

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. LATAR BELAKANG MASALAH**

Manusia diciptakan oleh Tuhan yang maha pengasih untuk hidup bersama dengan manusia lainnya (bermasyarakat). Dalam hidup bermasyarakat ini mereka saling menjalin hubungan, yang apabila diteliti jumlah dan sifatnya, tidak terhingga.

Di dalam berkehidupan bermasyarakat, tiap-tiap individu atau orang mempunyai kepentingan berbeda antara yang satu dengan yang lainnya. Adakalanya kepentingan mereka itu saling bertentangan, hal mana dapat menimbulkan suatu sengketa. Untuk menghindarkan gejala tersebut, mereka mencari jalan untuk mengadakan tata tertib, yaitu dengan membuat ketentuan atau kaidah hukum, yang harus ditaati oleh anggota masyarakat, agar dapat mempertahankan hidup bermasyarakat. Dalam kaidah hukum yang ditentukan itu, seorang diharuskan untuk bertingkah laku sedemikian rupa sehingga kepentingan anggota masyarakat lainnya akan terjaga dan dilindungi, dan apabila kaidah hukum tersebut dilanggar maka kepada yang bersangkutan akan dikenakan sanksi.<sup>1</sup>

Dalam Pasal 27 ayat (1) UUD 1945 menyebutkan, “*Segala warga Negara bersamaan kedudukannya di dalam hukum dan pemerintahan dan wajib menjunjung hukum dan pemerintahan itu dengan tidak ada kecualinya*”<sup>2</sup>Hukum

---

<sup>1</sup>Ny. Retnowulan Sutantio, Iskandar Oeripkartawinata, *Hukum Acara Perdata dalam Teori dan Praktek*, (Bandung: Mandar Maju, 1997), h.1.

<sup>2</sup>Afnil Guza, *UUD 1945 Setelah Amandemen*, (Jakarta: Asa Mandiri, 2009), h. 20.

merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan masyarakat, sehingga ada sebuah adagium yang dikenal dalam ilmu hukum, yaitu *ubi societas ibi ius*, dimana ada masyarakat maka ada hukum. Kehadiran hukum dalam masyarakat sangat penting, dimana fungsi hukum sebagai sosial kontrol merupakan aspek yuridis normatif dari kehidupan masyarakat. Sebagai alat pengendali sosial, hukum dianggap berfungsi untuk menetapkan tingkah laku yang baik dan tidak baik atau perilaku yang menyimpang dari hukum, dan sanksi hukum terhadap orang yang mempunyai perilaku tidak baik. Namun, apa yang dianggap baik oleh seseorang belum tentu baik menurut yang lainnya. Oleh karena itu manusia sebagai makhluk yang senantiasa hidup bersama atau berkelompok, memerlukan perangkat patokan agar tidak terjadi pertentangan kepentingan sebagai akibat dari pendapat yang berbeda-beda mengenai kebaikan tersebut. Manusia selalu ingin hidup tentram dan damai, manusia memerlukan perlindungan terhadap kepentingan-kepentingannya. Maka kemudian terciptalah perlindungan kepentingan berwujud kaidah sosial, termasuk didalamnya kaidah hukum.

Masyarakat modern yang menjadikan hukum sebagai mediator untuk memediasi kepentingannya ketika terjadi perbenturan antara kepentingan yang satu dengan yang lainnya, secara sederhana dapat dipahami bahwa hukum merupakan sebagai solusi atas masalah yang muncul dalam masyarakat. Mengenai hal ini, mungkin senada dengan pendapat Roscou Pound yang mengemukakan bahwa tujuan hukum adalah untuk melindungi kepentingan manusia (*law as tool*

*of social engineering*).<sup>3</sup> Selanjutnya jika kita meminjam istilah Aristoteles, manusia sebagai makhluk sosial (*zoon politicon*) dalam kehidupannya, ia sering terlibat kepentingan yang satu dengan yang lainnya. Sehingga memerlukan norma atau kaidah untuk mengatur kepentingannya, salah satu norma untuk mengatur kepentingan tersebut adalah norma hukum.

