

## 1.1 Latar Belakang Masalah

Konflik terjadi dalam hubungan sosial diberbagai aspek kehidupan seperti keluarga, sekolah, komunitas, bahkan hingga hubungan ekonomi dan perdagangan. Konflik perdagangan diantaranya meliputi konflik antara pelaku usaha dengan konsumen. Di dalam praktik-praktik perdagangan, ditemui adanya pertentangan kepentingan antara para pihak yang terlibat yang bereskalasi. Hal tersebut jika tidak bisa diatasi dengan baik akan menciptakan terjadinya pelanggaran kesepakatan ketika transaksi dilakukan dan berujung pada pertikaian. Konflik tersebut diantaranya adalah terkait dengan kecacatan produk/barang, penarikan barang secara satu pihak, tidak diberikan informasi produk dengan benar, kenyamanan mengkonsumsi produk/barang, dan lain sebagainya (Departemen Perdagangan. 2008:1)

Menurut Nurmatias, Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang, konsumen adalah pihak yang paling sering dirugikan dalam transaksi jual beli pada sektor perdagangan. Konsumen kian kali menjadi obyek yang paling sering dirugikan, baik dalam aspek materil maupun immateril. Apabila permasalahan tersebut tidak diselesaikan akan menimbulkan konflik yang berlanjut dengan tindakan kekerasan. Untuk menghindari hal di atas, pemerintah telah mendirikan suatu badan untuk menangani konflik dalam bidang perdagangan, khususnya konflik konsumen. Adapun badan yang didirikan oleh pemerintah yang diatur dalam UU No. 8 Tahun 1999 adalah Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN), Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM), dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

BPSK secara struktural berada di bawah departemen perdagangan yang bertugas menangani dan menyelesaikan konflik konsumen. Berdasarkan ketentuan hukum pasal 49 ayat 1, pasal 54 ayat 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen serta SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 fungsi utama BPSK yaitu sebagai instrumen hukum penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan. BPSK bertujuan untuk membantu konsumen dan pelaku usaha dalam mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besar ganti rugi atau menjamin agar tidak terulang kembali kerugian yang diderita konsumen. Wewenang BPSK antara lain melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen secara konsiliasi, mediasi dan arbitrase, memberikan konsultasi perlindungan konsumen, melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku, melaporkan kepada penyidik umum, menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran, memanggil dan menghadirkan saksi serta menjatuhkan sanksi administrative terhadap pelaku usaha yang melanggar (Departemen Perdagangan. 2008:19-21).

Untuk mencapai tujuan perlindungan konsumen, 166 BPSK telah dibentuk diberbagai daerah tingkat II salah satunya di Kota Padang. Saat ini, BPSK Kota Padang sudah menyelesaikan kasus sengketa konsumen sejak dari tahun 2006. BPSK Kota Padang sudah banyak menyelesaikan kasus sengketa konsumen dengan berbagai macam jenis pengaduan mulai dari kesehatan, *leasing*, perbankan, dan lain sebagainya seperti yang dijelaskan pada tabel :

**Tabel 1.1**  
**Jumlah pengaduan konsumen kepada BPSK Kota Padang**

No	Tahun	Jenis pengaduan										jumlah	Selesai	Persentase
		a	b	C	d	e	f	g	h	i	j			

1	2012	12	4	14	7	50	4	1	4	2	0	100	90	90%
2	2013	10	3	14	5	65	1	1	9	0	6	116	99	85%
3	2014	3	1	2	2	59	2	0	6	0	6	92	78	84%
4	2015	6	2	9	2	52	2	1	3	0	3	83	73	88%
5	2016	3	1	3	0	69	0	0	9	0	3	88	76	86%
Total		34	11	42	16	295	9	3	30	2	18	479	416	87%

Sumber: diolah dari BPSK Kota Padang 2017

**Keterangan :**

- a : perbankan
- b : telekomunikasi
- c : barang
- d : perumahan
- e : leasing
- f : tiket
- g : kesehatan
- h : asuransi
- i : penDRkan
- j : BUMN

Dari tabel tersebut, diketahui ada beberapa kasus yang diselesaikan BPSK terhitung dari tahun 2012 hingga 2016 adalah 425 kasus. Kasus yang tidak terselesaikan disebabkan karena pengaduan yang dicabut, ditolak, dan tidak memenuhi persyaratan sebanyak 11 kasus dari jumlah pengaduan konsumen yang dilaporkan kepada BPSK Kota Padang. Diketahui, selama periode tersebut jumlah pengaduan konsumen kepada BPSK Kota Padang mengalami penurunan, namun penurunan pengaduan tersebut hanya sebanyak 19 kasus. Dari 479 kasus konsumen yang mengadu kepada BPSK Kota Padang, kasus *leasing* menjadi kasus terbanyak yang ditangani oleh BPSK yakni 310 dari keseluruhan kasus. Selanjutnya adalah kasus yang terkait dengan barang yakni 37 kasus, pada urutan ketiga ditempati oleh kasus perbankan yakni 27 kasus. Kasus-kasus lainnya tetap menjadi kasus yang juga diselesaikan oleh BPSK, namun tidak sebanyak tiga kasus di atas. Jumlah pengaduan konsumen kepada BPSK Kota Padang tetap dipercaya dalam menyelesaikan konflik antara konsumen dan pelaku usaha walaupun mengalami fluktuasi.

Adapun penyelesaian kasus-kasus yang diselesaikan oleh BPSK diantaranya melalui proses konsiliasi, mediasi, dan arbitrase. Dalam menyelesaikan konflik, konsumen dan pelaku usaha dapat memilih salah satu cara yang ditawarkan oleh BPSK. Dari ketiga cara penyelesaian tersebut memiliki perbedaan dalam menyelesaikan konflik. Untuk penyelesaian konflik secara konsiliasi dan mediasi hasil keputusan diserahkan sepenuhnya kepada para pihak, BPSK hanya memfasilitasi dan membantu para pihak untuk memecahkan persoalan. Dalam menyelesaikan konflik secara konsiliasi, BPSK sebagai pihak ketiga bersifat pasif sedangkan secara mediasi BPSK dituntut untuk aktif dalam memecahkan persoalan. Namun untuk penyelesaian konflik secara arbitrase, BPSK sebagai pihak ketiga memiliki wewenang untuk mengambil keputusan.

Konsiliasi dan mediasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen yang bisa diteliti melalui perspektif sosiologi. Konsiliasi dan mediasi merupakan proses penyelesaian sengketa yang dilakukan bukan melalui jalur peradilan, sehingganya dalam proses penyelesaian sengketa konsumen yang dilakukan oleh BPSK bisa diteliti melalui perspektif sosiologi karena tidak tunduk terhadap jalur hukum. Artinya, konsumen dan pelaku usaha memiliki hak untuk menyelesaikan sengketa dengan BPSK sebagai pihak ketiga dalam proses penyelesaian. Proses penyelesaian sengketa dengan cara tersebut menunjukkan adanya keinginan pihak yang terlibat untuk mengatasi perselisihan atau persengketaan yang muncul di dalam hubungan dagang.

