

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi, perkembangan teknologi cenderung membuat penduduk lebih menyukai kegiatan atau produk yang praktis atau mudah digunakan. Kemajuan pasar bebas semakin memperkuat permintaan akan layanan yang lebih praktis dan efisien dalam melakukan transaksi jual beli, termasuk di sektor pengiriman dan transportasi. Kebutuhan yang besar akan layanan yang cepat dan praktis dalam perpindahan antar tempat membuat transportasi dan pengiriman menjadi sangat berarti di tengah masyarakat.

Internet menjadikan ekonomi dunia masuk ke era baru yang lebih digemari melalui istilah ekonomi digital. Tanda-tanda keberadaannya terlihat dari meningkatnya aktivitas ekonomi yang menggunakan internet sebagai sarana komunikasi. Contohnya, perdagangan saat ini semakin menggantungkan diri pada perdagangan elektronik atau *e-commerce* sebagai sarana untuk melakukan transaksi.¹

Untuk memfasilitasi transaksi dagang antara produsen dan konsumen di *E-commerce*, produsen memerlukan jasa pihak ketiga untuk mengirimkan barang baik di dalam kota maupun ke luar kota. Jasa pihak ketiga ini biasa disebut ekspedisi yang akan mengangkut barang sampai ke tujuan. Secara harfiah, Pengangkutan adalah kegiatan pemindahan orang dan/atau barang dari suatu

¹ Richardus Eko Indrajit, 2001, *E-Commerce: Kiat dan Strategi Bisnis di Dunia Maya*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta, hlm. 33.

tempat ke tempat lain baik melalui angkutan darat, angkutan perairan, maupun angkutan udara dengan menggunakan alat angkutan.²

Pengiriman barang adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi untuk memberikan layanan jasa dalam bentuk pengiriman barang, baik di dalam kota, antarkota, antarpulau, maupun antarnegara dengan dikenakan biaya.³ Dalam proses pengiriman barang, pihak pengirim akan mempercayai barang yang akan dikirimnya kepada pihak pengangkut untuk diantarkan kepada pihak penerima dengan cepat dan aman.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), ekspedisi adalah pengiriman surat, barang, dan sebagainya; perusahaan pengangkutan barang.⁴ Ekspediter diatur dalam Buku 1 Bab V Bagian II Pasal 86 hingga Pasal 90 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) mengenai kedudukan para ekspediter sebagai pengusaha perantara. Ekspediter dalam pasal 86 KUHD, yaitu: “Ekspediter adalah seseorang yang pekerjaannya menyelenggarakan pengangkutan barang-barang dagangan dan barang-barang lain di darat atau di perairan.”. Pekerjaan seorang ekspediter berbeda dengan seorang pengangkut. Ekspediter memiliki tugas hanya mencari pengangkut yang berkualitas untuk pengirim barang dan tidak melakukan pengangkutan sendiri. Dalam situasi ini, ekspediter berperan sebagai penghubung dalam kesepakatan pengiriman barang.

² Hasim Purba, 2005, *Hukum pengangkutan di laut: perspektif teori dan praktek Hukum pengangkutan di laut: perspektif teori dan praktek Hukum pengangkutan di laut: perspektif teori dan praktek*, Medan: Pustaka Bangsa Press.

³ Hosea Irlano Mamuaya dan Aminah Suradi, 2015, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Ekspedisi Pengiriman Barang PT JNE Di Semarang*, *Diponegoro Law Review*, Volume 4, Nomor 4, hlm. 2.

⁴ <https://kbbi.web.id/ekspedisi> diakses pada tanggal 21 Mei 2023, pukul 10.52 wib.

Oleh karena itu, pihak ekspedisi atau pihak pengangkut mempunyai tanggung jawab besar dalam keamanan barang yang diangkut. Seorang ekspediter memiliki tanggungjawab terhadap barang-barang yang telah diserahkan oleh pengirim kepadanya dalam kegiatan pengiriman barang seperti yang disebutkan dalam Pasal 87 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD), yaitu :

1. Menyelenggarakan pengiriman secepat-cepatnya dan dengan rapi pada barang-barang yang telah diterimanya dari pengirim.
2. Mengindahkan segala upaya untuk menjamin keselamatan barang-barang tersebut.

