

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Keadilan merupakan syarat bagi terciptanya kebahagiaan hidup untuk warga negaranya, dan sebagai dasar dari pada keadilan itu perlu diajarkan rasa susila kepada setiap manusia agar ia menjadi warga negara yang baik. Demikian pula peraturan hukum yang sebenarnya hanya ada jika peraturan hukum itu mencerminkan keadilan bagi pergaulan hidup antar warga negaranya.¹ Sebagaimana diketahui Indonesia adalah salah satu Negara berkembang yang mempunyai jumlah penduduk yang banyak dan beraneka ragam. Negara berkembang adalah negara yang sangat mudah untuk dimasuki oleh pasar internasional, terbukti dengan banyaknya produk luar negeri yang beredar di pasar Indonesia. Dengan banyaknya produk yang masuk ke dalam negeri itu menyebabkan pola pikir masyarakat menjadi konsumtif karena adanya ketertarikan untuk mencoba ataupun memiliki.²

Manusia dalam hidupnya senantiasa berhubungan dengan manusia yang lainnya sebagai makhluk sosial yang membutuhkan satu dengan yang lainnya. Artinya hubungan tersebut bisa saja terjadi akibat dari suatu kebutuhan yang harus dipenuhi. Kebutuhan disini dapat berupa moril maupun materil, kebutuhan moril bahwa manusia itu sudah pasti memerlukan orang lain,

¹Mohd Kusnardi, dkk, *Pengantar Hukum Tata Negara Indonesia*, (Jakarta UI Press, 1998), h. 153.

²Erman Rajagukguk dkk, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandung : Mandar Maju, 2000), h. 12.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sedangkan kebutuhan materil adalah kebutuhan akan uang yang dapat memenuhi kebutuhan hidup manusia.

Ada beberapa faktor baik atau tidaknya suatu hukum dalam tataran praktis, pertama dimana ketentuan hukum tertulis secara substantif, seperti Undang-Undang dan ketentuan Undang-Undang lainnya, kedua lembaga penegak hukum, seperti kehakiman, kepolisian, kejaksaan dan advokat, ketiga kesadaran hukum masyarakat, keempat budaya hukum yang berkembang ditengah-tengah masyarakat. Keempat faktor ini harus bersikuku satu sama lainnya untuk dapat mewujudkan penegakan hukum yang berkeadilan didalam masyarakat.³ Dan peraturan juga merupakan hukum yang harus dijalankan dan dilaksanakan sesuai aturan yang di buat, juga memberikan suatu pedoman agar tercipta kaedah-kaedah atau norma hukum yang sesuai dan dapat berjalan dengan baik.

Dalam kaedah hukum yang ditentukan itu, seseorang diharuskan untuk bertingkah laku sedemikian rupa sehingga kepentingan anggota masyarakat lainnya akan terjaga dan terlindungi, dan apabila kaedah hukum tersebut dilanggar maka kepada yang bersangkutan akan dikenakan sanksi.⁴

Didalam kaedah atau peraturan hukum terkandung tindakan yang harus dilaksanakan yang tidak lain berupa penegakan hukum itu, tidaklah

³Tjahya Supriatna, *Sistem administrasi Pemerintahan Daerah*, (Jakarta : Bumi aksara, 1996), h. 30.

⁴Retnowulan Sutantio, Iskandar Oeripkartawinata, *Hukum Acara Perdata dalam Teori dan Praktek*, (Bandung: Mandar Maju, 1997), h. 1.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mengherankan jika dikatakan bahwa hukum tidak bisa lagi disebut sebagai hukum apabila tidak pernah dilaksanakan.⁵

Kota Pekanbaru yang merupakan salah satu kota dengan kompleksitas masalah dan karakteristik masyarakatnya sangat perlu untuk mengatur segala problematika perkotaan. Hal ini diperlukan adanya perlindungan maupun kebijakan-kebijakan hukum yang mendukung penyelesaian masalah tersebut. Salah satunya dibidang industri ritel, sejak saat itu peritel-peritel asing atau pasar modern mulai berdatangan dan meramaikan industri ritel di Kota Pekanbaru yang berbentuk Indomaret, Alfamart, dan Minimarket lainnya. Industri ritel menghubungkan produsen dengan menarik perhatian para konsumen dalam penyediaan suatu barang atau jasa yang diproduksi baik dan berkualitas. Yaitu berupa penyediaan makanan, minuman, dan juga menyediakan kebutuhan-kebutuhan pokok untuk dipergunakan dalam kehidupan sehari-hari.

