

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada masa sekarang banyak terjadi sengketa baik dalam kegiatan di dunia bisnis, perdagangan, sosial budaya, ekonomi dan lain sebagainya, namun dalam penyelesaiannya melalui proses pengadilan sering sekali dihindari, baik bagi pihak yang dirugikan ataupun pihak yang digugat. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan sering dianggap hanya memakan waktu, biaya yang mahal, tidak efisien serta banyak oknum-oknum yang cenderung mempersulit pencari keadilan. Karena hal-hal tersebut yang merupakan kelemahan dari badan pengadilan dalam penyelesaian sengketa, oleh sebab itu banyak kalangan pengusaha lebih memilih cara yang lain dalam penyelesaian sengketa perdata.

Penyelesaian sengketa konsumen tidak menutup kemungkinan dilakukan secara damai oleh para pihak yang bersengketa. Maksud penyelesaian secara damai adalah penyelesaian yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersengketa tanpa melalui pengadilan atau badan penyelesaian sengketa konsumen. Disamping terkait dengan sengketa yang didamaikan, dalam penyelesaian sengketa terkadang membutuhkan objek tertentu untuk mencapai perdamaian, misalnya dalam hal pemberian ganti rugi sesuai dengan bentuk-bentuk dan jumlah kerugian yang dialaminya. Konsumen sering kali dirugikan oleh pelaku usaha yang tidak bertikad baik dalam menjalankan usahanya, serta sewenang-wenang saja dalam melakukan usahanya sehingga banyak konsumen

yang di rugikan akibat perbuatan pelaku usaha selain dirugikan juga membuat konsumen kecewa.

Pasal 1 angka 8 Kepmenperindag No. 350/MPP/kep/12/2001 menyebutkan bahwa yang dimaksud sengketa konsumen adalah sengketa antara pelaku usaha dan konsumen yang menuntut ganti rugi atau kerusakan, pencemaran dan atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang dan atau memanfaatkan jasa. A. Z Nasution berpendapat sengketa konsumen adalah sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha (baik dalam hukum publik maupun privat) tentang produk barang tertentu yang dikonsumsi konsumen, dan atau jasa yang ditawarkan produsen pelaku usaha. Selain itu dengan dikeluarkannya keputusan pengadilan, tidaklah otomatis perkara bersangkutan telah selesai, sebab pihak-pihak kurang puas dengan keputusan yang dikeluarkan oleh pengadilan, memang masih ada pengadilan yang lebih tinggi jika salah satu pihak tidak puas terhadap putusan pengadilan yakni pada pengadilan tingkat banding, namun lamanya putusan yang dikeluarkan kemungkinannya sangat besar, jadi dari ini tampak gambaran bahwa proses perkara melalui peradilan umum sangat memakan waktu lama.

Sebagai konsekuensi dari lamanya proses perkara melalui peradilan umum ini, maka biaya yang harus dikeluarkan untuk itu, misalnya untuk biaya ahli hukum dan ongkos-ongkos lainnya yang berhubungan dengan perkara tersebut semakin bertambah terus. Akibatnya sangat merugikan pihak yang sedang bersengketa, misalnya berkurangnya waktu untuk berusaha. Ini akan sangat berpengaruh terhadap kelancaran dan produktivitas perusahaannya. Bertolak belakang dengan proses penyelesaian sengketa non litigasi misalnya

oleh lembaga arbitrase, dimana keputusan yang dikeluarkan melalui badan arbitrase bersifat final dan mengikat.

Sengketa yang timbul dari kegiatan-kegiatan usaha yang terjadi didalam kehidupan masyarakat saat ini, antara pelaku usaha dan konsumen membutuhkan penyelesaian. Sengketa tersebut dapat diselesaikan baik melalui jalur peradilan maupun jalur di luar peradilan. Penyelesaian yang ditempuh melalui jalur peradilan sering kali tidak memberikan hasil sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelaku usaha maupun konsumen, ini disebabkan karena proses penyelesaian sengketa melalui pengadilan akan berakhir dengan putusan kekalahan salah satu pihak yang nantinya merusak dunia bisnis selanjutnya dengan siapa dia pernah terlibat suatu sengketa.¹ Penyelesaian sengketa di dalam peradilan saat ini dirasa sering merugikan pelaku usaha dan konsumen karena apabila para pihak menghadapi sengketa tertentu maka dia akan berhadapan dengan proses peradilan yang dimana proses di pengadilan sangat lambat, biaya perkara yang mahal, sedangkan dalam dunia bisnis diharapkan sedapat mungkin tidak merusak dunia bisnis selanjutnya.

