

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perlindungan konsumen merupakan bentuk perlindungan melalui keberpihakan pada konsumen karena dilatarbelakangi adanya posisi yang tidak sebanding antara konsumen dengan pelaku usaha. Konsumen yang seorang individu dihadapkan pada pelaku usaha yang terorganisir dengan baik serta memiliki kekuatan modal yang cukup menjadikan konsumen merasa memiliki posisi tawar yang lebih rendah.

Adanya keinginan konsumen memperoleh suatu barang dengan kualitas maksimal dengan memberikan pembayaran seminimal mungkin serta kepentingan pelaku usaha untuk menjual produk dengan kualitas rendah namun dengan harga yang tinggi laksana dua sisi mata uang. Ketidakseimbangan kekuatan ini memicu munculnya berbagai praktik yang merugikan konsumen, seperti pemakaian bahan baku di bawah standar sehingga membahayakan kesehatan dan keselamatan konsumen, pemberian informasi yang tidak benar terhadap suatu produk yang dihasilkan sehingga konsumen terkecoh dan dirugikan karena tidak mendapatkan produk yang sesuai dengan informasi yang diberikan, pelaku usaha memproduksi suatu barang yang dapat menimbulkan dampak yang serius terhadap lingkungan dan penggunaan iklan yang menurut fungsinya adalah memposisikan produk di benak konsumen, sebagai alat komunikasi oleh produsen untuk menyampaikan pesan-pesan

persuasif terkait dengan barang dan jasa yang diproduksi, namun dalam kenyataannya tidak sedikit iklan tersebut justru menyesatkan.

Konsumen yang ekspektasinya tidak terpenuhi dan merasa haknya sebagai konsumen terancam, akhirnya mengajukan sebuah komplain. Ketidakpuasan konsumen biasanya ditunjukkan dalam bentuk perilaku komplain. Perilaku komplain didefinisikan sebagai semua kemungkinan pendapat atas ketidakpuasan yang dirasakan pada saat pasca pembelian.¹

Indeks Keberdayaan Konsumen (IKK), merupakan indeks yang mengukur tingkat keberdayaan konsumen di Indonesia. Semakin tinggi nilai IKK menunjukkan bahwa konsumen Indonesia semakin berdaya. Nilai IKK Indonesia tahun 2020 adalah (49,07), Selanjutnya di tahun 2021 nilai IKK Indonesia yaitu (50,39), selanjutnya pada tahun 2022 adalah (53,23), sampai pada tahun 2023 nilai IKK masih tergolong dalam kategori mampu, yaitu (57,04). Artinya, konsumen mampu menggunakan hak dan kewajibannya untuk menentukan pilihan terbaik, termasuk menggunakan produk dalam negeri bagi diri dan lingkungannya (skor indeks 40,1-60). Dua tingkat lebih rendah dari kategori kritis: berperan aktif memperjuangkan hak dan melaksanakan kewajibannya serta mengutamakan produk dalam negeri (skor indeks 60,1-80,0) dan berdaya: memiliki nasionalisme dalam berinteraksi dengan pasar dan memperjuangkan kepentingan konsumen (skor indeks 80,1-100,0).

¹ Dominique Cri , *Consumers Complaint Behavior. Taxonomy, Typology and Determinants: Towards a Unified Ontology*, Journal of Database Marketing and Customer Strategy Management, 2003, h. 62.

Kriteria pengukuran IKK terdiri dari tujuh dimensi yang terbagi atas tiga unsur pembelian, antara lain unsur pra pembelian, unsur saat pembelian dan unsur pasca pembelian. Kegiatan pasca pembelian berkaitan dengan perilaku konsumen dalam melakukan perilaku komplain terhadap barang atau jasa yang dikonsumsi. Perilaku komplain merupakan salah satu hak dari konsumen dan merupakan kewajiban pelaku usaha untuk memberikan tanggapan yang positif kepada konsumen. Menurut hasil survei IKK, diketahui nilai dimensi terendah secara berurutan yaitu terendah pertama adalah perilaku komplain (34,36), terendah kedua adalah kecenderungan untuk bicara (53,53) dan terendah ketiga adalah pengetahuan tentang undang-undang dan lembaga perlindungan konsumen.²

