat, dan tidak semata-mata mencari keuntungan yang mendasari transaksi tersebut. Dalam konteks ini, penting untuk mengeksplorasi bagaimana BPSK Kota Padang menangani sengketa konsumen yang berbasis syariah, meskipun dalam menangani sengketa tersebut tidak ada perbedaan penanganan antara sengketa yang bersifat umum dengan sengketa yang bersifat syariah yang tentu saja kedua hal tersebut sangatlah berbeda. Dan juga dalam proses penyelesaian sengketa tersebut tidak didasarkan pada asas personalitas keislaman, karena BPSK membuka tangan untuk menyelesaikan sengketa konsumen syariah yang tentu orang-orang yang terlibat dalam penyelesaian sengketa ini haruslah tunduk pada asas ini.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi praktik-praktik yang diterapkan oleh BPSK dalam menyelesaikan sengketa tersebut, serta untuk mengevaluasi efektivitas dan kesesuaian pendekatan yang digunakan dalam konteks hukum syariah. Dengan demikian, fokus penelitian ini tidak hanya akan memberikan wawasan tentang tantangan yang dihadapi oleh BPSK dalam menangani sengketa syariah, tetapi juga akan memberikan rekomendasi untuk perbaikan sistem penyelesaian sengketa yang lebih sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Hal ini diharapkan dapat berkontribusi pada pengembangan

¹³ Otoritas Jasa Keuangan, 2021, "Regulasi Perbankan Syariah di Indonesia", Jakarta, OJK, hlm. 3.

kerangka hukum yang lebih jelas dan efektif dalam mengatur penyelesaian sengketa konsumen syariah di Indonesia.

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan di atas, maka penelitian yang akan dibahas berjudul **“Penerapan Prinsip Syariah Pada Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Transaksi Berbasis Syariah Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas maka rumusan masalah nya adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan prinsip syariah pada proses penyelesaian sengketa konsumen berbasis syariah yang dilakukan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang?
2. Apa saja hambatan yang dihadapi oleh komisioner BPSK Kota Padang dalam menangani sengketa konsumen pada transaksi yang berbasis syariah di Kota Padang?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan menganalisis penerapan prinsip syariah yang dilakukan oleh BPSK Kota Padang dalam melakukan penyelesaian sengketa konsumen berbasis syariah sebagai bentuk upaya dalam penyelesaian sengketa. Secara spesifik, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui penyelesaian sengketa konsumen syariah yang dilakukan di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang.
2. Untuk mengetahui hambatan dihadapi oleh komisioner BPSK Kota

Padang dalam menangani sengketa konsumen pada transaksi yang berbasis syariah di Kota Padang.

D. Manfaat Penelitian

Dengan melaksanakan penelitian ini, ada beberapa manfaat yang akan diperoleh diantaranya :

1. Manfaat Teoretis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah keilmuan dalam bidang hukum perlindungan konsumen dan hukum ekonomi syariah, terutama dalam hal kewenangan penyelesaian sengketa konsumen syariah. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi referensi akademik bagi mahasiswa, akademisi yang ingin mengkaji lebih lanjut mengenai mekanisme penyelesaian sengketa dalam transaksi ekonomi berbasis syariah. Hasil penelitian ini juga dapat digunakan sebagai bahan evaluasi terhadap sinkronisasi regulasi antara hukum perlindungan konsumen dan hukum ekonomi syariah, khususnya terkait dengan kewenangan lembaga penyelesaian sengketa agar tidak terjadi tumpang-tindih dalam implementasinya.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, termasuk konsumen dan pelaku usaha syariah, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), serta pembuat kebijakan dan pemerintah. Bagi konsumen dan pelaku usaha syariah, penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang lebih jelas mengenai mekanisme penyelesaian sengketa yang tepat dalam transaksi berbasis akad syariah. Dengan adanya

penelitian ini, diharapkan dapat meningkatkan kesadaran hukum bagi konsumen dan pelaku usaha dalam memahami hak dan kewajiban mereka dalam sistem ekonomi syariah.

