

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan perekonomian yang pesat telah menghasilkan berbagai jenis dan *variasi* dari masing-masing jenis barang dan/atau juga jasa yang dapat dikonsumsi dan dimanfaatkan. Hal yang sangat menarik dari kegiatan kegiatan usaha yang terjadi didalam kehidupan masyarakat saat ini adalah banyaknya permasalahan yang kemudian dalam perkembangannya dapat menimbulkan suatu kasus atau sengketa yang harus diselesaikan oleh para pihak yang bermasalah. Kenyataannya dalam proses penyelesaian saat ini, dapat diselesaikan dengan jalur peradilan maupun jalur luar pengadilan.

Berbagai transaksi dalam kegiatan usaha di atas, dapat menimbulkan peristiwa lain, yang berupa masalah antara para pihak. Misalnya, pihak yang berkewajiban menyerahkan barang atau menyelenggarakan jasa tidak melakukan atau jika melakukannya tidak sesuai dengan waktu, ataupun juga barang atau jasa tersebut cacat, tidak sesuai dengan mutu, jumlah, serta lain-lain, *kualifikasi* sebagaimana yang telah disepakati yang seharusnya atau sepatutnya diharapkan dari jenis barang / jasa tersebut .¹

Peran Lembaga Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen selanjutnya yang disebut BPSK sangat diperlukan di kota yang berkembang, hal ini

¹ Az Nasution, *Konsumen Dan Hukum* ,(Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995), h. 17.

berguna untuk melindungi hak-hak konsumen dari perilaku curang pelaku usaha terhadap kepentingan konsumen.

Pekanbaru merupakan salah satu kota yang sedang berkembang. Hal ini dapat dilihat dengan menjamurnya ruko-ruko dan gedung-gedung bertingkat tinggi sebagai *sentral* bisnis bagi masyarakatnya. Untuk itu, perlu dibuat suatu lembaga perlindungan konsumen yang biayanya murah, proses cepat dan membela kepentingan konsumen yang dilanggar oleh pelaku usaha.

Penyelesaian sengketa yang timbul dalam dunia bisnis merupakan masalah tersendiri karena apabila para pelaku bisnis menghadapi sengketa tertentu, dia akan berhadapan dengan proses peradilan yang berlangsung lama dan membutuhkan biaya yang tidak sedikit sedangkan dalam dunia bisnis diharapkan sedapat mungkin tidak merusak hubungan bisnis selanjutnya dengan siapa dia pernah terlibat suatu sengketa. Hal ini tentu sulit ditemukan apabila pihak yang bersangkutan membawa sengketanya ke pengadilan karena proses penyelesaian sengketa melalui pengadilan (litigasi) akan berakhir dengan kekalahan salah satu pihak dan kemenangan pihak lainnya.²

Undang-undang yang mengatur tentang perlindungan konsumen tidak dimaksudkan untuk mematikan usaha para pelaku usaha. Undang-undang perlindungan konsumen justru bisa mendorong iklim usaha yang sehat serta mendorong lahirnya perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan

²Ahmadi miru, *hukum kontrak dan perancangan kontrak*, (Jakarta. Raja grafindo persada, 2007), h. 111

yang ada dengan menyediakan barang/ jasa yang berkualitas.³ Dalam penjelasan umum UU perlindungan konsumen disebutkan bahwa dalam pelaksanaannya akan tetap memerhatikan hak dan kepentingan pelaku usaha kecil dan menengah.

Dasar dari perlindungan konsumen di Indonesia tertuang dalam Undang-undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen atau yang lebih dikenal dengan UUPK. Undang-undang ini disahkan pada tanggal 20 April 1999 dan di berlakukan *efektif* pada tanggal 20 April 2000. Rumusannya ini mengacu pada filosofi pembangunan Nasional, yaitu bahwa pembangunan nasional termasuk pembangunan hukum yang memberikan perlindungan terhadap konsumen dalam rangka membangun manusia Indonesia seutuhnya yang berlandaskan pada *falsafah* kenegaraan Republik Indonesia yaitu Pancasila dan Undang-undang Dasar Tahun 1945. Dasar *filosofis* dalam perlindungan terhadap konsumen dalam rangka membangun manusia Indonesia seutuhnya yang berlandaskan pada *falsafah* kenegaraan Republik Indonesia yaitu Pancasila dan Undang-undang Dasar Tahun 1945.

