

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan Indonesia dewasa ini dalam berbagai bidang sangat pesat, yang merupakan cita-cita proklamasi kemerdekaan Republik Indonesia yaitu untuk mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945. Untuk mencapai tujuan tersebut, harus memperhatikan perkembangan ekonomi, perkembangan teknologi, dan perkembangan masyarakat. Sejalan dengan tujuan pembangunan nasional yang dicita-citakan tersebut maka pembangunan dilaksanakan secara menyeluruh di berbagai sektor kehidupan oleh pemerintah dan masyarakat¹.

Masyarakat sebagai pelaku utama pembangunan perlu mendapatkan perhatian dan dukungan yang serius dari pemerintah yang berkewajiban mengarahkan, membimbing, dan menciptakan suatu kondisi yang menunjang, sehingga dapat saling mengisi dan melengkapi dalam satu kesatuan langkah yang nyata.

Kenyataannya dalam kehidupan sehari-hari tidak semua orang mampu memperoleh/membeli barang dan jasa yang dibutuhkan karena dibatasi oleh faktor ekonomi. Bagi masyarakat yang bermodal cukup atau mampu akan membeli barang secara tunai tetapi bagi mereka yang bermodal terbatas atau

¹Johnny Ibrahim, *Hukum Persaingan Usaha, Filosofi, Teori, Dan Implikasi Penerapan Di Indonesia*, (Surabaya: Bayu Media, 2009), h. 38.

bahkan tidak mempunyai modal sama sekali tidak dapat memperoleh barang, akan tetapi hal demikian pada saat sekarang dapat di perolehnya modal bagi konsumen yang membutuhkan bisa melalui perusahaan pembiayaan.

Perusahaan pembiayaan merupakan salah satu perusahaan yang melakukan kegiatan usahanya di bidang pembiayaan konsumen (*consumerfinance*). Sejak dikeluarkannya Keputusan Menteri Keuangan RI No.84/PMK.012/2006 Tentang Perusahaan Pembiayaan, disebutkan bahwa Perusahaan Pembiayaan adalah suatu badan usaha di luar Bank dan Lembaga Keuangan Bukan Bank yang khusus didirikan untuk melakukan kegiatan yang termasuk dalam bidang usaha lembaga pembiayaan dalam bentuk penyediaan dana atau barang modal dengan tidak menarik dana secara langsung dari masyarakat².

Sehingga kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan pembiayaan akhir-akhir ini tumbuh dan berkembang pesat dan memberikan dampak yang positif salah satunya adalah menjadi sarana penunjang peningkatan ekonomi atas kebutuhan barang maupun jasa bagi konsumen guna memperlancar kebutuhan sehari-hari. Perusahaan pembiayaan dalam memberikan jasa pembiayaan kepada konsumen selain memberikan kepuasan bagi konsumennya, tetapi juga bertujuan untuk mendapatkan laba semaksimal mungkin sekaligus meningkatkan dan mempertahankan pelanggan.

²Sunaryo, *Hukum Lembaga Pembiayaan*, (Jakarta : Sinar Grafika, 2009), h. 96.

Dalam praktek tidak berarti bahwa munculnya fenomena perusahaan pembiayaan ini di dalam masyarakat tidak membawa masalah serta berbagai hambatan. Hal ini muncul mengingat bahwa dalam memberikan fasilitas pembiayaan terhadap konsumen, perusahaan pembiayaan akan melakukan perbuatan hukum yang termasuk dalam ruang lingkup hukum perdata. Tindakan atau perbuatan perusahaan pembiayaan untuk menyerahkan dana pembiayaan yang diperlukan oleh konsumen serta demikian pula tindakan atau perbuatan yang dilakukan oleh konsumen untuk melakukan pembayaran kembali hutang pembiayaan, tentunya hal itu merupakan suatu perbuatan yang akan membawa akibat hukum.

Oleh karenanya perbuatan tersebut perlu mendapatkan penanganan dari aspek hukum perdata. Salah satu aspek dalam hukum perdata yang berperan penting adalah perjanjian, karena perjanjian sangat penting dalam hubungan antar subjek hukum. Perjanjian merupakan awal untuk terciptanya hubungan hukum antar subjek hukum. Dalam perjanjian akan timbul hak dan kewajiban yang harus dipenuhi oleh para pihak yang melakukan perjanjian.