Dari data tersebut, terlihat bahwa kesadaran dan pengetahuan konsumen tentang hak mereka masih perlu ditingkatkan. Peran pemerintah dalam hal ini menjadi sangat penting dalam menyelenggarakan perlindungan yang efektif bagi konsumen. Untuk menjamin suatu penyelenggaraan perlindungan konsumen, maka pemerintah menuangkan perlindungan dalam bentuk suatu produk hukum yaitu Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, selanjutnya disebut UUPK. Hal ini sangatlah penting karena dengan adanya UUPK maka memaksa pelaku usaha menaati dan terdapat sanksi yang tegas. Berdasarkan ketentuan Pasal 1 angka (1) UUPK dinyatakan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan

² Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga, *Survei Keberdayaan Konsumen di 34 Provinsi*, Kementerian Perdagangan Republik Indonesia, Jakarta, 2023, h. 225.

kepada konsumen. Untuk mencegah pelaku usaha berbuat semena-mena, UUPK telah memberikan ruang bagi konsumen untuk menuntut hak-haknya. Pasal 45 ayat (1) UUPK menyebutkan setiap konsumen yang dirugikan bisa menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. Sesuai dengan ketentuan Pasal 45 ayat (1) dan (2) UUPK disebutkan bahwa setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan umum dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan, berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersangkutan. Pada awalnya konsumen yang merasa dirugikan hanya dapat menuntut hak-haknya melalui gugatan pengadilan. Dengan lahirnya UUPK, konsumen yang merasa dirugikan dapat menuntut kepada suatu lembaga yang berbentuk sebagai Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau lebih dikenal dengan BPSK.

BPSK adalah badan arbitrase yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. BPSK dibentuk oleh pemerintah di bawah Kementerian Perindustrian dan Perdagangan di daerah tingkat II (kabupaten/kota) untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, maka putusan BPSK bersifat final dan mengikat. Hal ini mengandung arti bahwa BPSK seharusnya sudah ada di setiap daerah kota dan/atau kabupaten. Tapi kenyataannya hingga kini di Provinsi Papua, Kota Jayapura belum mendirikan BPSK. Keberadaan BPSK di setiap kota dan/atau kabupaten merupakan amanat perundang-undangan. Konsumen yang berada di daerah

kota dan/kabupaten akan mengalami kesulitan untuk meminta perlindungan hak-hak sebagai konsumen karena tidak adanya BPSK. Walaupun sebenarnya melalui pengadilan negeri, sengketa konsumen dapat diselesaikan. Akan tetapi pada umumnya penyelesaian sengketa melalui pengadilan membutuhkan biaya yang besar dan waktu yang cukup lama, padahal nilai sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha tidaklah besar.

Selain BPSK, terdapat lembaga non pemerintah yang ikut aktif menyelenggarakan perlindungan konsumen, yaitu Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) adalah lembaga non pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh pemerintah. Lembaga ini dibentuk untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam upaya perlindungan konsumen, serta menunjukkan bahwa perlindungan konsumen menjadi tanggung jawab bersama antara pemerintah dan masyarakat.

Perlindungan konsumen memegang peranan penting dalam menjaga keseimbangan dan keadilan antara konsumen dan pelaku usaha. Namun dengan adanya temuan di atas, hal ini yang mendorong penulis untuk meneliti mengenai “Kajian yuridis terhadap hak atas komplain konsumen dalam pelaksanaan perjanjian jual beli di Kota Jayapura” sebagai objek penelitian dan penulisan skripsi.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana penyelesaian sengketa terkait pengaduan konsumen di Kota Jayapura?
2. Bagaimana faktor penghambat dalam menangani pengaduan konsumen pada DISPERINDAGKOP UKM Kota Jayapura?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang dikemukakan di atas, maka tujuan penulisan ini adalah:

1. Untuk mengetahui penyelesaian sengketa terkait pengaduan konsumen di Kota Jayapura.
2. Untuk mengetahui faktor penghambat dalam menangani pengaduan konsumen pada DISPERINDAGKOP UKM Kota Jayapura.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penulisan yang dikemukakan, maka manfaat yang diharapkan dari penulisan ini adalah:

1. Manfaat teoritis adalah penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan ilmu dalam bidang perlindungan konsumen khususnya dalam kasus penyelesaian sengketa konsumen.
2. Manfaat praktis dari penelitian ini, diharapkan menjadi bahan praktis hukum dalam menyelesaikan sengketa konsumen di Kota Jayapura.