Bagi BPSK, penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dalam menyusun kebijakan dan mekanisme penyelesaian sengketa konsumen, terutama dalam menangani sengketa yang berbasis akad syariah. Selain itu, penelitian ini juga dapat membantu BPSK dalam memahami batasan kewenangannya serta implikasi hukum dari putusan yang mereka keluarkan terkait transaksi ekonomi syariah. Selain itu, bagi pembuat kebijakan dan pemerintah, penelitian ini dapat memberikan masukan yang berharga dalam mengevaluasi kebijakan terkait penyelesaian sengketa konsumen syariah di Indonesia. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam penyusunan regulasi yang lebih jelas, terutama dalam menentukan kewenangan lembaga penyelesaian sengketa ekonomi syariah agar tidak terjadi ketidakpastian hukum yang dapat merugikan masyarakat.

E. Metode Penelitian

1. Pendekatan Masalah

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan empiris, yaitu pendekatan yang dilakukan dengan mengkaji hukum sebagai suatu perilaku nyata dalam masyarakat. Pendekatan empiris ini digunakan untuk memahami bagaimana mekanisme penyelesaian sengketa konsumen syariah yang dilakukan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang, serta bagaimana kapasitas dan kapabilitas dari

komisioner BPSK dalam menangani sengketa konsumen syariah di Kota Padang.

Penelitian ini tidak hanya mengkaji norma hukum yang berlaku tetapi juga menelaah bagaimana hukum diterapkan dalam praktik. Pendekatan ini penting untuk memahami sejauh mana peran BPSK dalam menangani sengketa konsumen syariah, bagaimana para pihak (konsumen dan pelaku usaha) merespons putusan BPSK, serta bagaimana sertifikasi yang dimiliki komisioner BPSK Kota Padang dalam menangani sengketa konsumen syariah.

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini akan menggunakan metode kualitatif dengan analisis deskriptif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai mekanisme penyelesaian sengketa konsumen syariah yang dilakukan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang, serta menganalisis implikasi hukumnya dalam sistem hukum di Indonesia.

Sebagai penelitian deskriptif, penelitian ini bertujuan untuk menguraikan bagaimana BPSK menangani sengketa konsumen syariah, mulai dari proses penerimaan pengaduan, mekanisme penyelesaian yang digunakan (mediasi, konsiliasi, atau arbitrase), hingga penerapan putusan yang dikeluarkan oleh BPSK. Dan juga, penelitian ini bersifat analitis, tidak hanya menggambarkan fakta di lapangan, tetapi juga menganalisis kesesuaian kewenangan BPSK dalam menangani sengketa konsumen syariah. Fokus analisis ini adalah untuk mengidentifikasi

potensi permasalahan hukum yang muncul akibat tumpang tindih kewenangan antara BPSK dan lembaga lain yang terlibat dalam penyelesaian sengketa syariah. Dengan mempertimbangkan aspek hukum yang relevan dan praktik yang ada, penelitian ini berupaya memberikan pemahaman yang lebih jelas mengenai tantangan yang dihadapi BPSK dalam menjalankan fungsinya secara efektif dan adil dalam konteks sengketa konsumen syariah.

Dengan sifat penelitian yang deskriptif-analitis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai implementasi penyelesaian sengketa konsumen syariah di BPSK. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan analisis kritis terhadap efektivitas dan legalitas mekanisme yang diterapkan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi BPSK, pelaku usaha, konsumen, serta pembuat kebijakan dalam merumuskan regulasi yang lebih jelas dan tepat dalam menangani sengketa konsumen syariah di Indonesia. Dengan demikian, penelitian ini berkontribusi dalam meningkatkan pemahaman dan praktik penyelesaian sengketa yang sesuai dengan prinsip syariah.

3. Sumber Data dan Jenis Data

a. Sumber Data

1) Penelitian Kepustakaan (*library research*)

Penelitian kepustakaan adalah kegiatan pengumpulan data yang dilakukan dengan mengkaji berbagai sumber tertulis yang berkaitan dengan topik penelitian dari berbagai literatur dan dokumen hukum yang relevan guna memahami aspek normatif

dari penyelesaian sengketa konsumen syariah. Penelitian kepustakaan ini digunakan untuk memperoleh data sekunder yang membantu dalam memahami dasar teoretis, konsep hukum, dan regulasi yang berlaku terkait berbagai pilihan penyelesaian sengketa ekonomi syariah. Untuk penelitian kepustakaan ini dilakukan di :

- a) Perpustakaan Universitas Andalas
- b) Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Andalas
- c) Buku-buku yang berkaitan dan menunjang pembahasan
- d) Jurnal-jurnal hukum
- e) Bahan-bahan dari internet

