

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Manusia merupakan makhluk sosial. Manusia sebagai makhluk sosial artinya dalam pemenuhan kehidupan manusia membutuhkan individu lain. Sebagai makhluk sosial tentu saja tak bisa memenuhi kebutuhannya sendiri maka manusia secara alamiah akan selalu memiliki dorongan untuk berinteraksi sosial dengan sesamanya. Interaksi yang dibangun ini kemudian melibatkan sistem nilai tertentu dan juga memunculkan batas - batas yang jelas mengenai hak dan kewajiban manusia yang selanjutnya melahirkan tanggung jawab baik itu sebagai individu maupun sebagai makhluk sosial. Interaksi sosial disini melahirkan hubungan hukum. Hubungan hukum yang terjadi bisa hubungan hukum perdata maupun hukum pidana. Hukum perdata adalah hukum yang mengatur kepentingan antara warga negara perseorangan yang lain.¹ Warga Negara itu disebut dengan subjek hukum. Subjek hukum adalah setiap orang yang mempunyai hak dan kewajiban, jadi mempunyai wewenang hukum.²

Dalam menunjang kehidupannya manusia memiliki beberapa jenis kebutuhan yang dapat digolongkan kedalam beberapa jenis kebutuhan yaitu kebutuhan papan, kebutuhan sandang, dan kebutuhan pangan. Dari tiga macam jenis kebutuhan ini kebutuhan pangan yang menjadi kebutuhan primer yang vital bagi berlangsungnya

¹Sri Soedewi Masjchoen Sofwan, *Hukum Benda*, Yogyakarta: Liberty, 1974, hlm 1

²Titik Triwulan Titik, *Hukum Sistem Hukum Perdata Dalam Hukum Nasional*. Jakarta: Kencana, 2011, hlm 40

kehidupan manusia. Dalam hal mewujudkan kebutuhan pangan tersebut lahirlah hubungan antara manusia satu dengan manusia lain yang disebut dengan hubungan konsumen dengan pelaku usaha. Hubungan konsumen dengan pelaku usaha ini melahirkan nantinya hak dan kewajiban yang terjadi dari interaksi tersebut.

Dalam hal ini konsumen membutuhkan produk - produk baik jasa atau pun produk makanan yang dapat menunjang kehidupan kemanusiaan dan pelaku usaha juga menyalurkan produk produk tersebut melalui perdagangan. Konsumen pada umumnya diartikan sebagai pemakai terakhir dari produk yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha³, yaitu setiap orang yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan atau diperjual belikan lagi.⁴

Pada umumnya produk yang sampai ketangan konsumen telah melalui tahap kegiatan perdagangan yang begitu panjang mulai dari produsen pembuat, distributor, pengecer (minimarket atau toko), hingga ke konsumen. Masing -masing pihak merupakan unit-unit kegiatan perdagangan dengan peranan masing - masing. Semua pihak yang terkait dalam pembuatan suatu produk hingga sampai ketangan pembeli atau konsumen disebut dengan pealaku usaha.

Seorang konsumen yang memakai atau mengonsumsi produk dapat memperolehnya dari pasar, swalayan, toko atau minimarket dengan cara membeli. Ada tiga tahapan transaksi yang dapat dilakukan antara pelaku usaha dan konsumen untuk memperoleh suatu produk, yaitu sebagai berikut :

³Mariam Darius,1980*Perlindungan Terhadap Konsumen Ditinjau Dari Standar Kontrak Baku*),makalah pada simposium aspek-aspek hukum perlindungan konsume,BPHN-Binacipta,hlm59-60

⁴ AZ.Nasution,1994, "*Iklan Dan Konsumen*(Tinjauan Dari Sudut Hukum dan pPerlindungan Konsumen)" Dalam *Manajemen dan Usahawan Indonesia*, Nomor 3 tahun.XXII,LPM FE UI,Jakarta,hlm 23

1) Tahap Pra Transaksi

Tahap pratransaksi yaitu tahap sebelum adanya perjanjian/transaksi konsumen, yaitu keadaan-keadaan atau peristiwa-peristiwa yang terjadi sebelum konsumen memutuskan untuk membeli dan memakai produk yang diedarkan produsen.