Kajian mengenai BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen telah pernah diteliti sebelumnya melalui kajian ilmu hukum adalah melihat permohonan



putusan sesuai atau tidaknya dengan aturan hukum, efektifitas penyelesaian kasus, dan penerimaan keputusan oleh kedua belah pihak. Tidak hanya ilmu hukum saja, sosiologi juga memiliki kapasitas untuk membahas konflik konsumen jika memakai kacamata sosiologi konflik, yakni konflik diselesaikan oleh BPSK sebagai pihak ketiga. Namun terlihat dari beberapa literatur yang dibaca, hampir tidak ada kontribusi sosiologi dalam membahas permasalahan tersebut. Selanjutnya terlihat bahwa yang paling banyak dibahas adalah mengenai upaya BPSK dalam penyelesaian konflik, namun belum dijelaskan secara gamblang bahwa BPSK tersebut dalam upaya penyelesaiannya sebenarnya melakukan upaya dalam proses transformasi metode-metode penyelesaian konflik. Penelitian ini unik untuk diteliti disebabkan oleh hampir tidak adanya peneliti yang memilih kajian sengketa konsumen sebagai fokus kajian penelitian sosiologi konflik.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Tingginya persentase peristiwa konflik konsumen pedagang yang diselesaikan oleh BPSK Kota Padang memperlihatkan efektifnya BPSK dalam menyelesaikan konflik pedagang sebagai pihak ketiga, tetapi belum diketahui bagaimana BPSK menyelesaikan konflik konsumen sebagai pihak ketiga. Keputusan Menteri perindustrian dan perdagangan No. 350/Mpp/Kep/12/2001 menyatakan bahwa penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK melalui cara konsiliasi, mediasi atau arbitrase dilakukan atas dasar pilihan dan persetujuan para pihak yang bersangkutan. Penyelesaian sengketa yang dilaksanakan oleh BPSK Kota Padang, menurut Nurmatias selaku anggota BPSK Kota Padang mengatakan 60% pihak yang terlibat konflik memilih penyelesaian dengan cara mediasi dan

konsiliasi. Berdasarkan permasalahan di atas, maka pertanyaan penulisannya adalah: **Bagaimana BPSK Kota Padang menyelesaikan konflik konsumen dengan konsiliasi dan mediasi?**

### **1.3 Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Umum**

Tujuan umum dalam penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan proses BPSK menyelesaikan kasus antara konsumen dan pelaku usaha.

#### **1.3.2 Tujuan Khusus**

Dalam mencapai tujuan umum penelitian ini, penulis memiliki beberapa tujuan khusus yang dicapai. Tujuan khusus penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mendeskripsikan proses penyelesaian konflik konsumen dengan cara konsiliasi.
2. Mendeskripsikan proses penyelesaian konflik konsumen dengan cara mediasi
3. Mendeskripsikan penyebab keberhasilan dan kegagalan penyelesaian konflik konsumen

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Dengan penelitian mengenai BPSK Kota Padang sebagai pihak ketiga dalam resolusi konflik konsumen sebagaimana disinggung dimuka, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

#### **1.4.1 Manfaat Akademik**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan kearah yang lebih baik kepada seluruh masyarakat di Kota Padang khususnya, bahwa betapa

pentingnya BPSK Kota Padang dalam sebuah resolusi konflik konsumen yang mengungkapkan cara penyelesaian sengketa sehingga diketahui dinamika sebuah realitas sosial.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi para praktisi, pemerintah, Departemen Perindustrian dan Perdagangan serta para pelaku usaha dan seluruh masyarakat Kota Padang khususnya selaku konsumen dari suatu produk barang dan/ atau jasa sehingga ketika ada sengketa konsumen maka BPSK Kota Padang sebagai pihak ketiga dalam resolusi konflik konsumen dapat mewujudkan harapan semua pihak.

### **1.5 Tinjauan Pustaka**

#### **1.5.1 Konsep Konflik**

Istilah konflik berasal dari kata kerja bahasa Latin yaitu *configere* yang berarti saling memukul. Dari bahasa Latin diadopsi ke dalam bahasa Inggris, *conflict* yang kemudian diadopsi ke dalam bahasa Indonesia. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, konflik didefinisikan sebagai percekocokan, perselisihan, pertentangan (Anggreta, 2011:11). Menurut Afrizal, konflik merupakan ekspresi kritik terhadap diri dan lawan, koreksi-evaluatif terhadap kebijakan-kebijakan yang dibuat, dan penyadaran bagi pemeliharaan kohesi sosial (ikatan-ikatan persaudaraan antar individu dan kelompok didalam kehidupan masyarakat (Afrizal:2010).

Webster dalam Pruitt dan Rubin mengartikan konflik merupakan suatu perkelahian, peperangan atau perjuangan, yaitu berupa konfrontasi fisik antara

beberapa pihak. Kemudian berkembang dengan masuknya ketidaksepakatan yang tajam atau oposisi atas berbagai kepentingan, ide, dan lain-lain (Pruitt dan Rubin, 2004:9). Sedangkan Marx tidak menggunakan kata konflik melainkan kontradiksi yang artinya pertentangan kepentingan yang disebabkan oleh pertentangan antar kelas dan perjuangan kelas seperti ditandai dengan adanya pertentangan kelas borjuis dan proletar yang dipicu adanya eksploitasi kepada kelas proletar (Johnson, 1986:150-151).

Dahrendorf dalam Ritzer (2004), kelompok yang memegang posisi otoritas (*superordinat*) dan kelompok yang tidak mempunyai otoritas (*subordinat*) mempunyai kepentingan berupa material dan non material. Jadi pertentangan terjadi antar dua kelas yang bisa terjadi dikelas ekonomi maupun tidak. Hal ini disebabkan karena tentunya orang yang memegang otoritas berupaya mempertahankan *status quo*, sedangkan orang yang tidak punya otoritas menginginkan adanya sebuah perubahan. Konflik kepentingan didalam asosiasi selalu ada sepanjang waktu, setidaknya tersembunyi (Ritzer, 2004 : 155-156).

Berbeda halnya dengan Marx dan Dahrendorf, menurut Simmel konflik adalah sesuatu yang alamiah. Menurut Simmel konflik mempunyai banyak bentuk antara lain : pertandingan, antagonistik, konflik hukum, konflik mengenai prinsip-prinsip dasar, konflik antar pribadi, konflik dalam hubungan yang intim dan konflik yang mengancam untuk mengacukan suatu kelompok. Kesatuan itu ada karena ada persetujuan mereka terhadap peraturan-peraturan dasar yang mengatur konflik itu, sedangkan konflik antar pribadi yang mempunyai hubungan intim sumber kesatuannya. Dalam hubungan *superordinat* dan *subordinat* dimungkinkan



terjadinya konflik bahkan dalam hubungan sosial yang erat sekalipun sering terjadi konflik atau ketegangan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa konflik sebagai salah satu bentuk dasar interaksi. Simmel lebih melihat dampak konflik pada sisi positifnya yakni meningkatkan dan mempertahankan secara khusus dalam kelompok itu sendiri (*in-group*) ketika berkonflik dengan kelompok luar (*out group*). Simmel menyatakan bahwa pernyataan permusuhan dalam konflik melayani fungsi positif sejauh bisa memelihara hubungan (Johnson, 1986:272).

