

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

Pembangunan dan perkembangan perekonomian di Indonesia khususnya dibidang perindustrian dan perdagangan telah menghasilkan berbagai variasi barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi. Pengaruh arus globalisasi dan perdagangan bebas yang didukung oleh kemajuan teknologi komunikasi dan informasi telah memperluas ruang gerak arus transaksi barang. Hal mana menjadi konsekuensi logis bahwasannya barang-barang yang beredar tersebut ada yang merugikan konsumen karena tidak terpenuhinya kondisi barang yang layak untuk dikonsumsi.

Pengaruh globalisasi dengan penggunaan sarana teknologi informasi telah mengubah pola hidup masyarakat, berkembang dalam tatanan hidup baru dan mendorong terjadinya perubahan sosial, ekonomi, budaya, pertahanan, keamanan dan penegakan hukum.¹ Pesatnya perkembangan dan kemajuan teknologi informasi, sehingga mempengaruhi perubahan kegiatan kehidupan manusia dalam berbagai bidang yang secara langsung, juga mempengaruhi lahirnya bentuk-bentuk perbuatan hukum baru. Disamping itu, pemanfaatan teknologi informasi berperan penting dalam perdagangan dan pertumbuhan perekonomian nasional untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat.

¹ Siswanto sunarso, *Hukum Informasi dan Transaksi Elektronik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2009), h. 39



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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syaifuddin Riau

Internet merupakan kepanjangan dari *Interconnection Networking* atau juga yang telah menjadi *International Networking*². Internet adalah jaringan komputer yang bias dikategorikan sebagai WAN, menghubungkan berjuta komputer diseluruh dunia, tanpa batas Negara, dimana setiap orang yang memiliki komputer dapat bergabung dalam jaringan ini hanya dengan melakukan koneksi ke penyedia layanan internet. Dengan internet, sesorang dapat berkomunikasi secara langsung dengan orang lain di berbagai belahan dunia.³ Internet pertama kali dikembangkan oleh salah satu lembaga riset di Amerika Serikat, yaitu *DARPA (Defence Advanced Research Project Agency)* pada tahun 1973.⁴ Pada saat itu *DARPA* membangun *Interconnection Networking* sebagai sarana untuk menghubungkan beberapa jenis jaringan paket data seperti *CS-net, BIT-net, NSF-net* dan lain-lain.

Demikian pesatnya perkembangan dan kemajuan teknologi informasi, yang merupakan salah satu penyebab perubahan kegiatan hidup manusia dalam berbagai bidang yang secara langsung telah mempengaruhi lahirnya bentuk-bentuk perbuatan hukum baru. Seiring berjalannya waktu, internet terus berkembang dan pemanfaatannya pun telah merasuk ke berbagai bidang kehidupan, seperti chatting, penelusuran WWW, email dan bisnis online (*e-commerce*). Tim Berners – Lee mengembangkan aplikasi *world wide web* (*www*). Dengan adanya aplikasi *www* tersebut dapat memudahkan orang untuk

² Teguh Wahyono, *Etika Komputer + Tanggung jawab Profesional di Bidang Teknologi Informasi*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2003), h. 132

³ Murhada dan Yo Ceng Giap, *Pengantar Teknologi Informasi*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2011), h. 195

⁴ *Ibid*

mengakses informasi di internet. Setelah dibukanya internet untuk keperluan publik kemudian semakin banyak muncul aplikasi – aplikasi bisnis di internet.⁵

Penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi harus terus dikembangkan untuk menjaga, memelihara dan memperkuat persatuan dan kesatuan nasional berdasarkan peraturan perundang-undangan demi kepentingan nasional. Disamping itu, perdagangan dan pertumbuhan perekonomian nasional berperan penting dalam kesejahteraan masyarakat. Karena dengan memanfaatkan teknologi informasi seperti internet, konsumen dapat dengan mudah mengetahui berbagai macam informasi dengan cepat, bahkan disbanding dengan buku perpustakaan, internet menyediakan pengetahuan, informasi dan data secara lengkap.