Menurut Pasal 87 KUHD, tanggungjawab ekspediter hanya sampai saat barang-barang yang akan dikirim tersebut telah diterima oleh pengangkut. Namun, ekspediter juga memiliki tanggungjawab terhadap barang-barang yang telah dikirim. Pasal 88 KUHD menyatakan bahwa : “ia (ekspediter) juga harus menanggung kerusakan atau kehilangan barang-barang dagangan dan barang-barang sesudah pengirimannya dibebankan oleh kesalahan atau keteledorannya”.

Ada hubungan hukum yang mengikat antara pengangkut dan pengirim dalam kegiatan pengiriman barang. Yang dimaksud dengan hubungan hukum di sini adalah sebuah perjanjian. Perjanjian diatur dalam Pasal 1313 KUHPerdata bahwa perjanjian adalah kesepakatan atau persetujuan yang dibuat dan dilakukan antara dua orang atau lebih yang saling mengikat.⁵

⁵ Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja, 2014, *Perikatan yang Lahir dari Perjanjian*, Cetakan ke-6, Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm. 93.

Di Indonesia terdapat banyak perusahaan yang bergerak di bidang pengangkutan barang yang diakui memiliki standar yang tinggi dengan ragam layanan pengiriman yang memudahkan pelanggan dalam memilih jasa yang tepat sesuai dengan kebutuhan mereka, contohnya adalah JNE Express. JNE Express adalah perusahaan yang memberikan jasa pengiriman barang atau dokumen menggunakan pesawat, kapal, dan truk. Dalam pengiriman barang, terkadang tidak semua berjalan dengan mulus. Terdapat berbagai faktor yang berpengaruh terhadap proses pengiriman barang yang dapat menyebabkan keterlambatan, kerusakan, bahkan kehilangan barang yang dikirim oleh produsen. Ini bisa menyebabkan kerugian bagi pelanggan, sehingga perlu adanya regulasi yang memadai.

Mengingat kemajuan teknologi dan ilmu pengetahuan, yang berkontribusi pada peningkatan produktivitas dan efisiensi produsen atas barang dan jasa yang dihasilkannya untuk mencapai sasaran bisnis, perlindungan konsumen dipandang secara material maupun formal semakin penting.⁶ Sangat penting bagi bisnis yang sehat untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Dalam bisnis yang sehat, ada keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen dan produsen.⁷

Dalam KUH Perdata perjanjian diatur dalam Buku III (Pasal 1233-1864) tentang Perikatan. BW menggunakan istilah kontrak dan perjanjian untuk pengertian yang sama. Hal ini dapat dilihat jelas dari judul Bab II Buku III BW yaitu: Tentang perikatan-perikatan yang dilahirkan dari kontrak atau

⁶ Chikie Nangin, 2017, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Pengiriman Barang Oleh Perusahaan Ekpedisi Menurut UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Lex Crimen, Vol VI Nomor 4, Juni 2017.

⁷ Ahmadi Miru, 2013, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, Raja Grafindo Persda, Jakarta, hlm. 1.

perjanjian. Subekti mengatakan, Perjanjian adalah: “Suatu peristiwa dimana satu orang berjanji kepada yang lain atau dua orang yang saling berjanji untuk melakukan sesuatu”, sedangkan perikatan adalah: “Suatu hubungan hukum antara dua orang atau dua pihak, yang atas dasar itu salah satu pihak berhak menuntut sesuatu dari pihak lain dan pihak lain berkewajiban memenuhi permintaan itu”.⁸

Suatu perjanjian menimbulkan perikatan atau hubungan hukum yang menimbulkan hak dan kewajiban bagi masing-masing pihak. Dengan demikian suatu kesepakatan dalam bentuk perjanjian bersifat mengikat, bahkan menurut Pasal 1338 ayat 1 KUHPerdara, kesepakatan ini memiliki kekuatan mengikat sebagai undang-undang bagi para pihak yang membuatnya.⁹ Meskipun kesepakatan dibuat dengan harapan agar segala sesuatu yang disepakati dapat berjalan dengan lancar, namun pada praktiknya dalam kondisi tertentu, pertukaran prestasi tidak selalu berjalan seperti biasanya, bahkan seringkali berujung pada peristiwa yang disebut wanprestasi. Wanprestasi artinya tidak memenuhi kewajiban yang telah disepakati dalam perikatan.¹⁰ Pasal 1313 KUH Perdata menyatakan: “Perjanjian adalah suatu perbuatan di mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.”