Dulunya pasar adalah salah satu pusat perdagangan untuk memenuhi kebutuhan pokok bagi masyarakat, tetapi pada saat sekarang ini banyak sekali kita temui toko-toko dipinggir jalan yang dilengkapi oleh tempat yang nyaman bagi pembeli untuk membeli apapun yang mereka butuhkan dan itu membuat pembeli atau konsumen dipermudah dalam berbelanja.

Namun dibalik banyaknya berdiri minimarket dari tiap sudut Kota Pekanbaru, Semua ini mempunyai hubungan positif dan negatif, disatu sisi konsumen mendapatkan keuntungan dalam berbelanja dan bertransaksi dengan

⁵Ishaq, *Dasar-Dasar Ilmu Hukum*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), h. 250.

suasana yang nyaman, tetapi disatu sisi lagi banyak kita jumpai pihak pelaku usaha tidak memenuhi syarat dalam bertransaksi, sehingga timbul kerugian hak didalam bertransaksi yang bersifat deskriminatif. Seperti yang kita dapatkan bahwa bertransaksi yang seharusnya dilakukan secara jujur sesuai dengan nilai tukar barang atau jasa malah berdampak sebaliknya, karena kurang efektifnya kinerja dari pelaku usaha dalam pelayanan terhadap konsumen.

Hal ini terjadi didalam pengembalian uang seperti jual beli yang nominal harga dibulatkan oleh pihak penjual barang/produsen, dan itu juga tanpa sepengetahuan dari pihak konsumen. Konsumen mengetahui hal tersebut dari setelah diberikannya struk/(bukti transaksi) yang diberikan oleh penjual, lain dari pada itu jika diperhatikan secara teliti, label harga tidak sesuai dengan jumlah struk yang diberikan oleh kasir tersebut, dikarenakan adanya perubahan dalam penetapan harga setiap harinya yang membingungkan para konsumen untuk menetapkan jumlah harga suatu barang dalam usaha retail tersebut.

Ini menjadi suatu pertanyaan, kenapa hak konsumen didalam transaksi yang semestinya mereka dapatkan dialihkan oleh pelaku usaha, yang mana sudah menjadi kewajiban oleh pelaku usaha memberikan kenyamanan dan melayani secara jujur didalam transaksi tersebut.

Kenyataan yang dialami para konsumen ini menimbulkan kejadian yang kurang menyenangkan jika berurusan dengan transaksi seperti salah satunya ditempat perbelanjaan yaitu Indomaret di Kecamatan Marpoyan Damai, yang mana Indomaret adalah salah satu tempat yang ruang lingkupnya berbentuk toko yang di desain serta dilengkapi fasilitas yang ruangan seperti

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

AC dan susunan rak makanan dan yang lain terkategori rapi. Sehingga ini selain memudahkan juga memberikan kenyamanan konsumen untuk membeli minuman, makanan, dan kebutuhan lainnya yang telah disediakan.

Dalam transaksi jual beli yang dilakukan di Indomaret Kecamatan Marpoyan Damai ditemukan bahwa adanya permasalahan ketidakjujuran dalam pengembalian uang yang di genapkan oleh kasir Indomaret, yang seharusnya uang kembalian tersebut harus sesuai dengan jumlah kembalian dalam transaksi yang dilakukan oleh konsumen dengan produsen, bisa dikatakan uang yang digenapkan tergolong kecil, tetapi bagaimanapun konsumen seharusnya mendapatkan kejelasan terhadap penggenapan uang tersebut. Karena hal itu meski dalam jumlah nominal terbilang sangat kecil, tetapi berdampak psikologis cukup besar bagi ketidaknyamanan dalam transaksi penjual dan pembeli di Indomaret Kecamatan Marpoyan Damai khususnya. Hal ini terbukti bahwa pihak Indomaret melakukan tindakan sendiri dalam penggenapan pengembalian uang yang seharusnya menjadi hak yang mutlak diberikan kepada konsumen selaku pelanggan Indomaret tersebut.