Dengan internet, konsumen dapat mencari berbagai macam kebutuhan. Berita dan beragam informasi yang diperlukan dapat konsumen temukan di internet, termasuk hiburan. Hanya dengan mengetik nama, alamat situs atau mencarinya dengan mesin pencari, dalam hitungan detik kebutuhan yang konsumen butuhkan bisa konsumen dapatkan.

Perkembangan bisnis yang berbasis teknologi internet ini mulai menunjukkan adanya aspek finansial. Perusahaan-perusahaan yang berskala kecil, menengah, besar dan bahkan usaha perorangan menggunakan teknologi internet untuk mendukung kegiatan bisnisnya. Mereka menggunakan internet untuk mempromosikan usahanya dan fasilitas untuk mendapatkan informasi mengenai segala hal. Pemasaran yang dulunya dilakukan secara langsung

⁵ Budi Rahardjo, *Pernak pernik Peraturan dan Pengaturan Cyberspace di Indonesia*, diakses dari : URL: <http://behard.files.wordpress.com/>, pada tanggal 20 Mei 2016

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.

sekarang ini banyak yang dilakukan dengan bantuan teknologi internet. dengan internet pengusaha dapat memperluas pasar sampai dengan tingkat internasional dengan modal kecil, karna melalui internet para pengusaha dapat dengan mudah, cepat dan murah bisa mendapatkan lebih banyak konsumen.⁶

Internet telah mengubah cara dan sarana transaksi bisnis, transaksi-transaksi bisnis yang selama ini dilakukan didunia nyata dengan menggunakan kertas dapat dilakukan secara elektronik. Sebagai contoh, internet digunakan sebagai sarana untuk memesan/reservasi tiket (pesawat terbang, kereta api), hotel, pembayaran tagihan telepon, listrik, dan sebagainya. Hal ini mempermudah konsumen dalam menjalankan aktivitas/transaksi bisnisnya. Konsumen tidak perlu keluar rumah dan antri untuk memperoleh layanan yang diinginkan karena dapat dilakukan di dalam rumah, begitu pula tingkat keamanannya yang relatif lebih terjaga.

Berkaitan dengan transaksi bisnis secara online yang dilakukan antara pelaku usaha dan konsumen, masih banyak diantara konsumen yang tidak mengetahui mengenai adanya pernyataan penyangkalan (*disclaimer*) yang dicantumkan oleh pelaku usaha, konsumen sebagai pengguna internet masih banyak yang belum menyadari bahwa dalam setiap situs di Internet mencantumkan klausula *disclaimer* pada bagian lain dari situs internet tersebut, yang biasanya dicantumkan dalam *term and condition* suatu website. Sering kali konsumen terjebak dalam suatu *disclaimer* yang konsumen sendiri tidak mengetahui adanya klausula *disclaimer* tersebut.

⁶ Shinta Dewi, *CYBERLAW 1 Perlindungan Privasi Atas Informasi Pribadi Dalam E-commerce Menurut Hukum Internasional*, (Bandung: Widya Padjajaran, 2009), h. 60

Disclaimer disebut juga pernyataan penyangkalan yang terdapat pada situs internet yang isinya kurang lebih menyatakan bahwa segala sesuatu yang dimuat di dalam situs internet tersebut semata-mata hanya sebagai informasi belaka dan pemilik situs tidak bertanggung jawab atas keakuratan dan kelengkapan informasi yang dimuat tersebut.⁷ Begitu juga dalam situs jual beli online, pelaku usaha yang menjalankan bisnisnya melalui jasa internet biasanya mencantumkan *disclaimer* yang isinya bahwa pelaku usaha tidak bertanggung jawab atas kerugian apapun yang timbul dari setiap produk yang sudah dibeli oleh konsumen. Ini memberikan posisi yang tidak seimbang antara pelaku usaha dengan konsumen.

