

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hubungan antara pelaku usaha dan konsumen merupakan hubungan yang terus menerus dan berkesinambungan. Hubungan tersebut terjadi karena keduanya saling menghendaki dan mempunyai tingkat ketergantungan yang cukup tinggi antara satu dan yang lain. Produsen sangat membutuhkan dan sangat bergantung pada dukungan konsumen sebagai pelanggan. Tanpa dukungan konsumen, tidak mungkin produsen dapat terjamin kelangsungan usahanya. Sebaliknya, pemenuhan kebutuhan konsumen sangat bergantung pada hasil produksi produsen (pelaku usaha). Berdasarkan pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Hubungan antara pelaku usaha dan konsumen yang bersifat massal dapat menciptakan hubungan-hubungan hukum yang spesifik.¹ Hubungan hukum tersebut akan menimbulkan hak dan kewajiban yang harus saling dipenuhi oleh kedua belah pihak yaitu pelaku usaha dan konsumen. Namun dalam kenyataannya, pemenuhan hak dan kewajiban antara kedua belah pihak seringkali terabaikan sehingga menimbulkan perselisihan di antara mereka. Hal inilah yang menjadi titik awal timbulnya sengketa.

Pelaksanaan hubungan timbal balik antara produsen dan konsumen berpotensi menyebabkan terjadinya sengketa. Sengketa adalah kejadian yang

¹ Khotibul Umam, 2010, *Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan*, Pustaka Yustisia, Yogyakarta, hlm. 88.

berawal dari adanya perasaan tidak puas dari salah satu pihak karena ada pihak lain yang tidak memenuhi prestasi sebagaimana yang telah dijanjikan atau dengan kata lain ada salah satu pihak yang wanprestasi. Pada dasarnya tidak seorang pun menghendaki terjadinya sengketa dengan orang lain karena dalam hubungan bisnis atau suatu perjanjian, masing-masing pihak harus mengantisipasi kemungkinan timbulnya sengketa yang dapat terjadi setiap saat di kemudian hari. Sengketa yang perlu diantisipasi dapat timbul karena perbedaan penafsiran baik mengenai bagaimana cara melaksanakan klausul-klausul perjanjian maupun tentang apa isi dari ketentuan-ketentuan di dalam perjanjian, ataupun disebabkan hal-hal lainnya.² Kemudian dibuatlah pengaturannya yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen selanjutnya disebut dengan UU Perlindungan Konsumen (UUPK). Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.³ Akan tetapi hukum perlindungan konsumen tidak dimaksudkan untuk mematikan usaha para pelaku usaha, tetapi justru untuk mendorong iklim berusaha yang sehat dan lahirnya perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan melalui pelayanan dan penyediaan barang dan/atau jasa yang berkualitas. Sikap keberpihakan kepada konsumen itu juga dimaksudkan untuk meningkatkan sikap peduli yang tinggi terhadap konsumen (*wise consumerism*).⁴

² Gatot Soemartono, 2006, *Arbitrase dan Mediasi di Indonesia*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, hlm. 1.

³ Susanti Adi Nugroho, 2008, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Kencana, Jakarta, hlm. 4.

⁴ Susanti Adi Nugroho, *Ibid.*, hlm. 7.

Penyelesaian sengketa yang timbul dalam dunia bisnis, merupakan masalah tersendiri, karena apabila para pelaku bisnis menghadapi sengketa tertentu, maka akan berhadapan dengan proses pengadilan yang berlangsung lama dan membutuhkan biaya yang tidak sedikit, sedangkan dalam dunia bisnis penyelesaian sengketa yang dikehendaki adalah dapat berlangsung dengan cepat dan murah. Di samping itu, penyelesaian sengketa dalam dunia bisnis diharapkan sedapat mungkin tidak merusak hubungan bisnis selanjutnya dengan siapa dia pernah terlibat suatu sengketa. Hal ini tentu sulit ditemukan apabila pihak yang bersangkutan membawa sengketa ke pengadilan (litigasi), karena akan berakhir dengan kekalahan salah satu pihak dan kemenangan di pihak lainnya.⁵ Demi memenuhi tuntutan perkembangan bisnis yang mengedepankan efisiensi, kecepatan, dan kecermatan maka proses penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen dibuat untuk mendapatkan kepastian hukum.