Berdasarkan pertimbangan ini maka para pihak lebih memilih untuk menyelesaikan sengketa di luar pengadilan yang dirasakan lebih objektif, penyelesaian sengketa di luar pengadilan diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan alternatif penyelesaian sengketa. Dalam Undang-Undang tersebut terdapat pilihan penyelesaian di luar pengadilan yakni Alternatif Penyelesaian Sengketa yang terdiri atas : Konsiliasi, Mediasi dan Arbitrase.

¹ M. Sadar, dkk, 2012, *Perlindungan Konsumen* di Indonesia, Jakarta Barat, hlm 9.

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang sering ditempuh dalam hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen yaitu melalui lembaga Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai mana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.² Salah satu penyelesaian sengketa yang diminati oleh pihak-pihak yang sedang dalam perkara perdata adalah arbitrase. Istilah arbitrase berasal dari kata “*Arbiterase*” (bahasa latin) yang berarti kekuasaan untuk menyelesaikan sesuatu perkara menurut kebijaksanaan. Dihubungkannya arbitrase dengan kebijaksanaan tersebut dapat menimbulkan seolah-olah arbiter atau majelis arbiter dalam menyelesaikan suatu sengketa tidak berdasarkan norma-norma hukum lagi dan menyandarkan putusan sengketa tersebut hanya kepada kebijaksanaan saja. Namun sebenarnya kesan tersebut keliru karena arbiter atau majelis arbiter tersebut juga menerapkan hukum seperti halnya yang dilakukan oleh hakim atau pengadilan.³ Dibentuknya Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI) adalah awal perkembangan arbitrase di Indonesia. Keberadaan arbitrase sebagai salah satu alternatif penyelesaian sengketa ini sebenarnya sudah lama dikenal meskipun jarang dipergunakan. Arbitrase diperkenalkan di Indonesia bersamaan dengan dipakainya *Reglemenet Op De Rechtsvordering* (Rv) Dan *Het Herzeiene Indonesisch Reglement (HIR)* ataupun *Rechtsreglemen Bitengewesten (RBg)*, karena semula Arbitrase ini diatur dalam Pasal 615 sampai 651 *reglement of rechvordering*. Ketentuan-ketntuan tersebut sekarang ini sudah tidak berlaku lagi dengan diundangkannya Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999. Dalam Undang-

² Janus Sidabalok, 2010, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, hal .195.

³ Sudiarto, 2013, *Negoisasi, Mediasi, Arbitrase Penyelesaian Sengketa di Indonesia*, Bandung: Pustaka Reka Cipta, hlm. 62.

Undang Nomor 14 Tahun 1970 tentang Pokok Pokok Kekuasaan Kehakiman yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2004 keberadaan arbitrase dapat dilihat dalam penjelesan Pasal 3 ayat (1) yang antara lain menyebutkan bahwa penyelesaian perkara diluar pengadilan atas dasar perdamaian atau melalui arbitrase tetap dibolehkan, akan tetapi keputusan arbiter hanya mempunyai kekuatan eksetutorial setelah memperoleh izin atau perintah untuk dieksekusi dipengadilan.⁴

Pada dasarnya pihak yang bersengketa dalam menyelesaikan sengketya melalui arbitrase hanya ingin mencari keadilan dengan proses yang singkat dan dengan biaya yang murah. Jadi dengan adanya lembaga arbitrase yang menangani sengketa perdata di luar pengadilan diharapkan dapat memberikan manfaat atau dampak yang positif bagi para pihak yang memperdayakan lembaga arbitrase dalam penyelesaian sengketa non litigasi.

Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa yaitu arbitrase. Arbitrase menurut Pasal 1 angka 11 Kepmenperindag Nomor: 350/MPP/kep/2001 yang dimaksud dengan Arbitrase adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang dalam hal ini para pihak yang bersengketa menyerahkan sepenuhnya penyelesaian sengketa kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen selanjutnya disebut (BPSK). BPSK merupakan suatu Badan atau Lembaga indenpenden, badan publik yang mempunyai tugas dan wewenang antara lain

⁴ Joni Emirzon, 2001, *Alternatif Penyelesaian Sengketa Diluar Pengadilan*, Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, hlm.7.

melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Penyelesaian konsumen dengan cara arbitrase dilakukan sepenuhnya dan diputuskan oleh suatu majelis yang bertindak sebagai arbiter. Dalam penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase, para pihak memilih arbitor dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pelaku usaha dan konsumen sebagai anggota majelis. Arbitor yang dipilih oleh para pihak, kemudian memilih arbiter ketiga dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pemerintah sebagai ketua majelis. Setelah dipilih ketua majelis di dalam persidangan wajib memberikan petunjuk kepada konsumen dan pelaku usaha, mengenai upaya hukum yang digunakan dalam menyelesaikan sengketa. Oleh sebab itu pemberdayaan lembaga arbitrase juga menjadi suatu pilihan utama untuk alternatif penyelesaian sengketa para pihak yang bersengketa dalam memecahkan suatu sengketa yang terjadi, karena keunggulan-keunggulan yang dimiliki lembaga arbitrase tersebut. Keunggulan-keunggulan arbitrase dapat disimpulkan melalui Penjelasan Umum Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1990 dapat terbaca beberapa keunggulan atau keuntungan penyelesaian sengketa melalui arbitrase dibandingkan dengan pranata pengadilan. Keunggulan atau keuntungan itu adalah:

1. Kerahasiaan sengketa pada pihak penjamin;
2. Keterlambatan yang diakibatkan karena hal prosedural dan administratif dapat dihindari;
3. Para pihak dapat memiliki arbiter yang berpengalaman, memiliki latar belakang yang cukup mengenai masalah yang disengketakan, serta jujur dan adil;
4. Para pihak dapat menentukan pilihan hukum untuk penyelesaian masalahnya para pihak dapat memilih tempat penenggaraan arbitrase;

5. Putusan arbitrase merupakan putusan yang mengikat para pihak melalui prosedur sederhana ataupun dapat langsung dilaksanakan.⁵

Ada beberapa kelemahan lembaga peradilan dalam menyelesaikan suatu sengketa sangat dirasakan oleh para pihak yang bersengketa kondisi ini semakin meyakinkan perlunya ditemukan cara penyelesaian lain yang dapat memuaskan para pihak yang bersengketa oleh karena itu, untuk mengurangi sekaligus menghindari kemungkinan timbulnya masalah berkaitan dengan penggunaan lembaga pengadilan, pelaku usaha bisnis beralih pada penyelesaian sengketa diluar pengadilan untuk menyelesaikan setiap persoalan yang timbul. Pada umumnya pengadilan kurang mendapat kepercayaan dari masyarakat pengusaha sebaliknya arbitrase merupakan pengadilan pengusaha yang eksis untuk menyelesaikan sengketa diantara mereka dan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan mereka.

Suatu perjanjian adakalanya salah satu pihak tidak memenuhi kewajiban sebagaimana yang tercantum dalam perjanjian tersebut. Dalam hukum perbuatan semacam ini biasa di sebut sebagai kelalaian (*wanprestasi*) dimana pihak yang di rugikan oleh adanya *wanprestasi* dapat melayangkan tuntutan atas kelalaian yang terjadi karena *wanprestasi*. Contohnya dalam kasus Burhan Muljanto melakukan gugatan terhadap PT. ADIRA DINAMIKA FINANCE PADANG dalam hal pembelian satu unit kendaraan roda empat secara kredit kepada PT. ADIRA DINAMIKA FINANCE PADANG. Pembelian mobil melalui *show room* Mitrarse Mobil Burhaan Muljanto sebagai konsumen yang didalam pembelian tersebut membayar uang muka, dan melakukan leasing ke PT. ADIRA DINAMIKA

⁵ Sudiarto, 2013, *Negoisasi, Mediasi, Arbitrase Penyelesaian Sengketa di Indonesia*, Bandung: Pustaka Reka Cipta, hlm. 68.