Transaksi elektronik atau *electronic commerce* atau disingkat *e-commerce*, adalah kegiatan-kegiatan bisnis yang menyangkut banyak pihak, yaitu konsumen (*consuers*), manufaktur (*manufactures*), *service providers*, dan pedagang perantara (*computer networks*) yaitu internet.⁸ *e-commerce* adalah media komunikasi informasi yang dibangun dengan teknologi informasi berupa aplikasi yang dapat dimanfaatkan untuk berbisnis.⁹

Dalam transaksi jual beli online dikenal suatu perjanjian, dimana perjanjian itu merupakan suatu perjanjian jual-beli sama dengan jual beli secara langsung yang biasa dilakukan masyarakat. Hanya saja terletak perbedaan pada

⁷ Diana Kusumasari, *Status hukum pencantuman disclaimer*, diakses dari URL : <http://www.hukumonline.com>, pada tanggal 12 Mei 2016

⁸ Sutan Remi Sjahdeini, *Kejahatan dan Tindak Pidana Komputer*, (Jakarta: Pustaka Utama Grafiti, 2009), h. 6

⁹ *Op.Cit*, Murdha dan Yo Ceng Giap, h. 206

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.

media yang digunakan. Pada transaksi jual beli online yang digunakan adalah media elektronik yaitu internet.¹⁰

Disclaimer dicantumkan oleh penyelenggara pelaku usaha tanpa adanya negosiasi dengan konsumen terlebih dahulu. pencantuman *disclaimer* yang didalamnya mengandung pengalihan tanggung jawab pelaku usaha terhadap segala sesuatu hal yang mungkin akan terjadi dan berakibat merugikan konsumen. Salah satu contoh kasus *disclaimer* yang ada di internet yang ditemukan dari konsumen yaitu, konsumen membeli barang di sebuah online shop dan setelah barang diterima, didapati bahwa barang yang konsumen pesan dalam kondisi rusak, ketika konsumen mengadu kepada pihak online shop, pihak online shop mengatakan bahwa didalam situs sudah jelas dari awal bahwa pihak online shop tidak bertanggung jawab atas kerusakan barang dalam proses pengiriman karna terjadi benturan, tertindih atau sebagainya.

Dari contoh diatas dapat dilihat bahwa pelaku usaha berusaha untuk mengalihkan tanggung jawab terhadap konsumen atas kerugian yang dialami oleh konsumen yaitu melakukan ganti rugi terhadap kerusakan barang yang diterima konsumen akibat dari proses pengiriman barang oleh pihak ekspedisi. Hal ini tentu telah melanggar hak-hak dari pada konsumen berdasarkan undang-undang perlindungan konsumen pada pasal 4 huruf h yaitu hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

¹⁰ Shinta Dewi, *CYBERLAW 1 Perlindungan Privasi Atas Informasi Pribadi Dalam E-commerce Menurut Hukum Internasional*, (Bandung: Widya Padjajaran, 2009), h. 60

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.

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.

Berdasarkan hasil penelitian penulis kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pekanbaru, bahwa kerusakan barang dan/atau jasa dalam proses pengiriman oleh pihak ekspedisi adalah masih tanggung jawab pelaku usaha. Ini dikarenakan barang tersebut masih dalam perjalanan sehingga barang dan/atau jasa tersebut masih dalam pengawasan pelaku usaha. Sehingga pelaku usaha seharusnya masih memiliki tanggung jawab atas kerugian yang timbul atas kerusakan barang dan/atau jasa yang terjadi dalam proses pengiriman oleh pihak ekspedisi. Terkecuali kerusakan itu terjadi karena *Force Major* atau karena bencana alam, maka pelaku usaha tidak diharuskan untuk melakukan ganti kerugian atas barang dan/atau jasa tersebut.¹¹

Oleh karena semakin mudahnya para pelaku usaha dalam mengalihkan tanggung jawab mereka yang dituangkan dalam bentuk *disclaimer*, maka hal tersebut seakan menjadi kebiasaan yang diikuti oleh pelaku usaha online lainnya, sehingga terkesan menjadi suatu kewajiban dalam mencantumkan klausul pengalihan tanggung jawab dalam bentuk *disclaimer* di dalam setiap situs internet.