2) Penelitian Lapangan (*field research*)

Penelitian lapangan adalah proses pengumpulan data yang dilakukan secara langsung di lokasi penelitian untuk mendapatkan informasi primer dari pihak-pihak yang terlibat dalam praktik penyelesaian sengketa ekonomi syariah. Tujuan dari penelitian lapangan ini adalah untuk memperoleh data empiris dan aktual yang bersumber langsung dari praktik nyata pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen dalam transaksi berbasis syariah. Penelitian lapangan dilakukan dengan cara mengumpulkan data langsung dari sumber primer melalui observasi, wawancara, dan studi kasus terkait penyelesaian sengketa konsumen syariah di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang.

Data yang diperoleh dari penelitian lapangan mencakup proses penyelesaian sengketa di BPSK, perspektif hakim atau komisioner BPSK Kota Padang beserta anggota sekretariatnya, serta pihak-pihak terkait, khususnya dari pelaku usaha syariah dan konsumen.

b. Jenis Data

1) Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari lapangan melalui wawancara dan observasi. Wawancara dilakukan dengan berbagai pihak yang terlibat dalam proses penyelesaian sengketa ekonomi syariah di berbagai pilihan forum atau lembaga untuk penyelesaian sengketa.

2) Data Sekunder

Data sekunder yaitu data tidak langsung yang diperoleh dari penelitian kepustakaan dengan mengumpulkan bahan kepustakaan, dan digunakan untuk melengkapi data primer dengan memanfaatkan bahan-bahan yang terdiri dari:

a) Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer merupakan sumber hukum utama yang memiliki kekuatan mengikat, karena berisi aturan atau peraturan yang secara langsung mengatur mengenai suatu masalah hukum. Bahan hukum primer ini digunakan untuk memahami dan menafsirkan ketentuan-ketentuan hukum yang berlaku terkait dengan objek penelitian.

Adapun bahan hukum primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

2) Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2006 tentang Pengadilan Agama

3) Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah

4) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa

5) Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen

6) Kemendag 350//MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

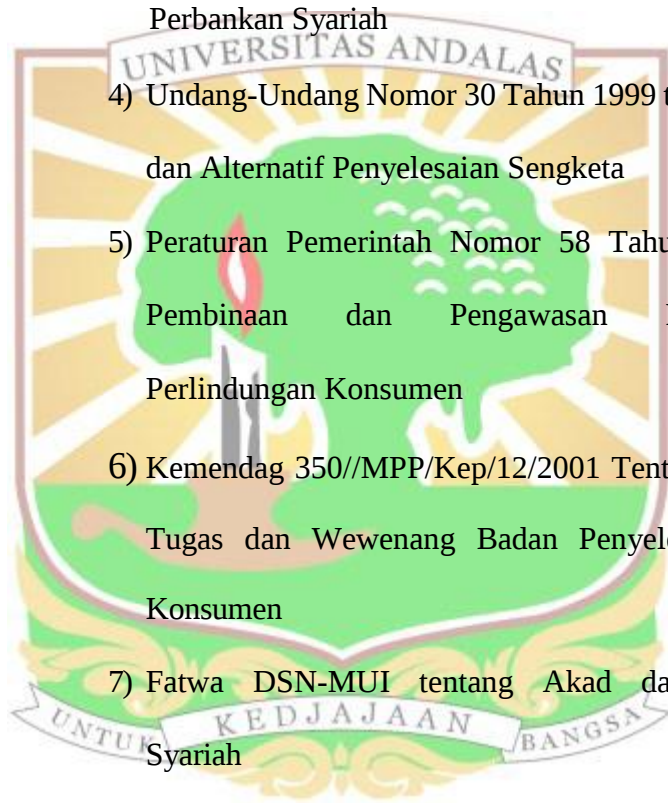
7) Fatwa DSN-MUI tentang Akad dalam Perbankan Syariah

8) Fatwa DSN-MUI tentang Penyelesaian Sengketa dalam Ekonomi Syariah

9) Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES)

b) Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah bahan-bahan yang memberikan penjelasan, interpretasi, dan analisis terhadap



bahan hukum primer. Bahan ini digunakan untuk memahami, menjelaskan, dan mengkaji penerapan bahan hukum primer dalam praktik, serta untuk menambah kedalaman analisis dalam penelitian.

