

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pesatnya pembangunan dan perkembangan ekonomi sosial telah menghasilkan diversifikasi produk barang/produk dan/atau jasa meningkat. Kondisi yang seperti itu tentu bermanfaat bagi kepentingan konsumen karena kebutuhannya akan barang dan/atau jasa dapat terpenuhi. Di sisi lain fenomena tersebut dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen tidak seimbang, dimana konsumen cenderung dijadikan objek aktivitas bisnis dari pelaku usaha untuk meraup keuntungan sebesar-besarnya melalui kiat iklan, promosi, cara penjualan, serta penerapan perjanjian standar yang merugikan konsumen. Sementara itu kesadaran akan hak dan kewajiban konsumen yang rendah karena kurangnya pendidikan konsumen, menjadi titik masuk dari perangkat yang ditebarkan pelaku usaha. Faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen akan hak-haknya yang masih rendah. Hal ini disebabkan oleh rendahnya pendidikan konsumen. Oleh karena itu Kehadiran Undang-undang Perlindungan Konsumen dimaksudkan menjadi landasan hukum yang kuat bagi pemerintahan dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen.

Perlindungan konsumen merupakan bagian yang tak terpisahkan dari kegiatan bisnis yang sehat. Dalam kegiatan bisnis yang sehat terdapat keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen dengan pelaku usaha. Tidak adanya perlindungan yang seimbang menyebabkan konsumen berada pada posisi yang lemah. Hal tersebut tentu akan merugikan konsumen. Kerugian-kerugian yang

dialami oleh konsumen tersebut dapat timbul sebagai akibat dari adanya hubungan hukum perjanjian antara pelaku usaha dengan konsumen, maupun akibat dari adanya perbuatan melanggar hukum yang dilakukan oleh pelaku usaha. Perjanjian-perjanjian yang dilakukan antara para pihak tidak selamanya dapat berjalan mulus dalam arti masing-masing pihak puas, karena terkadang konsumen tidak menerima barang atau jasa sesuai dengan harapannya. Apabila pembeli, yang dalam hal ini konsumen, tidak menerima barang atau jasa yang sesuai dengan diperjanjikan, maka pelaku usaha telah melakukan wanprestasi, sehingga konsumen mengalami kerugian. Wanprestasi salah satu pihak dalam perjanjian merupakan kelainan untuk memenuhi syarat yang tercantum dalam perjanjian. Hal ini biasanya sering dialami oleh pihak yang lemah/memiliki ketergantungan terhadap pihak lainnya, karena persyaratan tersebut berat sebelah/memberatkan kepada pihak yang lemah. Hal ini disebabkan karena persyaratan-persyaratan tersebut telah dituangkan dalam perjanjian baku.¹

Dalam interaksi antara konsumen dengan Lembaga Jasa Keuangan (selanjutnya disingkat LJK) yang dinamis, ditambah dengan jumlah produk dan layanan jasa keuangan yang selalu berkembang; kemungkinan terjadinya sengketa tak terhindarkan. Sengketa, konflik atau perselisihan adalah adanya pertentangan atau ketidaksesuaian antara para pihak yang akan dan sedang mengadakan hubungan atau kerjasama.² Hal tersebut disebabkan beberapa faktor, di antaranya adalah perbedaan pemahaman antara konsumen dengan LJK mengenai suatu produk atau layanan jasa keuangan terkait. Sengketa juga dapat disebabkan kelalaian konsumen atau LJK dalam melaksanakan kewajiban dalam perjanjian terkait produk

¹ Ahmadi Miru, *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2011), hlm. 1-2.

² Joni Emerson, *Alternatif Penyelesaian Sengketa Di luar Pengadilan (Negosiasi, Mediasi, Konsiliasi, dan Arbitrasi)*, (Jakarta: Gramedia Pustaka, 2001), hlm 22.

atau layanan dimaksud.³ Salah satu LJK yang acap kali terdapat sengketa antara LJK dengan konsumen adalah Lembaga Pembiayaan Konsumen.

