

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia bisnis saat ini memang memperlihatkan kemajuan yang cukup pesat. Berbagai bidang usaha atau bisnis dilakukan oleh berbagai pihak dan berbagai macam atau jenis sesuai dengan perkembangan pasar atau perkembangan yang terjadi dalam masyarakat. Dalam dunia bisnis memang semua pihak melakukannya dengan penuh semangat yang cukup tinggi, karena ingin mendapatkan keuntungan yang sebesar-besarnya.

Indonesia merupakan negara yang menjadi target bagi negara lain atau investor asing untuk mengembangkan bisnisnya. Hal ini ditunjukkan oleh banyaknya tumbuh dan berkembang perusahaan asing yang beroperasi dalam wilayah negara Republik Indonesia. Bisnis yang dikembangkan tersebut ada yang sektor riil maupun sektor jasa yang semuanya menjanjikan keuntungan yang cukup besar.

Bisnis lebih tertuju pada usaha komersial dan interaksi antar para pelakunya, yaitu berkaitan dengan perusahaan. Karakteristik bisnis terutama terletak pada tujuan pencapaian keuntungan (laba). Kegiatan bisnis meliputi produksi, distribusi, dan penjualan barang-barang dan jasa-jasa untuk memperoleh laba.¹

Pelaku usaha yang meliputi sebagai bentuk/jenis usaha sebagaimana yang dimaksud dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), sebaiknya ditentukan urutan-urutan yang seharusnya digugat oleh konsumen manakala

¹Sanusi Bintang dan Dahlan, *Pokok-Pokok Hukum Ekonomi dan Bisnis*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2000), h.2

dirugikan oleh pelaku usaha. Urutan-urutan tersebut sebaiknya disusun sebagai berikut:

1. Yang pertama digugat adalah pelaku usaha yang membuat produk tersebut jika berdomisili didalam negeri dan domisilinya diketahui oleh konsumen yang dirugikan
2. Apabila produk yang merugikan konsumen tersebut diproduksi diluar negeri, maka yang digugat adalah importirnya, karena Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) Nomor 8 Tahun 1999 tidak mengatur pelaku usaha di luar negeri
3. Apabila produsen maupun importir dari suatu produk tidak diketahui, maka yang digugat adalah penjual dari siapa konsumen membeli barang tersebut

Walaupun Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) menggunakan istilah pelaku usaha, namun dalam buku ini dipakai juga istilah produsen dengan makna yang sama dengan pelaku usaha. Di dalam undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pasal 1 ayat (4).

“Barang adalah setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud baik bergerak maupun tidak bergerak dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen”

Pengertian barang yang juga meliputi barang hasil pertanian, perikanan, dan perburuan. Seperti itu tidak proporsional, ketentuan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) berbeda dengan ketentuan pasal 2 *directive* yang menentukan bahwa produk adalah semua benda bergerak kecuali produk pertanian dan hasil perburuan²

² Miru Ahmadi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta:Rajawali Pres,2011),h. 12

Sehubungan dengan perkembangan bisnis tersebut tentunya sebagai warga negara Indonesia tidak mau ketinggalan untuk melakukan bisnis dalam berbagai bidang dan bentuk bisnis. Demikian juga halnya dalam wilayah kota Pekanbaru yang saat ini memang menunjukkan perkembangan yang cukup pesat di bidang bisnis atau perdagangan. Kota Pekanbaru merupakan kota yang mempunyai potensi yang tinggi untuk melakukan bisnis dalam bidang apa saja, termasuk bidang usaha penjualan Mobil.

Demikian berkembangnya sistem perekonomian sehingga tidak menutup kemungkinan perselisihan yang tidak bisa dilakukan musyawarah antara pelaku usaha dan konsumen melainkan membutuhkan peranan pihak ketiga Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Untuk mengantifikasi kemungkinan tersebut lahirlah ide pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Berawal dari keprihatinan akan banyaknya kasus yang merugikan konsumen serta didukung oleh ketidakberdayaan konsumen dalam menuntut hak-haknya, maka pemerintah menaruh kepedulian akan hal tersebut dengan upaya mewujudkan suatu peraturan yang mengatur dan terutama melindungi konsumen dari berbagai hal yang dapat menimbulkan kerugian bagi mereka. Hal ini dapat dilihat dengan keluarnya Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) bukan satu-satunya hukum yang mengatur tentang perlindungan konsumen di Indonesia.