Perjanjian diatur dalam Buku III Bab II Pasal 1313 sampai dengan Pasal 1351 KUHPerdata memakai istilah persetujuan untuk perjanjian sebagai berikut “Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih”. Perjanjian menurut definisi Pasal 1313 KUHPerdata tersebut diatas adalah suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan diri terhadap satu orang atau lebih lainnya.

Dalam definisi ini hanya satu pihak yang mengikatkan diri terhadap pihak lain, kedua belah pihak tidak saling mengikatkan diri. Disinilah letak kelemahan dari pengertian perjanjian menurut Pasal 1313 KUHPerdara tidak adanya kesepakatan untuk saling mengikatkan diri, serta kelemahan lainnya adalah tidak disebutkannya dengan jelas tujuan dari perjanjian tersebut

Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata atau KUHPerdara juga merumuskan syarat-syarat suatu perjanjian yang diatur dalam Buku III Bab II Pasal 1320 yaitu sebagai berikut³:

1. Sepakat mereka yang mengikatkan diri
2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan
3. Suatu hal tertentu
4. Suatu hal yang halal

Dalam sebuah perjanjian jika telah memenuhi 4 syarat diatas maka perjanjian dianggap sah. Para pihak bebas untuk menentukan isi perjanjian, bentuk perjanjian, dan objek perjanjian asalkan perjanjian tersebut tidak bertentangan dengan aturan perundang-undangan yang berlaku. Dengan kata lain, ketentuan yang diatur dalam perjanjian tersebut tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, ketertiban umum, kesusilaan, kepatutan, dan kebiasaan yang berlaku umum didalam masyarakat⁴.

³ Ahmadi Miru, *Hukum Kontrak Dan Perencanaan Kontrak*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2010), h. 13.

⁴Gunawan Wijaya dan Ahmad Yani, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, (Jakarta:PT. Gramedia Pustaka Utama, 2001), h. 52.

Pada dasarnya perjanjian itu dibuat atas kecakapan kedua belah pihak dan kesepakatan kedua belah pihak, dalam arti isi perjanjian tersebut merupakan keinginan dari para pihak. Namun dalam prakteknya, tidak semua perjanjian dibuat atas kesepakatan kedua belah pihak. Dapat dilihat dengan meningkatnya masyarakat yang menggunakan jasa perusahaan pembiayaan mendorong pelaku usaha mencari alternatif lain untuk memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien serta tidak rumit dalam menjalankan kegiatannya, yaitu dengan menggunakan perjanjian baku.

Pelaku usaha mempergunakan perjanjian baku tersebut dalam memberi pelayanan terhadap konsumen khususnya untuk melayani konsumen dalam jumlah yang banyak. Kegiatan pembiayaan dilakukan melalui sistem pemberian kredit yang pembayarannya oleh konsumen dilakukan secara angsuran atau berkala.

Perjanjian tersebut disebut baku karena tidak ada yang dapat dinegosiasikan mengenai isi perjanjian, pihak yang lemah hanya mempunyai pilihan setuju melaksanakan perjanjian atau tidak setuju melaksanannya. Tidak ada pilihan bagi salah satu pihak dalam perjanjian ini cenderung merugikan pihak yang kurang dominan tersebut, atau atas klausula baku yang termuat dalam perjanjian yang ada⁵.

Hal demikian terjadi karena adanya keleluasaan dari pihak yang berkepentingan untuk memberlakukan hukum perjanjian yang termuat dalam Buku III KUHPerdara, yang juga sebagai hukum pelengkap ditambah pula dengan

⁵*Ibid*, h 53.

asas kebebasan berkontrak tersebut memungkinkan para pihak dalam prakteknya untuk mengadakan perjanjian yang sama sekali tidak terdapat di dalam KUHPerdara maupun KUHD, dengan demikian oleh undang-undang membuka kemungkinan adanya perjanjian yang harus dapat berlaku bagi para pihak yang membuatnya. Apabila dalam perjanjian terdapat hal-hal yang tidak ditentukan, hal-hal tersebut harus tunduk pada ketentuan undang-undang.

Berdasarkan ketentuan tersebut jelaslah bahwa perjanjian pembiayaan konsumen (*Consumer Finance*) tunduk pada ketentuan-ketentuan umum pada hukum perjanjian yang terdapat dalam Buku III KUHPerdara sehingga apabila terjadi perselisihan antara para pihak ketentuan-ketentuan tersebutlah yang dapat ditentukan sebagai pedoman dalam penyelesaian.