Pada umumnya seseorang dinyatakan lalai atau wanprestasi karena:

- 1) Sama sekali tidak memenuhi prestasi;
- 2) Prestasi yang dilakukan tidak sempurna;

⁸ R.Subekti, 2005, *Hukum Perjanjian*, Jakarta: Intermasa, hal. 1.

⁹ Huala Adolf, *Dasar-dasar Hukum Kontrak Internasional*, Bandung: Refika Aditama, 2006, hal. 15.

¹⁰ Abdul Kadir Muhammad, 2019, *Hukum Perdata Indonesia*, Cetakan Pertama, Bandung : PT.Citra Aditya Bakti, Hal. 241.

- 3) Terlambat memenuhi prestasi; dan
- 4) Melakukan apa yang dalam perjanjian dilarang untuk dilakukan.

Unsur-unsur wanprestasi antara lain: Adanya perjanjian yang sah (Pasal 1320 KUHPerdara), adanya kesalahan (karena kelalaian dan kesengajaan), adanya kerugian, adanya sanksi, dapat berupa ganti rugi, berakibat pembatalan perjanjian,

pengalihan risiko, dan membayar biaya perkara (jika masalah tersebut dibawa ke pengadilan).¹¹

Indonesia memiliki peraturan perundang-undangan yang melindungi konsumen. Peraturan perundang-undangan yang melindungi konsumen yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disebut dengan UUPK. Dalam Pasal 1 angka 1 UUPK disebutkan bahwa: “perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”. Apabila terjadi kerugian, konsumen berhak untuk menuntut ganti rugi dan pelaku usaha berkewajiban untuk memberikan tanggung jawab terhadap kerugian yang diderita oleh konsumen. Hal ini tertuang pada Pasal 4 ayat (8) UUPK yang dijelaskan bahwa: “konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya”

Namun pada kenyataannya, tidak semua konsumen yang dirugikan mendapatkan pertanggungjawaban yang sesuai dengan kerugian yang

¹¹ Niru Anita Sinaga dan Nurlily Darwis, “Wanprestasi Dan Akibatnya Dalam Pelaksanaan Perjanjian”, *Jurnal Mitra Manajemen*, Volume 7, Nomor 2, 2015.

dialaminya. Konsumen seringkali tidak menyadari haknya dan tidak memahami prosedur pengaduan terhadap penyedia jasa, sehingga membuat konsumen enggan untuk memperjuangkan hak-haknya. Padahal dalam hal ini, pengguna jasa berhak mengajukan komplain terhadap penyedia jasa karena antara penyedia jasa dan pengguna jasa memiliki hubungan hukum yang lahir dari suatu perjanjian.

Pihak ekspedisi mempunyai kontrak baku yang sekarang dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen menggunakan istilah “Klausula Baku”. Klausula baku pada perusahaan pengiriman barang disebut Syarat Standar Pengiriman (SSP). Klausula baku adalah perjanjian pengiriman yang ditandatangani secara sepihak oleh perusahaan jasa pengiriman untuk konsumen yang menimbulkan hak, kewajiban serta tanggung jawab yang berbeda antara perusahaan jasa pengiriman dan konsumen sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.¹² Ketentuan tentang standar pengiriman barang oleh pihak JNE Ekspres diatur dalam Poin 2 yang menjelaskan Ketentuan Tentang Syarat Standar Pengiriman dan Poin 9 yang menjelaskan tentang ganti rugi.