Aktivitas Informasi dan Transaksi Elektronik di Indonesia diatur berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Teknologi (UU ITE). UU ITE sebagai ketentuan yang khusus (*lex specialis derogate legi generali*) mengatur mengenai transaksi elektronik karena ruang lingkungnya di dunia maya. Undang-Undang ITE merupakan bentuk tanggung

¹¹ Wawancara Oleh Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru, Tanggal 05 Desember 2016

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.

jawab yang harus diemban oleh Negara untuk memberikan perlindungan maksimal pada seluruh aktifitas pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi didalam negeri agar terlindung dengan baik dari potensi kejahatan dan penyalahgunaan teknologi.¹²

UU ITE menyebutkan bahwa prinsip utama transaksi elektronik adalah kesepakatan atau dengan "cara-cara yang disepakati" oleh kedua belah pihak (dalam hal ini pelaku usaha dan konsumen). Transaksi elektronik mengikat para pihak yang bersepakat sehingga konsumen yang melakukan transaksi elektronik dianggap telah menyepakati seluruh syarat dan ketentuan yang berlaku dalam transaksi tersebut (Pasal 18 ayat (1) UU ITE). Hal ini berkenaan dengan *disclaimer* yang dicantumkan oleh pelaku usaha yang memanfaatkan media internet.

Disclaimer dalam transaksi elektronik dapat menempatkan posisi yang tidak seimbang antara pelaku usaha dan konsumen. Pelaku usaha dengan bebas mencantumkan *disclaimer* dalam *website* dengan tujuan untuk perlindungan hukum bagi pelaku usaha sendiri.

Dalam hal hubungan pelaku usaha dan konsumen, maka pencantuman pencantuman pernyataan penyangkalan (*disclaimer*) harus memperhatikan ketentuan pasal 18 Undang-undang perlindungan konsumen, yang berbunyi sebagai berikut:¹³

- 1) Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat dan/atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:

¹² *Op.Cit.*, Siswanto Sunarso, h. 40

¹³ Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 18.

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.

- a) Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
 - b) Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak dan menyerahkan kembali barang yang dibeli konsumen;
 - c) Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
 - d) Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen pada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli konsumen;
 - e) Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang dan pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
 - f) Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi objek jual beli jasa;
 - g) Menyatakan tunduknya konsumen pada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang belinya;
 - h) Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli konsumen secara angsuran;
- 2) Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang mengungkapkannya sulit dimengerti;
 - 3) Setiap klausula baku yang telah ditetapkan pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum;
 - 4) Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan undang-undang ini.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk meneliti dan mengkaji lebih dalam dan menuangkannya kedalam suatu tulisan yang berbentuk skripsi dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN BERKAITAN DENGAN PENCANTUMAN PERNYATAAN PENYANGKALAN (DISCLAIMER) OLEH PELAKU USAHA DI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN KOTA PEKANBARU.”**



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.

B. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan tidak mengambang sehingga sesuai dengan maksud dan tujuan yang diinginkan, maka penulis membatasi permasalahan mengenai Bagaimanakah Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Berkaitan dengan Dicantumkannya Pernyataan Penyangkalan (*Disclaimer*) Oleh Pelaku Usaha di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah sebagaimana yang telah diuraikan tersebut, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen berkaitan dengan dicantumkannya kalimat pernyataan penyangkalan (*disclaimer*) oleh pelaku usaha di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru ?
2. Apakah faktor penghambat perlindungan hukum terhadap konsumen berkaitan dengan pencantuman pernyataan penyangkalan (*disclaimer*) oleh pelaku usaha di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru ?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Penelitian ini bertujuan :

- 1) Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen berkaitan dengan dicantumkannya pernyataan penyangkalan (*disclaimer*) oleh pelaku usaha di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pekanbaru.

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) Untuk mengetahui faktor penghambat perlindungan hukum terhadap konsumen berkaitan dengan dicantumkannya pernyataan penyangkalan (*disclaimer*) oleh pelaku usaha di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pekanbaru.