Dasar filosofis dalam perlindungan terhadap konsumen sebagaimana terkandung dalam Undang-undang No 8 Tahun 1999, yang berbunyi: “ Bahwa pembangunan perekonomian Nasional pada era globalisasi harus dapat mendukung tumbuhnya dunia Usaha”.

³ Ahmadi Miru Dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta. Raja Grafindo Persada, 2010), h. 1.

Permasalahan-permasalahan tentang konsumen memang menarik untuk diteliti, Karena lingkungannya sangatlah *komplek*. Dalam beberapa kasus-kasus tertentu yang sering dijumpai, banyak hal yang dapat merugikan konsumen, antara lain yang sering terjadi adalah masalah yang menyangkut parkir, dimana banyak orang yang tidak mau menyadari bagaimana pelanggaran hak-hak konsumen dilakukan secara sistematis oleh kalangan pelaku usaha, dan cenderung mengambil sikap tidak ingin ribut. Dalam kasus ini, kita bisa membayangkan jawaban apa yang akan diterima apabila konsumen berani mengajukan *complain* atas kehilangan kendaraan yang dititipkan kepada pelaku usaha.

Dalam kasus kehilangan kendaraan di parkir, pelaku usaha sering sekali berlindung pada *klausula baku* yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha, dimana pelaku usaha membuat aturan bahwa kehilangan tidak menjadi tanggung jawab pelaku usaha, sehingga sering sekali konsumen tertipu oleh *klausula baku* yang dibuat oleh pelaku usaha tersebut. Menurut Ahmadi miru, *klausula Baku* merupakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli.⁴ dalam pasal 18 ayat (1) UU No 8 Tahun 1999, dijelaskan bahwa pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/ atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/ atau perjanjian.⁵ Seperti sengketa yang terjadi antara

⁴*Ibid*, h. 110.

⁵*Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.*

konsumen di Ramayana yaitu Awaludin, yang mana kendaraannya ditinggalkan di parkir di Ramayana panam square, konsumen menyatakan bahwa telah terjadi kelalaian pengelolaan parkir di tempat tersebut, dengan hal tersebut konsumen mengadukannya ke BPSK. Setelah disidang dengan metode Arbitrase, BPSK memutuskan untuk mengganti/ membayar ganti rugi sebesar Rp. 12.000.000, kepada konsumen.⁶

Kedua adalah masalah perumahan, masalah perumahan ini juga merupakan masalah yang rentan sekali terjadi. Pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha perumahan, yang disebut juga sebagai *developer* perumahan sering sekali terjadi, misalnya, kondisi rumah tidak seperti yang di janjikan oleh developer, baik masalah kondisi rumah, luas bangunan, penyerahan sertifikat rumah, pengalihan kepemilikan rumah secara sepihak oleh developer dan lain-lain. Seperti sengketa yang terjadi di BPSK kota Pekanbaru antara konsumen perumahan PT. ASRINDO PERDANA MANDIRI yang bernama Asmaini sebagai Penggugat melawan Developer perumahan sebagai Tergugat. Mengenai duduk perkaranya bahwa penggugat menuntut agar tergugat mengganti biaya yang telah di keluarkan oleh Penggugat sebesar Rp. 15.000.000 sebagai uang muka dalam pembelian 1 unit rumah tersebut, karena tergugat telah menjual rumah tersebut tanpa sepengetahuan penggugat terlebih dahulu. Dalam kasus ini, BPSK memutuskan mengabulkan tuntutan penggugat

⁶*Berkas putusan BPSK Kota Pekanbaru.*

dan memerintahkan pada tergugat untuk mengganti Biaya yang telah dikeluarkan oleh Penggugat tersebut.⁷