Pada tahap pratransaksi, konsumen berhak untuk mencari informasi mengenai kebutuhannya, antara lain syarat-syarat yang perlu dipenuhi/disediakan, harga, komposisi, kegunaan (khasiat/manfaat), keunggulan dengan produk lain yang sejenis, cara pemakaian/penggunaan dan sebagainya. Informasi ini dapat diperoleh langsung dari pelaku usaha, seperti brosur, iklan-iklan, dan lain-lain.

2) Tahap Transaksi

Setelah calon konsumen memperoleh informasi yang cukup mengenai kebutuhannya disini, konsumen mempergunakan salah satu haknya, yaitu hak untuk memilih. Apabila konsumen sudah menyatakan persetujuannya, pada saat itu lahir lah perjanjian, sebab penawaran pelaku usaha telah mendapat jawaban didalam penerimaan dari konsumen.

Menurut hukum perdata, kesepakatan lahir karena bertemunya penawaran dengan penerimaan, karena keduanya merupakan sama-sama pernyataan kehendak. Pada tahap inilah disepakati apa yang menjadi hak dan kewajiban para pihak, termasuk cara-cara pemenuhannya.

Merujuk pada ketentuan Pasal 1320 dan Pasal 1321 KUHperdata, perjanjian yang dibuat atas kesepakatan para pihak, sedangkan kesepakatan dianggap tidak sah (cacat) jika mengandung unsur paksaan, kekhilafandan penipuan (dan penyalahgunaan keadaan, menurut perkembangan yurisprudensi). Karena itu, berkaitan dengan pemberian informasi, produsen penjual haruslah memberikan keterangan yang benar, jujur dan sesungguhnya tentang produk yang dijualnya sehingga konsumen tidak tertipu. Asas kepercayaan mengandung pengertian bahwa setiap orang yang melakukan perjanjian atau perikatan akan memenuhi setiap prestasi yang dilakukan antara mereka di kemudian hari.⁵

Mengikuti kesepakatan yang sudah tercapai antara pelaku usaha dan konsumen maka kemudian dapat dibuat perjanjian tertulis yang artinya, mereka menuliskan/menuangkan kesepakatannya didalam sebuah kontrak. Jika perjanjian itu telah dituangkan dalam bentuk tertulis (kontrak). Berlakulah sebagai alat bukti yang kuat, yaitu membuktikan hak dan kewajiban para pihak.

Dalam menyelenggarakan transaksi, konsumen hendaknya dibiasakan memberi/menerima tanda bukti pembelian berupa secarik kertas yang didalamnya tertulis dengan jelas mengenai jenis barang yang dibeli dan harganya serta keterangan lain yang perlu. Hal ini perlu untuk menghindari kemungkinan perselisihan di kemudian hari.

3) Tahap Purna Transaksi

Transaksi (perjanjian, kontrak) yang sudah dibuat antara pelaku usaha (minimarket) dan konsumen tentunya harus direalisasikan, yaitu diikuti pemenuhan hak dan kewajiban diantara mereka sesuai dengan isi perjanjian yang dibuat. Artinya tahap pengikatan perjanjian yang sebenarnya dimaksudkan oleh para pihak. Sebab menurut sifatnya perjanjian jual beli adalah perjanjian obligatoir dalam perjanjian jual beli misalnya, yang diharapkan oleh para pihak bahwa penjual memenuhi kewajibannya untuk menyerahkan kebendaan yang dijual kepada pembeli dan sebaliknya pembeli membayar sejumlah harga. Kewajiban yang harus dipenuhi oleh para pihak didalam perjanjian itulah yang dinamakan prestasi. jika salah satu pihak tidak memenuhi kewajibannya dengan baik sesuai yang diperjanjikan, pihak tersebut

⁵Salim HS., *Hukum Kontrak*, Jakarta: Sinar Grafika, 2003.hlm, 13

dikatakan berada dalam keadaan wanprestasi yang kemudian menimbulkan hak bagi pihak lawan untuk mengajukan tuntutan.⁶

Sehubungan dengan transaksi antara pelaku usaha dan konsumen, beberapa hal yang potensial melahirkan konflik adalah kualitas dan kegunaan produk (antara informasi dan faktanya) dan penetapan kontrak baku atau klausula baku yang ditetapkan secara pihak oleh pelaku usaha.