Coser mengutip dan mengembangkan perspektif konflik menurut Simmel. Coser mengkritik Simmel bahwa keagresifan atau bermusuhan dalam diri orang belum tentu menyebabkan konflik terbuka. Sehingga Coser menambahkan unsur perilaku permusuhan, dimana perilaku permusuhan inilah yang akan menyebabkan masyarakat mengalami situasi konflik (Anggreta, 2011:13). Menurut Coser suatu konflik yang terjadi dipandang fungsional positif sejauh konflik tersebut memperkuat kelompok dan sebaliknya memiliki fungsional negatif sejauh konflik tersebut bergerak melawan struktur. Sebab, konflik secara positif dapat meredakan ketegangan yang terjadi dalam suatu kelompok yang memantapkan keutuhan dan keseimbangan, dia menjelaskan dari hasil pengamatan terhadap masyarakat dimana ternyata terdapat adanya hubungan antara peningkatan konflik dalam kelompok dengan peningkatan interaksi dengan dan ke dalam masyarakat secara keseluruhan (Syawaludin,2015:9).

Coser juga menegaskan bahwa konflik terjadi dikarenakan tidak ada penyaluran rasa kebencian, ketidak sukaan, atau bahkan keinginan untuk menaklukkan dalam masyarakat. Maka dari itu, konflik harus diakhiri dengan

adanya pengelolaan konflik yang baik. Katup penyelamat merupakan solusi yang ditawarkan oleh Coser untuk membiarkan luapan permusuhan tersalur tanpa menghancurkan seluruh struktur, serta membersihkan suasana dalam kelompok yang sedang kacau (Poloma, 2010:108).

Dalam memahami konsep dari para ahli, terdapat perbedaan pendapat mengenai cara memahami konflik. Maka dari itu, konsep konflik menurut Simmel dan Coser penulis gunakan untuk menganalisis penelitian ini. Simmel dan Coser memahami konflik merupakan sebuah sarana pembentuk interaksi dan berdampak positif karena berujung menjadi sebuah proses sosial di masyarakat jika diresolusi dengan baik. Maka dari itu, penelitian ini memakai konsep konflik menurut Simmel dan Coser.

### **1.5.2 Aktor Konflik**

Jika memahami konflik pada dimensi ini, maka unsur-unsur yang ada di dalam konflik adalah persepsi, aspirasi, dan aktor yang terlibat di dalamnya. Artinya dalam dunia sosial ditemukan persepsi, maka akan ditemukan pula aspirasi dan aktor (Susan, 2009:5). Aktor pada umumnya akan bereaksi secara berbeda untuk merealisasikan kepentingannya.

Simmel melihat sang aktor sebagai pencipta proses asosiasi sebagai penerima atau target akibat-akibat sosial yang muncul. Para aktor mengevaluasi akibat dari yang mereka terima, sehingga mengubah bentuk tindakan menjadi menerima kepentingan, kebutuhan, keinginan, atau hasrat yang terbentuk secara sosial yang dapat menimbulkan tindakan yang mengubah bentuk sosial lama atau menciptakan bentuk sosial baru (Ritzer, 2008:133).

Simmel menjelaskan aktor yang terlibat dalam konflik dapat dilihat berdasarkan *dyad* dan *triad* dalam hubungan interaksi. Hal yang mendasari analisa Simmel adalah bahwa jumlah orang yang terlibat dalam interaksi berubah, maka interaksi dapat berubah dengan teratur dan dapat diramalkan. Dengan adanya kemungkinan bahwa dalam *dyad* terjadi hubungan yang sangat erat yang menyatu, maka ada pula kemungkinan terjadinya konflik atau pertikaian. Kesatuan perasaan terkadang terganggu oleh tindakan masing-masing pihak, yang mungkin mengakibatkan konflik. Ketiadaan pihak ketiga, menimbulkan situasi ketiadaan pemisah apabila terjadinya gangguan pada keserasian hubungan dalam *dyad* tersebut. Hubungan *dyad* akan mengalami perubahan menjadi *triad* apabila ada pihak ketiga hadir sebagai penengah atau wasit dalam konflik (Johnson, 2008:274-276).

Tidak jauh berbeda dengan Simmel, Coser menyatakan aktor yang terlibat dalam konflik dapat dilihat berdasarkan adanya aktor yang mendominasi. Penyebab terjadinya konflik adalah kondisi-kondisi yang menyebabkan ditariknya legitimasi dari sistem distribusi yang ada dan interaksi tekanan terhadap kelompok-kelompok tertentu yang tidak dominan. Selanjutnya penarikan legitimasi itu mempengaruhi variabel-variabel struktur sosial, derajat kesetiaan, dan taraf mobilitas yang diperbolehkan dalam suatu sistem (Soekanto, 1988: 83).

### **1.5.3 Resolusi Konflik**

Resolusi konflik adalah usaha menghentikan konflik dengan cara-cara analitis dan masuk ke akar permasalahan. Resolusi konflik berarti menyelesaikan konflik dengan memecahkan akar-akar dasar konflik sehingga situasi hubungan tidak ada

lagi kekerasan, sikap-sikap yang bertikai satu sama lain tidak lagi bermusuhan, dan struktur konflik telah berubah (Miall et al, 2002:31). Pruitt dan Rubbin mendefinisikan resolusi konflik sebagai usaha untuk mengakhiri kontroversi yang terjadi setelah kemandekan dan kesadaran masing-masing aktor konflik bahwa eskalasi bukanlah tindakan yang bijaksana sehingga kemudian terjadilah transisi, sehingga muncul cara-cara konflik yang secara kreatif dapat diturunkan kembali dari tangga eskalasi (Pruitt dan Rubin, 2011:414).

Dalam resolusi konflik penggunaan cara-cara yang lebih demokratis dan konstruktif untuk menyelesaikan konflik dengan memberikan kesempatan pada pihak-pihak yang berkonflik untuk memecahkan masalah mereka oleh mereka sendiri atau dengan melibatkan pihak ketiga yang bijak, netral dan adil untuk membantu pihak-pihak yang berkonflik memecahkan masalahnya sangat (Afrizal, 2015). Ada dua pendekatan resolusi konflik yaitu pendekatan litigasi (peradilan) dan pendekatan non litigasi (diluar peradilan).

Penyelesaian konflik dengan cara pendekatan litigasi diselesaikan dijalur peradilan yang kekuatannya adalah adanya keputusan dan adanya lembaga yang menjalankan putusan. Penyelesaian konflik dengan cara litigasi berdasarkan sistem yang sudah baku dimana menerapkan hukum secara ketat yang prosedurnya bersifat formal dan putusannya bersifat Win-Lose Solution (Departemen Perdagangan, 2008:43-44). Penyelesaian konflik antara konsumen dan pelaku usaha dapat diselesaikan dengan cara litigasi, namun penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha melalui cara ini kurang diminati. Hal ini dikarenakan beberapa kendala yang dihadapi konsumen dan pelaku usaha



seperti penyelesaiannya sangat lambat, biaya perkara yang mahal, Pengadilan pada umumnya tidak responsif, putusan pengadilan tidak menyelesaikan masalah, dan kemampuan para hakim yang bersifat generalis.