Adapun bahan hukum sekunder dalam penelitian ini meliputi:

- 1) Buku Hukum Acara Perdata
- 2) Jurnal Hukum dan Artikel Ilmiah
- 3) Dokumentasi Kasus

4. Populasi dan Sampel

a) Populasi

Menurut Hasan, menyatakan bahwa Populasi adalah totalitas semua dari semua objek atau individu yang memiliki karakteristik tertentu, dan lengkap yang akan diteliti. Jadi populasi adalah keseluruhan dari objek penelitian¹⁴. Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh sengketa konsumen yang melibatkan transaksi berbasis syariah yang dibawa ke BPSK Kota Padang.

b) Sampel

Mengingat penelitian ini menggunakan metode kualitatif, Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Teknik ini dipilih karena penelitian

¹⁴ Iqbal Hasan, 2022, Pokok-Pokok Metodologi Penelitian dan Aplikasinya, Cet 1, Jakarta, Ghalia Indonesia, hlm. 58.

ini menitikberatkan pada pihak-pihak yang memiliki keterlibatan langsung dalam penyelesaian sengketa konsumen syariah, baik dari sisi regulasi, praktik penyelesaian, maupun dampaknya terhadap konsumen dan pelaku usaha.

5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian meliputi:

a. Studi Dokumen

Studi dokumen merupakan langkah awal dari setiap penelitian hukum (baik normatif maupun sosiologis) Studi dokumen dilakukan dengan cara meneliti dan menganalisis berbagai dokumen hukum, literatur, dan data terkait topik penelitian. Penelitian juga mengacu pada literatur, buku, serta artikel ilmiah yang membahas mekanisme penyelesaian sengketa konsumen syariah. Studi dokumen ini dilakukan melalui beberapa langkah, yaitu mengidentifikasi dokumen yang relevan, mengklasifikasikannya berdasarkan jenis dan kepentingannya, lalu menganalisis isi dokumen untuk menemukan data yang berkaitan dengan fokus penelitian. Metode ini dapat mempermudah pemahaman dasar hukum dan menganalisis praktik pada penyelesaian sengketa konsumen yang berbasis syariah secara menyeluruh.

b. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu metode pengumpulan data dengan jalur komunikasi, yakni melakukan kontrak atau hubungan pribadi antara pengumpul data (pewawancara) dengan sumber data

(responden). Wawancara dilakukan secara mendalam dengan narasumber yang kompeten dan relevan dengan topik penelitian. Narasumber tersebut meliputi, pihak-pihak pada BPSK Kota Padang, hakim di BPSK Kota Padang, pihak-pihak terkait, pelaku usaha berbasis syariah. Wawancara ini bertujuan untuk menggali pandangan, pengalaman, dan pemahaman narasumber mengenai penerapan penyelesaian sengketa konsumen syariah di Kota Padang.

6. Pengolahan Data dan Analisis Data

a. Pengolahan Data

Menurut Ahmad Tanzeh, pengolahan data adalah kegiatan merapikan data hasil pengumpulan data di lapangan sehingga siap pakai untuk dianalisis¹⁵. Pengolahan data merupakan kegiatan pendahuluan dari analisis. Data yang diperoleh melalui dokumen, pustaka, dan literatur berbeda halnya dengan data melalui wawancara dan pengamatan. Data hasil wawancara dan pengamatan harus diolah sedemikian rupa melalui berbagai tahap pengolahan data.

b. Analisis Data

Sebagai tindak lanjut dari proses pengolahan data, untuk dapat memecahkan dan menguraikan masalah yang akan diteliti berdasarkan adanya bahan hukum yang diperoleh, maka diperlukan teknik analisis bahan hukum. Analisis data merupakan kegiatan mengurai sesuatu sampai ke komponen-komponennya dan kemudian menelaah

¹⁵ Bambang Waluyo, 2008, Penelitian Hukum Dalam Praktek, Sinar Grafika, Jakarta, hlm. 72.

hubungan masing-masing komponen dengan keseluruhan konteks dari berbagai sudut pandang. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif-kualitatif. Data yang sudah diklasifikasikan akan dianalisis secara tematik untuk menemukan pola-pola yang muncul dan memberikan interpretasi terhadap fenomena yang ditemukan.