Ketiga adalah mengenai kasus Leasing, mengenai Leasing juga sering sekali terjadi sengketa antara pelaku usaha leasing dengan konsumen, biasanya pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha yaitu melakukan penarikan secara sepihak dan tanpa ada pemberitahuan terlebih dahulu oleh pelaku usaha kepada konsumen apabila konsumen tersandung kredit macet atau keterlambatan tanggal pembayaran kredit yang waktunya telah ditetapkan, seperti sengketa yang terjadi di BPSK kota Pekanbaru antara pengguat yang bernama Astri septia Neta dengan tergugat dari PT FIF, dalam kasus ini kedua belah pihak sepakat menyelesaikan sengketa mereka dengan metode mediasi, tentang duduk perkaranya adalah tergugat telah melakukan penahan terhadap sebuah sepeda motor BEAT AT 110 tahun 2011 dengan nopol BM 3958 NM disebabkan karena penggugat tidak melunasi administrasi pembayaran sepeda motor tersebut sejumlah Rp. 11.689.397. kemudian setelah dilaksanakan mediasi maka terjadilah kesepakatan bagi kedua belah pihak yang bunyinya sebagai berikut:

1. Tergugat bersedia mengurangi biaya pelunasan pembiayaan yang seharusnya dibayar penggugat sebanyak Rp. 11.689.397,- menjadi sebesar Rp. 5.000.000,-

⁷*Berkas-Berkas Sengketa BPSK Kota Pekanbaru (Putusan Nomor: 13/Pts/BPSK/XI/2013).*

2. Penggugat bersedia melunasi pembiayaan kredit motor Beat AT 110 tahun 2011 yang dikreditkan di PT. FIF sebesar Rp. 5.000.000,-
3. Tergugat bersedia mengeluarkan motor yang ditahan oleh pihak tergugat setelah penggugat membayar pelunasan pembiayaan tersebut.

Setelah perjanjian tersebut dituliskan dan dibacakan pada kedua belah pihak, maka penggugat dan tergugat menerangkan bahwa mereka menerima dan menyetujui bunyi kesepakatan tersebut.⁸

Penjelasan-penjelasan di atas merupakan sebagian kecil dari pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan para pelaku usaha kepada konsumen yang banyak kita temui dan alami baik secara sadar maupun tidak sadar. Dan jika hal tersebut terus menerus berlanjut, maka lama kelamaan akan mengakar dan menjadi suatu hal yang biasa dalam kehidupan sehari-hari. Sehingga semakin banyak pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan oleh para pelaku usaha yang diakibatkan atas sikap diamnya para konsumen dalam menghadapi permasalahan tersebut. Ini mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dengan konsumen menjadi tidak seimbang, dimana konsumen berada pada kondisi yang lemah. Ketidak seimbangan tersebut lambat atau cepat akan berpengaruh pula terhadap kepentingan-kepentingan pihak lainnya.⁹

Disisi lain, ketidakseimbangan tersebut dapat mengakibatkan kedudukan konsumen menjadi *objek aktivitas* bisnis untuk meraup keuntungan yang

⁸ *Berkas-berkas sengketa BPSK kota pekanbaru (putusan Nomor : 13/Pts/BPSK/XI/2013)*

⁹ Az Nasution, 1995, *op. cit.*, h. 11.

sebesar-besarnya oleh pelaku usaha melalui kiat promosi, cara penjualan, serta penerapan perjanjian standar yang merugikan konsumen. Faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen akan haknya masih lemah. Selain itu, menurut Gunawan Widjaja faktor *bargaining position* juga sering merugikan konsumen, yang kadang kala tidak seimbang, yang pada umumnya tercermin dalam perjanjian baku yang siap untuk ditandatangani maupun dalam bentuk klausula, atau ketentuan baku yang sangat tidak *informative*, serta tidak dapat ditawar-tawar oleh konsumen manapun.¹⁰

Dalam undang-undang perlindungan konsumen, diatur mengenai perbuatan-perbuatan yang berakibat menimbulkan kerugian dan atau membahayakan konsumen yang diatur dalam pasal 4, 5, 7 sampai dengan pasal 17, pasal yang sampai dengan pasal 21 dan pasal 24 sampai dengan pasal 28 UU No 8 Tahun 1999.