Dimana dalam aliran *sociological jurisprudence* menganggap bahwa hukum yang baik adalah hukum yang sesuai dengan hukum yang hidup di dalam masyarakat. Sehingga dalam penegakan hukum hendaknya selain memperhatikan aspek hukumnya juga melihat aspek sosial, sehingga terciptalah hukum yang bermanfaat bagi orang banyak. Hal ini dikarenakan semakin hari masyarakat terus berkembang meliputi berbagai bidang kehidupan diantaranya baik itu ideologi, politik, ekonomi, sosial budaya dan pertahanan keamanan.

Pembangunan ekonomi, sebagai bagian dari pembangunan nasional, merupakan salah satu upaya untuk mencapai masyarakat yang adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan UUD 1945. Dalam rangka memelihara dan meneruskan pembangunan yang berkesinambungan, para pelaku pembangunan baik pemerintah maupun masyarakat, baik perseorangan maupun badan hukum memerlukan suatu keharmonisan antara aturan hukum dan pelaksanaannya begitu juga dalam hal pelaksanaan pemenuhan hak-hak yang harus konsumen dapat dari Kredit perumahan.

Dalam hal ini perlu kita ketahui bahwa perumahan merupakan salah satu kebutuhan dasar manusia. Namun bagi sebagian besar masyarakat Indonesia, kata

---

<sup>3</sup>H. Salim, HS, S.H, M.S, *Perkembangan Teori dalam Ilmu Hukum*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2010), h. 41.

‘rumah’ menjadi sebutan yang teramat mahal, padahal rumah adalah bangunan dasar, fundamental dan sekaligus menjadi prasyarat bagi setiap orang untuk bertahan dan hidup serta menikmati kehidupan bermartabat, damai, aman dan nyaman. Dengan kata lain, dampak negatif terbuka pada individu yang tidak mempunyai rumah tinggal. Lebih jauh, tanpa mempunyai (*akses*) perumahan, kehidupan pribadi, maupun sosial akan sulit dicapai. Tak berlebihan, hak atas perumahan menjadi variabel penting dan menjadi sebuah hak independen atau hak yang berdiri sendiri (*independent or free-standing right*) dalam mengukur apakah seseorang menikmati hak atas standar hidup yang layak (*the right to a adequate standard of living*).<sup>4</sup>

Tujuan pembangunan perumahan pun menekankan pada pentingnya lingkungan sehat serta terpenuhinya kebutuhan akan sarana kehidupan yang memberi rasa aman, damai, tentram dan sejahtera. Tujuan itu menjadi harapan ideal dari setiap individu konsumen perumahan. Problemanya kapasitas setiap individu sangat terbatas untuk memperoleh rumah tinggal yang sesuai dengan harapan mereka, baik dilihat dari standar konstruksi, fasilitas sosial, standar kesehatan dan sarana lingkungan yang memadai. Karena itu ketika berbicara masalah perumahan maka tanggung jawab terhadap pemenuhan rumah yang layak bukan menjadi monopoli individu itu saja. Pemerintah, pelaku ekonomi, Lembaga Swadaya Masyarakat, dan berbagai institusi terkait harus menjadi bagian dalam usaha melahirkan kebijakan perumahan yang baik.

---

<sup>4</sup> Patra M Zein; *Hak Rakyat Atas Perumahan*, (Sinar Grafika: Jakarta, 2004)h. 98.

Penyebab banyaknya terjadi kasus perumahan pada dasarnya diawali dengan ketidaksesuaian antara apa yang tercantum pada brosur dengan realita yang diterima konsumen saat menempati rumah tersebut. Seperti kualitas spesifikasi teknis rumah yang rendah, perbedaan luas tanah, keterlambatan penyerahan bangunan, masalah fasilitas sosial dan umum, dan sebagainya. Yusuf Shofie mengatakan bahwa pemasaran yang dilakukan developer sangat tendensius, sehingga tidak jarang informasi yang disampaikan itu ternyata menyesatkan (*misleading information*) atau tidak benar, padahal konsumen sudah terlanjur menandatangani Perjanjian Jual Beli dengan pengembang, atau bahkan sudah akad kredit dengan Bank pemberi kredit pemilikan rumah.<sup>5</sup>

Beberapa kasus perumahan yang terjadi, pada umumnya memposisikan konsumen sebagai kelompok yang lemah dibandingkan dengan pengembang. Baik dari segi sosial ekonomi, pengetahuan teknis dan kemampuan dalam mengambil tindakan hukum melalui institusi pengadilan. Perlindungan hukum terhadapnya belum terjamin sebagaimana yang diharapkan dan yang diinginkan oleh konsumen.