Secara yuridis, dalam Pasal 45 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Selanjutnya disebut Undang-Undang Perlindungan Konsumen) menyebutkan bahwa penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan yang berada di lingkungan peradilan umum, atau melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Itu berarti Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengakui adanya tiga jalur penyelesaian, yang dapat dilakukan melalui pengadilan, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (selanjutnya disebut BPSK) dan Pranata Alternatif Penyelesaian Sengketa sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (selanjutnya disebut UU No. 30 Tahun 1999).⁴ BPSK sendiri merupakan badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen yang dibentuk oleh pemerintah di Daerah Tingkat II. Di dalam Pasal 52 Undang-Undang Perlindungan Konsumen disebutkan tugas dan wewenang dari BPSK, meliputi:⁵

1. melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi
2. memberikan konsultasi perlindungan konsumen
3. melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku
4. melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-undang ini
5. menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen
6. melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen
7. memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen

³Otoritas Jasa Keuangan (OJK), *Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa*, <https://www.ojk.go.id/id/kanal/edukasi-dan-perlindungan-konsumen/Pages/Lembaga-Alternatif-Penyelesaian-Sengketa.aspx>, dikunjungi pada tanggal 27 April 2021.

⁴ Gunawan Widjaja, *Seri Hukum Bisnis Alternatif Penyelesaian Sengketa*, (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2001), hlm. 76.

⁵ Pasal 52 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

8. memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-undang itu
9. meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada poin 7 dan poin 8, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen
10. mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan
11. memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen
12. memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen
13. menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-undang ini.

BPSK berkedudukan di Ibu Kota Daerah Kabupaten atau Daerah Kota yang berfungsi untuk menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan.⁶ BPSK Kota Padang merupakan salah satu cabang BPSK yang berada di Kota Padang, Provinsi Sumatera barat. Sudah banyak pengaduan, konsultasi, maupun penyelesaian sengketa yang telah diselesaikan oleh BPSK Kota Padang. Sudah lebih dari 80 kasus yang diselesaikan di BPSK Kota Padang dalam rentang waktu Awal 2019 – April 2021, dimana pada tahun Januari 2021 hingga April 2021 saja sudah lebih dari 20 kasus yang masuk dan sudah masuk ke tahapan persidangan.⁷ Dan lebih dari separuh sengketa yang masuk adalah sengketa di sektor jasa keuangan, terutama di sektor lembaga pembiayaan konsumen. Walaupun sudah adanya Putusan Mahkamah Agung yang menyatakan bahwa BPSK tidak memiliki kewenangan menyelesaikan sengketa wanprestasi yang timbul dari perjanjian terutama perjanjian pembiayaan konsumen (*leasing*), namun faktanya masih banyak pengaduan dan sengketa wanprestasi sengketa pembiayaan konsumen yang diterima oleh BPSK, salah satunya BPSK Kota Padang. Kebanyakan kasus-kasus yang berkaitan dengan lembaga pembiayaan konsumen selalu berkaitan dengan adanya

⁶ Pasal 2 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350 /MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK.

⁷ Wawancara dengan Ibu Roza (Panitera BPSK Kota Padang), 15 April 2021, 10.15 WIB, di BPSK Kota Padang.

cedera janji (wanprestasi) dimana konsumen (debitor) dalam kondisi tertentu menunggak pembayaran kredit/cicilan kendaraan yang telah jatuh tempo sesuai dengan kesepakatan antara pelaku usaha (lembaga pembiayaan konsumen) dengan konsumen yang berujung pada kredit macet. Dengan kondisi yang demikian tentu akan merugikan pelaku usaha yang mana uang yang harusnya didapatkan dari cicilan kendaraan konsumen akan digunakan oleh pelaku usaha untuk memutar modal serta menggaji para pekerjanya.