Prosedur penyelesaian sengketa di BPSK Kota Pekanbaru sangat mudah. Konsumen yang bersengketa dengan pelaku usaha bisa datang langsung ke BPSK Kota Pekanbaru, yaitu dengan membawa surat permohonan penyelesaian sengketa, mengisi formulir pengaduan, dan menyerahkan berkas (dokumen pendukung), kemudian, BPSK Kota Pekanbaru akan mengundang pihak-pihak yang sedang bersengketa untuk melakukan pertemuan pra sidang. BPSK Kota Pekanbaru memiliki wewenang untuk

¹⁰ Gunawan Widjaja, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, (PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta. 2003), h. 3.

melakukan pemeriksaan atas kebenaran laporan dan keterangan yang dilakukan oleh pihak-pihak yang bersengketa.¹¹

Jika tidak ditempuh jalur damai, ada 3(tiga) tata cara penyelesaian sengketa berdasarkan Keputusan Menteri Perindustrian dan perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 sebagai berikut:¹²

- a. Konsiliasi : penyelesaian yang di lakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa, dengan didampingi oleh majelis yang bersengketa dengan didampingi oleh majelis yang bertindak pasif sebagai konsiliator.
- b. Mediasi: cara penyelesaian mediasi hamper sama dengan cara konsiliasi, yang membedakan diantara keduanya adalah kalau mediasi di dampingi oleh majelis yang aktif, sedangkan cara konsiliasi di dampingi majelis yang pasif.
- c. Arbitrase: cara penyelesaian sengketa melalui arbitrase ini berbeda dengan dua cara sebelumnya. Dalam cara arbitrase, badan atau majelis yang di bentuk BPSK Kota Pekanbaru bersikap aktif dalam mendamaikan pihak-pihak yang bersengketa jika tidak tercapai kata sepakat diantara mereka.

Pemilihan metode penyelesaian sengketa dengan cara mediasi, atau konsiliasi, atau arbitrase di serahkan sepenuhnya kepada para pihak berdasarkan kesepakatan para pihak yang bersengketa untuk memperoleh

¹¹Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*,(Visi Media, Jakarta, 2008), h. 78.

¹²*Keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001.*

keputusan atau kesepakatan untuk menentukan baik bentuk maupun ganti rugi yang diterima oleh konsumen. Dengan kesepakatan yang akan di tuangkan dalam perjanjian dan di tanda tangani oleh para pihak yang bersengketa, sebagai bukti untuk pembuatan berita acara oleh panitera Badan Penyelesaian sengketa Konsumen.

Sementara itu, berdasarkan hasil *prariset* peneliti di kantor BPSK Kota Pekanbaru, selama 5 (lima) bulan terakhir ini, BPSK Kota Pekanbaru sudah menyelesaikan 15(lima belas) kasus tentang sengketa konsumen, dari 15(lima belas) kasus tersebut sebanyak 7(tujuh) kasus diselesaikan secara mediasi, 6 kasus secara arbitrase, dan 1(satu) kasus melalui konsiliasi, sedangkan 1 kasus lagi diselesaikan diluar sidang, hal itu di sebakn sengketa yang diadakan bukan wewenang dari BPSK Kota Pekanbaru.

Rata-rata pengaduan konsumen terjadi, karena atas ketidaknyamanan seseorang atau merasa tertipu pada suatu jenis barang atau produk yang ditawarkan oleh toko dan dibeli oleh konsumen tersebut yang tidak sesuai dengan yang semestinya.

