

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Hukum sebagai norma mempunyai ciri kekhususan, yaitu hendak melindungi, mengatur dan memberikan keseimbangan dalam menjaga kepentingan umum.¹ Hukum Perdata ialah semua kaidah-kaidah hukum (baik tertulis ataupun tidak tertulis) yang mengatur hubungan antara subjek hukum satu dengan subjek hukum yang lain dalam hubungan kekeluargaan dan di dalam pergaulan masyarakat.²

Zaman yang semakin modern seperti sekarang ini penggunaan teknologi sangatlah membantu kehidupan masyarakat. Salah satunya ialah jasa pengiriman barang yang tidak hanya di dalam negeri bahkan dari dalam ke luar negeri juga sudah bisa. Pengiriman barang dengan proses yang cepat baik secara kebutuhan orang perorangan untuk mengirimkan dokumen berharga dan barang ke tujuan melalui proses yang efisien dan efektif. Perkembangan sangat mendukung perekonomian di Indonesia, aspek pendukung perkembangan ekonomi terlihat dengan meningkatnya kegiatan jual-beli barang, sehingga menimbulkan banyak berdirinya perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang dalam melaksanakan kegiatan jual beli tersebut.³

Pesatnya perkembangan dunia bisnis yang terus meningkat, diikuti dengan tuntunan penggunaan model kontrak yang dinilai efisien dan mampu menampung

¹ Abdoel Jamali, 2014, *Pengantar Hukum Indonesia*, Rajawali Pers, Jakarta, hlm 3.

² Salim, 2014, *Pengantar Hukum Perdata Tertulis (BW) (Cetakan IX)*, Sinar Grafika, Jakarta, hlm 6.

³ Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, 2015, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm 35.

kepentingan dari para pelaku bisnis melalui kontrak baku (*standart contract*). Salah satu pihak menyiapkan persyaratan yang sudah di standarkan pada suatu format yang telah dicetak dalam bentuk formulir yang kemudian diberikan pada pihak lainnya untuk disetujui/ditandatangani, maka perjanjian ini disebut dengan perjanjian baku.⁴ Dengan kontrak baku ini, pelaku bisnis terutama produsen telah menyiapkan klausula baku yang dimuat dalam suatu kontrak tertentu. Penggunaan kontrak baku sebagai bentuk efisiensi bisnis oleh para pelaku usaha terutama pihak yang memiliki posisi dominan dalam melakukan transaksi ternyata juga dipakai untuk memperoleh keuntungan dengan cara mencantumkan klausula eksonerasi.

Eksonerasi didefinisikan dengan istilah yang berbeda-beda. Menurut pendapat Mariam Darus Badruzaman seorang ahli hukum, bahwa eksonerasi dengan sebutan klausula eksonerasi.⁵ Serta definisi eksonerasi atau klausula eksonerasi menurut pendapat ahli hukum Rikjen mengatakan bahwa klausula eksonerasi merupakan klausula yang terdapat dalam perjanjian di dalamnya satu pihak menghindari untuk memenuhi kewajiban membayar ganti rugi secara keseluruhan atau terbatas yang terjadi karena ingkar janji atau perbuatan melawan hukum.⁶ Jika salah satu pihak menghindarkan diri untuk memenuhi kewajibannya berarti pihak yang menghindarkan diri tersebut mengalihkan tanggung jawabnya atau risiko kepada pihak lain, hal yang demikian ini ialah klausula eksonerasi yang tidak dibenarkan oleh Undang-Undang.

Seluruh syarat yang terdapat pada perjanjian, sepenuhnya atas kehendak pihak Produsen. Bagi Konsumen mau tidak mau, suka tidak suka kalau Konsumen berniat memperoleh untuk pengiriman terpaksa mau menyepakati terhadap klausula

⁴ *Ibid.*, hlm 105

⁵ Mariam Darus Badruzaman, 1994, *Aneka Hukum Bisnis*, Alumni, Bandung, hlm 47.