MULTI FINANCE yang di dalamnya sudah terikat dengan adanya perjanjian, karena kedua belah pihak sepakat untuk meleasingkan kendaraan mobil tersebut. Burhan Muljanto melakukan gugatan terhadap PT. ADIRA DINAMIKA FINANCE PADANG dalam hal pembelian satu unit kendaraan roda empat secara kredit kepada PT. ADIRA DINAMIKA FINANCE PADANG. Bahwa penggugat telah membayar sebanyak 29 kali pembayaran dan penggugat mengakui telah terjadi keterlambatan pembayaran satu kali pembayaran jatuh tempo tersebut pada tanggal 12 setiap bulannya. Pada tanggal 7 juli 2014 mobil ini ditarik dijalan sewaktu digunakan oleh kakak penggugat. Cara penarikannya sangat kasar dan tidak manusiawi penarikan ini dilakukan tanpa ada surat peringatan sebelumnya dan tanpa ada surat penarikan yang sah. Dalam leasing tersebut tidak tertutup kemungkinan terjadi sengketa antara pihak konsumen dan pelaku usaha yang seringkali dikarenakan adanya wanprestasi oleh salah satu pihak yang tidak melaksanakan kewajibannya dalam melakukan perbuatan tersebut. Apabila terjadi sengketa antara pihak konsumen dan pelaku usaha, UUPK memberikan peluang bagi konsumen yang merasa dirugikan dikarenakan tidak adanya pertanggungjawab lebih lanjut pelaku usaha terhadap kepada konsumen, untuk menggugat pelaku usaha salah satunya melalui litigasi dan non litigasi.

Berdasarkan Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Penyelesaian non litigasi atau di luar pengadilan melalui BPSK. BPSK menurut Pasal 1 angka 11 adalah Badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan

sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Dalam Pasal 49 ayat (1) disebutkan bahwa Pemerintah membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan. Apabila penyelesaian sengketa konsumen dilakukan di luar pengadilan menurut Pasal 52 huruf a UUPK adalah melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi. Gugatan yang sudah diajukan ke BPSK harus ditindaklanjuti oleh BPSK, dan BPSK wajib memberikan putusan. Putusan tersebut berdasarkan Pasal 54 ayat (3) UUPK bersifat final dan mengikat.

Berdasarkan uraian diatas, telah menimbulkan ketertarikan bagi penulis untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Penyelesaian Sengketa Konsumen Dengan Pola Arbitrase Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Padang (Dalam Perkara Nomor: 43/PTS/BPSK-PDG/ARBT/X/2014)”**.

B. Rumusan Masalah

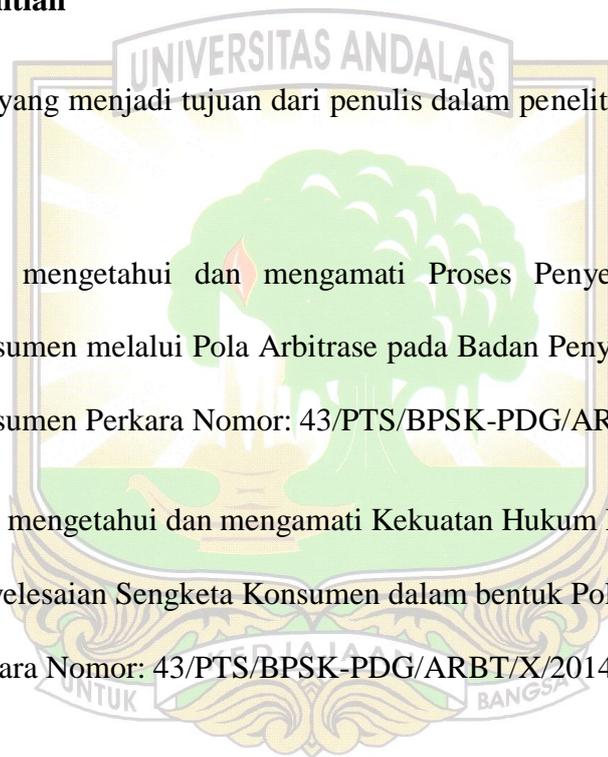
Berdasarkan latar belakang sebagaimana yang telah diuraikan di atas, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Pola Arbitrase pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Perkara Nomor: 43/PTS/BPSK-PDG/ARBT/X/2014?
2. Bagaimana kekuatan hukum putusan Sengketa Konsumen melalui Pola Arbitrase pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Perkara Nomor: 43/PTS/BPSK-PDG/ARBT/X/2014?

C. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penulis dalam penelitian ini, antara lain adalah :

1. Untuk mengetahui dan mengamati Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Pola Arbitrase pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Perkara Nomor: 43/PTS/BPSK-PDG/ARBT/X/2014.
2. Untuk mengetahui dan mengamati Kekuatan Hukum Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam bentuk Pola Arbitrase Perkara Nomor: 43/PTS/BPSK-PDG/ARBT/X/2014.



D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, adapun manfaat yang hendak dicapai dalam melakukan penelitian ini adalah :

1. Secara teoritis

Sebagai sumbangan pemikiran teoritis, menambah pengetahuan dan sebagai bahan referensi untuk penelitian lebih lanjut yang diharapkan dapat berguna bagi perkembangan ilmu hukum, khususnya ilmu hukum perdata yang berkaitan dengan penyelesaian sengketa dengan pola arbitrase.

2. Secara Praktis

- a) Bagi masyarakat yang mengalami sengketa konsumen dapat mengetahui tata cara penyelesaian sengketa konsumen dengan pola arbitrase;
- b) Merupakan sumbangan penegak hukum, terutama dalam penyelesaian sengketa konsumen;
- c) Bagi pemerintah dapat mengambil kebijakan serta upaya penanggulangan mengenai permasalahan sengketa konsumen.

E. Metode Penelitian

Metode penelitian pada hakekatnya merupakan suatu cara yang digunakan untuk memperoleh pengetahuan yang benar melalui langkah-langkah sistematis. Metode adalah proses, prinsip-prinsip dan tata cara memecahkan suatu masalah, sedangkan penelitian adalah pemeriksaan secara hati-hati, tekun dan tuntas terhadap suatu gejala untuk menambah pengetahuan manusia. Maka metode penelitian dapat diuraikan sebagai proses prinsip-prinsip untuk memecahkan masalah yang dihadapi dalam melaksanakan penelitian.

Adapun metode penelitian ini diuraikan sebagai berikut:

1. Pendekatan Masalah

Metode pendekatan yang digunakan peneliti dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode yuridis normatif adalah atau metode penelitian hukum kepustakaan adalah metode atau cara yang dipergunakan di dalam penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka yang ada. Tahapan pertama penelitian hukum normatif adalah penelitian yang ditujukan untuk mendapatkan hukum obyektif (norma hukum), yaitu dengan mengadakan penelitian terhadap masalah hukum. Tahapan kedua penelitian hukum normatif adalah penelitian yang ditujukan untuk mendapatkan hukum subjektif (hak dan kewajiban).⁶

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif analisis yaitu penelitian yang mendeskripsikan, menggambarkan dan mengulas mengenai obyek penelitian ini, sehingga diharapkan dapat diperoleh gambaran lengkap dan menyeluruh mengenai penyelesaian sengketa konsumen dengan pola arbitrase pada BPSK Kota Padang.

3. Sumber Data

Sumber data yang dipakai dalam penulisan proposal ini adalah :

a. Penelitian Lapangan atau *Field Research*

⁶ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, 2009, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Cetakan ke – 11. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, hal. 13–14.

Dengan penelitian lapangan ini data yang diperoleh dan digunakan adalah data primer, yaitu data yang dikumpulkan dilapangan. Data diperoleh dengan mengadakan wawancara secara terstruktur, dengan menggunakan daftar pertanyaan yang telah disusun terlebih dahulu. Penelitian dilapangan dilaksanakan dengan cara mengunjungi BPSK Kota Padang serta melakukan wawancara dengan Bapak Fat Yudin S. H, dengan pihak penggugat Bapak Burhan Muljanto dan tergugat Bapak Fernando Chandra dari PT. ADIRA DINAMIKA MULTI FINANCE Padang yang bertujuan untuk memperoleh data yang mendukung penelitian ini.

b. Penelitian kepustakaan (*library research*)

Data penelitian ini dilakukan dengan cara mencari literatur yang ada, seperti buku-buku, karangan ilmiah, peraturan perundang-undangan, dan peraturan terkait lainnya.