Bapak Drh.Tito Reza, M.Si, MH menyatakan dalam wawancara didepan pintu masuk salah satu Indomaret di Kecamatan Marpoyan Damai Pekanbaru, *“Saya membeli rokok sampoerna seharga Rp.19.800, uang saya Rp.50.000, dan dikembalikan Rp.30.000,. Kejadian dalam penggenapan uang kembalian ini sudah sering terjadi di Indomaret dan minimarket lainnya, dari*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

*Rp.100, sampai Rp.500, padahal stok uang koin untuk pengembalian kalau dilihat selalu tersedia “.*⁶

Tidak jarang konsumen sering mengeluh dengan keadaan itu. Bukan mengeluh tentang uang kembalian yang tidak seberapa besarnya jika konsumen menolak hal itu, melainkan lebih pada mental pihak Indomaret yang kurang mampu bekerja secara efektif dalam transaksi jual-beli. Harus diakui terkadang hal ini karena kesalahan konsumen sendiri yang tidak berani protes atas kerugian hak yang dialaminya untuk menghindari keributan atas sesuatu hal yang kecil, namun tidak semestinya juga pihak Indomaret mengabaikan hak konsumen untuk menerima informasi yang jujur dalam pelayanan bertransaksi.

Dalam Pasal 1365 KUHPPerdata disebutkan bahwa: “Tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada seorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut muncul sebagai akibat dari wanprestasi yang dilakukan oleh salah satu pihak.”⁷

Memuat Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen selanjutnya disebut dengan (UUPK) telah memberikan kekuatan hukum bahwa konsumen mempunyai kedudukan yang sama dengan pelaku usaha, karena sebelum ditetapkannya Undang-Undang ini kedudukan konsumen lebih lemah dibandingkan dengan kedudukan pelaku usaha. Dalam Pasal 4 UUPK menyebutkan pada huruf a bahwa konsumen mempunyai hak

⁶Bapak Drh. Tito Reza, M.Si, MH, *Wawancara Konsumen*, pada sabtu, tanggal 22 oktober

⁷KUHPPerdata Pasal 1365.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Artinya bahwa setiap konsumen itu punya hak-hak yang sepatutnya ia dapatkan dari suatu barang/jasa yang dikonsumsinya. Salah satu hak yang diutamakan dalam konsumen adalah hak untuk memilih barang serta mendapatkan barang-barang tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan, bahwa hak untuk itu adalah hak pokok dari konsumen, dan hal yang demikian diatur dalam Bab III Hak dan Kewajiban Konsumen Pasal 4 huruf b. Sedangkan dalam Pasal 4 huruf c ditegaskan bahwa konsumen punya hak atas informasi barang yang benar dan jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan atas barang dan/atau jasa yang dibelinya. Ketentuan ini dilanjutkan dengan ketentuan Pasal 7 huruf a bahwa pelaku usaha berkewajiban untuk beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, kemudian dilanjutkan dengan huruf b, bahwa kewajiban dari pelaku usaha untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan. Jadi antara kepentingan konsumen berhadapan dengan kewajiban dari pelaku usaha.

Salah satu yang menjadi pertimbangan konsumen dalam memilih barang yang akan dikonsumsi atau tempat belanja yang akan dikunjungi adalah kualitas pelayanan atau kualitas dari layanan yang disediakan oleh minimarket itu sendiri apakah sesuai dengan keinginan konsumen, karena banyak hal yang menyebabkan konsumen merasa kurang puas atas pelayanan dari pihak perusahaan. Kunci pokok perlindungan hukum bagi konsumen adalah

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

konsumen dan pelaku usaha saling membutuhkan. Produksi tidak ada artinya kalau tidak ada yang mengkonsumsinya dan atau mempergunakannya dan produk yang dikonsumsi secara aman dan memuaskan, pada gilirannya akan merupakan promosi gratis bagi pelaku usaha.⁸

Permasalahan terhadap transaksi jual beli dalam penggenapan kembalian uang yang seharusnya konsumen mendapatkan haknya dalam transaksi sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Dalam hal ini Penulis merasa tertarik untuk mengetahui lebih jauh tentang hak konsumen dalam transaksi jual beli di Indomaret, dengan melakukan penelitian dan menuliskan hasilnya dalam bentuk karya ilmiah dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP HAK KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL-BELI DI INDOMARET KEC. MARPOYAN DAMAI KOTA PEKANBARU BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”**.