Klausula Baku menurut Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disingkat dengan UUPK adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen. Klausula baku merupakan isi atau bagian dari suatu perjanjian. Perjanjian menggunakan klausula baku ini disebut dengan perjanjian baku.⁷ tujuan dibuatnya perjanjian baku yaitu untuk memberikan kepraktisan kepada para pihak sehingga memudahkan dan menghemat waktu dalam bertransaksi. Namun dengan telah dipersiapkan terlebih dahulu secara sepihak membuat kedudukan antara pelaku usaha dengan konsumen menjadi tindakan seimbang.

Pelaku usaha selaku pihak yang memiliki kedudukan yang lebih kuat akan lebih leluasa dalam menentukan klausula baku atau kontrak baku yang dibuat secara sepihak dalam perjanjian bakunya, sehingga bukan tidak mungkin pelaku usaha akan

⁶Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006, hlm.68-73

⁷Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen, 200*, Jakarta:Rajawali Press, hlm.15

mencantumkan klausula-klausula yang menguntungkan dan yang meringankan bahkan menghapus tanggung jawab sehingga dapat merugikan konsumen⁸

Hal tersebut tentunya bertentangan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang secara tegas telah mengatur mengenai perlindungan konsumen, khususnya penerapan klausula baku atau kontrak baku, namun dalam realitanya belum tentu berjalan sesuai dengan apa yang telah diatur. Buktinya hingga kini berbagai peristiwa dalam transaksi yang terkait dengan perlindungan konsumen khususnya terhadap pelanggaran pencantuman klausula baku masih sering kali ditemui dalam perjanjian jual beli di masyarakat. Kenyataan ini merupakan salah satu masalah dalam perlindungan konsumen.

Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan mengenai klausula-klausula baku yang dilarang dicantumkan oleh pelaku usaha yaitu:

- a. Menyatakan pengalihan tanggungjawab pelaku usaha
- b. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang di beli 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

⁸Ibid, hlm.16

sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen , memanfaatkan jasa yang di belinya

- h. Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli konsumen secara angsuran.

Dengan adanya ketentuan Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang nomor 8 Tahun 1999 mengenai larangan pencantuman klausula baku tersebut, khususnya yang diatur dalam huruf (b), bertujuan untuk menempatkan kedudukan konsumen setara dengan pelaku usaha. Pada kenyataannya di minimarket yang berada dikawasan Padang Timur Kota Padang sering di jumpai hampir disemua minimarket di Kecamatan PadangTimur Kota Padang mencantumkan klausula baku yang bertuliskan barang yang sudah dibeli tidak dapat ditukar atau dikembalikan, contohnya yaitu dapat ditemui pada nota dan kwitansi yang bertuliskan klausula diatas. Klausula seperti ini dapat disalah gunakan oleh pelaku usaha sehingga dapat merugikan konsumen. Klasula tersebut merugikan konsumen apabila barang yang sudah dibeli oleh konsumen kemudian sampai dirumah terdapat cacat tersembunyi atau salah beli barang, maka konsumen yang tidak mengetahui hak-haknya akan dirugikan oleh pelaku usaha. Pada saat terjadi demikian pelaku usaha bebas dari tanggung jawab dengan dalih adanya klausula baku tersebut. Berkaitan dengan pelanggaran pencantuman baku yang mengakibatkan konsumen sering dirugikan, namun tidak terdapat pengaduan dari konsumen maupun tindakan lebih lanjut dari pihak yang berwenang, sehingga pelaku usaha masih mencantumkan klausula baku tersebut.

Berdasarkan data yang dihimpun dari Badan Pusat Statistik Kota Padang 2010, kepadatan penduduk rata-rata Kota Padang yaitu sebesar 1.101 jiwa/km². Kecamatan

yang kepadatan penduduk yang tertinggi yaitu kecamatan Padang Timur dengan jumlah penduduk sebanyak 79.413 dengan kepadatan 3.015/ M2,yang kedua Padang Utara dan Padang Barat.