Pada akhir November tahun 2021, beberapa penggemar *K-pop* (Korean Pop) mengungkapkan maraknya dugaan pembobolan barang-barang paket yang dikirim melalui pihak ekspedisi. *K-pop* (Korean Pop) merupakan aliran musik yang berasal dari Korea Selatan. Aliran musik ini berkembang melalui *band*, *boyband*, *girlband* yang berkarir di Korea Selatan. Selain memproduksi musik, *boyband* atau *girlband* tersebut juga memproduksi *merchandise* berupa

¹² Ika Nataia dan Suradi, 2017, *Klausula Baku dalam Transaksi Penyedia Jasa Pengiriman PT.JNE Dikaitkan dengan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, *Diponegoro Law Journal*, Volume 6, Nomor 2, hlm. 2.

lightstick, album musik, photocard, baju dan juga *skincare* atau *snack* yang berkolaborasi dengan *boyband* atau *girlgrup* yang bersangkutan. Ada beberapa penggemar *k-pop* (konsumen) yang membeli *merchandise k-pop* mengalami kerugian karena paket barang yang dikirim, dinyatakan rusak atau hilang. Kejadian tersebut sering terjadi sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen.¹³

Peristiwa hilangnya paket *k-pop* ini telah terjadi sejak tahun 2020 dan masih terjadi sampai tahun 2022, bahkan semakin banyak keluhan dari penggemar *k-pop* yang tersebar di media sosial (*twitter*). Konsumen yang mengalami kerugian akibat hilangnya paket *k-pop* oleh pihak ekspedisi (JNE) berdasarkan hasil survei dari *twitter* yaitu 4 orang dan yang mengalami kerusakan sebanyak 6 orang, sedangkan berdasarkan kuesioner yang disebarluaskan diperoleh data sebanyak 10 orang yang mengalami kehilangan paket *k-pop*.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, penulis tertarik untuk meninjau lebih lanjut mengenai ganti kerugian dan perlindungan konsumen yang akan dituangkan dalam skripsi yang berjudul **"PENGANTI KERUGIAN AKIBAT HILANGNYA PAKET K-POP DALAM PENGIRIMAN OLEH PIHAK EKSPEDISI PT TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR"**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

¹³ Galih Pangestu Jati, 2022, https://id.theasianparent.com/paket-kpop-dibobol?utm_source=dlvr.it&utm_medium=twitter&utm_campaign=feed diakses pada tanggal 27 Oktober 2022, pukul 17.10 WIB.

1. Bagaimana Pengganti Kerugian Akibat Hilangnya Paket *K-Pop* dalam Pengiriman oleh Pihak Ekspedisi PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir?
2. Bagaimana Tata Cara Klaim Ganti Rugi/ Upaya Penyelesaian Hilangnya Paket *K-Pop* dalam Pengiriman oleh Pihak Ekspedisi PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir?

C. Tujuan Penelitian

Penulis dalam hal ini memiliki tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian skripsi sesuai dengan rumusan masalah diatas antara lain sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana pengganti kerugian akibat hilangnya paket *k-pop* dalam pengiriman oleh pihak ekspedisi PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir.
2. Untuk mengetahui bagaimana tata cara klaim ganti rugi/ upaya penyelesaian hilangnya paket *k-pop* dalam pengiriman oleh pihak ekspedisi PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir.

D. Manfaat Penelitian

Setelah menguraikan tujuan dari penulisan ini, peneliti mengharapkan manfaat dalam penelitian ini, yaitu:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan pemikiran secara teoritis dalam perkembangan ilmu hukum khususnya hukum perdata dalam pengganti kerugian akibat hilangnya paket oleh pihak ekspedisi.
 - b. Agar hasil penelitian yang dilakukan ini dapat memperkaya ilmu pengetahuan di bidang hukum, khususnya hukum perdata.

- c. Sebagai referensi pada penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan pengganti kerugian hilangnya paket *k-pop* dalam pengiriman oleh pihak ekspedisi serta menjadi bahan kajian lebih lanjut.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Masyarakat

Agar hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan masyarakat mengenai syarat standar pengiriman dari JNE Express.

b. Bagi JNE Express

Agar hasil penelitian ini dapat menjadi bahan bacaan bagi pihak JNE mengenai konsumen yang mengalami kehilangan paket pada saat pengiriman oleh pihak JNE.

c. Bagi Penegak Hukum

Agar hasil penelitian ini dapat memberikan masukan pemikiran bagi para penegak hukum apabila adanya pelaporan dari konsumen terhadap paket yang hilang.