Pendekatan non-litigasi (di luar peradilan) atau *Alternative Dispute Resolution* (ADR) merupakan pendekatan penyelesaian konflik di luar peradilan formal. Proses penyelesaian konflik non litigasi dapat diselesaikan dengan cara musyawarah mufakat karena masyarakat dipandang aktif memilih dan menentukan hukumnya sendiri. Hal yang hendak dicapai dalam penyelesaian konflik diluar peradilan adalah konsensus (kesepakatan). Kesepakatan dalam hal ini adalah persetujuan untuk mengakhiri konflik. Penyelesaian konflik dengan cara ADR memiliki beberapa keunggulan yaitu mudah diakses, tidak ada pihak yang dirugikan (*win-win solution*), dan dapat mengubah sikap para pihak yang bersengketa (Maring,dkk.2011).

Dalam penyelesaian sengketa di luar peradilan dengan menggunakan teknik ADR ada beberapa cara, yaitu :

1. **Konsiliasi**

Proses penyelesaian sengketa melalui konsiliasi mempunyai kemiripan dengan mediasi. Konsiliasi merupakan suatu pengendalian konflik dengan cara melalui lembaga tertentu. Pada bentuk ini, lembaga tertentu melakukan persetujuan pada kedua pihak yang bertikai sehingga tidak terulang kembali konflik tersebut (Amriani, 2011:34).

## 2. Mediasi

Penyelesaian konflik menggunakan cara mediasi dimana kedua pihak sepakat untuk mencari pihak ketiga sebagai mediator untuk mencari solusi yang bersifat netral. Pihak ketiga sebagai mediator berupa tokoh, ahli atau lembaga tertentu yang dipandang memiliki pengetahuan dan keahlian terhadap hal yang dipertentangkan, namun tidak memiliki wewenang dalam pengambilan keputusan (Amriani, 2011:28).

## 3. Arbitrase

Penyelesaian konflik menggunakan cara arbitrase dimana kedua pihak yang bersengketa menyetujui intervensi pihak ketiga yang memiliki wewenang untuk mengambil keputusan. Resolusi konflik antara konsumen dan pelaku usaha yang memberikan pengaduan kepada BPSK Kota Padang merupakan penyelesaian di luar peradilan. BPSK Kota Padang dalam hal ini berperan sebagai pembangun kesepakatan yang bersifat *win-win solution* sehingga nantinya tidak ada pihak yang dirugikan baik itu konsumen maupun pelaku usaha (Departemen,2008:56).

### 1.5.4 Tinjauan Sosiologis

Penelitian ini menggunakan konsep resolusi konflik yang dikemukakan oleh George Simmel dan Lewis Coser. Resolusi konflik adalah satu upaya penyelesaian untuk mengendalikan pertentangan. Upaya penyelesaian tersebut dapat diselesaikan secara peradilan maupun diluar peradilan.

Dalam teori Simmel memberikan suatu konsep tentang masyarakat melalui interaksi timbal balik. Masyarakat dipandang lebih daripada hanya sebagai suatu pengumpulan individu melainkan masyarakat menunjuk pada pola interaksi sosial

bukanlah isi melainkan bentuk dari interaksi sosial itu sendiri. Simmel memiliki pandangan seperti itu karena menurutnya dunia nyata tersusun dari tindakan dan interaksi (Johnson, 1986:258). Menurut Simmel, tindakan adalah prasyarat yang penting untuk menerima akibat dari interaksi dan sebagainya.

Meskipun konflik bisa merupakan gejala alamiah dan tidak dapat dielakkan dalam kehidupan sosial, bukan berarti konflik tidak dapat diatasi atau diakhiri. Simmel menganalisa beberapa bentuk atau cara untuk mengakhiri konflik, termasuk menghilangkan dasar konflik dari tindakan para pihak yang berkonflik dengan cara kompromi, berdamai, sepakat atau tidak sepakat. Simmel juga mengatakan bahwasanya konflik dapat diresolusi dengan baik apabila menghilangkan dasar tindakan yang berkonflik, salah satu pihak kehilangan kekuasaan, objek pertikaian dapat dibagi atau memberikan suatu hadiah “hiburan” kepada pihak yang menderita kekalahan, dan adanya peran pihak ketiga untuk menyelesaikan konflik (Johnson, 273-277).

Dalam beberapa situasi, peran penengahlah yang muncul karena ikatan antara kedua anggota dalam bentuk duaan. Dalam mengatasi konflik antara kedua belah pihak, peran tidak memihak dari seorang penengah mungkin merupakan faktor yang paling penting. Masuknya pihak ketiga dalam kelompok, sejumlah peran sosial menjadi mungkin. Sebagai contoh, BPSK sebagai pihak ketiga dapat memainkan peran sebagai penengah (konsilitator atau mediator) namun pada situasi lain BPSK dapat menjadi wasit yang dapat memutuskan pada perselisihan (Johnson, 1986:275-276).

Tidak berbeda dengan Simmel, Coser melihat konflik merupakan sebuah hasil dari faktor-faktor lain dari pada perlawanan kelompok kepentingan dan konsekuensi dari konflik tersebut memperlihatkan stabilitas dan perubahan sosial. Coser melihat fungsi konflik merupakan sebuah sistem sosial. Konflik tidak hanya berwajah negatif tetapi konflik juga memiliki fungsi positif terhadap masyarakat melalui perubahan-perubahan sosial yang diakibatkannya. Coser melihat konflik sebagai mekanisme perubahan sosial dan penyesuaian dapat memberi peran positif atau fungsi positif dalam masyarakat. Sehingga dalam suatu hubungan sosial tertentu, konflik yang disembunyikan tidak akan memberi efek positif (Susan, 2010:60).

Coser juga mendefinisikan resolusi konflik dengan menggunakan konsep terminasi konflik yaitu proses sosial yang mendorong ke arah penghentian konflik (Putri, 2012:12). Tak berbeda dengan Hugh Miall serta Pruitt dan Rubin resolusi konflik merupakan sebuah usaha penghentian konflik. Selain itu, Coser menjelaskan bahwa konflik harus diakhiri dengan adanya pengelolaan konflik yang baik. Coser menggunakan rumus fisika dalam eksplanasi konflik dimana bila selalu ditekan akan terjadi penumpukan energi, dia akan membaik ketika tekanannya melemah dibandingkan dengan energi tertumpuk. Didalam masyarakat tekanan itu adalah akibat dari energi yang menumpuk. Dalam hubungan energi yang dekat, energi gampang untuk tumbuh dan berkembang. Coser juga menegaskan bahwa konflik terjadi dikarenakan tidak ada penyaluran rasa kebencian, ketidak sukaan, atau bahkan keinginan untuk menaklukkan dalam masyarakat. Mekanisme dalam pengelolaan konflik yaitu dengan adanya katup



penyelamat. Katup penyelamat membiarkan luapan permusuhan tersalur tanpa menghancurkan seluruh struktur, serta dapat membersihkan suasana yang sedang kacau. Coser juga menjelaskan untuk mengakhiri konflik harus ada persetujuan dan komitmen timbal balik antara pihak yang berkonflik dengan tujuan yang sama yaitu penghentian konflik itu sendiri karena penyelesaian konflik layaknya sebuah proses sosial dimana harus ada norma atau aturan yang disetujui pihak yang berkonflik (Dingin, 2013:38).