E. Tinjauan Pustaka

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Selanjutnya memberikan pengertian sebagai berikut:

- a. Di dalam Pasal 1 angka 1 menyatakan bahwa: “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.”
- b. Pasal 1 angka 2 menyatakan bahwa: “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.”
- c. Pasal 1 angka 3 menyatakan bahwa: “Pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.”
- d. Pasal 1 angka 4 menyatakan bahwa: “Barang adalah setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen.”

Masalah perlindungan konsumen yang secara tegas ditangani secara khusus, baru dikenal dan tumbuh di Indonesia beberapa tahun belakangan ini, sehingga belum mengakar pada segenap lapisan dan kelompok masyarakat yang ada.

Sejak tahun 1980, YLKI memperjuangkan hadirnya legislasi perlindungan konsumen di Indonesia. Kala itu pemerintah tidak peduli dan malah menganggap bahwa penegakan hak-hak konsumen akan menghambat laju pertumbuhan ekonomi.

Tahun 1981, YLKI dan Badan Pembinaan Hukum Nasional (BPHN) menyusun RUU Perlindungan Konsumen dan mensosialisasikan ke sejumlah kekuatan politik, tak terkecuali DPR, namun hasilnya nihil. Tahun 1990,

Departemen Perdagangan RI mulai memiliki kesadaran tentang pentingnya sebuah produk hukum tentang perlindungan hak konsumen. Namun, dua draf RUU Perlindungan Konsumen yang disusun bersama Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada dan Lembaga Penelitian (Lemlit) Universitas Indonesia tidak pernah dibahas di DPR RI. Pasca-reformasi, pemerintahan B.J. Habibie mengesahkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) pada tanggal 20 April 1999. Tepat setahun kemudian, UUPK secara resmi dinyatakan berlaku.³

Rumusan pengertian perlindungan konsumen yang terdapat dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tersebut cukup memadai. Kalimat yang menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan oleh pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen.

Meskipun undang-undang ini disebut sebagai Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) namun bukan berarti kepentingan pelaku usaha tidak ikut menjadi perhatian, istimewa karena keberadaan perekonomian nasional banyak ditentukan oleh para pelaku usaha.

Kesewenang-wenangan akan mengakibatkan ketidakpastian hukum. Oleh karena itu, agar segala upaya memberikan jaminan akan kepastian hukum secara kualitatif ditentukan dalam UUPK dan undang-undang lainnya yang juga dimaksudkan dan masih berlaku untuk memberikan perlindungan

³ Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Prenadamedia Group, Depok, 2018, h. 16-17.

konsumen, baik dalam bidang Hukum Privat (Perdata) maupun bidang Hukum Publik (Hukum Pidana dan Hukum Administrasi Negara).

Istilah konsumen ini berasal dari alih bahasa dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument/konsument* (Belanda). Pengertian *consumer/konsument* ini hanya bergantung di mana posisi ia berada. Secara harfiah arti kata *consumer* itu adalah (lawan dari produsen), setiap orang yang menggunakan barang dan jasa. Tujuan penggunaan barang dan jasa itu nanti menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut, begitu pula dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) arti konsumen sebagai pemakai barang hasil industri⁴. Dalam UUPK Pasal 1 angka 2 menyatakan bahwa “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.

