

ABSTRAK

Badan penyelesaian sengketa konsumen atau disebut dengan BPSK merupakan suatu badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha di luar pengadilan. Dengan menggunakan metode penelitian normatif/kepuustakaan, dengan pendekatan konseptual dan perundang-undangan serta kasus, maka hasil dari penelitian ini adalah pertama, bagi konsumen yang merasa hak-haknya telah dirugikan dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa ke Sekretariat BPSK terdekat. Dalam persidangan mediasi Majelis berperan aktif sebagai mediator untuk mendamaikan konsumen dengan pelaku usaha dengan memberikan nasehat petunjuk, saran, dan upaya-upaya lain dalam menyelesaikan sengketa. Kedua, sebagai tanggungjawab atau itikad baik dari BUKALAPAK.COM selaku penyedia layanan jual beli *online*, bersedia mengembalikan seluruh uang yang telah konsumen kirimkan ke pelaku usaha secara transfer ke Buka Dompot milik konsumen setelah konsumen membuat akun di BUKALAPAK.COM. Ketiga, menurut pandangan Islam jual beli *online* hukumnya *mubah* sedangkan akadnya menggunakan akad *salam*. Apabila terjadi sengketa dapat diselesaikan dengan cara *sulh* dan BPSK yang wewenangnya seperti lembaga *Al-Hisbah*.

Kata kunci: BPSK, Penyelesaian Sengketa.