Jadi menurut Coser resolusi konflik adalah upaya untuk mengakhiri konflik atau terminasi konflik ditandai oleh berubahnya hubungan-hubungan sosial antara pihak yang bertikai. Dimana sikap negatif berubah menjadi sikap positif dan perilaku perlawanan berubah menjadi perilaku dukungan walaupun dapat muncul pada saat yang lain. Bila teori ini dikaitkan dengan permasalahan penelitian, maka dapat dijelaskan bahwa pihak yang bertikai (pelaku usaha dan konsumen) dapat meminta bantuan BPSK sebagai pihak ketiga sebagai upaya untuk merubah situasi konflik dengan adanya tujuan untuk menghentikan konflik.

#### **1.5.5. Penelitian Relevan**

Penelitian yang berkaitan dengan penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK juga sudah pernah dilakukan penulisan sebelumnya, yakni oleh Arif (2016), Afalia (2016), Kumala (2017), dan *Widyoningratri*(2017).

Pertama, Arif (2016) menyatakan bahwa penyelesaian sengketa konsumen berjalan dengan baik dilapangan, namun belum maksimal dalam proses penyelesaiannya. Hal ini disebabkan oleh melewatkan beberapa proses yang sudah ada pengarahannya. Senada dengan Afalia (2016) yang menyatakan bahwa

prosedur cara penyelesaian sengketa konsumen terhadap permohonan yang diajukan putusan, belum berjalan sesuai dengan aturan hukum. Lewatnya batas waktu yaitu 27 hari kerja yang telah ditetapkan, karena adanya kendala internal seperti kurangnya sumber daya manusia dengan banyaknya sengketa yang masuk di BPSK dan kendala eksternal seperti tidak hadirnya para pihak yang bersengketa disaat sidang yang berpengaruh terhadap efektifitas kinerja BPSK.

Sedangkan *Widyoningratri* (2017) menyatakan bahwa harus adanya kerjasama yang dibentuk oleh BPSK sendiri antara pelaku usaha dan konsumen untuk menyelesaikan kasus agar lebih efektif dan banyak kasus yang diselesaikan. Senada dengan Kumala (2015) menyatakan bahwa efektifnya BPSK dalam upaya penyelesaian konflik konsumen disebabkan oleh putusan yang diberikan dapat diterima oleh kedua belah pihak.

Dari beberapa penelitian yang dipaparkan diatas dapat disimpulkan bahwa belum dijelaskan peran pihak ketiga sebagai upaya menyelesaikan konflik konsumen. Maka dari itu, perlu kita melihat bagaimana peran tersebut dilakukan guna penyelesaian konflik tersebut. Hasil-hasil penelitian tersebut dapat membantu penulis untuk memfokuskan penulisan ini.

#### **1.6. Metode Penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Metode kualitatif dipilih dengan tujuan untuk mengupayakan suatu penelitian dengan menggambarkan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta dari suatu peristiwa serta sifat-sifat tertentu. Afrizal (2014:13) yang mendefinisikan metode kualitatif sebagai metode penelitian ilmu-ilmu sosial yang

mengumpulkan dan menganalisis data berupa kata-kata (lisan maupun tulisan) dan perbuatan-perbuatan manusia serta penulis tidak berusaha menghitung atau mengkuantifikasikan data kualitatif yang telah diperoleh dan dengan demikian tidak menganalisis angka-angka. Namun, Afrizal juga menegaskan bahwa dalam metode ini tidak berarti peneliti tabu dengan angka-angka. Artinya, angka-angka tersebut bukanlah data utama dalam penelitian, hanya digunakan sebagai pendukung, argumen, interpretasi atau laporan penulisan.

#### **1.6.1. Pendekatan dan Tipe Penelitian**

Konsep tentang pendekatan penelitian tidaklah sama dengan konsep metode penelitian. Sebagaimana yang disampaikan oleh Afrizal (2014:11) bahwa pendekatan mengacu pada perspektif teoritis yang dipakai oleh para peneliti dalam melakukan penelitian. Sedangkan metode penelitian merupakan cara yang dipakai oleh para penulis untuk memecahkan masalah dan mencari jawaban atas masalah-masalah penelitiannya.

Metode penelitian kualitatif digunakan karena berusaha untuk menjelaskan Bagaimana BPSK Kota Padang menyelesaikan konflik konsumen dengan konsiliasi dan mediasi. Metode kualitatif ini digunakan karena beberapa pertimbangan. Pertama, menyesuaikan dengan jenis data yang dikumpulkan dan dianalisis. Kedua, pertimbangan teoritis karena berhubungan erat dengan teori tertentu yang mendasari penelitian. Ketiga, penggunaan metode penelitian dalam ilmu-ilmu sosial secara umum terpengaruh pula pada pandangan tentang esensi ilmu, disebut paradigma (Afrizal, 2005: 32-34).

Untuk tipe penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah tipe penelitian deskriptif yakni bermaksud memberi gambaran mendalam, sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta serta hubungan antara fenomena yang diselidiki. Penelitian yang bersifat deskriptif ini berusaha menggambarkan dan menjelaskan secara rinci mengenai BPSK sebagai pihak ketiga dalam resolusi konflik konsumen.

### **1.6.2 Informan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan informan sebagai subjek penelitian yaitu orang-orang yang dipilih sesuai dengan kepentingan permasalahan dan tujuan penelitian. Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi lokasi penelitian (Moleong, 2009:90). Tidak jauh berbeda, pengertian informan penelitian menurut Afrizal (2014:139) yaitu orang yang memberikan informasi baik tentang dirinya maupun orang lain atau suatu kejadian atau suatu hal kepada penulis atau pewawancara mendalam.

Ada dua kategori informan menurut Afrizal (2014:139), diantaranya :

1. Informan Pelaku, yaitu informan yang memberikan keterangan tentang dirinya, tentang perbuatannya, tentang pikirannya, tentang interpretasinya (maknanya) atau tentang pengetahuannya. Mereka adalah subjek dari penelitian itu sendiri. Yang menjadi informan pelaku adalah Majelis BPSK Kota Padang dan konsumen yang mengadukan permasalahannya ke BPSK.
2. Informan Pengamat, yaitu informan yang memberikan informasi tentang orang lain atau suatu kejadian atau suatu hal kepada penulis. Informan kategori ini dapat orang yang tidak diteliti dengan kata lain orang lain yang mengetahui orang yang kita teliti atau agen kejadian yang diteliti. Mereka disebut sebagai



saksi suatu kejadian atau pengamat lokal. Dalam berbagai literatur mereka ini disebut pula sebagai informan kunci. Informan Pengamat dalam penelitian ini adalah saksi-saksi yang menghadiri persidangan seperti panitera yang membantu majelis dipersidangan.