E. Metode Penelitian

Pengertian metode penelitian menurut Sugiyono adalah sebagai berikut:

“Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan”.¹⁴

¹⁴ Sugiyono, 2013, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Alfabeta, CV, Bandung, hlm. 27.

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa metode penelitian adalah suatu cara ilmiah atau teknik yang digunakan demi memperoleh data mengenai suatu objek dari penelitian yang memiliki tujuan untuk memecahkan suatu permasalahan. Adapun metode penelitian terbagi pula atas beberapa bagian, yakni sebagai berikut :

1. Pendekatan Masalah

Berkaitan dengan rumusan masalah yang telah disampaikan maka pendekatan masalah yang digunakan adalah yuridis empiris, metode penelitian yuridis empiris yaitu penelitian yang dilakukan melalui pengisian kuesioner oleh pihak yang pernah mengalami paket hilang oleh pihak ekspedisi, serta wawancara langsung dengan pihak-pihak ekspedisi.

2. Sifat Penelitian

Sifat penelitian yang digunakan sesuai dengan permasalahan diatas adalah bersifat deskriptif-analitis. Deskriptif analitis menurut Sugiyono, yaitu suatu metode yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberikan gambaran suatu objek yang diteliti melalui data atau sampel yang telah dikumpulkan sebagaimana adanya tanpa melakukan analisis membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum.¹⁵

3. Sumber Data dan Jenis Data

a. Sumber Data

Dalam penelitian ini diperlukan data yang bersumber dari:

1) Penelitian Lapangan (*Field Research*)

¹⁵ Sugiyono, *Op.cit.*, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.*

Penelitian lapangan yakni penelitian yang mencari dan memperoleh data langsung ke tempat lokasi yang dijadikan objek penelitian. Dalam penelitian ini penulis melakukan penelitian di PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir atau JNE.

2) Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Pengumpulan data untuk memperoleh keterangan dan data dengan mempelajari buku-buku, dokumen-dokumen, yang berkaitan dengan objek penelitian. Penelitian kepustakaan dilakukan di:

- a) Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Andalas
- b) Perpustakaan Pusat Universitas Andalas

b. Jenis Data

Dalam penelitian ini jenis data yang digunakan adalah:

1) Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari penelitian lapangan yaitu data yang diperoleh, diteliti, dan dicatat melalui wawancara. Wawancara yaitu teknik pengumpulan data dengan cara tanya jawab secara langsung atau tertulis dengan responden. Responden dalam penelitian ini adalah *Head Customer Service* JNE Cabang Kota Padang dan konsumen yang mengalami kerugian paket hilang atau rusak.

2) Data Sekunder

Data sekunder ini didapatkan melalui penelitian terhadap berbagai dokumen dan literatur yang berkaitan dengan topik penelitian. Data sekunder terdiri dari:

a. Bahan Hukum Primer

Bahan Hukum Primer adalah peraturan perundang-undangan yang mana tata urutannya sesuai dengan hierarki peraturan perundang-undangan. Dalam hal ini penulis menggunakan bahan hukum primer antara lain:

- (1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata).
- (2) Kitab Undang-Undang Hukum Dagang.
- (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- (4) Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.
- (5) Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian.
- (6) Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 1969 tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Angkutan Laut.
- (7) Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 1999 tentang Angkutan di Perairan.

b. Bahan Hukum Sekunder

Pendapat hukum ini diperoleh melalui buku, hasil penelitian, internet, doktrin, asas-asas hukum, narasumber, dan