Keberadaan pembiayaan konsumen lahirnya karena adanya kesepakatan antara pihak perusahaan pembiayaan dan konsumen yang mempedomani adanya asas kebebasan berkontrak. Perjanjian pembiayaan konsumen (*Consumer Finance*) tidak diatur dalam KUHPerdara, sehingga dikategorikan termasuk perjanjian tidak bernama (*innominaat*). Hal ini dapat dilihat pada Pasal 1319 KUH Perdata yang menyatakan : “Semua perjanjian, baik yang mempunyai suatu nama khusus, maupun yang tidak dikenal dengan suatu nama tertentu, tunduk pada peraturan-peraturan umum yang termuat dalam bab ini dan bab yang lalu”⁶. Dandalam Pasal 1338 KUH Perdata ditegaskan pula bahwa “semua perjanjian

⁶Salim H.S, *Hukum Kontrak Teori & Teknik Penyusunan Kontrak*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2003), h. 47

yang dibuat secara sah, berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya”⁷.

Sebenarnya yang dimaksud dalam pasal ini adalah, suatu perjanjian yang dibuat secara sah artinya tidak bertentangan dengan undang-undang mengikat kedua belah pihak. Perjanjian itu pada umumnya tidak dapat ditarik kembali kecuali dengan persetujuan tertentu dari kedua belah pihak atau berdasarkan alasan yang telah ditetapkan oleh undang-undang.

Pencantuman klausula baku dalam perjanjian diizinkan, dengan memperhatikan ketentuan pencantuman klausula baku pada Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen diatur dalam Bab V yang hanya terdiri atas satu pasal, yaitu pasal 18. Pasal 18 selengkapnya adalah⁸ :

1. Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:
 - a. Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
 - b. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
 - c. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli konsumen;
 - d. Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli konsumen secara angsuran;
 - e. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau 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 baku, tambahan, dan lanjutan dan/atau perubahan lanjutan yang

⁷ Subekti, *Hukum Perjanjian*, (Jakarta: Intermasa, 2002), h. 14.

⁸ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

- dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;
- 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 dilangrang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas atau pengungkapannya sulit dimengerti
 3. Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh 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.

Akan tetapi pencantuman klausula baku dalam prakteknya banyak yang tidak mengindahkan aturan pencantuman klausula baku menurut ketentuan pasal 18 UUPK di atas. Dilihat dari kenyataan yang terjadi, banyak pelaku usaha yang kurang memperhatikan ketentuan tersebut.

Penggunaan kontrak baku atau klausula baku dewasa ini menunjukkan satu sisi dominasi oleh pelaku usaha atau perusahaan. Perusahaan-perusahaan menciptakan bentuk kontrak baku sebagai bagian untuk menstabilkan hubungan pasar eksternal mereka dengan alasan keseragaman dan efisiensi dalam memberi pelayanan kepada para konsumen, perusahaan telah merumuskan seluruh atau sebagian besar klausulaperjanjian secara sepihak⁹.

Pihak konsumen hanya tinggal menandatangani saja perjanjian yang sudah disediakan apabila mereka menyepakati isi perjanjian tersebut. Penggunaan klausula baku dalam dunia bisnis dewasa ini menimbulkan permasalahan hukum yang memerlukan pemecahan. Secara tradisional suatu perjanjian terjadi

⁹Ridwan Khairandy, *Keabsahan Perjanjian Standar Pasca Berlakunya Undang- Undang Perlindungan Konsume*, (Jogjakarta: UI Pres, 2007), h. 7.

didasarkan pada asas kebebasan berkontrak di antara dua pihak yang memiliki kedudukan yang seimbang.

Kesepakatan yang didapat dalam perjanjian itu merupakan hasil negosiasi di antara para pihak. Proses semacam itu tidak ditemukan dalam perjanjian baku. Hampir tidak ada kebebasan dalam menentukan isi perjanjian dalam proses negosiasi. Isi atau syarat-syarat perjanjian telah ditentukan secara sepihak oleh pengusaha. Praktik tersebut di satu sisi sangat menguntungkan pengusaha, namun di sisi lain menimbulkan kerugian bagi konsumen.

Konsumen hanya dihadapkan pada dua pilihan, yaitu : *take it* (jika konsumen membutuhkan silahkan ambil), dan *leave it* (jika keberatan tinggalkan saja). Syarat-syarat perjanjian yang mereka buat dan dihadapkan kepada konsumen umumnya kurang mencerminkan rasa keadilan karena konsumen tidak berhak menawar syarat-syarat yang telah ditentukan oleh pengusaha. Menawar berarti menolak syarat-syarat yang ditentukan¹⁰.