Penyelesaian sengketa secara nonlitigasi diatur dalam Pasal 47 UU Perlindungan Konsumen, dimana diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.⁶ Oleh karena itu, penyelesaian sengketa dilakukan secara nonlitigasi merupakan cara yang paling tepat yang digunakan dalam melakukan upaya untuk penyelesaian sengketa konsumen. Walaupun dalam penyelesaian sengketa secara nonlitigasi masih terdapat kekurangan seperti putusan

⁵ Misnar Syam, 2022, *Pembalikan Beban Pembuktian Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen*, PT RajaGrafindo Persada, Depok, hlm. 132.

⁶ Eli Wuria Dewii, 2005, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Graha Ilmu, Yogyakarta, hlm. 133.

dari lembaga penyelesaian secara nonlitigasi tidak mengikat, tidak memiliki kekuatan eksekutorial dan tidak memiliki kepastian hukum terhadap kesepakatan yang dihasilkan. Namun, penyelesaian sengketa secara nonlitigasi masih menjadi pilihan yang tepat jika pihak yang bersengketa ingin menyelesaikan sengketanya secara cepat dan mudah.

Penyelesaian sengketa secara litigasi memerlukan waktu yang relatif lama dibandingkan dengan penyelesaian sengketa secara nonlitigasi yang relatif cepat. Waktu yang relatif lama pada proses penyelesaian sengketa secara litigasi akan berdampak pada biaya selama proses penyelesaiannya yang relatif mahal, sebaliknya pada penyelesaian sengketa secara nonlitigasi biaya yang diperlukan cenderung relatif murah dibandingkan dengan litigasi. Dengan melihat sisi efektifitas maka penyelesaian sengketa secara nonlitigasi menjadi pilihan penyelesaian sengketa yang lebih baik dan efisien dalam proses penyelesaiannya guna menyelesaikan sengketa yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan mereka.

Salah satu bentuk proses penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dan konsumen diatur berdasarkan Pasal 49 UU Perlindungan Konsumen yakni penyelesaian sengketanya diselesaikan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau yang disingkat BPSK. BPSK merupakan suatu lembaga yang menyelesaikan sengketa konsumen antara pelaku usaha dengan konsumen yang sifat penyelesaiannya adalah *win-win solution* guna mencari jalan keluar terbaik bagi kedua belah pihak yang bersengketa. Proses penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK menggunakan pihak ketiga yang berkapasitas sebagai penengah

diantara kedua belah pihak yang bersengketa. Pihak ketiga dalam hal ini harus berada di posisi netral dan tidak memihak kepada salah satu pihak.

Berdasarkan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pasal 3 Huruf a menyebutkan bahwa proses penyelesaian sengketa di BPSK dapat ditempuh melalui tiga cara yakni dengan cara konsiliasi, mediasi atau arbitrase. Melalui ketiga cara penyelesaian tersebut diharapkan akan menghasilkan putusan yang memberikan *win-win solution* bagi para pihak. Dimana menurut Pasal 54 Ayat (3) UU Perlindungan Konsumen ditegaskan bahwa putusan majelis BPSK bersifat *final and binding* yang artinya putusan tersebut tidak dapat dimintakan upaya hukum seperti banding dan kasasi dan putusan tersebut mengikat bagi para pihak untuk dipatuhi secara suka rela dengan itikad baik karena sebelum putusan dibuat mereka juga telah sepakat untuk menyelesaikannya melalui jalur arbitrase dengan segala konsekuensinya.⁷ Namun yang dijelaskan dalam Pasal 56 Ayat (2) UU Perlindungan Konsumen juga dijelaskan bahwa para pihak dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri setelah menerima pemberitahuan putusan BPSK. Yang dimaksud dengan putusan bersifat *final and binding* adalah bahwa dalam institusi BPSK tidak ada upaya banding dan kasasi. Apabila para pihak telah menerima putusan BPSK, jika ada yang merasa keberatan terhadap hasil putusan BPSK tersebut, maka para pihak dapat mengajukan upaya hukum

⁷ Resi Atna Sari Siregar, 2021, *Analisi Terhadap Undang - Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Jurnal Islamic Circle, Volume 02 Nomor 1 Juni 2021, hlm 42.

keberatan kepada Pengadilan Negeri paling lambat 14 hari sejak menerima pemberitahuan putusan tersebut.