⁶ N.H.T Siahaan, 2005, *Hukum Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, Panta Rei, Jakarta, hlm 107.

eksonerasi yang tercantum di dalam perjanjian tersebut, ibaratnya kalau mau silahkan tanda tangani, kalau tidak mau silahkan pergi, hal ini serupa dengan yang disampaikan oleh Vera Bolger yang memberi nama “*Take it or leave it contract*”, yang bermakna jika konsumen menyetujui salah satu syarat-syarat maka konsumen mungkin hanya bersikap menerima atau tidak menerimanya sama sekali, kemungkinan untuk mengadakan perubahan itu sama sekali tidak ada.

Biasanya syarat-syarat perjanjian ini telah tertuang di dalam suatu formulir yang sudah disiapkan terlebih dahulu yang dicetak sedemikian rupa sehingga terkadang tidak terbaca dan kadang sulit untuk dimengerti, sehingga sebahagian konsumen jarang membaca secara detail isi perjanjian yang ditandatangani dan disetujui tersebut.

Dalam melaksanakan tugas mengirimkan barang ke tempat tujuan, perusahaan pengiriman barang berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumennya. Ketika pengirim barang memberikan sejumlah uang untuk membayar biaya ongkos kirim maka perusahaan harus melakukan kewajibannya yaitu mengirimkan barang ke tempat tujuan, tetapi tidak selamanya berjalan mulus karena terkadang pihak penerima tidak menerima barang atau jasa sesuai dengan harapannya. Ini membuat konsumen merasa dirugikan.

Dalam Pasal 1338 KUHPerdara bahwa perjanjian yang dibuat secara sah ini berlaku sebagai Undang-Undang bagi pembuatnya. Namun Pasal ini tidak bisa berlaku tanpa melihat pasal-pasal lain yang ada di KUHPerdara. Kebebasan berkontrak sebagaimana dimuat di dalam Pasal 1338 KUHPerdara juga berkaitan dengan ketentuan-ketentuan ataupun norma yang berlaku diantaranya:

- a. Pasal 1320 KUHPerdata ini menyatakan “Untuk sahnya suatu perjanjian diperlukan empat syarat:
1. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya.
 2. Kecakapan di dalam membuat suatu perikatan.
 3. Suatu hal tertentu
 4. Suatu sebab yang halal
- b. Pasal 1321 KUHPerdata menyatakan “Tiada sepakat yang sah apabila sepakat tu diberikan karena kekhilafan atau diperolehnya dengan paksaan atau penipuan.”
- c. Pasal 1337 KUHPerdata menyatakan “Suatu sebab ialah terlarang, apabila dilarang oleh undang-undang atau apabila berlawanan dengan kesusilaan baik atau ketertiban umum.
- d. Pasal 1339 KUHPerdata menyatakan “Suatu perjanjian ini tidak hanya mengikat untuk hal-hal yang dengan tegasnya dinyatakan didalamnya, tetapi juga untuk segala sesuatu yang menurut sifat perjanjian, diharuskan oleh kepatutan, kebiasaan atau undang-undang.

Disamping dari ketentuan-ketentuan KUHPerdata ini juga termasuk sebagai salah satu ketentuan yang membatasi dari kebebasan berkontrak ialah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, khususnya di pasal 18 terkait dengan keabsahan perjanjian baku yang mencantumkan klausula pengalihan tanggung jawab pelaku usaha atau klausula eksonerasi yang berakibat perjanjian yang dibuat akan batal demi hukum. yang selengkapnya ialah sebagai berikut :

- (1) Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat dan atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan atau perjanjian apabila :
 - a. Menyatakan pengalihan tanggung jawab.
 - b. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan Kembali barang yang dibeli konsumen.
 - c. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan Kembali uang yang dibayarkan atas barang/jasa yang dibeli oleh konsumen.
 - d. Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung, maupun tidak langsung untuk melakukan segala Tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang tidak dibeli oleh konsumen secara angsuran
 - e. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli konsumen.
 - f. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi objek jual beli jasa
 - g. Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan/ atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen, memanfaatkan jasa yang dibelinya.
 - h. Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.
- (2) Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas atau yang mengungkapkannya sulit dimengerti.
- (3) Setiap klausula baku yang telah ditetapkan pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.
- (4) Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan undang-undang ini.