Teknik pemilihan informan yang dipakai dalam penelitian ini adalah *Purposive Sampling*, artinya para informan dicari berdasarkan kriteria-kriteria tertentu yang telah ditetapkan oleh penulis dan penulis mengetahui identitas orang-orang yang pantas menjadi informan dan keberadaan mereka diketahui oleh penulis (Afrizal, 2014:140). Kriteria informan dalam penelitian ini adalah orang-orang yang terlibat langsung dengan konflik, orang-orang yang mengerti dan mengetahui masalah penelitian. Adapun informan penelitian dan kriteria pemilihan informan yang penulis tentukan adalah sebagai berikut :

1. Majelis BPSK terlibat aktif dalam penyelesaian sengketa konsumen seperti Ketua dan anggota BPSK Kota Padang
2. Kasus *leasing*, perbankan, dan barang yang selesai oleh kedua belah pihak dan merasa puas dengan hasil putusan BPSK
3. Kasus *leasing*, perbankan, dan barang yang kerugian material besar yang penyelesaiannya secara mediasi dan konsiliasi

Pemilihan kasus dalam penelitian ini dirujuk dari tiga kasus terbanyak yang diselesaikan oleh BPSK dilihat dari data yang termuat beberapa tahun terakhir. Kasus terbanyak yang diselesaikan oleh BPSK berdasarkan kriteria diatas penulis memilih kasus-kasus tiga terbanyak yang diajukan kepada BPSK seperti kasus *leasing*, barang, dan perbankan.



**Tabel 1.2**  
**Informan Penelitian**

<b>No</b>	<b>Nama</b>	<b>Karakteristik</b>
1	Nurmatias	Majelis BPSK terlibat aktif
2	Fat Yuddin	Majelis BPSK terlibat aktif
3	Desemberius	Majelis BPSK terlibat aktif
4	Sri Mulyatnti	Panitera yang membantu majelis BPSK
5	DR	Konsumen yang melakukan gugatan terkait penarikan kendaraan roda dua yang diselesaikan secara konsiliasi (selesai kedua belah pihak dan merasa puas)
6	V	Konsumen yang melakukan gugatan terkait penghentian pinjaman kredit yang diselesaikan secara konsiliasi (Kerugian material besar)
7	YB	Konsumen yang melakukan gugatan yang diselesaikan secara konsiliasi (selesai kedua belah pihak dan merasa puas)

8	N	Konsumen yang melakukan gugatan terkait penarikan kendaraan roda empat yang diselesaikan secara mediasi (Kerugian material besar)
9	R	Konsumen yang melakukan gugatan terkait pembuatan kartu kredit yang diselesaikan secara mediasi (Selesai kedua belah pihak dan merasa puas)
10	A	Konsumen yang melakukan gugatan terkait pembelian barang cacat yang diselesaikan secara mediasi (Selesai kedua belah pihak dan merasa puas)
11	RY	Konsumen yang melakukan gugatan terkait penarikan kendaraan roda empat yang diselesaikan secara arbitrase (Tidak selesai oleh kedua belah pihak dan merasa tidak puas (kerugian material besar)

Sumber : Data Primer 2018

Penulis menggunakan teknik triangulasi dalam validasi data. Triangulasi berarti segitiga, tetapi tidak berarti informasi cukup dicari dari beberapa sumber saja. Prinsip triangulasi adalah informasi mestilah dikumpulkan atau dicari dari sumber-sumber yang berbeda agar tidak bias (AfR, 2014:168). Hal ini bertujuan untuk membandingkan data yang diperoleh dari beberapa informan, sehingga dapat ditemukan jawaban apakah data yang diperoleh sudah benar atau terdapat perbedaan. Pada penelitian ini yang menjadi informan triangulasi adalah Sri Mulyanti yang membantu majelis membuat bercerita acara dari pertemuan konsumen dan pelaku usaha, dan RY sebagai salah satu informan yang tidak berhasil menyelesaikan konflik di BPSK.

### 1.6.3 Data yang diambil

Dalam penelitian ini, data didapat melalui dua sumber antara lain :

1. Data primer

Data primer merupakan data atau informasi yang didapatkan secara langsung dari informan penelitian di lapangan. Data primer didapatkan dengan menggunakan teknik wawancara mendalam. Dengan menggunakan wawancara, penulis mendapatkan data dan informasi-informasi yang penting sesuai dengan tujuan penelitian.

Data yang diperoleh berupa informasi-informasi dari informan tentang upaya resolusi yang dilakukan oleh para pihak yang berkonflik. Upaya yang dilakukan penulis adalah membuat catatan lapangan setiap penelitian yang dilakukan, seperti mencatat setiap penjabaran kegiatan yang dilakukan BPSK Kota Padang dalam mengidentifikasi masalah, mengembangkan hingga mengarah kepada sebuah solusi kepada pihak yang bertikai dan mencatat proses penyelesaian kasus yang diceritakan oleh informan penelitian.

## 2. Data sekunder

Data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan, yakni dengan cara mempelajari bahan-bahan tertulis, literatur-literatur yang berkaitan, hasil penelitian serta data statistik yang mempunyai relevansi dengan permasalahan penelitian. Data-data yang diperoleh dalam penelitian ini antara lain berupa hasil putusan sidang informan, berita acara, surat yang berkaitan dengan konflik konsumen dan pelaku usaha.

### **1.6.4. Proses Penelitian**

Proses awal penelitian ini dilakukan pada bulan Mei 2017 lalu, penulis melakukan studi pustaka dengan mencari informasi mengenai BPSK Kota Padang melalui buku, internet, surat kabar dan melakukan observasi awal ke kantor BPSK



Kota Padang. Penelitian tersebut terhenti sejenak dikarenakan penulis pada saat itu fokus menyelesaikan Kuliah Kerja Nyata (KKN) selama 40 hari di Nagari Guguak Malalo. Pada bulan September 2017, penulis kembali melakukan observasi awal ke kantor BPSK Kota Padang yang bertujuan untuk menggali informasi lebih dalam dan mencari data yang lebih relevan terkait permasalahan yang akan diteliti. Penelitian terkait dengan BPSK Kota Padang telah banyak diteliti sebelumnya, namun penelitian tersebut lebih fokus membahas BPSK Kota Padang berdasarkan ilmu hukum, sehingga penulis tertarik untuk meneliti BPSK menyelesaikan sengketa konsumen melalui perspektif sosiologi.