Salah satu contoh klausula yang sering merugikan pihak konsumen dalam perjanjian pembiayaan adalah sering ditemukan pencantuman klausula-klausula yang memberikan hak kepada pelaku usaha (kreditur) untuk menuntut dan melakukan penarikan barang atau objek pembiayaan secara langsung apabila terjadi penunggakan pembayaran dari pihak konsumen seperti klausula yang menyatakan, “lewat waktu suatu pembayaran angsuran sebagaimana yang dimaksud dalam perjanjian merupakan bukti yang sempurna mengenai kelalaian

¹⁰Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka, 2006), h.119

konsumen untuk memenuhi kewajiban-kewajibannya menurut perjanjian, dan tanpa memerlukan pemberitahuan, teguran atau tagihan dari kreditur atau juru sita pengadilan atau pihak lain yang ditunjuk kreditur.

Persoalan yang muncul kemudian adalah seringkali isi perjanjian semacam ini tidak dapat menyahuti keinginan salah satu pihak. Biasanya pihak yang mempunyai kedudukan yang lebih tinggi dalam perjanjian itu lebih tersahuti keinginan dan kehendaknya. Dalam perjanjian baku seringkali perusahaan pembiayaan itulah yang menentukan arahnya perjanjiannya. Hak-hak dan kewajiban sering jadi tidak seimbang. Hak kreditur selaku perusahaan pembiayaan terlihat selalu dirumuskan lebih banyak daripada kewajiban sebaliknya hak-hak pihak debitur (konsumen) selalu lebih sedikit dan kewajibannya justru lebih besar.

Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo dalam bukunya mengatakan: "apabila dalam suatu perjanjian, kedudukan para pihak tidak seimbang, maka pihak lemah biasanya tidak berada dalam keadaan yang betul-betul bebas untuk menentukan apa yang diinginkan dalam perjanjian. Dalam hal demikian, pihak yang memiliki posisi kuat biasanya menggunakan kesempatan tersebut untuk menentukan klausula-klausula tertentu dalam perjanjian baku, sehingga perjanjian yang seharusnya dibuat/dirancang oleh para pihak yang terlibat dalam perjanjian, tidak ditemukan lagi dalam perjanjian baku, karena format dan isi perjanjian dirancang oleh pihak yang kedudukannya lebih kuat."¹¹

¹¹Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*,(Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007), h.114.

Praktik penggunaan klausula baku yang menimbulkan masalah hukum baik yang berkaitan dengan keadilan yang dicerminkan pada hak dan kewajiban para pihak, juga mengenai keabsahan perjanjian itu sendiri. Dari segi isinya terdapat ketidakseimbangan hak dan kewajiban para pihak sebagaimana yang diatur dalam perjanjian baku itu. Artinya pihak pengusaha cenderung melindungi kepentingannya sedemikian rupa dengan menetapkan sejumlah hak sekaligus membatasi hak-hak konsumen.

Sebaliknya, pihak pembiayaan tersebut meminimalkan kewajibannya sendiri dan mengatur sebanyak mungkin kewajiban pihak konsumen atau debitur. Dengan perkataan lain klausula-klausula dalam perjanjian baku tersebut cenderung menguntungkan perusahaan pembiayaan sekaligus membebani pihak debitur.¹² Salah satu perusahaan yang melaksanakan kegiatan lembaga pembiayaan di Pekanbaru adalah PT Astra Sedaya Finance Pekanbaru yang saat ini berkonsentrasi pada pembiayaan kendaraan bermotor khususnya mobil. Untuk di tahun 2015 ini jumlah pengguna jasa pembiayaan pada PT Astra Sedaya Finance sudah mencapai sekitar 1.137 konsumen sebagai pengguna jasa pembiayaan¹³. Tentunya dengan harapan peningkatan pengguna jasa ini juga menjamin adanya perlindungan terhadap konsumen.

PT Astra Sedaya Finance Pekanbaru selaku perusahaan pembiayaan kendaraan bermotor merumuskan perjanjian baku yang klausulanya sudah

¹²Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung :Citra Aditya Bakti,2006), h.15.