Ketentuan mengenai pembatasan atau larangan penggunaan klausula eksonerasi ini dapat ditemui dalam hukum positif Indonesia, yaitu pada Bab V, Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 18 ini secara prinsip mengatur larangan yang diberlakukan bagi para pelaku usaha yang mencantumkan klausula baku dalam perjanjian dibuatnya. Dalam pasal 1 ayat 10 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dijelaskan bahwa: “Klausula baku ialah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-

syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.⁷ Klausula baku menjadi tidak patut Ketika kedudukan para pihak menjadi tidak seimbang karena pada dasarnya, suatu perjanjian ialah sah apabila menganut asas konsensualisme yang dimana disepakati oleh kedua belah pihak dan mengikat kedua belah pihak yang membuat perjanjian tersebut sebagaimana Undang-Undang. Dengan demikian, Pelanggaran terhadap asas konsensualisme tersebut dapat mengakibatkan perjanjian antara kedua belah pihak menjadi tidak sah. Oleh karena itu, klausula baku yang mengandung klausula eksonerasi dilarang oleh Hukum.

Perjanjian Pengiriman barang jasa angkutan darat atau jasa diantara keduanya pasti ada kontrak yang dibuat, namun perlu diteliti apakah kontrak yang dibuat ada menciderai salah satu pihak yang biasanya konsumen selalu dipihak yang dirugikan atas kontrak yang dibuat oleh produsen. Salah satunya mencantumkan klausula eksonerasi, namun di dalam kontrak adanya batas-batas dan ketentuannya sebagaimana diatur di dalam UUPK, dengan ketentuan isi perjanjian baku yang telah dibuat jangan ada mencantumkan klausula yang sifatnya menghilangkan atau merugikan posisi konsumen, sebab pencantuman yang sifatnya menghilangkan hak-hak konsumen tersebut termasuk kategori klausula eksonerasi.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjadi suatu ketentuan yang berlaku bagi setiap pelaku usaha untuk mematuhi ketentuan di dalam membuat sebuah kontrak perjanjian di dalam melakukan kegiatan dan menjadi payung hukum juga bagi setiap konsumen agar terlindungi dari perbuatan-perbuatan curang pelaku

⁷ Sution Usman Adji, Djoko Prakoso dan Hari Pramono,1991, *Hukum Pengangkutan Di Indonesia*, PT. Rinka Cipta, Jakarta,hlm 6.

usaha sehingga hak-hak konsumen sudah tentu terjamin dikarenakan telah dimuat di dalam UUPK, Suatu perjanjian pengangkutan ini dibuat untuk menjamin kepastian hukum bagi para pihak. Perjanjian ini akan meliputi subjek dan objek dari perjanjian, hak dan kewajiban para pihak di dalam perjanjian dan upaya hukum yang tersedia bagi para pihak apabila terjadi sengketa dalam pelaksanaan perjanjian tersebut, Dengan demikian, meskipun perjanjian baku yang mengandung klausula eksonerasi telah diperjanjikan sebelumnya, perjanjian tersebut tidak bisa dianggap sah karena mengandung ketentuan atau klausula yang bertentangan dengan Undang-Undang.

Banyak perusahaan jasa pengiriman barang milik swasta yang saat ini sedang berkembang pesat, salah satunya ialah PT. Andalas Wahana Rezeki (AWR) Sikumbang Group. Tidak sedikit macam layanan yang dimiliki oleh perusahaan ini tetapi ada berbagai macam layanan yang ditawarkan oleh AWR tentunya bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat atau pengguna jasa dalam pengiriman barang atau orang.

Faktor yang penting untuk diperhatikan ialah kepercayaan karena AWR Sikumbang Group ini bergerak di bidang jasa, dimana masyarakat menggunakan jasa pengiriman karena mereka percaya bahwa barang yang mereka kirim melalui AWR Sikumbang Group ini akan sampai dengan selamat ke tempat tujuan. Hal ini berhubungan erat dengan tanggung jawab dalam pemberian pelayanan jasa pengiriman barang yang baik. Pengguna jasa pengiriman barang ini lebih cepat dan adanya faktor kepercayaan pengguna jasa dan lebih efisien.