Pada Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen menimbang bahwa:

1. Bahwa terhadap putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang final dan mengikat pada hakekatnya tidak dapat diajukan keberatan, kecuali dipenuhi syarat-syarat tertentu sebagaimana diatur dalam Peraturan Mahkamah Agung ini;
2. Bahwa hingga saat ini belum ada ketentuan yang mengatur tata cara pengajuan keberatan terhadap putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK);
3. Bahwa ketiadaan pengaturan tentang tata cara tersebut menjadi hambatan bagi Pengadilan Negeri dalam melakukan pemeriksaan terhadap upaya keberatan;
4. Bahwa untuk kelancaran pemeriksaan keberatan terhadap putusan BPSK, Mahkamah Agung memandang perlu mengatur tata cara pengajuan keberatan terhadap putusan BPSK dengan Peraturan Mahkamah Agung;
5. Bahwa sebelum dilakukan revisi terhadap Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, maka perlu dibuat Peraturan Mahkamah Agung untuk memperlancar pelaksanaan undang-undang tersebut.

Tidak dapat dihindari bahwa kenyataannya tidak semua putusan yang dihasilkan BPSK ini dapat memberikan kepuasan kepada para pihak. Hal ini terbukti dengan masih banyaknya putusan yang dianulir oleh pengadilan. Fakta tersebut juga menggambarkan bahwa selama ini apa yang telah diputus oleh BPSK seolah-olah tidak mampu menyelesaikan masalah karena sulit mendapatkan kekuatan eksekutorial dan kekuatan hukum tetap oleh pengadilan.⁸

⁸ Rida Ista Sitepu dan Hana Muhamad, 2021, *Efektifitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Indonesia*, Jurnal Rechten: Riset Hukum Dan Hak Asasi Manusia, Universitas Nusa Putra Sukabumi, Vol. 3, No. 2, 2021, hlm. 9.

Perkara yang terjadi di Padang antara pelaku usaha dengan konsumen yang terlibat sengketa dalam hal permasalahan tentang utang piutang. Dalam sengketa ini terjadi antara pihak PLN sebagai produsen dan Arsil Saad sebagai konsumen yang telah menjadi sengketa perdata tentang adanya hutang piutang antara pemohon keberatan dengan termohon keberatan. Kejadian ini berawal ketika Petugas Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL) pemohon keberatan melaksanakan kegiatan P2TL terhadap Pemakaian Tenaga Listrik di persil termohon keberatan. Ketika sedang dilakukannya pelaksanaan Kegiatan P2TL tersebut, Petugas P2TL menemukan fakta pelanggaran Pemakaian Tenaga Listrik berupa sambung langsung atau cantolan pada kabel Sambungan Rumah (SR) menggunakan kabel sejenis warna hitam yang mempengaruhi pengukuran dan pembatas daya energi listrik. Pemohon keberatan melakukan pemeriksaan dan langsung mengambil Tindakan untuk memutuskan arus listrik tersebut. Pada kejadian tersebut pemohon melakukan pemutusan listrik dengan cara sepihak tanpa kehadiran termohon keberatan. Pelaksanaan P2TL yang dilakukan oleh pemohon keberatan adalah dalam rangka mengamankan dampak bahaya kebakaran akibat penggunaan listrik yang tidak sesuai dengan ketentuan dan menghentikan kerugian yang diderita oleh PT PLN (Persero) selaku perusahaan negara akibat adanya pemakaian energi listrik oleh Termohon Keberatan yang tidak terukur pada kWh meter yang terpasang di persil termohon keberatan. Setelah kejadian tersebut, termohon keberatan dikenakan Tagihan Susulan sebesar Rp. 19.261.841 sesuai dengan Pasal 15 ayat (2) huruf c Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2017 tentang Tingkat Mutu

Pelayanan dan Biaya yang Terkait dengan Penyaluran Tenaga Listrik oleh PT PLN. Namun termohon memiliki pembelaan bahwa ia tidak melakukan perbuatan pencantolan arus listrik di plafon/ loteng seperti yang dituduhkan oleh pemohon.