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah :

a. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan konsep pemikiran secara sistematis dan rasional dalam meneliti permasalahan terkait pelaksanaan perlindungan hukum terhadap hak konsumen dalam pencantuman pernyataan penyangkalan (*disclaimer*) oleh pelaku usaha.

b. Manfaat praktis

Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat 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 yang disebabkan oleh adanya pernyataan penyangkalan (*disclaimer*).

E. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian antara lain sebagai berikut :

1. Jenis Penelitian

Dilihat dari jenisnya, maka penelitian ini dapat digolongkan kepada metode penelitian hukum sosiologis, dengan cara survey dimana

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.

penulis turun langsung kelapangan untuk mengumpulkan data yang dijadikan bahan dalam penelitian ini dengan mendatangi konsumen yang merasa dirugikan atas pencantuman pernyataan penyangkalan (*disclaimer*) oleh pelaku usaha.

Dengan kata lain penelitian survei adalah penelitian yang mengambil data dari responden dengan cara melakukan observasi, wawancara, dan penyebaran angket dalam pengumpulan data.¹⁴ Dilihat dari sifatnya, penelitian ini bersifat deskriptif, yaitu suatu penelitian yang memberikan penjelasan yang lengkap tentang masalah pokok yang diteliti

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru yang beralamat di Jl. Teratai Nomor 83A, Sukajadi, Kota Pekanbaru. Adapun alasan penulis memilih lokasi tersebut karena Badan Perlindungan Sengketa Konsmen adalah suatu lembaga yang berwenang untuk menyelesaikan masalah-masalah mengenai sengketa konsumen, termasuk diantaranya mengenai permasalahan konsumen yang dirugikan atas pencantuman pernyataan penyangkalan (*disclaimer*) oleh pelaku usaha.

3. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang di

¹⁴Amirudin & Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006), h. 95.

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.

tetapkan olah peneliti untuk dipelajari dan kemudian di tarik kesimpulannya. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi.¹⁵

Populasi dalam penelitian ini adalah kepala bidang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan konsumen yang dirugikan atas pencantuman pernyataan penyangkalan (*disclaimer*) oleh pelaku usaha di kota Pekanbaru. Menimbang banyaknya konsumen pengguna media internet dikota Pekanbaru, penulis mengambil sampel sebanyak 6 orang yang dirugikan atas pencantuman pernyataan penyangkalan (*disclaimer*) oleh pelaku usaha pada media internet. Di sini penulis menggunakan metode *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.

Tabel 1.1
Sampel Terhadap Konsumen

No	Nama	Alamat	Keterangan
1	Riyan	Jl. Garuda Sakti	Pembelian Power Bank Tenaga matahari
2	Anang Setiawan	Jl. Cipta Karya	Pembelian WIFI Router
3	As'ad Humam	Jl. Taman Karya	Pembelian Jam Tangan
4	Hamdan	Jl. Kubang Raya	Pembelian Micro SD Card
5	Mujiono	Jl. Taman Karya	Pembelian Baterai Advan 3850Mah
6	Effendi Setiawan	Jl. Bangau Sakti	Pembelian EZ Jet Water Cannon

¹⁵ Burhan Ashofa, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), h. 78.

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.

4. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah :

a) Data primer

Data Primer adalah data yang diperoleh dari responden dengan cara observasi dan wawancara kepada para responden yang berkaitan langsung dengan rumusan masalah dalam penelitian ini yakni terhadap konsumen yang dirugikan atas pencantuman pernyataan penyangkalan (*disclaimer*) oleh pelaku usaha.

b) Data Sekunder

Data sekunder adalah data-data pendukung yang penulis peroleh dari literatur tentang teori hukum perlindungan konsumen.

Adapun data sekunder tersebut adalah sebagai berikut :

1. Bahan hukum primer

Bahan-bahan hukum yang mengikat terdiri dari peraturan perundang-undangan yang terkait dengan objek penelitian, antara lain Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, dan peraturan-peraturan lain yang mengenai pembahasan dalam penelitian ini.¹⁶

2. Bahan hukum sekunder

Bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, seperti rancangan undang-undang hasil-hasil penelitian, pendapat para

¹⁶ Zainudin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2014), Cet. ke-5, h.