Dalam praktiknya PT. AWR (Andalas Wahana Rezeki) Sikumbang Group ini dalam melakukan perjanjian baku yang mengandung klausula eksonerasi yang bertuliskan “Kiriman Paket/Benda/Surat/dll isi tidak diperiksa, maka selama dalam perjalanan menjadi tanggung jawab pengirim/Penerima”. Klausula yang digunakan

ini menunjukkan bahwa pelaku usaha ingin mengalihkan tanggung jawab atas kerugian yang timbul dan juga klausula ini merugikan konsumen apabila terjadi kerusakan atau kecacatan barang yang terjadi di saat proses pengiriman barang. Berhubungan dengan pelanggaran pencantuman klausula baku yang bisa menimbulkan konsumen mengalami kerugian yang sering, namun tidak terdapat pengaduan dari konsumen maupun tindakan lebih lanjut dari pihak yang berwenang, sehingga pelaku usaha masih mencantumkan klausula baku ini.

Adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang mengatur terkait Batasan eksonerasi di dalam suatu kontrak dan KUHPerdara yang mengatur ketentuan-ketentuan bentuk suatu kontrak yang dibuat. Untuk melindungi konsumen Undang-Undang Perlindungan konsumen, terlebih lagi dalam hal pencantuman klausula baku, ditunjuk Lembaga tersebut adalah Badan Penyelesaian Sengketa konsumen (BPSK) untuk melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku, kewenangan BPSK ini terdapat dalam Pasal 31 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 “Dalam rangka mengembangkan upaya perlindungan konsumen dibentuk Badan Perlindungan Konsumen Nasional”. Oleh karena itu berdasarkan uraian diatas dan untuk mengakomodir kepentingan permasalahan masalah yang telah diuraikan, maka dilakukan penelitian suatu karya ilmiah berbentuk skripsi dengan judul :

“KEDUDUKAN KLAUSULA EKSONERASI PADA PENGIRIMAN BARANG JASA ANGKUTAN DARAT (STUDI PT. ANDALAS WAHANA REZEKI (AWR) SIKUMBANG GROUP CABANG BUKITTINGGI)” judul ini diangkat untuk membahas agar dapat mengetahui bagaimana pencantuman klausula eksonerasi di dalam suatu kontrak perjanjian pengiriman barang jasa angkutan darat yang benar, dalam perjanjian pengangkutan jasa angkutan darat agar menjadi

landasan hukum bagi para setiap orang dalam hal ini konsumen yang akan melaksanakan suatu perjanjian pengiriman barang jasa angkutan darat.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas dan untuk memberikan Batasan tentang ruang lingkup penelitian atau permasalahan, yang akan diteliti maka rumusan masalah yang akan dibahas:

1. Bagaimana bentuk tanggung jawab PT.AWR Sikumbang Group Cabang Bukittinggi terhadap pencantuman klausula eksonerasi?
2. Bagaimana kedudukan BPSK Kota Bukittinggi dalam mengawasi pencantuman klausula eksonerasi?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan apa yang telah diuraikan pada latar belakang dan rumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian yang dilakukan yaitu :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis bentuk tanggung jawab PT.AWR Sikumbang Group Cabang Bukittinggi terhadap pencantuman Klausula Eksonerasi.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana kedudukan BPSK Kota Bukittinggi dalam melakukan pengawasan pencantuman klausula eksonerasi.

D. Manfaat Penelitian

Dalam setiap penelitian yang akan dilakukan diharapkan akan memberikan manfaat, Adapaun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini antara lain :

1. Manfaat Teoritis

- a. Penulis berharap hasil penelitian dan bermanfaat dan bisa menambah referensi kepustakaan di bidang Hukum Perdata. Dan penelitian ini menyangkut aspek hukum perlindungan konsumen.
- b. Penelitian ini bisa menjadi acuan dan bahan perbandingan bagi mahasiswa dalam menambah wawasan dan referensi bagi peneliti yang ingin mendalami terkait masalah ini lebih lanjut.

2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan manfaat bagi masyarakat atau pihak yang berkepentingan dan menambah pengetahuan.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat mendorong kalangan praktis agar lebih bagi lagi dalam memberikan terkait layanan konsumen.

E. Metode Penelitian

Penelitian sendiri merupakan terjemahan dari Bahasa Inggris yakni *research* yang berarti dari *re* (Kembali) dan *to search* (Mencari) dan apabila dihubungkan berarti mencari Kembali.⁸ Pencarian yang dimaksud ialah pencarian terhadap pengetahuan ilmiah, karena hasil dari pencaharian yang dimaksud ialah pencarian terhadap pengetahuan ilmiah, karena hasil dari pencaharian ini akan dipergunakan untuk menjawab permasalahan tertentu, sehingga dapat disimpulkan bahwa penelitian (*research*) merupakan suatu upaya dalam pencarian yang bernilai amat edukatif.⁹

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan penulis ialah sebagai berikut :

⁸ Zainuddin Ali, 2009, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, hlm.1.