Adanya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dapat dipandang sebagai upaya Perlindungan Konsumen dalam rangka penyelesaian masalah-masalah konsumen Indonesia. Secara garis besar Undang-Undang Perlindungan Konsumen melarang adanya usaha yang dapat menimbulkan resiko yang merugikan konsumen dalam mengkonsumsi barang dan jasa.

---

<sup>5</sup> Yusuf Shofie; *Perlindungan Konsumen dan Instrumen Hukumnya*, (Citra Aditya Bakti, Bandung: 2004), h. 86.

Isi Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam pengaturannya lebih banyak mengatur tentang aturan main yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha, namun aturan-aturan itu dilakukan untuk melindungi hak-hak konsumen. Pengesahan Undang-Undang Perlindungan Konsumen membawa angin segar bagi konsumen, atau paling tidak ada beberapa catatan penting yang dapat memberikan kekuatan pada posisi konsumen terhadap pelaku usaha antara lain:

1. Diakuinya hak-hak konsumen sehingga posisi konsumen akan menjadi lebih kuat dalam hal perlindungan hukum dan kepastian hukum
2. Semangat *small court* (peradilan murah dan cepat) bagi sengketa kasus-kasus konsumen dengan produsen.
3. Adanya gugatan *class action* dalam kasus atau persolan konsumen

Maksud diberlakukannya Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak lain adalah untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen. Namun dalam implementasinya ternyata masih belum sepenuhnya memberikan hasil yang maksimal.

Menurut Wirjono Projodikoro memberikan pengertian tersendiri mengenai perjanjian yaitu "suatu hubungan hukum mengenai harta benda kekayaan antara dua pihak, dalam mana satu pihak berjanji atau dianggap berjanji untuk melaksanakan suatu hal yang untuk tidak melakukan sesuatu, hal sedangkan pihak lain menuntut pelaksanaan perjanjian itu"<sup>6</sup>. Kemudian lain halnya dengan pengertian perjanjian menurut Budiono Kusumohamidjojo bahwa perjanjian atau

---

<sup>6</sup>Wirjono Projodikoro, *Asas-asas Hukum Perjanjian*, (Bale, Bandung 1986), h. 9.

kontrak adalah suatu perjanjian (tertulis) diantara dua atau lebih orang yang menciptakan hak dan kewajiban untuk melakukan sesuatu hal khusus.<sup>7</sup>

Dalam praktek dunia usaha juga menunjukkan bahwa keuntungan kedudukan tersebut sering diterjemahkan dengan pembuatan perjanjian baku dalam setiap dokumen atau perjanjian yang dibuat oleh salah satu pihak yang lebih dominan dari pihak lainnya. Dikatakan bersifat baku perjanjian tersebut tidak dapat dan tidak mungkin dinegosiasikan atau ditawar-tawar oleh pihak lainnya.<sup>8</sup> Disisi lainnya pula Stein mencoba memecahkan masalah ini dengan mengemukakan pendapat bahwa perjanjian kontrak baku dapat diterima sebagai perjanjian, berdasarkan fiksi adanya kemauan dan kepercayaan (*fictie van wil en vertrouwen*) yang membangkitkan kepercayaan bahwa para pihak mengikatkan diri pada perjanjian itu. Jika debitur menerima dokumen perjanjian kontrak baku itu, berarti ia secara sukarela setuju pada isi perjanjian tersebut<sup>9</sup>.

Konsumen hanya menjadi pihak yang mau tidak mau harus tunduk dan menerima isi dari perjanjian baku tersebut. Pihak yang disodorkan perjanjian baku tersebut tidak mempunyai kesempatan sama sekali untuk merubah yang ada dalam perjanjian tersebut, dengan demikian oleh hukum diragukan apakah benar-benar ada elemen kata sepakat yang merupakan syarat sahnya kontrak dalam kontrak baku tersebut<sup>10</sup>. Adapun definisi dari Kontrak baku adalah suatu kontrak tertulis

---

<sup>7</sup>Budiono Kusumohamidjojo, *Panduan Untuk Merancang Kontrak*, (Grasindo, Jakarta, 2001) h. 6.