Pelaku usaha (perusahaan pembiayaan konsumen) memperkerjakan serta mengeluarkan biaya operasional untuk karyawan-karyawan khusus melakukan penagihan angsuran (*collection*) kepada seluruh debiturnya dan juga memperkerjakan karyawan-karyawan dibagian penarikan (eksekutor) yang biasanya mereka disebut *debt-collector*. Adapun biasanya tujuan pelaku usaha memperkerjakan karyawan khusus melakukan penagihan angsuran kepada debitor-debitornya adalah untuk memberi teguran kepada debitor agar membayar angsuran kredit tepat waktu dan sesuai tanggal jatuh tempo sehingga terhindar dari denda keterlambatan pembayaran angsuran. Namun sering sekali terjadi tipu muslihat bahkan perbuatan-perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh *debt-collector* dalam hal penagihan hingga penarikan kendaraan yang telah dicicil oleh konsumen. Permasalahan yang sering muncul adalah ketika sudah dilakukan penarikan kendaraan oleh pihak leasing, biasanya pihak leasing akan memerintahkan pegawainya *debt-collector* untuk menyita kendaraan yang dicicil debitor akibat penunggakan cicilan yang dilakukan debitor, sering berujung pada tindakan kekerasan. Ditambah, konsumen yang ingin mengambil kembali kendaraan yang telah ditarik, akan dibebankan banyak biaya seperti denda keterlambatan, denda penarikan, uang administrasi dan lainnya sehingga membebankan konsumen

(debitor) sendiri. Dengan demikian sengketa perbuatan melawan hukum yang terjadi di dalam pembiayaan konsumen bermula dari adanya ingkar janji (wanprestasi) yang dilakukan oleh konsumen atau debitor yang menunggak pembayaran cicilan padahal sudah jatuh tempo.

Seperti contoh kasus yang terjadi antara Boy Aries Saputra (selanjutnya disebut penggugat) yang melakukan gugatan kepada PT. CAPELLA MULTIDIANA CAB. PADANG (selanjutnya disebut tergugat) dalam hal pembelian 1 unit kendaraan roda empat tahun 2017 secara kredit kepada tergugat. Bahwa tergugat membeli 1 unit kendaraan roda empat dengan uang mukanya dengan pembayaran masa kredit selama 60 bulan. Bahwa penggugat telah melakukan pembayaran cicilan selama satu tahun cicilan, dan pada saat melakukan laporan kepada BPSK Penggugat telah melakukan keterlambatan pembayaran sebanyak 5 (lima) kali cicilan, dikarenakan kesulitan keuangan. Pada tanggal 8 Februari 2019, unit kendaraan tersebut dirampas secara paksa ditengah jalan oleh 4 (empat) orang *debt-collector*, sehingga mengakibatkan tangan penggugat luka robek dan kaca samping sopir pecah. Berdasarkan kronologis tersebut, karena pihak penggugat merasa tidak mendapatkan keadilan, maka oleh karena itu penggugat menyelesaikan masalah tersebut kepada BPSK Kota Padang.

Berdasarkan Pasal 45 Ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Dalam hal ini penggugat menyelesaikan sengketa melalui jalur non-litigasi (diluar pengadilan) melalui BPSK sesuai dengan ketentuan Pasal 49 Ayat (1) bahwa BPSK merupakan badan yang dibentuk oleh pemerintah untuk menyelesaikan sengketa

konsumen di luar pengadilan.⁸ Pasal 52 huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan BPSK bertugas dan berwenang melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi.⁹ Sengketa Konsumen adalah sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut atas ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa. Kemudian berdasarkan ketentuan Pasal 1 Angka 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen jo. Pasal 1 Angka 5 Kepmenperindag No. 350 Tahun 2021, bahwa yang dimaksud dengan Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen. Dan pembiayaan konsumen merupakan kegiatan jual beli jasa dimana kewajiban perusahaan pembiayaan konsumen adalah menyediakan dana (kredit) kepada konsumen sejumlah uang yang dibayarkan secara tunai kepada pemasok atas pembelian sejumlah uang yang dibayarkan secara tunai kepada pemasok atas pembelian barang yang dibutuhkan konsumen. Adapun kewajiban konsumen adalah membayar kembali dana (kredit) secara berkala (angsuran) sampai lunas kepada perusahaan pembiayaan konsumen. Sehingga berdasarkan demikian, BPSK Kota Padang menyatakan berhak untuk menerima, memeriksa, dan mengadili sengketa Nomor: 06/PTS/BPSK-PDG/ARBT/VI/2019.