¹³ M.Basori, Operation Head PT Astra Sedaya Finance Pekanbaru, *Wawancara*, 12 Maret 2015

dibakukan atau ditetapkan sebelumnya, sedangkan pihak debiturnya tinggal menandatangani saja perjanjian yang sudah dipersiapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh PT Astra Sedaya Finance Pekanbaru. Salah contoh klausula baku yang diterapkan adalah debitor memberi kuasa kepada kreditur dan dengan ini kreditur berhak untuk membuat, menandatangani atau melakukan pembaharuan novasi terhadap perjanjian ini sehubungan dengan fasilitas pembiayaan atau hal yang menurut kreditur perlu dilakukan perubahan, penambahan atau pembaharuan atas perjanjian. Dengan demikian timbul adanya ketidak seimbangan dalam perjanjian tersebut yang memberi dampak pada perlindungan hak yang sepihak pada kreditur dari pada konsumen (debitur), sehingga lebih banyak resiko atau kerugian yang harus dipikul oleh konsumen.

Adanya ketidak seimbangan perjanjian tersebut terhadap perlindungan hak konsumen maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai permasalahan dalam penyusunan skripsi yang berjudul: “ **Penerapan Klausula Baku Pada Perjanjian Pembiayaan PT. Astra Sedaya Finance Pekanbaru Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**”

B. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan tidak mengambang sehingga sesuai dengan maksud dan tujuan yang di inginkan maka penulis membatasi permasalahan mengenai Perlindungan konsumen bagi pengguna jasa pembiayaan pada PT Astra Sedaya Finance pekanbaru berkaitan dengan hak konsumen

terhadap penerapan klausula baku pada perjanjian pembiayaan yang telah diatur dalam undang-undang perlindungan konsumen dan faktor penghambat pelaksanaan perlindungan konsumen terhadap penerapan klausula baku pada perjanjian pembiayaan PT. Astra Sedaya Finance pekanbaru terutama bagi pengguna jasa pembiayaan di kota pekanbaru yang dilakukan pada tahun 2015.

C. Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang masalah tersebut diatas, maka dapat dirumuskan beberapa pokok permasalahan antara lain adalah:

1. Bagaimana pelaksanaan perlindungan konsumen terhadap penerapan klausula baku pada perjanjian pembiayaan PT Astra Sedaya Finance Pekanbaru?
2. Apakah faktor penghambat pelaksanaan perlindungan konsumen terhadap penerapan klausula baku pada perjanjian pembiayaan PT Astra Sedaya Finance pekanbaru?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian
 - a. Untuk mengetahui pelaksanaan perlindungan konsumen terhadap penerapan klausula baku pada perjanjian pembiayaan PT Astra Sedaya Finance Pekanbaru.
 - b. Untuk mengetahui faktor penghambat pelaksanaan perlindungan konsumen terhadap penerapan klausula baku pada perjanjian pembiayaan PT Astra Sedaya Finance pekanbaru.

2. Manfaat Penelitian

Selain dari tujuan di atas, penelitian ini juga memberikan manfaat antara lain:

- a. Dari hasil penelitian ini di harapkan dapat memperkaya inventaris hasil-hasil penelitian dibidang ilmu hukum dan dapat dijadikan bahan perbandingan bagi peneliti selanjutnya khususnya yang melakukan penelitian terhadap permasalahan yang sama dan bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan.
- b. Dengan adanya penelitian ini akan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan penyedia jasa pembiayaan untuk memecahkan permasalahan dalam pelaksanaan perlindungan konsumen pada saat melakukan komplain dan/atau mengajukan ganti rugi.

E. Metode Penelitian

Seperti halnya penelitian-penelitian ilmiah lainnya, dalam penelitian ini penulis juga menggunakan metode penelitian sebagai berikut :

1. Jenis Penelitian

Dilihat dari jenisnya, maka penelitian ini dapat digolongkan kepada metode penelitian hukum sosiologis, dengan cara survey dimana penulis turun langsung kelapangan untuk mengumpulkan data yang dijadikan bahan dalam penelitian ini dengan mendatangi PT Astra Sedaya Finance Pekanbaru.

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 Kota Pekanbaru, yang bertempat di kantor PT Astra Sedaya Finance Pekanbaru yaitu di Jalan Jl. A. Yani No. 152 Pekanbaru. Adapun alasan penulis memilih lokasi tersebut karena dengan mempertimbangkan bahwa PT Astra Sedaya Finance Pekanbaru merupakan salah satu perusahaan pembiayaan yang terkemuka di kota pekanbaru dan mempunyai banyak konsumen yang menggunakan jasa pembiayaan kredit kendaraan bermotor.

3. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang di 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 *Branch Manager* PT Astra Sedaya Finance Pekanbaru yang berjumlah satu (1) orang, dua (2) orang karyawan layanan *Custemer Service* dan Konsumen yang menggunakan jasa pembiayaan. Menimbang banyaknya konsumen pengguna jasa pembiayaan pada PT Astra Sedaya Finance Pekanbaru sebanyak 1.137 konsumen maka penulis Mengambil sample sebanyak 0,25% yaitu sejumlah 30 orang dari

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

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

konsumen pengguna jasa pembiayaan. Di sini penulis menggunakan metode *purposive sampling* yaitu menentukan sampel dengan pertimbangan tertentu yang dipandang dapat memberikan data secara maksimal¹⁶.

4. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a) Data primer

Data Primer adalah data yang diperoleh dari responden dengan cara penyebaran angket dan wawancara kepada para responden yang berkaitan langsung dengan rumusan masalah dalam penelitian ini yakni dengan *Branch Manager* PT Astra Sedaya Finance Pekanbaru, Karyawan PT Astra Sedaya Finance Pekanbaru dan konsumen pengguna jasa pembiayaan pada PT Astra Sedaya Finance Pekanbaru.

b) Data Sekunder

Data sekunder adalah data-data pendukung yang penulis peroleh dari literatur tentang teori hukum perlindungan konsumen. Sesuai dengan jenis penelitian ini yaitu penelitian lapangan, maka data yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa data-data sekunder yang terdiri dari :

- 1) Bahan Hukum Primer, yaitu Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, serta peraturan perundang-undangan lainnya yang berhubungan dengan penelitian ini.
- 2) Bahan Hukum Sekunder, yaitu sebagai bahan penunjang untuk memberikan penjelasan terhadap bahan-bahan hukum primer, seperti

¹⁶ Beni Ahmad Saebani, *Metode Penelitian Hukum*, (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2009), h. 104.

pendapat-pendapat ahli hukum yang memuat dalam media masa, jurnal-jurnal hukum, literatur-literatur hukum, berbagai hasil internet dengan menyebut situsnya.

- 3) Bahan Hukum Tersier, untuk bahan hukum tersier diperoleh dari kamus hukum atau ensiklopedia yang berkaitan dengan pokok permasalahan.

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. Wawancara

Wawancara adalah cara pengumpulan data dengan tanya jawab secara langsung dan/atau diajukan secara verbal kepada responden¹⁷. Dalam hal ini tanya jawab dilakukan dengan *Branch Manager* dan karyawan bagian layanan *Customer Service* PT Astra Sedaya Finance Pekanbaru.

b. Angket

Angket yaitu mengajukan daftar pertanyaan yang berkaitan dengan masalah perlindungan konsumen bagi pengguna jasa pembiayaan pada PT Astra Sedaya Finance Pekanbaru, kemudian angket ini diisi secara tertulis

¹⁷ Soejono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta; UI Press, 2007), Cet. Ke-3 h. 24.

oleh konsumen pengguna jasa pembiayaan pada PT Astra Sedaya Finance Pekanbaru.

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. Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini analisis yang digunakan adalah *analisis kualitatif* yaitu hasil atau data penelitian diuraikan dalam bentuk *deskriptif* dalam bentuk kalimat¹⁸. 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.

F. Sistematika Penulisan

Adapun dalam penulisan ini, penulis menyajikan dan memakai sistematika V BAB yaitu :

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

¹⁸*Ibid.*, h. 250.

- BAB II : Gambaran umum lokasi penelitian, yang meliputi Sejarah singkat PT Astra Sedaya Finance Pekanbaru, Filosofi, Visi, Misi, Nilai-Nilai, Struktur Organisasi PT Astra Sedaya Finance Pekanbaru, Dan Bentuk Produk &Layanan PT Astra Sedaya Finance.
- BAB III : Tinjauan teoritis yang berisikan prinsip-prinsip yang ada hubungannya dengan permasalahan yang meliputi Tinjauan Umum Tentang Hukum Perlindungan Konsumen, Hukum Perjanjian, Perjanjian baku serta Bentuk dan Ciri-Cirinya.
- BAB IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan, Pelaksanaan perlindungan konsumen terhadap penerapan klausula baku pada perjanjian pembiayaan PT Astra Sedaya Finance Pekanbaru, dan Faktor penghambat pelaksanaan perlindungan konsumen terhadap penerapan klausula baku pada perjanjian pembiayaan PT. Astra Sedaya Finance pekanbaru.
- BAB V : Penutup Terdiri dari Kesimpulan dan Saran.