Untuk memudahkan penulis mendapatkan informasi dengan cara melihat kegiatan-kegiatan yang dilakukan BPSK Kota Padang, serta mengamati bagaimana BPSK Kota Padang menjalankan tugas dan fungsinya, maka penulis mengurus surat perizinan penulisan yang dilaksanakan pada tanggal 25 Januari 2018 setelah penulis menyelesaikan seminar proposal. Sebelum penulis mendapatkan perizinan penelitian di BPSK Kota Padang, terlebih dahulu penulis harus memberikan surat rekomendasi penelitian ke Kesbangpol Kota Padang. Setelah itu, penulis memperoleh perizinan penulisan di BPSK Kota Padang.

Pada tanggal 29 Januari 2018, penulis meminta izin kepada Ibu Sri Mulyanti selaku sekretariat BPSK yang piket pada hari itu untuk meminta identitas konsumen yang mengadukan permasalahan di BPSK Kota Padang untuk memudahkan penulis mencari informan yang akan di wawancarai. Penulis diberikan kebebasan dan kepercayaan untuk mencari data-data yang akan menunjang hasil penelitian. Untuk memudahkan penulis menghubungi informan,

maka penulis mengelompokkan kasus dan membuat daftar konsumen yang akan diwawancarai, sesuai dengan kriteria informan yang telah penulis rancang sebelumnya. Setelah itu, penulis menghubungi konsumen sesuai dengan nomor handphone yang tertera di formulir pengaduan. Dalam mencari informan, penulis mengalami beberapa kendala seperti pada saat dihubungi, konsumen tersebut menolak untuk diwawancarai dengan alasan ada rasa takut untuk menceritakan permasalahan tersebut, sibuk dengan pekerjaan dan sebagainya. Kendala lain yang di alami yaitu, penulis kesulitan untuk menghubungi konsumen dikarenakan nomor handphone pada formulir pendaftaran tersebut sudah tidak dipergunakan lagi.

Pada waktu itu, penulis telah mendapatkan 5 (lima) informan yang akan di wawancarai. Sebelum penulis melakukan wawancara, penulis terlebih dahulu melakukan pendekatan dengan informan yang akan diwawancarai dengan memperkenalkan diri dan menjelaskan maksud dan tujuan dilakukannya wawancara, dan tidak hanya itu, penulis juga menanyakan kesediaan informan untuk diwawancarai. Mengenai waktu, durasi serta lokasi wawancara penulis menyerahkan sepenuhnya kepada informan.

Untuk informan pertama yaitu DR terkait permasalahan *leasing* yang diselesaikan secara konsiliasi, dilakukan wawancara pada tanggal 5 Maret 2018 pada pukul 16.07 - 19.00 WIB di kediaman DR yang berlokasi di Jl. Gurun Belimbing. Selanjutnya untuk informan kedua yaitu YB terkait permasalahan pembelian barang, penulis melakukan wawancara pada tanggal 8 Maret 2018. Atas permintaan YB, wawancara dilakukan di kantor Gapari tempatnya bekerja

pada pukul 16.07 – 17.30 WIB. 4 (empat) hari setelah itu, penulis mewawancarai V terkait penghentian kredit yang diselesaikan secara konsiliasi yang berlokasi tidak jauh dari kos penulis yaitu di salah satu rental komputer di Pasar Baru pada pukul 14.15 – 16.30 WIB. Untuk informan keempat yaitu R terkait pemalsuan kartu kredit yang diselesaikan secara mediasi, penulis melakukan wawancara sebanyak 2 (dua) kali pada tanggal 6 April dan 10 April 2018 di kantor tempatnya bekerja. Karena R hanya mempunyai waktu luang sedikit, maka wawancara dilakukan esok harinya. Kemudian, untuk informan ke 5 (lima) yaitu A terkait permasalahan pembelian produk barang yang rusak secara mediasi, Penulis melakukan wawancara pada tanggal 22 April 2018 pada pukul 11.00-14.00 WIB di kediaman A beralamat di Jl. By Pass Km 22.

Pada bulan Mei hingga pertengahan bulan Juni, penulis memutuskan untuk tidak mewawancarai informan. Hal tersebut dikarenakan penulis tidak ingin mengganggu aktivitas informan selama bulan Ramadhan dan hari Raya Idul Fitri. Pada tanggal 25 Juni 2018, Untuk informan ke 6 (enam), Penulis mewawancarai N terkait permasalahan *leasing* yang diselesaikan secara mediasi. Wawancara dilakukan di kediaman informan pada tanggal 12 Juli 2018 pukul 17.30-20.00 WIB. Selanjutnya, untuk informan ke 7 (tujuh) yakni pada tanggal 15 Juli 2018 pada pukul 16.00-19.00 WIB, Penulis melakukan wawancara dengan RY terkait permasalahan *leasing* secara arbitrase.

#### **1.6.5. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara mendalam dan pengumpulan dokumen.

## 1. Wawancara mendalam

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini dengan wawancara mendalam. Wawancara merupakan bentuk komunikasi antara dua orang, melibatkan seseorang yang ingin memperoleh informasi dan seorang lainnya dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan, berdasarkan tujuan tertentu. Wawancara tak berstruktur bersifat luwes, susunan pertanyaan dan susunan kata-kata dalam setiap pertanyaan dapat diubah pada saat wawancara, sesuai dengan kebutuhan dan kondisi saat wawancara (Mulyana, 2004:180-181).

Dengan mekanisme pemilihan informan dengan disengaja (purposive sampling), maka terlebih dahulu penulis mencari data-data informan seperti mencari alamat dan nomor handphone yang bisa penulis hubungi. Setelah itu, untuk mewawancarai informan penelitian, penulis menyerahkan jadwal wawancara dengan mengunjungi tempat-tempat aktivitas informan.

Penulis telah melakukan wawancara dengan Ketua BPSK dan 3 anggota BPSK serta 7 orang konsumen yang mengadukan permasalahannya ke BPSK Kota Padang. Adapun hasil dari wawancara tersebut, penulis memperoleh informasi-informasi seperti kejadian konflik, pihak yang terlibat, serta upaya-upaya yang dilakukan oleh konsumen untuk menyelesaikan permasalahannya dan hasil yang didapatkan setelah mengadukan permasalahan ke BPSK Kota Padang.

## 2. Pengumpulan dokumen

Dalam penelitian ini penulis melakukan pengumpulan dokumen, karena berhubungan dengan hasil rapat dan keputusan tentang aturan yang disetujui bersama. Seperti yang dituliskan Afrizal (2014:21) bahwa pengumpulan dokumen



dilakukan untuk mengecek kebenaran atau ketepatan informasi yang diperoleh dengan teknik lainnya. Waktu dan angka-angka lebih akurat dalam dokumen seperti perjanjian, respon lembaga terhadap sesuatu dan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan hukum.

Dalam penelitian ini, penulis mengumpulkan bermacam literatur yang berkaitan dengan konflik konsumen berupa perjanjian antara konsumen dan pelaku usaha, putusan perkara seluruh informan penulisan, berita acara penyelesaian setiap kasus, formulir pengaduan konsumen, surat konfirmasi gugatan pelaku usaha, surat panggilan BPSK, surat penunjukkan majelis dan panitera, surat pemilihan arbiter, surat perjanjian perdamaian informan dan kwitansi pembayaran informan.