Sebelum disahkannya undang-undang perlindungan konsumen di Indonesia, telah ada peraturan-peraturan perundang-undangan yang materinya melindungi kepentingan konsumen. Seperti Undang-Undang Nomor 10 Tahun

1961 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang (PERPU) Nomor 1 Tahun 1961 tentang Barang menjadi undang-undang, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1995 yang sekarang telah direvisi menjadi Undang-undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas, Undang-undang Nomor 9 Tahun 1995 tentang Usaha Kecil, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1997 tentang Pengelolaan Lingkungan Hidup, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1997 tentang Ketenagakerjaan.

Dari undang-undang tersebut jelas berkaitan dengan perlindungan konsumen, karena setiap perusahaan pasti ada konsumen sebagai hubungan timbal-balik antara produsen dengan konsumen, semua itu telah diatur dalam undang-undang. Setelah lahirnya undang-undang perlindungan konsumen masih terbuka kemungkinan terbentuknya peraturan perundang-undangan yang membuat ketentuan yang melindungi konsumen, dimana hal ini semua sangat menguntungkan bagi pihak konsumen.³

Perlindungan terhadap konsumen dipandang secara materil maupun formal semakin terasa sangat penting, mengingat lajunya ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan motor penggerak bagi produktivitas dan efisiensi produsen atas barang atau jasa yang dihasilkannya dalam rangka mencapai sasaran usaha. Dalam rangka mengejar dan mencapai kedua hal tersebut, akhirnya baik langsung atau tidak langsung, konsumenlah yang pada umumnya merasakan dampaknya.⁴

Dengan demikian, upaya-upaya untuk memberikan perlindungan yang memadai terhadap kepentingan konsumen merupakan suatu hal yang penting dan

³ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, (Jakarta: Diadit Media, 2002), h. 295-296

⁴ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), h. 5

mendesak dan segera dicari solusinya, terutama di Indonesia, mengingat sedemikian kompleksnya permasalahan yang menyangkut perlindungan konsumen, lebih-lebih menyangkut era perdagangan bebas yang akan datang.

Perlindungan konsumen dilakukan dengan :

1. Pemantapan tertib usaha dan kepastian usaha perdagangan, termasuk penyempurnaan di bidang perundang-undangan dan peraturan yang bergerak di bidang perdagangan, penyederhanaan perizinan serta peningkatan pelayanan
2. Peningkatan perlindungan konsumen melalui peraturan perundang-undangan serta kemeteorologian serta mendorong peran serta masyarakat dalam perlindungan konsumen⁵

Konsumen yang keberadaannya sangat tidak terbatas dengan strata yang sangat bervariasi menyebabkan produsen melakukan kegiatan pemasaran dan distribusi produk barang atau jasa dengan cara seefektif mungkin agar dapat mencapai konsumen yang sangat majemuk tersebut. Untuk itu semua cara pendekatan diupayakan sehingga mungkin menimbulkan berbagai dampak, termasuk keadaan yang menjurus pada tindakan yang bersifat negatif bahkan tidak terpuji yang berawal dari itikad buruk. Dampak buruk yang lazim terjadi, antara lain menyangkut kualitas, atau mutu barang, informasi yang tidak jelas bahkan menyesatkan, pemalsuan dan sebagainya.

Oleh karena itu, konsumen yang tertipu atau merasa hak-hak mereka tidak diterima sebagaimana mestinya, atau yang merasa dirugikan dapat membuat surat pengaduan kepada Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat

⁵ Ari Purwadi, " *Aspek Hukum Perdata Pada Perlindungan Konsumen,*" (Jakarta: Yuridika, 2006) h.49

(LPKSM). Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat ini dapat meminta pertanggung jawaban kepada pengusaha dan selanjutnya dapat juga membuat laporan kepada BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) untuk dapat diadili atas persetujuan yang bersangkutan. Disinilah peranan LPKSM dan BPSK jelas terlihat. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) Selain lembaga yang resmi dibentuk oleh pemerintah, menurut ketentuan dalam Bab VIII Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen, pemerintah dalam Bab IX, Pasal 44 memungkinkan dibentuknya Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat tersebut diberikan kesempatan untuk berperan aktif dalam mewujudkan perlindungan konsumen.⁶

Dengan demikian konsumen yang ditipu oleh pelaku usaha baik karena kualitas atau mutu barang, informasi yang tidak jelas dan bahkan menyesatkan, pemalsuan dan sebagainya akan merasa dirugikan sehingga konsumen akan menuntut ganti kerugian. Apabila tidak dipenuhi oleh produsen selaku pelaku usaha maka hal ini akan menimbulkan perselisihan diantara kedua belah pihak yaitu konsumen dan produsen.