Minimarket yang ada di Padang Timur rata-rata menetapkan klausula baku tersebut. Dengan alasan penduduk Kecamatan Padang Timur merupakan kecamatan yang padat penduduk, dipastikan akan sering melakukan transaksi Di Minimarket, maka penulis tertarik meneliti di Kecamatan Padang Timur.

Mimimarket yang dimaksud disini adalah bagian pasar swalayan yang secara ukuran tokoh dan jumlah item barang yang lebih sedikit dari supermaket. Dimana jumlah item yang barang yang dijual untuk minimarket antara 3000 sampai dengan 5000 macam barang yang dijual. Ukuran toko antara 300m sampai 500m persegi sebagai contoh Indomaret atau Alfamart atau di Padang yaitu Minang Mart. Selain itu radius area yang dilayani minimarket juga tidak jauh yaitu secara efektif kurang dari 2 Kilometer.

Untuk melindungi konsumen, terlebih lagi dalam hal pencantuman klausula baku. Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen telah menunjuk lembaga yang berwenang untuk melakukan pengawasan klausula baku, lembaga tersebut adalah Badan PenyelesaianSengketa Konsumen (BPSK). Kewenangan BPSK ini terdapat dalam Pasal 31 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.

Pengawasan BPSK menurut penulis belum berjalan dengan baik, sehingga para pelaku usaha masih mencantumkan klausula baku tersebut. Dari latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk meneliti tentang “Pencantuman Klausula Eksonerasi Pada Jual Beli di Minimarket Kecamatan Padang Timur”.

B. Rumusan Masalah

1. Apa faktor yang mendorong pelaku usaha minimarket di kecamatan Padang Timur Kota Padang mencantumkan klausula Klausula eksonerasi ?
2. Bagaimana pelaksanaan kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang dalam mengawasi pencantuman klausula eksonerasi ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan mengkaji apa faktor yang mendorong pelaku usaha mini market di kecamatan padang timur kota padang mencantumkan klausula eksonerasi.
2. Untuk mengetahui dan mengkaji pelaksanaan kewenangan Badan penyelesain sengketa konsumen di kota padang dalam mengawasi pencantuman klasula eksonerasi di Mimimarket kawasan padang timur Kota Padang.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Memberikan penjelasan tentang pelaksanaan kewenangan badan penyelesaian sengketa konsumen Kota Padang dalam mengawasi pencantuman klausula baku atau kontrak baku,serta penjelasan faktor- faktor pendorong banyaknya pelaku usaha minimarket di Kecamatan Padang Timurmembuat kontrak baku dan

memberikan sumbangsih serta masukan guna merngembangkan ilmu pengetahuan di bidang hukum.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat yaitu menjadi pembelajaran ilmiah dalam penulisan hukum dan dapat menambah pengeahuan. Maanfaat praktis bagi masyarakat adalah memberikan pengetahuan dan masukan dalam menjumpai kontrak baku atau klausula baku dilapangan.

E. Metode Penelitian

Untuk menjawab permasalahan yang diatas diperlukan suatu metode penelitian. Pada penelitian ini, agar hasil yang diperoleh dapat dipertanggungjawabkan keasliannyadalam hal ini menggunkan metode penelitian adalah yuridis empiris yakni, suatu metode penelitian hukum yang berfungsi untuk melihat hukum dalam artian nyata dan meneliti bagaimana bekerjanya hukum di lingkungan masyarakat.⁹ untuk menggunakan metode ini diperlukan langkah-langkah sebagai berikut :

a. Sifat penelitian

Adapun sifat dari penelitian ini adalah termasuk jenis penelitian yang dimaksudkan memberikan gambaran tentang manusia, keadaan, dan atau gejala-gejala lainnya. Analisis data merupakan penilaian terhadap data yang telah disajikan untuk mendapatkan suatu kesimpulan. Dalam penelitian ini, dilakukan analisis

⁹Soerjono Soekanto, 1984,*Pengantar Hukum Indonesia*, Penerbit Universitas Indonesia, Jakarta, hlm.51

kualitatif yang bersifat deskriptif yaitu data yang berbentuk uraian-uraian kalimat berdasarkan peraturan perundang-undangan, hasil wawancara dengan BPSK, hasil wawancara dengan pelaku usaha, hasil wawancara dengan konsumen, serta termasuk pengalaman penulis sendiri sehingga menggambarkan hasil penelitian, yang akhirnya menjawab permasalahan dan merupakan suatu kesimpulan.