Kasus yang sering terjadi kebanyakan berasal dari pengaduan konsumen yang merupakan pengunjung di Plaza Citra Pekanbaru yang terletak jalan Pepaya. Kasus yang sering terjadi tersebut ada berbagai jenis pengaduan, baik dikarenakan iming-iming hadiah ataupun penarikan produk secara sepihak oleh leasing atau sewa guna usaha.

Kinerja BPSK Kota Pekanbaru selama 5(lima) bulan terakhir ini mengalami peningkatan yang pesat, itu dapat dilihat dari penyelesaian sengketa yang sudah diselesaikan oleh BPSK Kota Pekanbaru sebanyak 15(lima belas) kasus dalam kurun waktu 5 (lima) bulan, jumlah ini sama dengan jumlah kasus yang diselesaikan oleh BPSK Kota Pekanbaru priode pertama yang juga menyelesaikan 15(lima belas) kasus dalam waktu 5(lima) tahun.¹³

Dari hasil *prariset* tersebut, dapat dipahami bahwa keberadaan BPSK Kota Pekanbaru saat ini sudah mengalami perkembangan karena sudah semakin banyaknya masyarakat yang mulai mengenal BPSK Kota Pekanbaru, Walaupun masih diperlukan publikasi lagi, Berkembangnya BPSK Kota Pekanbaru terbukti dari semakin banyaknya kasus yang dilesaikan oleh BPSK Kota Pekanbaru dalam melindungi hak-hak konsumen dari priode pertama hingga priode kedua saat ini.

Ketika para pihak yang bersengketa memilih penyelesaian sengketa di luar pengadilan, yaitu BPSK Kota Pekanbaru, maka pihak yang bersangkutan secara otomatis memilih penyelesaian sengketa melalui BPSK Kota Pekanbaru. Yaitu penyelesaian melalui arbitrase, konsiliasi, dan mediasi, dengan demikian, pihak yang bersengketa berkewajiban untuk memilih cara penyelesaian yang ada dan/ atau yang tersedia/ ditentukan oleh BPSK Kota Pekanbaru.

¹³ Zulkarnaen (*Anggota BPSK Kota Pekanbaru*), *Wawancara, 20 November 2013.*

Akhirnya penulis mengangkat topik permasalahan ini dengan judul :

**“EFEKTIFITAS UNDANG-UNDANG NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN”**

**(Studi Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Di Kota
Pekanbaru)**

B. Batasan Masalah

Agar pembahasan tidak terlalu meluas, penulis merasa perlu memberikan batasan masalah yang akan diteliti oleh penulis yaitu undang-undang No.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen terdiri dari 65 pasal. Oleh karena undang-undangnya banyak memiliki pasal maka penulis membatasinya, yaitu pasal 55 tentang penyelesaian sengketa konsumen wajib dikeluarkan putusan paling lambat dalam waktu 21 hari kerja setelah gugatan diterima BPSK. Alasannya karena pasal tersebut belum efektif berlaku.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan pembatasan masalah tersebut, maka perumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini ialah :

1. **Bagaimana** Pelaksanaan Undang-Undang No. 8 Pasal 55 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen di BPSK kota Pekanbaru pada tahun 2013?
2. Apakah hambatan/ kendala yang di temui oleh BPSK Kota Pekanbaru dalam melaksanakan undang-undang No. 8 Pasal 55 tahun 1999 tentang

perlindungan konsumen dan bagaimana solusi untuk mengatasi hambatan/
kendala tersebut?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan penelitian ini ialah :

- a. Untuk mengetahui Pelaksanaan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 pasal 55 Tentang Perlindungan Konsumen
- b. Untuk mengetahui hambatan/ kendala yang ditemui oleh badan penyelesaian sengketa konsumen dalam melaksanakan perlindungan konsumen dan solusi yang ditempuh untuk mengatasi hambatan/ kendala tersebut