⁹ Abdulkadir Muhammad, 2004, *Hukum dan Penelitian Hukum*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm.112.

1. Pendekatan Masalah

Pendekatan masalah ialah suatu proses pemecahan atau penyelesaian masalah melalui tahap yang telah ditentukan sehingga mencapai tujuan penelitian.

¹⁰Terkait dengan penelitian ini, pendekatan masalah yang digunakan yakni secara yuridis empiris, yakni menekankan penelitian guna memperoleh pengetahuan hukum secara empiris dengan cara terjun langsung ke objek dari penelitian tersebut. ¹¹ Penelitian ini bertujuan untuk meneliti dan mengumpulkan data primer yang diperoleh langsung dari narasumber. Dalam hal ini, peneliti ingin melihat bagaimana dari Tanggung Jawab PT. AWR Sikumbang Group Cabang Bukittinggi terhadap pencantuman klausula eksonerasi dan kedudukan BPSK Kota Bukittinggi terhadap pengawasan pencantuman klausula eksonerasi.

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif analisis, dimana deskriptif bermakna bahwa penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran secara rinci, menyeluruh dan sistematis mengenai objek penelitian ini beserta segala hal yang berkaitan dengannya. ¹² Bersifat analisis mengandung makna bahwa penelitian ini juga bertujuan untuk menggambarkan dari suatu keadaan ataupun kondisi mengenai Kedudukan BPSK Kota Bukittinggi terhadap pencantuman klausula eksonerasi. Dalam penelitian ini, dilakukan analisis kualitatif yang bersifat deskriptif yaitu data yang berbentuk uraian-uraian kalimat berdasarkan peraturan perundang-undangan, hasil wawancara dengan pelaku usaha yaitu PT. AWR Sikumbang Group Cabang Bukittinggi dan Ketua BPSK kota Bukittinggi dan hasil

¹¹ Soerjono Soekanto, 2006, *Op.cit.* hlm 51.

¹² Amiruddin dan Zainal Asikin, 2004, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm 33.

wawancara dengan sehingga menggambarkan hasil penelitian, yang akhirnya menjawab permasalahan dan merupakan suatu kesimpulan.

3. Sumber dan Jenis Data

a. Sumber Data

Dalam penelitian ini sumber data yang diperoleh dari :

- 1) Penelitian Lapangan, (*Field Research*), yaitu data yang diperoleh melalui penelitian langsung dilapangan merupakan data yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti. Data-data yang diteliti yaitu data-data yang berkaitan dengan Tanggung jawab PT.AWR terhadap pencantuman klausula eksonerasi dan Pengawasan BPSK Kota Bukittinggi terhadap pencantuman klausula eksonerasi.
- 2) Penelitian Kepustakaan (*Library Reasearch*), yaitu penelitian yang menggunakan buku dan Undang-Undang terkait. Penulis memperoleh bahan kepustakaan dengan mengunjungi Perpustakaan Pusat Universitas Andalas, Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Andalas dan Buku-Buku dan bahan kuliah yang dimiliki penulis.

Adapun sumber dan jenis data dari penelitian ini ialah sebagai berikut :

a. Data Primer

Data yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama atau data yang diperoleh secara langsung melalui peneliti lapangan (*field research*) serta wawancara mengenai proses dan prosedur, hubungan hukum dalam kedudukan BPSK kota Bukittinggi dalam pengawasan pencantuman klausula eksonerasi.

b. Data Sekunder

Data yang diperoleh dari dokumen resmi, buku-buku, hasil-hasil penelitian yang berwujud laporan, atau hasil penelitian kepustakaan yang berupa bahan hukum yaitu :

1) Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer ialah semua aturan hukum yang dibentuk dan/atau dibuat secara resmi oleh suatu Lembaga negara dan atau Lembaga/badan pemerintahan yang penegakkannya diupayakan berdasarkan upaya paksa yang dilakukan secara resmi oleh aparat negara. Bahan hukum yang mengangkat yang hal ini berupa :