b. Sumber dan jenis data

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

1) Data primer

Data primer yaitu data yang didapat langsung dari objek penelitian lapangan dengan melakukan observasi dan wawancara di lingkungan tempat penelitian yang diadakan yaitu di minimarket-minimarket yang berada di kawasan kecamatan padang timur kota padang dan kantor BPSK kota padang. Untuk data primer digunakan cara-cara sebagai berikut :

a) Observasi

Observasi adalah suatu cara pengumpulan data dengan mengadakan pengamatan langsung terhadap suatu obyek dalam suatu periode tertentu dan mengadakan pencatatan secara sistematis tentang hal-hal tertentu yang diamati. Tipe observasi yang digunakan adalah observasi tidak berstruktur, yaitu observasi yang dilakukan tanpa menggunakan guide observasi. Pada observasi ini peneliti atau pengamat harus mampu mengembangkan daya pengamatannya dalam mengamati suatu obyek.

b). Wawancara

Wawancara adalah tanya jawab yang dilakukan langsung oleh peneliti kepada responden atau informan untuk mendapatkan suatu informasi. Adapun yang diwawancarai adalah BPSK Kota Padang dan Pihak Minimarket yang ada di Kecamatan Padang Timur Kota Padang.

2) Data sekunder

Data sekunder adalah merupakan data yang diperoleh dari hasil penelitian kepustakaan. Yang meliputi bahannya adalah sebagai berikut :

a) Bahan primer

Bahan hukum primer adalah 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. Dalam penelitian ini bahan hukum primer yang berkaitan, meliputi berbagai undang-undang sebagai berikut :

(1). Kitab undang-undang hukum perdata

(2). Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen disahkan di Jakarta pada tanggal 20 april 1999 di undangkan di Jakarta pada tanggal 20 april 1999 lembaran negara Republik Indonesia tahun 1999 Nomor 42.

2). Bahan hukum sekunder

Bahan hukum sekunder adalah seluruh informasi tentang hukum yang berlaku atau pernah berlaku atau semua informasi yang relevan dengan permasalahan hukum. Termasuk dalam bahan hukum sekunder antara lain buku-buku teks, laporan penelitian hukum, jurnal hukum, notulen-notulen seminar hukum, memori-memori yang memuat opini hukum, dan lain-lain.

3). Bahan hukum tersier

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

c. Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dilakukan dengan menggunakan beberapa cara yaitu sebagai berikut:

1) Studi dokumen

Studi dokumen yaitu studi dengan mempelajari dokumen dari buku-buku, peraturan perundang-undangan, dan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan masalah yang diteliti pada minimarket-minimarket di kawasan Padang Timur, Kota Padang. Tipe dokumen yang dipakai adalah dokumen primer, jika dokumen ini ditulis orang yang langsung mengalami suatu peristiwa.

2) Wawancara

Wawancara yaitu teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mendapatkan keterangan-keterangan lisan secara berhadapan muka dengan orang yang diwawancarai. Tipe wawancara yang digunakan adalah wawancara semi terstruktur yaitu dengan mempersiapkan pedoman wawancara dan membuka peluang untuk pertanyaan terbuka diluar pedoman wawancara. Dalam penelitian ini yang ingin penulius wawancarai adalah :

- a) BPSK Kota Padang
- b) Pihak pemilik Minimarket di Kecamatan Padang Timur

Daftar minimarket Kecamatan padang timur

- 1) SJS mart
- 2) Wahyu Mart
- 3) Zagalo Mart
- 4) Budiman Swalayan
- 5) 212 Mart
- 6) Minang Mart Sawahan
- 7) Minimarket Sawahan
- 8) Aciak Mart
- 9) GG Mart
- 10) Minang Mart Aur Duri
- 11) Pusat Buah
- 12) Citra Swalayan Parak Gadang
- 13) Gitra Mart
- 14) Two Mart