2. Manfaat penelitian

a. Manfaat teoritis

Hasil penelitian yang telah dituangkan dalam bentuk skripsi ini diharapkan dapat menjadi sumbangan pemikiran guna menambah dan mengembangkan khasanah ilmu hukum, menyangkut perlindungan konsumen dan khususnya yang berkaitan dengan “ Efektifitas Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”

b. Manfaat praktis

Manfaat praktis yang ingin diperoleh dari penulisan skripsi ini adalah sebagai bahan masukan bagi segenap pihak yang berkepentingan dengan perlindungan konsumen yang ada di lapangan dalam mengembangkan

ilmu pengetahuan khususnya yang menyangkut “Efektifitas Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”.

selain itu manfaat bagi lembaga/ fakultas, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai informasi, khususnya dalam mata kuliah hukum perlindungan konsumen juga sebagai sumbangan pemikiran bagi Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum, dan bagi peneliti sendiri yaitu untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang bidang yang belum tersentuh oleh penulis, sedangkan bagi pembaca penelitian ini diharapkan dapat menambah wacana keilmuan pembaca khususnya dalam bidang perlindungan konsumen serta upaya, tindakan dan tugas yang dilakukan oleh BPSK Kota Pekanbaru dalam melaksanakan kegiatan perlindungan konsumen pada tahun 2013.

E. Metode Penelitian

1. Jenis dan sifat penelitian

Jenis penelitian yang akan dilakukan adalah penelitian hukum sosiologis, dengan pendekatan efektifitas hukum.¹⁴ Adapun dalam penelitian ini, penulis mengadakan penelitian tentang efektifitas undang-undang No.8 tahun 1999 pasal 55 tentang perlindungan konsumen terhadap kegiatan BPSK di Kota Pekanbaru, apakah kegiatan BPSK tersebut sudah sesuai atau belum dengan undang-undang No. 8 pasal 55 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Sifat penelitian ini adalah penelitian deskriptif analisis yaitu melukiskan suatu peristiwa dari sudut pandang suatu undang-undang dimasyarakat dan dalam

¹⁴ Soerjono soekanto, *pengantar penelitian hukum* (Jakarta UI Press 1982), h. 33

penelitian ini nanti untuk melukiskan atau menggambarkan tentang peristiwa kasus/ sengketa yang sudah diselesaikan oleh BPSK pada tahun 2013 yang akan diteliti dan dianalisis terutama berkaitan dengan judul ini.¹⁵

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah sepenuhnya di wilayah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru, adapun alasan pemilihan lokasi penelitian adalah penulis merasa tertarik untuk melihat sebuah fenomena yang menarik untuk diteliti yaitu tentang efektifitas Undang-undang No.8 tahun 1999 pasal 55 tentang perlindungan konsumen, Karena undang-undang ini belum terlaksana dengan baik di BPSK Kota Pekanbaru.

3. Sumber dan jenis data

Sumber data adalah tempat dimana dapat ditemukannya penelitian. Sumber-sumber data dapat dibagi menjadi dua,¹⁶ yaitu:

a. Data primer

Data primer ialah data yang langsung di peroleh dari narasumber, seperti data yang di peroleh dari wawancara, observasi, dan pengamatan mengenai efektifitas undang-undang No.8 tahun 1999 pasal 55 tentang perlindungan konsumen di BPSK Kota Pekanbaru.

b. Data skunder

Data skunder adalah data-data yang berhubungan dengan penelitian berupa bahan-bahan pustaka, fungsi bahan skunder yaitu untuk mendukung data primer, data skunder yang berkaitan dengan penelitian ini meliputi:

¹⁵ Beni ahmad saebani, *metode penelitian hukum* , (bandung , CV Pusataka setia, 2008) h. 99.

¹⁶ J. Suprpto, *Metode Penelitian Hukum Dan Statistic*,(Jakarta, Rineka Cipta, 2003), h. 2.