Atas permasalahan hukum yang timbul dari perjanjian pembiayaan konsumen pada kurun waktu tahun 2006 sampai dengan 2012 terdapat dua pandangan hukum dari Mahkamah Agung. Dimana antara kurun waktu tersebut terjadi *disenting opinion* oleh Mahkamah Agung dalam putusannya, dengan pendapat mayoritas menyatakan bahwa BPSK berwenang menyelesaikan sengketa perjanjian

⁸ Pasal 49 Ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

⁹ Pasal 52 Huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

pembiayaan konsumen. Namun pandangan hukum tersebut mulai berubah dari kurun waktu 2013 hingga sekarang, dan pada tahun 2018 telah menjadi Yurisprudensi Tetap Mahkamah Agung Nomor 1/Yur/Penkos/2018. Adapun pertimbangan hukum Mahkamah Agung atas perubahan pandangan hukum tersebut ialah hubungan hukum antara Pelaku Usaha (Lembaga Pembiayaan Konsumen) dan Debitor (Konsumen) ternyata didasarkan pada perjanjian pembiayaan bersama dengan penyerahan milik secara fidusia, yang menerapkan hubungan hukum perdata dan tidak termasuk sengketa konsumen, sebagaimana dimaksud dalam ketentuan Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. BPSK hanya berhak menerima, memeriksa, mengadili dan memutus sengketa yang berkaitan dengan perbuatan melawan hukum. Oleh karenanya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen tidak berwenang untuk mengadili sengketa wanprestasi dalam pembiayaan konsumen. Tetapi faktanya BPSK Kota Padang masih menerima, memeriksa, mengadili serta memutus perkara sengketa di sektor jasa keuangan seperti asuransi dan khususnya dalam perjanjian pembiayaan konsumen. Termasuk di dalam putusan yang penulis kaji yakni Putusan BPSK Kota Padang Nomor: 06/PTS/BPSK-PDG/ARBT/VI/2019.

Dari urain diatas bahwa terdapat perbedaan pandangan hukum mengenai kewenangan BPSK antara Mahkamah Agung dengan BPSK Kota Padang, sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“KEWENANGAN BPSK KOTA PADANG DALAM PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN PADA SENGKETA PEMBIAYAAN KONSUMEN (Studi Kasus Putusan Nomor: 06/PTS/BPSK-PDG/ARBT/VI/2019)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis paparkan sebelumnya, penulis merumuskan tiga rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kewenangan BPSK Kota Padang dalam menyelesaikan sengketa pembiayaan konsumen pada Perkara Nomor: 06/PTS/BPSK-PDG/ARBT/VI/2019?
2. Bagaimana proses penyelesaian sengketa pembiayaan konsumen oleh BPSK Kota Padang pada Perkara Nomor: 06/PTS/BPSK-PDG/ARBT/VI/2019?
3. Bagaimana kendala-kendala dalam penyelesaian sengketa pembiayaan konsumen oleh BPSK Kota Padang pada Perkara Nomor: 06/PTS/BPSK-PDG/ARBT/VI/2019?

C. Tujuan Penelitian

Pada bagian ini diuraikan mengenai tujuan yang akan dicapai lewat penelitian yang akan dilakukan sesuai dengan rumusan masalah yang dibahas.¹⁰ Adapun tujuan yang diharapkan tercapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana kewenangan BPSK Kota Padang dalam menyelesaikan sengketa pembiayaan konsumen pada Perkara Nomor: 06/PTS/BPSK-PDG/ARBT/VI/2019
2. Untuk mengetahui bagaimana proses penyelesaian sengketa pembiayaan konsumen oleh BPSK Kota Padang pada Perkara Nomor: 06/PTS/BPSK-PDG/ARBT/VI/2019
3. Untuk mengetahui bagaimana kendala-kendala dalam penyelesaian sengketa pembiayaan konsumen oleh BPSK Kota Padang pada Perkara Nomor: 06/PTS/BPSK-PDG/ARBT/VI/2019.