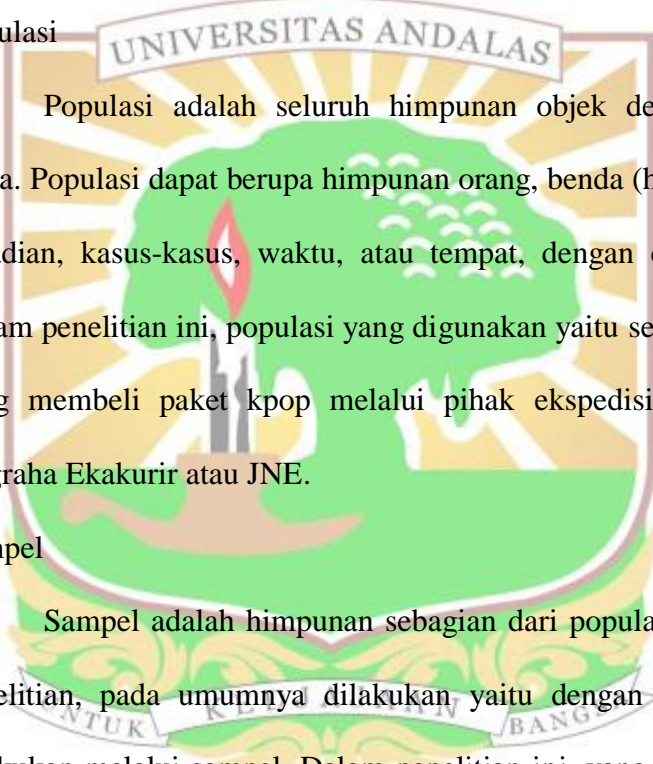
juga sumber hukum lainnya yang menjadi relevan dengan permasalahan hukum pada penelitian ini.

c. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier adalah bahan hukum penunjang yang memberikan petunjuk terhadap badan hukum primer dan sekunder yang berkaitan dengan penelitian.

4. Populasi dan Sampel

a. Populasi



Populasi adalah seluruh himpunan objek dengan ciri yang sama. Populasi dapat berupa himpunan orang, benda (hidup atau mati), kejadian, kasus-kasus, waktu, atau tempat, dengan ciri yang sama. Dalam penelitian ini, populasi yang digunakan yaitu seluruh konsumen yang membeli paket kpop melalui pihak ekspedisi PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir atau JNE.

b. Sampel

Sampel adalah himpunan sebagian dari populasi. Dalam suatu penelitian, pada umumnya dilakukan, yaitu dengan observasi yang dilakukan melalui sampel. Dalam penelitian ini, yang menjadi sampel adalah konsumen yang mengalami kerugian paket k-pop hilang.

5. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data pada penelitian ini dikumpulkan melalui cara:

- a. Kuesioner, daftar pertanyaan yang diberikan kepada responden secara tidak langsung melalui *google forms*.

- b. Wawancara yang mana merupakan cara mengumpulkan data dengan mengajukan beberapa pertanyaan kepada narasumber yaitu Head *Customer Service* JNE Express.
- c. Studi Kepustakaan, mempelajari bahan hukum primer dan juga bahan hukum sekunder dengan cara mempelajari regulasi-regulasi yang terkait, buku-buku literatur yang terkait, asas-asas hukum yang terkait serta fakta-fakta hukum yang terkait dengan perlindungan konsumen dan ganti rugi.

6. Pengolahan dan Analisis Data

a. Pengolahan Data

Data primer dan sekunder yang diperoleh, dikumpulkan lalu diolah dengan pengolahan data *Editing*. *Editing* merupakan pengolahan data dengan cara memeriksa dan merapikan data yang telah dikumpulkan berupa hasil kuesioner, wawancara, catatan-catatan, dan juga informasi yang didapat dari hasil penelitian, yang bertujuan untuk mendapat ringkasan atau poin inti dan mempermudah untuk melakukan analisa data.¹⁶

b. Analisis Data

Data yang telah diperoleh dalam penelitian selanjutnya dideskripsikan dengan pokok-pokok permasalahan yang dikaji secara yuridis empiris. Proses analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yakni analisis kualitatif, yang mana teknik ini melakukan

¹⁶ Bambang Sunggono, 2003, "*Metodologi Penelitian Hukum*", PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm. 133.

pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan juga penarikan kesimpulan.