1. Undang-undang No.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan keputusan menteri perindustrian dan perdagangan Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 tentang pelaksanaan tugas dan wewenang BPSK.
2. Berkas-berkas sengketa
3. Buku-buku yang berkaitan dengan penelitian
4. Karya ilmiah yang berkaitan dengan penelitian

4. Populasi dan sample

a. Populasi

Populasi merupakan seluruh subjek atau seluruh individu atau seluruh gejala atau seluruh kejadian dari seluruh unit yang akan diteliti, populasi dapat berupa manusia, benda-benda maupun peristiwa-pristiwa.

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah:

1. 4 Orang sekretariat BPSK Kota Pekanbaru
2. 3 orang majelis BPSK unsure pemerintah (Ketua dan anggota BPSK)
3. 3 orang majelis BPSK unsure pelaku usaha (Anggota BPSK)
4. 3 orang majelis BPSK unsure Konsumen (Wakil ketua dan Anggota BPSK)
5. 43 peristiwa sengketa di BPSK Kota Pekanbaru pada tahun 2013

Maka jumlah populasi adalah 56 dalam penelitian ini.

b. Sampel

Adapun sampel dalam penelitian ini adalah:

1. 1 orang dari anggota sekretariat BPSK Kota Pekanbaru.
2. 2 orang unsure pemerintah (ketua dan Anggota BPSK)

3. 2 orang unsure pelaku usaha (anggota BPSK)
4. 2 orang unsure konsumen (wakil ketua dan anggota BPSK)
5. 10 peristiwa sengketa di BPSK Pada tahun 2013

Maka jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 17 sampel yaitu 30 % dari jumlah populasi.

Sedangkan tehnik pengambilan sampel disini adalah menggunakan tehnik purposive sampling yaitu tehnik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu.¹⁷

5. Teknik pengumpulan data

Suatu data dapat diperoleh dari sumber data dengan cara mencatat peristiwa atau mencatat karakteristik/ atribut elemen atau mencatat nilai variable,¹⁸ kemudian data mentah hasil penelitian tersebut diolah menjadi data yang dapat terbaca dengan baik.

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

a. Observasi

Observasi merupakan suatu proses melihat, mengamati dan mencermati, serta merekam perilaku secara langsung ke BPSK Kota Pekanbaru

b. Wawancara

¹⁷Sugiono, *metode penelitian kuantitati kualitatif*(alfabeta, bandung 2008), h. 218.

Yaitu dengan cara melakukan wawancara langsung kepada anggota BPSK Kota Pekanbaru, konsumen dan Pelaku usaha yang bersengketa di BPSK Kota Pekanbaru.

c. Studi dokumen

cara yang dilakukan untuk mencari data atau informasi melalui membaca jurnal ilmiah, buku-buku referensi dan bahan-bahan publikasi yang tersedia dipustaka.

6. Metode analisis data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan analisa secara deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara deskriptif atas permasalahan yang telah berhasil dikumpulkan.¹⁹Maka penulis menjelaskan secara rinci dan sistematis sehingga dapat tergambar secara utuh dan dapat dipahami secara jelas kesimpulan akhirnya.

F. Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini disusun dalam suatu sistematika terdiri dari lima bab, masing-masing dibagi dalam beberapa sub-bab, yaitu sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Meliputi latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitan, dan sistematika penulisan.

BAB II: GAMBARAN UMUM

¹⁹ Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*,(Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005), h. 43.

- a. Sejarah pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru
- b. Struktur organisasi, dasar hukum pembentukan BPSK dan visi misi BPSK Kota Pekanbaru

BAB III: TINJAUAN PUSTAKA

Dalam Bab ini berisikan pengertian proses beracara di BPSK, teori-teori, peraturan perundang-undangan tentang perlindungan konsumen yang melandasi masalah-masalah yang akan dibahas.

BAB IV: HASIL PENELITIAN

Menjelaskan tentang hasil penelitian.Mengenai “ Efektifitas Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”

, hambatan atau kendala BPSK dalam melakukan kegiatan perlindungan Konsumen dan bagaimana solusi untuk mengatasi hambatan/ kendala tersebut.

BAB V: KESIMPULAN

Berisi kesimpulan dan saran mengenai hasil penelitian yang diuraikan.