Perselisihan yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha dapat menyangkut pemberian sesuatu, berbuat atau tidak berbuat sesuatu (Pasal 1233 KUH Perdata). *“Tiap-tiap perikatan dilahirkan baik karena persetujuan, baik karena undang-undang”*⁷

⁶ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2000), h. 93-94.

⁷ R. Subekti, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Cetakan VIII*, (Jakarta : Paramita, 1976), h. 269

Sebagaimana yang dilakukan oleh Melawati selaku konsumen (penggugat) yang beralamat di Jl. Pekanbaru Bangkinang, Desa Penyesawan Utara RT.03/05, Kecamatan Kampar Kota Bangkinang Pekanbaru dan PT. Clipan Finance Indonesia cabang Pekanbaru yang beralamat di Jl. Arifin Achmad No. 202, Kec. Marpoyan Damai Kel. Sidomulyo Timur, Pekanbaru 28294 sebagai pelaku usaha (tergugat), telah mengadakan perjanjian pembiayaan konsumen dengan Nomor Perjanjian 80701101211 terhadap 1 unit mobil minibus Isuzu Panther New 2.5 I.V Adventure tahun 2008 nomor Polisi 1899 SG warna silver metalik.⁸

Pada tanggal 22 Juli 2013 mobil tersebut bermasalah, kemudian penggugat memasukkan mobil ke bengkel asuransi CPM yang beralamat di Jl. Garuda Labuh Baru untuk diperbaiki selama seminggu pengerjaannya. Pada tanggal 26 Juli 2013 penggugat datang ke bengkel untuk melihat mobil penggugat, namun ternyata mobil tersebut menurut keterangan pemilik bengkel, mobil penggugat sudah diambil oleh perusahaan Clipan Finance. Bahwa PT. Clipan Finance Indonesia melakukan penarikan mobil tersebut tanpa pemberitahuan kepada penggugat dan tanpa adanya surat peringatan adalah menyalahi aturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK) pasal 7 huruf (b) dan (c) Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 yang menyebutkan kewajiban pelaku usaha adalah : (b) memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan : (c) memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

⁸ Berkas Perkara nomor 09/Pts/BPSK/X/2013

Sedangkan pada pasal 16 huruf (b) yang berbunyi pelaku usaha dalam menawarkan barang dan atau jasa melalui pesanan dilarang untuk tidak menepati janji atas suatu pelayanan dan atau prestasi.

Pasal 18 ayat (1) huruf “g” yang menyebutkan bahwa “ pelaku usaha dalam menawarkan barang dan atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan, dan atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya.⁹

Suatu perbuatan dikatakan melawan hukum, apabila memenuhi empat unsur berikut ini, yaitu:

1. Perbuatan itu harus melawan hukum
2. Perbuatan itu harus menimbulkan kerugian
3. Perbuatan itu harus dilakukan dengan kesalahan
4. Antara perbuatan dan kerugian yang timbul harus ada hubungan kausal

Salah satu saja dari unsur-unsur ini tidak terpenuhi, maka perbuatan itu tidak dapat dikatakan perbuatan melawan hukum.¹⁰

Pada tanggal 1 Oktober 2013 Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) kota Pekanbaru telah memutuskan, akan tetapi pihak tergugat yakni PT. Clipan Finance Indonesia Tbk keberatan atas putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), dan PT. Clipan Finance Indonesia Tbk melakukan upaya hukum, mengajukan Banding ke Pengadilan Negeri kota Pekanbaru pada

⁹ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2000),h.122

¹⁰Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perdata Indonesia*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2000), h.252

tanggal 29 Oktober 2013 dahulu sebagai tergugat, sekarang dan selanjutnya disebut sebagai pemohon keberatan/pelawan. Melawati dahulu sebagai penggugat, untuk sekarang dan selanjutnya disebut sebagai tergugat rekonvensi. Pengadilan Negeri Pekanbaru telah memutuskan dan mengabulkan putusan dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). PT. Clipan Finance Indonesia Tbk melakukan upaya hukum yang terakhir yaitu Kasasi ke Mahkamah Agung (MA) Republik Indonesia, pada tahap ini masih dalam proses.