Kejadian tersebut menjadi dasar bagi termohon keberatan untuk mengajukan gugatannya ke BPSK, apalagi setelah pemutusan arus listrik tersebut, masih ada denda yang harus dibayar oleh termohon keberatan/penggugat. Namun, gugatan yang diajukan kepada BPSK tersebut menimbulkan permasalahan yang lain dimana yang terdapat didalam putusan Nomor 84/Pdt.Sus-BPSK/2021/PN.Pdg menerangkan bahwa timbulnya permohonan keberatan terhadap putusan BPSK yang mana putusan tersebut dianggap BPSK sewenang-wenang menentukan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase tanpa persetujuan pemohon keberatan atau tanpa dasar kesepakatan para pihak yang bersengketa, yang mana pemilihan cara penyelesaian sengketa bukan atas dasar pilihan dan kesepakatan dari pemohon keberatan dan termohon keberatan, namun Majelis BPSK Kota Padang atas kehendaknya sendiri menjalankan penyelesaian sengketa tersebut dengan cara Arbitrase tanpa adanya persetujuan dari pihak yang bersangkutan dan juga sudah menjadi kaidah hukum bahwa BPSK tidak berwenang untuk mengadili sengketa perdata tentang adanya hutang piutang dan tidak termasuk dari tugas dan kewenangan BPSK untuk menyelesaikannya sebagaimana termuat dalam ketentuan Pasal 52 UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Melainkan masuk ke ranah sengketa keperdataan yang penyelesaiannya merupakan kewenangan Pengadilan Negeri.

Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan dengan tiga cara penyelesaian yang telah dipilih dan disetujui oleh para pihak yang bersangkutan (pemohon keberatan dan termohon keberatan), yaitu dengan cara konsiliasi, mediasi atau arbitrase. Sebelum menyelesaikan sengketa BPSK telah menanyakan kepada pemohon dan termohon apakah penyelesaian sengketa dengan cara konsiliasi, mediasi atau arbitrase. Kemudian dari pihak pemohon menginginkan penyelesaian sengketa melalui mediasi, sedangkan termohon menginginkan dengan cara arbitrase. Menimbang bahwa tidak ditemukan kesepakatan para pihak untuk memilih cara penyelesaian sengketa, BPSK menentukan sikap dengan cara arbitrase karena tidak ada titik temu antara pemohon dengan termohon dalam cara penyelesaian sengketa. Bahwa terhadap hal ini Pemohon Keberatan telah membandingkan cara penyelesaian ketidaksepakatan para pihak untuk memilih penyelesaian sengketa sehingga hal tersebut menjadi dasar bagi pemohon untuk mengajukan gugatannya kepada BPSK yang dikarenakan ketidakpuasan bagi pihak pemohon keberatan. Hal tersebut menimbulkan permasalahan hukum yang menarik untuk saya teliti karena dengan adanya pengajuan keberatan terhadap Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) membuktikan bahwa masih banyak terdapat permasalahan-permasalahan dimana terdapat pihak yang tidak setuju atau merasa keberatan keputusan BPSK.

Berdasarkan pertimbangan hakim pada putusan tersebut, hakim memutuskan menolak keberatan pemohon karena dianggap tidak beralasan hukum. Menurut Majelis Hakim, dalil pemohon keberatan tersebut adalah dalil sepihak,

sebab sebagaimana perjanjian yang dibuat oleh kedua belah pihak yaitu PT. PLN sebagai penyedia jasa atau pemasok tenaga listrik dengan termohon sebagai konsumen. Sebagaimana dalam bukti pemohon No.15 tentang Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik Prabayar hanya mencantumkan hal-hal yang bersifat normatif mengenai hak dan kewajiban kedua belah pihak, sedangkan mengenai biaya-biaya lain serta besaran denda tidak tercantum dalam perjanjian tersebut. Bahwa dalam perjanjian seperti perkara tersebut, jelas merupakan suatu perjanjian yang tidak seimbang, sebab pihak penyedia yang menentukan semua poin-poin isi dari perjanjian. Sedangkan pihak konsumen terpaksa harus mengikuti dan menerima butir-butir yang diperjanjikan, padahal dalam syarat sah pembuatan perjanjian seharusnya kedua belah pihak sama-sama menyepakati unsur apa saja yang dimuat dalam perjanjian, bukan hanya satu pihak saja yang menentukannya. Oleh karena itu perjanjian tersebut dianggap tidak seimbang karena masalah besaran denda dan biaya lainnya yang jika pihak konsumen telah melanggar isi perjanjian tersebut, tidak tertera dalam klausula perjanjian tersebut. Ditambah juga Sebab penolakan dari hakim tersebut yaitu pemohon keberatan telah keliru menafsirkan bahwa perkara tersebut bukanlah kewenangan Majelis BPSK, BPSK tidak berwenang menyelesaikan sengketa keperdataan, karena yang berwenang adalah Pengadilan Negeri.

