

ABSTRAK

Konsumen 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. Penelitian ini menganalisis (1) Perlindungan hukum terhadap konsumen yang dilakukan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (2) Mekanisme dalam penyelesaian sengketa konsumen dalam norma hukum perdata (3) Pandangan hukum Islam mengenai mekanisme dalam menyelesaikan suatu permasalahan sengketa konsumen. Penelitian ini menggunakan pendekatan hukum normatif yang diteliti hanya bahan pustaka atau data sekunder, yang mungkin mencakup bahan hukum primer, sekunder dan tersier. Berdasarkan hasil penelitian, disimpulkan bahwa (1) Untuk memberikan perlindungan hukum kepada konsumen yang dilakukan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen diatur dalam peraturan dan perundang-undangan yang berlaku (2) Penyelesaian Sengketa Konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa konsumen tidak berjenjang para pihak untuk memilih cara penyelesaian sengketa konsumen yaitu melalui cara : Konsiliasi, Mediasi dan *Arbitrase* (3) Pandangan Islam terhadap terhadap kasus sengketa konsumen antara Guandra Winaryo NG dan PT. Wira Sakti Surya Persada adalah Perilaku yang dilakukan konsumen dan pelaku usaha yang boleh dilakukan oleh Islam mengakhiri perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha. Tindak tersebut sama seperti *Al shulhu* dalam Islam untuk menghilangkan perselisihan dan diutamakan perdamaian.

Kata Kunci : Penyelesaian, Konsumen, Sengketa, Konsiliasi, *Al shulhu*