B. Batasan Masalah

Berkenaan dengan latar belakang masalah yang dikemukakan diatas maka dalam penelitian ini perlu dilakukan pembatasan terhadap masalah yang dikaji agar tidak menyimpang dari judul dan tujuan penelitian maka penulis hanya mengkhususkan pembahasan ini pada pasal 4 huruf g UUPK yang memberikan perlindungan hukum terhadap Hak Konsumen dalam Transaksi

⁸Abdul Halim, Barkatullah, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Transaksi E-Commerce Lintas Negara di Indonesia*, (Yogyakarta : Pasca Sarjana FH UII, 2009), h.27.

Jual Beli di Indomaret dalam lingkungan Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka perumusan masalah yang dibahas adalah:

1. Bagaimana Perlindungan Hukum terhadap Hak Konsumen dalam transaksi jual beli di Indomaret berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?
2. Apa saja faktor penghambat Perlindungan Hukum terhadap Hak Konsumen dalam transaksi jual beli di Indomaret berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Sehubungan dengan permasalahan yang dibahas dari penelitian, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui Perlindungan Hukum terhadap Hak Konsumen dalam transaksi jual beli di Indomaret berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- b. Untuk mengetahui faktor penghambat Perlindungan Hukum terhadap Hak Konsumen dalam transaksi jual beli di Indomaret berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis.

Untuk mengembangkan konsep pemikiran secara sistematis dan rasional dalam meneliti permasalahan terkait pelaksanaan perlindungan hukum terhadap Hak Konsumen dalam transaksi jual beli.

b. Manfaat Secara Praktis.

Memberikan kontribusi diseluruh kalangan. Bermanfaat bagi praktisi hukum maupun penegak hukum serta bermanfaat terutama bagi para pelaku bisnis agar dapat menemukan solusi serta pemecahan masalah dalam transaksi jual beli.

E. Metode Penelitian

1. Jenis dan Sifat Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan penelitian ini disesuaikan dengan permasalahan yang diangkat didalamnya. Dengan demikian, penelitian yang dilaksanakan adalah penelitian Hukum Yuridis Sosiologis, yaitu penelitian hukum yang menggunakan data sekunder sebagai data awalnya, yang kemudian dilanjutkan dengan data primer atau data lapangan.⁹ Serta menghubungkan Peraturan Perundang-undangan Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang dalam kajian pembahasan perlindungan hukum terhadap hak konsumen didalam transaksi

⁹ Amiruddin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: PT. Rajawali Pers, 2004), h. 133.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

jual beli di Indomaret Kec. Marpoyan Kota Pekanbaru. Apabila dilihat dari sifatnya, penelitian ini tergolong penelitian deskriptif kualitatif.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di kawasan Indomaret Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru Riau. Adapun alasan penulis memilih lokasi tersebut karena banyaknya masyarakat yang melakukan transaksi barang untuk kebutuhan sehari-hari tanpa sadar telah dirugikan oleh pihak Indomaret dalam transaksi jual beli barang tersebut.

3. Sumber Data

Sumber data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Data Primer

Data primer yaitu merupakan sumber data yang diperoleh langsung dari manager, karyawan dan konsumen dalam transaksi jual beli di Indomaret Kec. Marpoyan Damai Kota Pekanbaru.

b. Data Sekunder

Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari bahan bacaan/literature dalam hal ini adalah peraturan undang-undang, buku dan pendapat para ahli yang berkaitan dengan penelitian.