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan di atas maka peneliti tertarik meneliti skripsi yang berjudul **"PENGAJUAN KEBERATAN TERHADAP PUTUSAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA**

KONSUMEN (BPSK) PADA PUTUSAN PENGADILAN NEGERI PADANG NOMOR: 84/PDT.SUS-BPSK/2021/PN.PDG”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang yang telah peneliti kemukakan di atas maka dapat dirumuskan permasalahan pokok dari hal tersebut sebagai berikut:

1. Bagaimana proses pengajuan keberatan terhadap putusan BPSK yang menyelesaikan sengketa jasa PLN pada Putusan Pengadilan Negeri Padang Nomor: 84/PDT.Sus-BPSK/2021/PN.PDG?
2. Bagaimana pertimbangan hakim dalam putusan Pengadilan Negeri Padang Nomor: 84/PDT.Sus-BPSK/2021/PN.PDG terhadap penolakan permohonan keberatan sehingga terjadi penolakan terhadap keberatan tersebut?

C. Tujuan Penelitian

Penulisan ini secara umum bertujuan untuk memenuhi kewajiban sebagai mahasiswa fakultas hukum yang akan menyelesaikan Pendidikan, untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum. Dilihat dari rumusan masalah yang telah dikemukakan maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui proses pengajuan keberatan terhadap putusan BPSK yang menyelesaikan sengketa jasa PLN pada Putusan Pengadilan Negeri Padang Nomor: 84/PDT.Sus-BPSK/2021/PN.PDG
2. Untuk mengetahui pertimbangan hakim dalam putusan Pengadilan Negeri Padang Nomor: 84/PDT.Sus-BPSK/2021/PN.PDG terhadap penolakan

permohonan keberatan sehingga terjadi penolakan terhadap keberatan tersebut.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini dapat dibagi kedalam dua hal, yaitu manfaat secara teoritis dan manfaat secara praktis.

1. Manfaat secara teoritis

- a) Sebagai bentuk sumbangan ilmu pengetahuan terhadap perkembangan Hukum Perdata pada umumnya, terkhusus tentang kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
- b) Memberikan pengetahuan mengenai proses pengajuan keberatan terhadap sengketa konsumen yang telah diputus oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

2. Manfaat secara praktis

- a) Hasil penelitian ini berguna bagi masyarakat umum dan para konsumen yang berbisnis di Indonesia agar menjadi sumber pengetahuan mengenai bagaimana menyelesaikan sengketa perlindungan konsumen.
- b) Hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan solusi kepada pemerintah untuk menjadikan bahan evaluasi terhadap penyelesaian sengketa konsumen yang terjadi di Kota Padang.
- c) Hasil dari penelitian ini dapat memberikan kontribusi pemikiran kepada Penegak Hukum agar penegakan hukum dapat menjalankan fungsi penegakan hukum dengan benar sehingga dapat mencapai keadilan

yang substantif yang berkaitan dengan perkara putusan BPSK dalam suatu sengketa konsumen.

E. Metode Penelitian

Metode penelitian hukum berisikan suatu kegiatan ilmiah, yang didasarkan pada metode, sistematika, dan pemikiran tertentu, yang bertujuan untuk mempelajari sesuatu atau beberapa gejala hukum tertentu dengan cara menganalisisnya. Selain itu juga dilakukan pemeriksaan yang mendalam terhadap faktor hukum tersebut, untuk kemudian mengusahakan suatu pemecahan atas permasalahan yang timbul di dalam gejala yang bersangkutan.

1. Metode Pendekatan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan, jenis dari penelitian ini adalah yuridis normatif. Penelitian yuridis normatif merupakan penelitian yang berbasis pada penelaahan bahan hukum, baik bahan hukum primer maupun bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier, guna menjawab permasalahan yang telah dirumuskan sebagai fokus dari penelitian ini. Jenis penelitian yuridis normatif digunakan dengan tujuan untuk mendapatkan hasil analisa yang mendalam secara yuridis yang berkaitan dengan masalah yang diangkat dalam penelitian ini.