Menurut ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) Pasal 54 ayat 3 menyebutkan : “*Keputusan Majelis bersifat final dan mengikat*” ,pengertian final berarti bahwa penyelesaian sengketa telah selesai dan berakhir. Sedangkan mengikat mengandung arti memaksa dan sebagai suatu yang harus dijalankan oleh para pihak yang diwajibkan untuk itu. Namun jika pasal tersebut dihubungkan dengan Pasal 56 ayat 2 menyebutkan : “*Para pihak dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah menerima pemberitahuan keputusan tersebut*”,hal ini bertentangan dengan pengertian putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang bersifat final dan mengikat tersebut,dan Pasal 58 ayat 2 menyebutkan : “*Terhadap putusan Pengadilan Negeri sebagaimana dimaksud pada ayat (1), para pihak dalam waktu 14 (empat belas) hari dapat mengajukan Kasasi ke Mahkamah Agung (MA) Republik Indonesia*”.¹¹

Berdasarkan unsur-unsur dari perbuatan melawan hukum di atas, maka pembahasan dalam tulisan ini meliputi hal tersebut dan harus dihubungkan dengan perkara yang telah dilakukan oleh tergugat sebagaimana yang telah dijelaskan di

¹¹ Susanti Adi Nugroho,”*Proses Penyelesaian Sengketa Knsumen Ditinjau dari Hukum Acara serta Kendala Implementasinya*”,(Jakarta: Kencana, 2008),h.18

atas. Berdasarkan hal ini maka penulis ingin mengkaji permasalahan ini dengan mengambil judul: **“ANALISIS TENTANG PUTUSAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) KOTA PEKANBARU TERHADAP SENGKETA PADA PT. CLIPAN FINANCE INDONESIA Tbk (Studi Kasus Perkara Nomor 09/Pts/BPSK/X/2013)”**.

B. Batasan Masalah

Penelitian ini difokuskan kepada analisa tentang putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Kasus Perkara Nomor 09/Pts/BPSK/X/2013, kendala implementasi penyelesaian sengketa konsumen pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Kota Pekanbaru pada Kasus Perkara Nomor 09/Pts/BPSK/X/2013, serta penyelesaian kendala penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Kasus Perkara Nomor 09/Pts/BPSK/X/2013.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas, penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana analisa tentang putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) kota Pekanbaru terhadap sengketa pada PT. Clipan Finance Indonesia Tbk dalam putusan perkara Nomor 09/Pts/BPSK/X/2013?
2. Bagaimana kendala implementasi penyelesaian sengketa konsumen pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) kota Pekanbaru pada kasus perkara Nomor 09/Pts/BPSK/X/2013?

3. Bagaimana penyelesaian kendala dalam implementasi sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) pada kasus perkara Nomor 09/Pts/BPSK/X/2013 di Pekanbaru ?

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berkaitan dengan permasalahan yang dikaji, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui analisa tentang putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) kota Pekanbaru terhadap sengketa pada PT. Clipan Finance Indonesia Tbk dalam putusan perkara Nomor 09/Pts/BPSK/X/2013.
- b. Untuk mengetahui kendala implementasi penyelesaian sengketa konsumen pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) kota Pekanbaru pada kasus perkara Nomor 09/Pts/BPSK/X/2013.
- c. Untuk mengetahui penyelesaian kendala dalam implementasi sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) pada kasus perkara Nomor 09/Pts/BPSK/X/2013 di Pekanbaru.

2. Kegunaan Penelitian

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

- a. Kegunaan penelitian ini adalah sebagai bahan atau data informasi di bidang ilmu hukum bagi kalangan akademisi untuk mengetahui dinamika masyarakat dan perkembangan hukum mengenai perbuatan melawan hukum seperti yang dimaksud Pasal 1365 KUH Perdata, selain itu

penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan masukan bagi para pihak agar dalam melakukan kegiatan harus benar-benar sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

- b. Sedangkan kegunaan secara praktis adalah sebagai bahan masukan bagi pelaku usaha atau bisnis, aparat penegak hukum, serta masyarakat yang berhubungan dengan pelaku bisnis atau dunia usaha.

E. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian hukum sosiologis yaitu penelitian yang dilakukan langsung ke lapangan dengan melakukan observasi atau pengamatan dan dilanjutkan dengan wawancara.