**Tabel 1.4**  
**Teknik Pengumpulan Data dan Sumber Data**

No	Tujuan Penelitian	Sumber data	Teknik pengumpulan data
1	Mendeskripsikan proses penyelesaian konflik konsumen dengan cara konsiliasi	1. Primer:informan 2. Sekunder: Mengumpulkan bukti-bukti yang lengkap seperti faktur, kwintansi, bon, surat pengaduan, berita acara, putusan persidangan, surat konfirmasi gugatan pelaku usaha, surat	1. Wawancara mendalam 2. Dokumen

		panggilan BPSK, surat perjanjian perdamaian informan	
2	Mendeskripsikan proses penyelesaian konflik konsumen dengan cara mediasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Primer:informan</li> <li>2. Sekunder: Mengumpulkan bukti-bukti yang lengkap seperti faktur, kwintansi, bon, foto, surat pengaduan, berita acara, putusan persidangan, surat konfirmasi gugatan pelaku usaha, surat panggilan BPSK, surat perjanjian perdamaian informan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wawancara mendalam</li> <li>2. Dokumen</li> </ol>

Sumber: Data primer 2018

#### 1.6.6. Unit Analisis

Dalam sebuah penelitian, unit analisis berguna untuk memfokuskan kajian yang dilakukan atau penentuan kriteria objek penelitian yang sesuai dengan permasalahan dan tujuan penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi unit analisis adalah Lembaga. Lembaga disini adalah BPSK Kota Padang.

#### 1.6.7. Analisis Data

Analisis data adalah proses penganalisaan data yang terdiri dari catatan lapangan, hasil rekaman, dan foto dengan mengumpulkan, mengurutkan, mengelompokkan serta mengkategorikan data sehingga mudah diinterpretasikan dan dipahami (Moleong,2004:103). Proses analisis dilakukan sejak awal hingga akhir penelitian.

Analisis data penelitian kualitatif adalah suatu proses yang sistematis untuk menentukan bagian-bagian dan saling keterkaitan antara bagian-bagian dan keseluruhan dari data yang telah dikumpulkan untuk menghasilkan klasifikasi atau tipologi. Aktivitas peneliti dalam proses analisis adalah menentukan data penting, menginterpretasikan, mengelompokkan kedalam kelompok-kelompok tertentu dan mencari hubungan antara kelompok- kelompok (Afrizal, 2014: 175-176).

Analisis data dilakukan mulai dari awal sampai akhir penelitian dimana data sudah dapat dikatakan jenuh. Data yang dikumpulkan dari lapangan diklasifikasikan secara sistematis dan dianalisis menurut kemampuan interpretasi penulis dengan dukungan data primer dan data sekunder yang ada berdasarkan kajian teoritis yang relevan. Analisis data yang dilakukan oleh penulis adalah melakukan perluasan catatan lapangan. Kemudian, setelah catatan lapangan diperluas penulis melakukan koding dengan menandai bagian penting dari catatan lapangan tersebut. Kemudian, penulis melakukan analisa dengan melihat bagaimana hubungan point penting yang disampaikan informan dengan pertanyaan penelitian. Penulis juga melihat temuan-temuan dari dokumen. Setelah menganalisis dokumen dan melakukan analisis terhadap catatan lapangan kemudian penulis mengambil kesimpulan dari hasil analisis tersebut. Dari hasil analisis wawancara mendalam didukung analisis dokumen.

#### **1.6.8. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian dapat diartikan sebagai *setting* atau konteks sebuah penelitian. Tempat tersebut tidak selalu mengacu pada wilayah, tetapi juga kepada

organisasi dan sejenisnya (Afrizal, 2014:128). Dalam penelitian ini lokasi penelitiannya adalah Kota Padang. Adapun alasan mengapa pemilihan lokasi diputuskan di Kota Padang adalah menurut hasil observasi, Kota Padang merupakan daerah yang memiliki pengaduan konsumen yang cukup tinggi dibandingkan daerah lain untuk wilayah Sumatera Barat.

### **1.6.9. Defenisi Konsep**

#### **1. Konflik**

konflik merupakan pertentangan kepentingan disebabkan oleh adanya persaingan. Dalam hal ini terdapat perbedaan kepentingan antara konsumen dan pelaku usaha

#### **2. Resolusi konflik**

Suatu proses analisis dan penyelesaian masalah yang mempertimbangkan kebutuhan-kebutuhan individu dan kelompok seperti identitas dan pengakuan juga perubahan-perubahan institusi yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan.

#### **3. Konsiliasi**

Cara pihak ketiga yang berwenang menyusun dan merumuskan penyelesaian untuk ditawarkan kepada para pihak yang berkonflik.

#### **4. Mediasi**

Cara pihak ketiga yang memfasilitasi proses penyelesaian yang bersifat netral dan tidak mempunyai kewenangan untuk memutuskan.

#### **5. Pihak ketiga**



Individu atau kolektif yang berada diluar konflik antara dua pihak atau lebih dan mencoba agar mereka (para pihak) dapat mencapai kesepakatan.

## **6. BPSK**

Suatu lembaga yang bertugas menyelesaikan persengketaan konsumen di luar lembaga pengadilan umum.

## **7. Intervensi**

Sebuah proses evaluasi yang dapat digunakan oleh pihak ketiga untuk menangani konflik.

### **1.6.10. Rancangan Jadwal Penelitian**

Dalam melakukan penelitian memerlukan waktu untuk mencapai tujuan dari penelitian. Untuk memudahkan dalam penelitian, maka penulis membuat jadwal sebagai pedoman dalam penelitian skripsi. Penelitian skripsi ini dilakukan setelah seminar proposal pada tanggal 22 Januari 2017. Kemudian, untuk memudahkan memperoleh informasi dan mendapatkan data-data terkait permasalahan yang diteliti maka penulis terlebih dahulu mengurus surat izin penelitian.

Setelah surat izin dikeluarkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Politik pada awal bulan Februari 2018, maka penulis melakukan pra lapangan ke Kantor BPSK Kota Padang yang berada di Jalan Aur No 1. Hal ini bertujuan agar penulis dapat memperoleh identitas informan sesuai dengan kriteria dalam penulisan ini yang dimulai pada tanggal 29 Januari 2018. Hasil temuan yang penulis dapatkan dilapangan, dibantu dan diarahkan oleh Dosen Pembimbing yakni Prof. Dr Afrizal, MA serta Ibu Zuldesni, S.sos, MA dalam menganalisis data, sehingga

hasil penelitian ini dapat di persentasikan pada pertengahan bulan Desember 2018. Rancangan penelitian ini dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

**Tabel 1.5**  
**Jadwal Penelitian**

No	Nama kegiatan	2018											
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agst	Sept	Okt	Nov	Des
1	Seminar Proposal												
2	Pra Lapangan												
3	Penulisan Lapangan												
5	Analisis Data												
6	Bimbingan dan Penulisan Skripsi												
7	Ujian Skripsi												

Sumber: Data primer