1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder :

a. Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dilapangan guna memperoleh data yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti. Data diperoleh dengan langsung melihat prakteknya dilapangan dengan mengadakan wawancara secara terstruktur terlebih dahulu, dengan kedua belah pihak dalam kasus tersebut, selanjutnya pencatatan hasil wawancara.

b. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari buku-buku dan dokumen-dokumen. Data hukum yang erat kaitannya dengan bahan hukum primer yang membantu, menganalisis, memahami, dan menjelaskan bahwa hukum primer, antara lain hasil-hasil penelitian, karya tulis dari ahli hukum serta teori dan para sarjana yang berkaitan dengan judul permasalahan yang diteliti.

Yang termasuk data sekunder diantaranya :

1) Bahan Hukum Primer

Yaitu, bahan hukum yang mempunyai kekuatan mengikat yang terdiri dari peraturan perundang-undangan dan peraturan lainnya yang berkaitan,⁷ diantaranya :

- a) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata);
- b) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
- c) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa;
- d) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan RI Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

2) Bahan Hukum Sekunder

Yaitu, bahan penelitian yang berasal dari literatur, makalah atau jurnal hukum, teori-teori ataupun pendapat dari para ahli hukum, termasuk bahan putusan dari BPSK Kota Padang.

⁷ *Ibid.*, hlm.6.

3) Bahan Hukum Tersier

Yaitu, bahan hukum yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder yang terdiri dari Kamus Bahasa Indonesia dan Kamus Terminologi Hukum. Data tersier diperoleh dari :

- a. Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Andalas Padang;
- b. Perpustakaan Pusat Universitas Andalas Padang;
- c. Beberapa literatur dan bahan kuliah yang penulis miliki;
- d. Situs atau *website* hukum.

2. Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah :

- a. Studi Dokumen, yaitu dengan, mempelajari dokumen-dokumen yang berhubungan dengan masalah yang penulis teliti. (Putusan BPSK)
- b. Wawancara, wawancara (*interview*) dapat dipandang sebagai metode pengumpulan data dengan jalan tanya jawab terhadap kedua belah pihak, yang dikerjakan dengan sistematis dan berlandaskan kepada tujuan penelitian. Menurut Rianto Adi wawancara dilakukan dengan jalan komunikasi yakni dengan melalui kontak atau hubungan pribadi antara pengumpul data (pewawancara) dengan sumber data (responden) baik dilakukan secara langsung maupun tidak langsung.⁸ Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *semi terstruktur*. Wawancara *semi terstruktur* adalah percakapan yang diarahkan untuk menggali topik-

⁸ Rianto Adi, 2004, *Metode Penelitian Sosial dan Hukum*, Jakarta: Granit, hlm. 72.

topik yang telah ditetapkan dan pertanyaan-pertanyaan baru yang menyertainya merupakan bentuk pendalaman dari topik tersebut. Wawancara dilakukan dengan tanya jawab terhadap pihak yang terkait sengketa Konsumen Nomor: 43/PTS/BPSK-PDG/ARBT/X/2014 (mengunjungi BPSK Kota Padang serta melakukan wawancara dengan Bapak Fat Yudin S. H, dengan pihak penggugat Bapak Burhan Muljanto dan tergugat Bapak Fernando Chandra dari PT. ADIRA DINAMIKA MULTI FINANCE Padang).

4. Pengolahan dan Analisis Data

a. Pengolahan Data

Pengolahan data adalah kegiatan merupakan hasil pengumpulan data dilapangan sehingga siap untuk dianalisa.⁹ Data yang didapat dan diolah melalui proses *editing*, yaitu meneliti kembali terhadap catatan-catatan, informasi dikumpulkan oleh para pencari data dan dapat meningkatkan mutu kehandalan yang hendak dianalisis.

b. Analisis Data

Analisis data yang digunakan adalah analisis yuridis kualitatif yaitu analisis yang didasarkan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku sebagai hukum positif dengan mendeskripsikan data-data. Dengan menganalisis data primer dan data sekunder yang dapat diperoleh dari penelitian disusun dengan teratur dan sistematis, kemudian dianalisa untuk kesimpulan.

⁹ Bambang Waluyo, 1999, *Penelitian Hukum dalam Praktek*, Jakarta: Sinar Grafik, hlm.72.