2. Lokasi Penelitian

Adapun yang menjadi lokasi penelitian ini bertempat di Kantor Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang beralamat di Jalan Teratai Nomor 83 Kota Pekanbaru, terpilihnya lokasi penelitian ini dengan pertimbangan bahwa : (a) kantor Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah tempat persidangan penyelesaian sengketa pada kasus Nomor 09/Pts/BPSK/X/2013. (b) kantor Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah tahap awal dari penyelesaian sengketa konsumen, dimana keputusannya bersifat final dan mengikat.

3. Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Data Primer, yakni yang terdiri dari :

- a. Data Primer yaitu data yang di himpun secara langsung dari sumbernya dan di olah sendiri oleh lembaga bersangkutan untuk di manfaatkan. adapun data tersebut di peroleh di Kantor Badan Perlindungan Konsumen (BPSK) Kota Pekanbaru.
- b. Data Sekunder yaitu data yang di peroleh secara tidak langsung melalui media perantara (data yang di hasilkan pihak lain) atau data yang di gunakan oleh lembaga lainya yang bukan lembaga merupakan pengolahannya, tapi dimanfaatkan dalam suatu penelitian tertentu.¹²
- c. Data Tersier yaitu bahan hukum yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap data primer dan data skunder dalam bentuk kamus, ensiklopedia dan sebagainya.

4. Populasi dan Sampel

Adapun yang menjadi populasi adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) kota Pekanbaru

- a. Ketua Majelis berjumlah : 1 Orang
- b. Sekretaris berjumlah : 1 Orang
- c. Panitera berjumlah : 1 Orang

Sedangkan sampel putusan ini adalah 3 Orang sampel. Metode yang dipakai adalah sensus dimana seluruh populasi dijadikan sampel

- a. Ketua Majelis berjumlah : 1 Orang

¹² Rosady Ruslan, *Metode Penelitian Publik Relation dan Komunikasi*, (Rajawali Pers,2006),h.138

- b. Sekretaris berjumlah : 1 Orang
- c. Panitera berjumlah : 1 Orang

5. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data-data yang diperlukan, dipergunakan teknik pengumpulan data antara lain:

a. Observasi

Catright dan Catwright dalam Herdiansyah mendefinisikan observasi sebagai suatu proses melihat, mengamati, dan mencermati, serta merekam perilaku secara sistematis untuk tujuan tertentu.¹³ Melihat dan mengamati didalam perkara sengketa konsumen, serta perkembangan upaya hukum yang dilakukan oleh para pihak yang bersengketa pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Pekanbaru.

b. Wawancara

Yaitu, melakukan wawancara langsung kepada kapala Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru.

c. Studi Dokumen

Cara ini di lakukan untuk mencari data atau informasi melalui membaca jurnal ilmiah, buku-buku referensi dan bahan-bahan publikasi yang tersedia di pustakaan.¹⁴

6. Metode Analisa data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan analisa secara deskriptif kualitatif, yaitu setelah semua sumber data telah berhasil penulis kumpulkan, maka penulis menjelaskan secara rinci dan sistematis sehingga

¹³ Herdiansyah, Haris, *Metodologi Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu-Ilmu sosial*, (Jakarta: Salemba Humanika, 2010),h.131

¹⁴ Rosady Ruslan,*op.cit.*,h.31.

dapat tergambar secara utuh dan dapat dipahami secara jelas kesimpulan akhirnya.

F. Sistematika Penulisan

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

Bab I Merupakan bab pendahuluan yang berisikan uraian tentang Latar Belakang Masalah, Batasan Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Kegunaan Penelitian, Metode Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

Bab II Dalam bab ini diuraikan tentang Gambaran Perkara, Alasan-alasan Pengajuan Gugatan.

Bab III Berisi Tinjauan Umum, yakni Pengertian Perbuatan Melanggar Hukum, Ganti Kerugian, dan Prosedur Beracara dalam Perkara Perdata.

Bab IV Dalam bab ini akan di paparkan hasil penelitian yaitu analisa tentang putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) kota Pekanbaru terhadap sengketa pada PT. Clipan Finance Indonesia Tbk dalam putusan perkara Nomor 09/Pts/BPSK/X/2013, kendala implementasi penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) kota Pekanbaru pada kasus perkara Nomor 09/Pts/BPSK/X/2013, dan penyelesaian kendala dalam implementasi sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) pada kasus perkara Nomor 09/Pts/BPSK/X/2013 di Pekanbaru.

Bab V Merupakan bab penutup yang berisi Kesimpulan dan Saran.