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.

pakar hukum, buku, artikel, laporan penelitian serta berbagai karya tulis ilmiah lainnya yang terkait dengan objek penelitian ini.¹⁷

3. Bahan hukum tertier

Bahan hukum tertier adalah bahan yang memberi petunjuk atau penjelasan mengenai bahan hukum primer atau bahan hukum sekunder yang berasal dari kamus, ensiklopedia, majalah, surat kabar, dan sebagainya.

5. Teknik Pengumpulan Data

Suatu data yang diperoleh dari sumber data dengan cara mencatat peristiwa atau mencatat karakteristik/atribut elemen atau mencatat nilai variable, kemudian data mentah hasil penelitian tersebut diolah menjadi data yang dapat terbaca dengan baik. Dalam melakukan penelitian ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara :

a. Observasi

Observasi adalah pengamatan yang merupakan suatu metode pengumpulan data dalam penelitian sosiologis.¹⁸ Penulis mengadakan pengamatan secara langsung kelapangan tentang objek penelitian yaitu konsumen yang merasa dirugikan atas pencantuman pernyataan penyangkalan (disclaimer) yang dilakukan oleh pelaku usaha, dengan melakukan pencatatan yang dianggap perlu mengenai hal-hal yang berhubungan dengan penelitian.

¹⁷ Burhan Ashshofa, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), h. 103-104.

¹⁸ Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), h.

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.

b. Wawancara

Wawancara adalah cara pengumpulan data dengan tanya jawab secara langsung dan/atau diajukan secara verbal kepada responden¹⁹. Dalam hal ini tanya jawab dilakukan kepada Kepala Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru dan konsumen yang merasa dirugikan atas pencantuman pernyataan penyangkalan (disclaimer) oleh pelaku usaha.

c. Kajian Pustaka

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

6. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini analisis yang digunakan adalah *analisis kualitatif* yaitu hasil atau data penelitian diuraikan dalam bentuk *deskriptif* dalam bentuk kalimat²⁰. Selanjutnya penulis menerangkan data secara jelas dan rinci melalui interpretasi data dengan keterkaitan data yang satu dengan data yang lainnya dan dianalisa secara teori hukum yang berlaku, kemudian penarikan kesimpulan secara induktif, metode yang bertolak dari kaedah yang khusus kemudian ditarik kesimpulan secara umum.

¹⁹ Soejono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: UI Press, 2007), Cet. Ke-3, h.

²⁰ *Ibid*, h. 250.

F. Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini penulis membagi sistematika penulisan dalam 5 (lima) bab yaitu :

BAB I : Pendahuluan yang berisi, Latar Belakang Masalah, Batasan Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Dan Manfaat Penelitian, Metode Penelitian, Dan Sistematika Penulisan.

BAB II : Gambaran umum tentang Lokasi penelitian yang meliputi sejarah singkat Badan Perlindungan Sengketa Konsumen (BPSK), Dasar Hukum, Maksud dan Tujuan BPSK, Visi dan Misi BPSK, Struktur organisasi BPSK dan Tugas dan Kewenang BPSK.

BAB III : Tinjauan Teoritis Tentang Disclaimer yang meliputi Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen, Tinjauan Umum Pelaku Usaha dan Tinjauan Umum Disclaimer.

BAB IV : Hasil Penelitian Dan Pembahasan menjelaskan tentang perlindungan hukum terhadap konsumen berkaitan dengan pencantuman pernyataan penyangkalan (*disclaimer*) oleh pelaku usaha di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pekanbaru dan faktor penghambat perlindungan hukum terhadap konsumen atas pencantuman pernyataan penyangkalan (*disclaimer*) oleh pelaku usaha di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pekanbaru

BAB V : Penutup terdiri dari, Kesimpulan Dan Saran.

DAFTAR PUSTAKA

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.