- a) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- b) Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen
- c) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1992 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan jalan

2) Bahan Hukum Sekunder

Bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, seperti hasil-hasil penelitian, pendapat pakar hukum atau literatur hukum, jurnal hukum, makalah-makalah atau tulisan yang berkaitan dengan objek penelitian ini untuk memperoleh data sekunder ini, penelitian melakukan kepustakaan pada :

- a) Perpustakaan Pusat Universitas Andalas
- b) Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Andalas
- c) Buku-Buku dan *literature* yang penulis miliki

3) Bahan hukum tersier

Bahan hukum tersier ialah bahan-bahan yang termuat dalam kamus-kamus hukum, ensiklopedia, biografi, berbagai terbitan yang memuat indeks hukum dan semacamnya.

4. Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data yang dipakai dalam proses penelitian ini ialah didapat dengan cara :

a. Studi dokumen,

Teknik pengumpulan data dengan cara mempelajari aturan peraturan perundang-undangan, buku-buku, literatur maupun dokumen yang berhubungan dengan masalah yang diteliti yaitu mengenai klausula eksonerasi dan perlindungan konsumen untuk didapatkan landasan teoritis dari permasalahan penelitian.

b. Wawancara

Wawancara yaitu Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mendapatkan keterangan-keterangan lisan secara berhadapan muka dengan orang yang diwawancarai, tipe wawancara yang digunakan ialah wawancara semi-terstruktur yaitu dengan mempersiapkan pedoman wawancara dan membuka peluang untuk pertanyaan terbuka diluar pedoman wawancara, dalam penelitian ini yang ingin penulis wawancarai ialah ketua BPSK Kota Bukittinggi dan pimpinan PT AWR Bukittinggi

5. Pengolahan dan Analisis Data

- a. Pengolahan Data, Sebelum melakukan analisis data, data yang ditemukan dan dikumpulkan diolah terlebih dahulu dengan cara melakukan pengkoreksian terhadap data yang didapat baik itu temuan-temuan di

lapangan maupun data-data yang berasal dari buku maupun aturan-aturan hukum. Tahap pengolahan data penulis ialah *editing*, *editing* ini ialah kegiatan yang dilakukan penulis yakni memeriksa kembali mengenai kelengkapan jawaban yang diterima, kejelasannya, konsistensi jawaban atau informasi, relevansinya bagi penelitian maupun keseragaman data yang diterima atau yang didapatkan penulis.¹³

- b. Analisis Data, data yang telah terkumpul melalui kegiatan pengumpulan data belum memberikan kegiatan apa-apa bagi tujuan suatu penelitian. Penelitian belum bisa ditarik kesimpulan bagi tujuan penelitiannya, sebab data itu masih data mentah dan masih diperlukan upaya untuk mengolahnya. Proses yang dilakukan ialah dengan memeriksa, meneliti data yang telah diperoleh untuk menjamin apakah data yang dipertanggung jawabkan sesuai dengan kenyataan, setelah data diolah dan dirasa cukup maka selanjutnya disajikan dalam bentuk narasi. Setelah data terkumpul lengkap dan telah diolah dengan menggunakan narasi maka selanjutnya dianalisis secara kualitatif yaitu menguraikan hasil wawancara ditambah dengan pendapat para ahli ditambah Undang-Undang melalui tahap konseptualisasi, relasi dan eskpanasi. Konseptualisasi ialah upaya menemukan makna dari konsep-konsep atau dalil-dalil yang terkandung dalam ketentuan hukum baik tertulis maupun tidak tertulis, melalui interpretasi dari kata-kata atau kalimat-kalimat yang tercantum dalam hukum tersebut. Relasi artinya upaya untuk menghubungkan antara berbagai kategori-kategori atau fenomena-fenomena yang ada. Eksplanasi ialah upaya memberikan penjelasan

¹³ Soerjono Sokanto, *Op.cit*, hlm 107.

terhadap hubungan antar berbagai kategori berdasarkan perspektif pemikiran teoritis yang dikemukakan oleh para sarjana atau pakar, akhirnya bisa ditarik sebuah kesimpulan yang merupakan jawaban dari permasalahan.