4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam melakukan penelitian ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara :

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan pengamatan langsung kelapangan tepatnya Indomaret di kawasan Kec. Marpoyan Damai Pekanbaru-Riau.

b. Wawancara

Wawancara adalah cara pengumpulan data dengan tanya jawab secara langsung dan/atau diajukan secara verbal kepada responden, tanya jawab dilakukan dengan masyarakat/ objek penelitian.

c. Angket

Angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya, dimana peneliti tidak langsung bertanya jawab dengan responden.

d. Kajian Pustaka

Kajian Pustaka adalah metode pengumpulan data digunakan peneliti dalam mencari dan mengumpulkan teori-teori yang mendukung dan menguatkan penelitian yang diadakan. Metode ini dilakukan dengan mengkaji berbagai literatur yang mendukung dan berkaitan dengan objek penelitian.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan atau himpunan objek dengan ciri yang sama.¹⁰ Sampel adalah himpunan bagian atau sebagian dari populasi. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini ada 3 (tiga) macam yang pertama adalah *Total Sampling* himpunan dari keseluruhan objek yang diteliti. *Purposive Sampling* yaitu pengambilan yang hanya disesuaikan dengan tujuan penelitian ini. *Accidental Sampling* yaitu menentukan sampel dengan cara tidak sengaja atau siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti yang dianggap cocok dengan karakteristik sampel yang ditentukan akan dijadikan sampel. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel I.1
Populasi dan Sampel

| No | Populasi | Jumlah | | |
|----|-------------------|----------|--------|------------|
| | | Populasi | Sampel | Persentase |
| 1 | Manager Indomaret | 3 | 3 | 100% |
| 2 | Karyawan Toko | 70 | 15 | 20% |
| 3 | Konsumen | - | 100 | - |

Populasi dan Sampel dalam penelitian ini adalah 3 orang populasi dan sampel Manager Indomaret Kecamatan Marpoyan Damai dengan menggunakan metode *Total Sampling*, selanjutnya 70 karyawan toko dengan 25 sampel Karyawan Toko Indomaret Kecamatan Mapoyan Damai maka penulis menggunakan metode *Purposive Sampling*, kemudian dari banyaknya konsumen di Kecamatan Mapoyan Damai penulis hanya

¹⁰ Bambang Sunggono, *Metodologi penelitian Hukum*, (Jakarta :Rajawali Press, 2012), h.118.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mengambil sampel sebanyak 100 orang Konsumen Indomaret Kec. Marpoyan Damai dengan menggunakan metode *Accidental Sampling* karena penulis menentukan sendiri konsumen yang akan dijadikan sampel.

6. Teknik Analisis Data

Setelah penulis memperoleh data dari wawancara maka data tersebut dikumpulkan, diolah dan selanjutnya disajikan dalam bentuk paragraf melalui pendekatan kualitatif. Kemudian dilakukan analisa (pembahasan) dengan cara membandingkan teori-teori hukum atau pendapat-pendapat para ahli dan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen sehingga nantinya data yang diperoleh adalah data yang bersifat deskriptif.

F. Sistematika Penulisan

Untuk Mempermudah dalam memahami penelitian ini, penulis memaparkan dalam sistematika sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini akan diuraikan tentang latar belakang, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian yang digunakan, dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN UMUM TENTANG INDOMARET DI KEC. MARPOYAN DAMAI PEKANBARU-RIAU

Pada bab ini akan diuraikan tentang sejarah singkat Kec.Marpoyan Damai Pekanbaru-Riau, geografis, iklim, data penduduk, dan profil singkat Indomaret.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III : TINJAUAN TEORITIS

Pada Bab Ini Berisi tentang pengertian perlindungan konsumen, azas dan tujuan perlindungan konsumen, hak dan kewajiban konsumen, pengertian pelaku usaha, hak dan kewajiban pelaku usaha, tanggung jawab pelaku usaha, dan pengertian jual beli.

BAB IV : PEMBAHASANDAN HASIL PENELITIAN

Pada bab ini akan membahas tentang, perlindungan hukum terhadap hak konsumen pada transaksi jual beli di Indomaret, dan faktor penghambat perlindungan konsumen terhadap hak konsumen pada transaksi jual beli di Indomaret.

BAB V : PENUTUP

Pada Bab ini berisikan kesimpulan dan saran.