<sup>8</sup>Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, 2003, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, (Gramedia Pustaka Utama, Jakarta), h.53.

<sup>9</sup>Stein dalam Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Rajawali Press, Jakarta, 2004), h.117.

<sup>10</sup>Munir Fuady, 2003, *Hukum Kontrak Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis*, (Aditya Bakti, Bandung), h. 76 <sup>11</sup>*Ibid*, h. 76.

yang dibuat hanya oleh salah satu pihak dalam kontrak tersebut, bahkan seringkali didapat bahwa kontrak tersebut sudah dicetak dalam bentuk formulir-formulir tertentu oleh salah satu pihak.<sup>11</sup>

Tentunya hal ini bertentangan dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang tidak boleh merugikan konsumen. Secara tegas Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah mengatur mengenai Perlindungan Konsumen, namun dalam realitas prakteknya di lapangan belum tentu berjalan sesuai dengan yang telah diatur. Buktinya hingga kini berbagai peristiwa dalam transaksi yang mengundang pertanyaan tentang Perlindungan Konsumen masih kerap ditemui, mulai dari dalam toko sampai pelataran perparkiran. Kenyataan ini merupakan salah satu masalah dalam Perlindungan Konsumen.

Dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen diatur hak-hak konsumen, sebagai berikut:

1. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
  2. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan
  3. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
  4. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
-



5. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa Perlindungan Konsumen secara patut;
6. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Usaha perumahan merupakan usaha yang sangat menjanjikan bagi pengembang (*developer*) untuk mencari keuntungan sebesar-besarnya bagi pengembang. Apa lagi tempat yang letaknya sangat strategis, dimana kebutuhan akan papan (rumah) itu merupakan hal yang penting. Hal ini dikarenakan bahwa rumah itu mempunyai fungsi yang amat penting yaitu sebagai tempat tinggal, tempat membina keluarga dan sebagai tempat untuk melindungi keluarga. Dalam masa pertumbuhan pembangunan yang pesat ini, masyarakat ingin memiliki rumah yang baik, sehat dan layak huni.<sup>12</sup>

Sebagaimana diketahui bahwa saat ini banyak dibangun perumahan yang menyediakan rumah yang baik dan layak huni, guna mencukupi kebutuhan masyarakat akan rumah. Berbagai penawaran dilakukan oleh pengembang (*developer*) untuk memasarkan produk-produknya. Pada umumnya, pemasaran

---

<sup>12</sup>Patra M Zein, *Hak Rakyat Atas Perumahan*, (Sinar Grafika, Jakarta: 2004) h. 102.

rumah dengan menggunakan sarana iklan atau brosur sebagai sarana mengkomunikasikan produk-produk yang dibuat dan/atau dipasarkan pengembang/pengusaha kepada konsumennya. Iklan atau brosur sebagai sarana pemasaran ini sangatlah menentukan keputusan konsumen untuk membeli atau tidak rumah yang ditawarkan sebab kadang-kadang didalamnya dijanjikan berbagai fasilitas.

Kegiatan promosi banyak dilakukan oleh developer untuk mengenalkan atau menyebarkan informasi dari produk yang dibuat developer untuk menarik minat beli konsumen terhadap barang produk yang diperdagangkan. Semakin gencarnya developer melakukan promosi, tidak jarang informasi yang diberikan terlalu berlebihan sehingga membuat konsumen sangat tertarik atau mungkin bahkan membingungkan bagi konsumen sendiri. Pada kenyataannya banyak konsumen yang dirugikan yang dilakukan oleh developer dengan niat beritikad tidak baik.

Permasalahan dalam perumahan bukan hal yang biasa melainkan sudah sangat sering terjadi, hampir setiap kredit perumahan sering terjadi masalah.

PT. Permata Andalan Sejati merupakan perusahaan yang bergerak dibidang kredit perumahan di Pekanbaru. Tentunya didalam menjalankan kredit perumahan pasti terjadi banyak permasalahan yang muncul dalam menjalankan usahanya yang berakhir pada konsumen.

Secara umum banyak terjadi pelanggaran hak-hak konsumen, diantaranya hak-hak individual konsumen perumahan. Seperti, mutu bangunan di bawah standar, ukuran luas tanah tidak sesuai dan lain-lain. Pelanggaran yang lain

mengenai hak-hak kolektif konsumen perumahan. Seperti, tidak dibangunnya fasilitas sosial/umum, sertifikasi, rumah fiktif, banjir dan soal kebenaran klaim/informasi dalam iklan, brosur dan pameran perumahan.

Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan membuat skripsi dengan judul **“Perlindungan Konsumen Pada Kredit Perumahan PT. Permata Andalan Sejati berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”**

#### **A. BATASAN MASALAH**

Dalam penulisan karya ilmiah ini, penulis perlu menetapkan batasan masalah yang diteliti, agar penelitian terarah pada pokok permasalahan yang akan dibahas. Untuk itu, peneliti membatasi hanya pada Perlindungan Konsumen pada kredit perumahan PT. Permata Andalan Sejati Pekanbaru berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

#### **B. RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan batasan masalah diatas, penulis dapat merumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana Perlindungan Konsumen pada kredit perumahan PT. Permata Andalan Sejati berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?
2. Bagaimana tanggung jawab developer terhadap keluhan konsumen?

#### **C. TUJUAN DAN KEGUNAAN PENELITIAN**

## **1. Tujuan Penelitian**

Berkaitan dengan permasalahan yang dikaji, berikut dikemukakan tujuan penelitian:

1. Untuk mengetahui Perlindungan Konsumen pada kredit perumahan PT. Permata Andalan Sejati Berdasar Undang-Undang No 08 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
2. Untuk mengetahui tanggung jawab developer terhadap keluhan konsumen.

## **2. Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini memiliki kegunaan teoritis dan praktis. Adapun kedua kegunaan tersebut adalah sebagai berikut:

### **a. Secara Teoritis**

Kegunaan penelitian ini adalah sebagai bahan atau data informasi di bidang ilmu hukum bagi kalangan akademisi untuk mengetahui dinamika masyarakat dan perkembangan hukum mengenai masalah perumahan, selain itu penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan masukan bagi penyempurnaan pranata peraturan hukum dalam Perlindungan Konsumen.

### **b. Secara Praktis**

Kegunaan penelitian ini secara praktis sebagai bahan masukan bagi aparat penegak hukum (polisi, jaksa, hakim, lembaga pemasyarakatan dan advokat).

## **D. METODE PENELITIAN**

### **1. Jenis Penelitian**

Dilihat dari jenisnya, penelitian ini adalah Penelitian Hukum Sosiologis dengan cara melakukan survei langsung kelapangan untuk mengumpulkan data

primer dan disertai dengan data sekunder yang didapat langsung dari responden melalui wawancara untuk dijadikan data atau informasi sebagai bahan dalam penulisan penelitian ini.<sup>13</sup>

## **2. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini adalah penelitian lapangan yang berlokasi pada PT. Permata Andalan Sejati Pekanbaru yang terletak di Jalan Tuanku Tambusai. Alasan penulis memilih lokasi ini karena banyak pelanggaran hak-hak konsumen, termasuk hak-hak individual konsumen perumahan. Seperti, mutu bangunan di bawah standar, ukuran luas tanah tidak sesuai. Pelanggaran yang lain mengenai hak-hak kolektif konsumen perumahan. Seperti, tidak dibangunnya fasilitas sosial atau umum, sertifikasi, rumah fiktif, banjir dan soal kebenaran klaim atau informasi dalam iklan, brosur dan pameran perumahan. Tentunya hal diatas bertentangan dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen terutama dalam Pasal yang mengatur tentang Hak-Hak Konsumen. Selain itu, lokasi tersebut sangat mudah di jangkau oleh penulis untuk melakukan sejumlah daftar pertanyaan maupun wawancara mengenai permasalahan pelaksanaan Perlindungan Konsumen.

## **3. Populasi dan Sampel**

Populasi adalah keseluruhan dari objek pengamatan dan atau objek yang menjadi penelitian dan ditentukan sebelumnya.<sup>14</sup> Adapun yang menjadi populasi sekaligus responden dalam penelitian ini adalah Developer dan Konsumen pada Kredit Perumahan. Karena banyaknya keluhan konsumen kredit perumahan

---

<sup>13</sup>Amiruddin, *Pengantar Metode Penelitian hukum* ( Raja Wali Pers, Jakarta, 2004) h.133.