¹⁰ Suratman dan H. Philips Dillah, *Metode Penelitian Hukum*, (Bandung: Alfabeta Bandung, 2014), hlm. 166.

D. Manfaat Penelitian

Pada bagian ini diuraikan mengenai temuan yang dihasilkan dan manfaat/kegunaannya bagi kepentingan teoritis ataupun praktis.¹¹ Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a. Untuk menambah ilmu pengetahuan dan keilmuan serta melatih kemampuan penulis dalam melakukan penelitian ilmiah khususnya dalam hukum perdata bisnis, yang penulis harapkan dapat menjadi referensi bagi mahasiswa, dosen, dan masyarakat yang tertarik terhadap dengan masalah hukum yang terkait dengan Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK.
- b. Untuk dapat menerapkan ilmu yang relah penulis dapatkan selama perkuliahan sehingga dapat melakukan penelitian yang baik.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Penulis

Memberikan informasi dan pengetahuan mengenai kewenangan BPSK Kota Padang dalam menyelesaikan sengketa pembiayaan konsumen sehingga dapat dijadikan sebuah refleksi diri. Serta hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai sumbangan karya ilmiah dan bisa menjadi referensi bagi peneliti lain dalam penelitian di masa mendatang.

- b. Bagi BPSK Kota Padang

Diharapkan menjadi tolak ukur dalam menjalankan tugas dan kewenangan BPSK Kota Padang sebagai badan yang dibentuk untuk menyelesaikan sengketa konsumen.

- c. Bagi Masyarakat

¹¹ *Ibid.*

Penelitian ini diharapkan hendaknya menjadi masukan serta informasi bagi masyarakat untuk mengetahui mengenai permasalahan yang berkaitan dengan penyelesaian sengketa pembiayaan konsumen di BPSK.

E. Metode Penelitian

Metode penelitian pada hakikatnya merupakan cara yang digunakan untuk memperoleh pengetahuan yang benar melalui langkah-langkah sistematis. Adapun metode penelitian pada penelitian ini diuraikan sebagai berikut:

1. Metode Pendekatan Masalah

Metode pendekatan yang akan penulis gunakan berupa pendekatan yuridis normatif (*normatif legal research*). Penelitian normatif adalah suatu proses untuk menemukan aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, maupun doktrin-doktrin hukum, guna menjawab isu hukum yang dihadapi. Adapun pendekatan penelitian ini adalah pendekatan kasus. Pendekatan kasus dilakukan dengan cara menelaah kasus-kasus terkait isu hukum yang sedang dihadapi sebagai sumber bahan hukum.¹² Dan telah menjadi putusan yang mempunyai kekuatan hukum tetap.¹³ Kasus ini dapat berupa kasus yang terjadi di Indonesia maupun di negara lain. Pendekatan kasus yang penulis teliti adalah putusan BPSK Kota Padang Nomor: 06/PTS/BPSK-PDG/ARBT/VI/2019. Pada penelitian hukum normatif, pengolahan data pada hakikatnya kegiatan untuk mengadakan sistematisasi terhadap bahan-bahan hukum tertulis. Bahan hukum penelitian ini terdiri dari bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Bahan hukum primer yaitu bahan hukum yang memiliki otoritas, seperti peraturan perundang-undangan, catatan resmi, dan lain-lain. Sedangkan data sekunder tersebut mempunyai ruang lingkup meliputi; surat-surat pribadi, buku-buku

¹² Dyah Ochtorina Susanti dan A'an Efendi, *Penelitian Hukum (Legal Research)*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2015), hlm 119.