- 15) Rili Sutomo
- 16) Singgalang Sutomo
- 17) Minang Mart Sutomo
- 18) Afdal Mart
- 19) Alinia Mart
- 20) Tedet Mart
- 21) Am Kurnia Mart
- 22) Daya Mart
- 23) Hedona mart
- 24) Citra swalayan Andalas
- 25) Rili swalayan Andalas
- 26) HNH Mart

Untuk memastikan keakuratan data peneliti dalam mewawancarai sumber data adalah menggunakan teknik sampel yaitu mengambil 20 persen dari populasi Minimarket yang ada di Padang Timur unrtuk diwawancarai. Minimarket yang di jadikan sampel adalah Afdal Mart, GGA Mart, Daya Mart, AM kurnia Mart, Two Mart, Minang Mart Sutomo, Aciak Mart, Gitra Swalayan. Sampel ini adalah dipilih secara acak.

c.) kusioner

pengumpulan data dengan menggunakan kusioner ini ditempuh karena jumlah relative sampel relative besar, sehingga dengan kusioner, maka penelitian

akan lebih efektif dan efisien. Kusioner ditujukan kepada pemilik pemilik minimarket dikecamatan padang timur, serta konsumen minimarket yang ada di Kecamatan Padang Timur Kota Padang.

d. Teknik pengolahan data dan analisa data

Adapun teknik pengolahan data dan analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Teknik pengolahan data

Teknik pengolahan data dilakukan dengan cara *editing* merupakan proses penelitian kembali terhadap catatan, berkas-berkas, informasi yang dikumpulkan dengan cara membetulkan, memeriksa, dan meneliti, data yang diperoleh sehingga menjadi suatu kumpulan data yang benar-benar dapat dijadikan acuan akurat dalam penarikan kesimpulan.

2) Analisis data

Data yang telah terkumpul melalui kegiatan pengumpulan data belum memberikan kegiatan apa-apa bagi tujuan suatu penelitian. Penelitian belum dapat ditarik kesimpulan bagi tujuan penelitiannya, sebab data itu masih data mentah, dan masih diperlukan usaha upaya untuk mengolahnya.

Proses yang dilakukan adalah dengan memeriksa, meneliti data yang telah diperoleh untuk menjamin apakah data yang dipertanggungjawabkan sesuai dengan kenyataan. Setelah data diolah dan dirasa cukup maka selanjutnya disajikan dalam bentuk narasi dan mungkin juga dalam bentuk tabel.

Setelah data terkumpul lengkap dan telah diolah dengan menggunakan narasi ataupun tabel maka selanjutnya dianalisis secara kualitatif melalui tahap konseptualisasi, kategorisasi, relasi dan eksplanasi.

Konseptualisasi adalah 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.

Kategorisasi artinya melakukan pengelompokan terhadap konsep-konsep yang sama atau sejenis atau yang berkaitan dengan pencantuman barang yang sudah dibeli tidak dapat ditukar atau dikembalikan di minimarket Kecamatan Padang Timur Kota Padang.

Relasi yaitu upaya untuk menghubungkan antara berbagai kategori-kategori atau fenomena-fenomena yang ada.

Eksplanasi adalah upaya memberikan penjelasan terhadap hubungan antarberbagai kategori berdasarkan perspektif pemikiran teoritis yang dikemukakan oleh para sarjana atau pakar.

F. SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk lebih terarahnya penulisan ini dan agar pembahasan yang dibicarakan akan lebih terfokus, maka penulis perlu merumuskan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini penulis akan menguraikan menguraikan hal-hal yang menjadi dasar pertimbangan dibuatnya tulisan ini, rumusan masalah, tujuan penulisan, manfaat penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN KEPUSTAKAAN

A. Tinjauan umum tentang Klausula Baku

B. Tinjauan umum tentang Perlindungan Konsumen

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Faktor-faktor yang yang mendorong atau alasan pelaku usaha minimarket di Kecamatan Padang Timur Kota Padang mencantumkan klausula eksonerasi.

B. Pelaksanaan kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Padang dalam mengawasi pencantuman klausula eksonerasi di minimarket Kecamatan Padang Timur Kota Padang

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan

B. Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