2. Sifat Penelitian

Sifat Penelitian ini bersifat deskriptif yaitu menggambarkan keadaan dengan memaparkan hasil penelitian baik yang bersumber dari Peraturan Perundang-undangan maupun hasil wawancara berkaitan dengan hal yang diteliti. Sehingga dengan adanya penelitian ini, dapat memperoleh

gambaran lengkap secara menyeluruh dan sistematis tentang objek yang diteliti.

3. Jenis dan Sumber Data

Jenis penelitian yuridis normatif ini menggunakan sumber data primer sebagai sumber utamanya. Namun bisa juga menggunakan data sekunder. Dalam penelitian ini sumber data yang saya gunakan adalah Data sekunder yaitu yang diperoleh dari dokumen yang resmi, buku yang berkaitan dengan objek penelitian, hasil penelitian dalam bentuk laporan, skripsi, tesis, disertasi dan juga perundang-undangan. Pada penelitian yuridis normatif ini juga didukung dengan wawancara yang berguna menjadi data pendukungnya. Data sekunder ada yang bersifat publik dan ada yang bersifat pribadi. Data yang bersifat publik biasanya berupa undang-undang, dan lainnya.

Data penelitian tersebut terdiri dari:

a. Bahan Hukum Primer

Merupakan bahan hukum yang mempunyai otoritas (*autoritatif*). Bahan hukum primer dari penelitian ini antara lain adalah:

- 1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- 2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- 3) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

- 4) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
 - 5) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen
 - 6) Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
 - 7) Keputusan Presiden Nomor 90 Tahun 2001 Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen
- b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah semua publikasi tentang hukum yang merupakan dokumen tidak resmi. Publikasi tersebut dapat berupa⁹: (1) buku-buku teks yang membicarakan suatu dan/atau beberapa permasalahan hukum, termasuk skripsi, tesis, dan disertasi hukum, (2) kamus-kamus hukum, (3) jurnal-jurnal hukum, dan (4) komentar-komentar atas putusan hakim. Bahan hukum sekunder dalam penelitian ini berupa publikasi tentang ilmu hukum yang meliputi penjelasan dari peraturan perundang-undangan khususnya peraturan perundang-undangan yang menjadi sumber hukum primer, buku teks tentang pembahasan aturan dalam peraturan perundang-undangan,

⁹ Zainuddin Ali, 2016, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, hlm. 54.

literatur-literatur hukum, makalah, skripsi, tesis, disertasi, hasil penelitian, media cetak, jurnal, dan artikel ilmiah yang memuat segala hal yang terkait dengan permasalahan yang diangkat pada permasalahan ini.

c. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier merupakan penjelasan tentang bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder yang lebih dikenal dengan nama acuan bidang hukum atau petunjuk maupun juga penjelasan mengenai bahan hukum primer atau bahan hukum sekunder yang berasal dari kamus, ensiklopedia, majalah, surat kabar dan lainnya.

4. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara melakukan penelitian kepustakaan (*Library Research*) atau disebut dengan studi kepustakaan. Penelitian kepustakaan dilakukan berupa pengumpulan data-data seperti peraturan perundang-undangan, buku- buku, jurnal-jurnal hukum, media cetak seperti koran, dan juga bacaan lainnya yang relevan dengan permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini dan juga penelitian ini juga tak lepas dari sumber berupa internet.

5. Analisa Data

Bahan hukum diperoleh dari studi kepustakaan, peraturan perundang- undangan, literatur, artikel, penelitian terdahulu, skripsi, tesis, disertasi, dan jurnal. Bahan hukum tersebut dihubungkan dengan permasalahan yang ada sehingga peneliti dapat menyajikan dalam bentuk

penulisan yang lebih sistematis untuk menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan. Kemudian bahan-bahan hukum tersebut dianalisis dengan menggunakan interpretasi gramatikal atau penafsiran menurut tata bahasa, juga menggunakan interpretasi formal atau penafsiran menurut peraturan perundang-undangan yang sah dan juga bersifat restrektif atau membatasi, serta menggunakan penafsiran sistematik.