¹³ Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2016) hlm.165.

harian, buku-buku, jurnal, artikel dari internet, dan lainnya sampai pada dokumen-dokumen resmi yang dikeluarkan oleh Pemerintah yang terkait dengan pokok bahasan.¹⁴

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif analisis yaitu penelitian yang mendeskripsikan, menggambarkan dan mengulas mengenai obyek penelitian ini, sehingga diharapkan dapat diperoleh gambaran lengkap dan menyeluruh mengenai penyelesaian sengketa konsumen pada lembaga pembiayaan konsumen oleh BPSK Kota Padang.

3. Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis data, yaitu sebagai berikut:

c. Penelitian Lapangan atau *Field Research*

Dengan penelitian lapangan ini data yang diperoleh dan digunakan adalah data primer, yaitu data yang dikumpulkan di lapangan. Data diperoleh dengan mengadakan wawancara secara terstruktur, dengan menggunakan daftar pertanyaan yang telah disusun terlebih dahulu. Penelitian lapangan dilaksanakan dengan mengunjungi BPSK Kota Padang serta melakukan wawancara dengan Ibu Wira Okta Viani, S.H. selaku majelis BPSK Kota Padang dan Ibu Sri Mulyati, S.E., M.M. selaku panitera BPSK Kota Padang pada perkara Nomor: 06/PTS/BPSK-PDG/ARBT/VI/2019.

d. Penelitian Kepustakaan (*library research*)

¹⁴ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2014, hlm. 24.

Data penelitian ini dilakukan dengan cara mencari literatur yang ada, seperti buku-buku, karangan ilmiah, peraturan perundang-undangan, dan peraturan terkait lainnya

1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder:

a. Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dilapangan guna memperoleh data yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti. Data diperoleh dengan langsung melihat prakteknya dilapangan dengan mengadakan wawancara secara terstruktur terlebih dahulu, dengan kedua belah pihak dalam kasus tersebut, selanjutnya pencatatan hasil wawancara.

b. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari buku-buku dan dokumen-dokumen. Data hukum yang erat kaitanya dengan bahan hukum primer yang membantu, menganalisis, memahami, dan menjeleaskan bahwa hukum primer, antara lain hasil-hasil penelitian, karya tulis dari ahli hukum serta teori dan para sarjana yang berkaitan dengan judul permasalahan yang diteliti. Yang termasuk data sekunder diantaranya:

1) Bahan Hukum Primer

Yaitu merupakan bahan hukum yang bersifat autoritatif, artinya memiliki otoritas. Bahan-bahan hukum primer terdiri dari perundang-undangan, catatan-catatan resmi atau risalah dalam

pembuatan perundang-undangan dan putusan-putusan hakim.¹⁵.

Bahan hukum primer tersebut meliputi:

- a) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
 - b) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
 - c) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa
 - d) Peraturan Presiden Nomor 9 Tahun 2009 Tentang Lembaga Pembiayaan
 - e) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350 /MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK
 - f) Putusan Mahkamah Agung Nomor 651K/Pdt.Sus-BPSK/2013.
- 2) Bahan Hukum Sekunder

Yaitu merupakan bahan hukum yang memberi penjelasan atau bahan-bahan yang membahas bahan hukum primer seperti buku, artikel, laporan penelitian, berbagai karya tulis ilmiah lainnya yang berkaitan dengan objek penelitian.¹⁶ Selain itu untuk melengkapi data dalam penulisan ini, penulis juga melakukan penelitian lapangan dengan wawancara. Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh data dengan cara mengajukan pertanyaan secara langsung kepada informan.

4. Teknik Pengumpulan Data

¹⁵ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum Edisi Revisi*, (Surabaya: Kencana Prenadamedia Group, 2005), hlm. 181.

¹⁶ Burhan Ashshofa, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2013), hlm. 103-104.