<sup>14</sup>Zainudin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, (Sinar Grafika, Jakarta, 2009), h, 98.

mengenai tidak terpenuhinya hak-hak sebagai konsumen. Adapun jumlah populasinya 70 orang dan sampel 70 orang, karena jumlah populasi tergolong sedikit, peneliti mengambil seluruh populasi menjadi sampel. Maka penulis mengambil cara pengambilan sampel dengan menggunakan teknik *total sumpling* yaitu teknik penentuan dengan mengambil teknik *total sumpling* karena menurut Sugiono jumlah populasi yang kurang dari 100 seluruh populasi dijadikan sampel penelitian semuanya.<sup>15</sup>

**Tabel Sampel**

	Klasifikasi Responden	Populasi	Sampel
	Developer	70 orang	
	Konsumen	70 orang	70 orang
MLAH		70 orang	70 orang

*Sumber Hasil Penelitian Lapangan 2015*

#### 4. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian di bagi kedalam 2 bagian yaitu sebagai berikut:

1. Data primer, yaitu data yang dikumpulkan pada saat penelitian yang di peroleh secara langsung dengan mengajukan wawancara dan angket terhadap sampel dalam penelitian.

2. Data sekunder

Data sekunder yang dihimpun dalam penelitian ini mencakup :

<sup>15</sup>Sugiono, *statistic untuk Penelitian* (Alfa Beta, Bandung, 2004) h.19

1. Bahan hukum primer, yaitu bahan peraturan perUndang-Undangan pemerintah, peraturan daerah, bahan hukum yang tidak dikodifikasi seperti hukum adat
2. Bahan hukum sekunder, yakni bahan hukum yang memberi penjelasan mengenai bahan hukum primer. Seperti rancangan Undang-Undang, hasil-hasil penelitian, hasil karya dari kalangan hukum dan seterusnya

## **5. Alat Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dilakukan dengan metode:

1. Wawancara, yaitu mendapatkan informasi secara langsung dari responden. Teknik wawancara yang akan digunakan adalah wawancara terpimpin, yakni menanyakan pokok-pokok pertanyaan yang sudah disiapkan terlebih dahulu meskipun dimungkinkan munculnya pertanyaan di luar daftar pertanyaan yang telah disiapkan.
2. Metode kuisisioner, yaitu pengumpulan data dengan menggunakan daftar pertanyaan.<sup>16</sup>

## **6. Analisis Data**

Data yang diperoleh akan dianalisis secara deskriptif kualitatif, artinya data yang diperoleh akan dianalisis dengan cara memaparkan secara umum hal-hal yang berkaitan dengan permasalahan yang sedang dibahas, serta menguraikannya guna memberikan gambaran yang jelas. Penjelasan data diperoleh melalui wawancara dihubungkan dengan teori dan pendapat para ahli. Sehingga mendapatkan jawaban dari permasalahan yang diteliti secara jelas, yang

---

<sup>16</sup>Bambang sunggono, *metodologi penelitian hukum*, (Rajagrafindo Persada, Jakarta :2005) h. 145.

kemudian dapat diambil kesimpulan dengan cara deduktif yakni dari hal-hal yang bersifat umum kepada hal-hal yang bersifat khusus.

#### **E. SISTEMATIKA PENULISAN**

Penulisan ini pada garis besarnya terdiri dari (5) bab setiap bab terdiri dari sub-sub dengan penulisan sebagai berikut:

##### **BAB I : PENDAHULUAN**

Merupakan bab pendahuluan yang berisikan uraian tentang Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, Metode Penelitian, dan Sistematika Penulisan

##### **BAB II : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

Dalam bab ini penulis akan menguraikan tentang diskriptif geografis dan misi PT. Permata Andalan Sejati Pekanbaru yang menjadi tempat penelitian

##### **BAB III : TINJAUAN UMUM**

Tinjauan umum Perlindungan konsumen dan tinjauan umum Pelaku Usaha

##### **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini penulis memaparkan Pembahasan dan hasil yang terdiri atas Perlindungan Konsumen pada PT. Permata Andalan Sejati Pekanbaru berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen



serta tanggung jawab developer terhadap keluhan konsumen

## **BAB V : : PENUTUP**

Pada bab ini penulis menguraikan kesimpulan dan saran yang di ambil berdasarkan uraian pada bab sebelumnya

## **DAFTAR KEPUSTAKAAN**

## **LAMPIRAN**