Teknik pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. Studi dokumen, yang merupakan langkah awal dari setiap penelitian hukum, dan berhubungan dengan masalah yang penulis teliti (Putusan BPSK).
- b. Wawancara (*interview*), menurut Rianto Adi wawancara dilakukan dengan jalan komunikasi yakni dengan melalui kontak atau hubungan pribadi antara pengumpul data (pewawancara) dengan sumber data (responden) baik dilakukan secara langsung maupun tidak langsung.¹⁷

5. Teknik Pengumpulan Bahan

Teknik pengumpulan bahan hukum yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah melalui studi kepustakaan. Bahan hukum yang diperoleh melalui kepustakaan pertama-tama dilakukan pemahaman dan pengkajian isinya secara mendalam untuk selanjutnya dibuat catatan sesuai permasalahan baik secara langsung maupun tidak langsung.¹⁸ Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah *semi terstruktur*. Wawancara *semi terstruktur* adalah percakapan yang diarahkan untuk menggali topik-topik yang telah ditetapkan dan pertanyaan-pertanyaan baru yang menyertainya merupakan bentuk pendalaman dari topik tersebut. Wawancara dilakukan dengan tanya jawab terhadap pihak yang terkait dengan sengketa konsumen pada perkara Nomor: 06/PTS/BPSK-PDG/ARBT/VI/2019 (Ibu Wira Okta Viana, S.H., selaku majelis BPSK Kota Padang dan Ibu Sri Mulyati, S.E., M.M. selaku panitera BPSK Kota Padang).

6. Pengolahan dan Analisis Data

- a. Pengolahan Data

¹⁷ Rianto Adi, *Metode Penelitian Sosial dan Hukumi*, (Jakarta: Granit, 2004), hlm. 72.

¹⁸ Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004), hlm. 58.

Pengolahan data adalah hasil pengumpulan data di lapangan sehingga siap untuk dianalisa. Data yang didapat dan diolah melalui proses *editing*, yaitu meneliti kembali terhadap catatan-catatan, informasi dikumpulkan oleh pencari data dan dapat meningkatkan mutu kehandalan yang hendak dinamis¹⁹

b. Analisis Data

Adapun teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif dengan interpretasi gramatikal. Analisis kualitatif, yaitu suatu metode analisis data deskriptif alaitis yang mengacu pada suatu masalah tertentu yang kemudian dikaitkan dengan pendapat pakar hukum maupun berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Teknis analisis bahan hukum yang diterapkan dalam penelitian ini diawali dengan pengumpulan dan sistematisir hukum yang diperoleh untuk kemudian dianalisis dengan teori yang relevan. Analisis dilakukan dalam rangka untuk menjawab permasalahan yang ada dengan menggambarkan apa yang menjadi masalah (deskripsi), menjelaskan masalah (eksplanasi), mengkaji permasalahan dari bahan-bahan hukum yang terkait (evaluasi) dan memberikan argumentasi dari hasil evaluasi tersebut, sehingga didapat kesimpulan mengenai persoalan yang dibahas pada penelitian ini.

F. Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

¹⁹ Ingka Permata Zoelma, “*Penyelesaian Sengketa Konsumen Dengan Pola Arbitrase pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Padang*”, (Padang: Skripsi Universitas Andalas, 2018), hlm. 17.

Pada bab ini penulis akan memaparkan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN KEPUSTAKAAN

Dalam bab ini akan membahas tentang tinjauan umum tentang wanprestasi, tinjauan umum tentang lembaga pembiayaan konsumen, tinjauan umum tentang perlindungan konsumen, serta tinjauan umum tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

BAB III : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini akan disampaikan hasil penelitian serta pembahasan dari permasalahan yang diangkat, yakni Bagaimana kewenangan BPSK Kota Padang dalam menyelesaikan sengketa pembiayaan konsumen pada Perkara Nomor:06/PTS/BPSK-PDG/ARBT/VI/2019, Bagaimana proses penyelesaian sengketa pembiayaan konsumen oleh BPSK Kota Padang pada Perkara Nomor: 06/PTS/BPSK-PDG/ARBT/VI/2019, Bagaimana kendala-kendala dalam penyelesaian sengketa pembiayaan konsumen oleh BPSK Kota Padang pada Perkara Nomor: 06/PTS/BPSK-PDG/ARBT/VI/2019.

BAB IV : PENUTUP

Dalam bab ini penulis akan menarik kesimpulan dan memberi saran berkaitan dengan penelitian yang telah dilakukan.