Pengertian konsumen dalam UUPK di atas memiliki cakupan yang luas, karena dalam UUPK juga meliputi pemakaian barang untuk kepentingan makhluk hidup lain. Hal ini berarti bahwa UUPK dapat memberikan perlindungan kepada konsumen yang bukan manusia (hewan, maupun tumbuh-tumbuhan). Pengertian konsumen yang luas seperti itu, sangat tepat dalam rangka memberikan perlindungan seluas-luasnya kepada konsumen. Hal lain yang juga perlu dikemukakan dalam pengertian konsumen ini adalah syarat “tidak untuk diperdagangkan” yang menunjukkan sebagai konsumen akhir dan sekaligus membedakan dengan konsumen antara. Di dalam kepustakaan

⁴ Departmen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Penerbit Pusat Bahasa, Jakarta, 2008, h. 750.

ekonomi dikenal konsumen akhir dan konsumen antara. Konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk, sedangkan konsumen antara adalah konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses produksi suatu produk lainnya.

Pengertian pelaku usaha dalam Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen cukup luas karena meliputi grosir, leveransir, pengecer, dan sebagainya. Dalam pengertian pelaku usaha tersebut, tidaklah mencakup eksportir atau pelaku usaha di luar negeri, karena UUPK membatasi orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia.

Persoalan muncul pada Pasal 1 ayat 4, ketentuan pasal ini berkenaan dengan eksistensi barang hasil pertanian, perikanan, dan/atau perburuan. Apabila diperhatikan substansi pasal tersebut, tampak ketiga jenis barang tersebut termasuk di dalamnya, karena rumusan pengertian barang tidak mengecualikan jenis barang tersebut.⁵

Pengertian barang yang juga meliputi barang hasil pertanian, perikanan dan perburuan seperti itu adalah tidak proporsional, dalam kaitannya dengan tanggung jawab pelaku usaha karena pengaturan seperti ini efek negatifnya lebih banyak dirasakan oleh pelaku usaha skala kecil yaitu petani, nelayan, ladang, kebun dan sebagainya yang setelah mendapatkan hasil usaha langsung menawarkan ke pasar. Di sini produk yang ditawarkan bukanlah produk yang

⁵ Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Rajawali Pers, Depok, 2022, h. 12.

diperoleh dari hasil proses produksi yang harus dipertanggungjawabkan. Akan lain masalahnya bila barang tersebut telah melalui pengolahan sehingga wujudnya berubah dari bentuk aslinya yang lebih banyak dilakukan oleh golongan pelaku usaha yang memiliki modal usaha yang lebih kuat.⁶

Penggunaan istilah barang yang digunakan dalam UUPK memiliki pengertian yang sangat luas, dari segi perlindungan konsumen menguntungkan konsumen, namun bagi pelaku usaha pengertian tersebut merugikan, terutama pelaku usaha dari hasil pertanian dan hasil perburuan yang umumnya tidak melibatkan pelaku usaha secara langsung dalam menentukan kualitas barang.

Perjanjian baku adalah perjanjian yang isinya dibakukan dan dituangkan dalam bentuk formulir.⁷ Perjanjian semacam ini telah dipersiapkan sebelumnya dengan ketentuan standar (baku) oleh pelaku usaha dan ditandatangani oleh konsumen yang tidak memiliki posisi tawar. Perjanjian ini dikenal pula dengan istilah *take it or leave it*. Adapun dalam perjanjian baku terdapat dua jenis klausula, yaitu:

1. Klausula baku adalah perjanjian yang hampir seluruh klausul-klausulnya di bakukan oleh pemakainya dan pihak yang lain pada dasarnya tidak mempunyai peluang untuk merundingkan atau meminta perubahan.
2. Klausula eksonerasi adalah klausul yang mengandung kondisi membatasi atau bahkan menghapus sama sekali tanggung jawab yang semestinya dibebankan kepada pihak produsen atau pelaku usaha.

⁶ Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Rajawali Pers, Depok, 2022, h. 12.

⁷ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Grasindo, Jakarta, 2000, h. 199.

Perlu dipahami bahwa terdapat perbedaan yang jelas antara perjanjian baku dan klausula baku. Perjanjian baku berisi sekumpulan klausula yang berarti seluruh isi perjanjian termasuk klausulanya telah dipersiapkan secara sepihak untuk diterima atau ditolak. Sedangkan klausula baku menyoroti klausula tertentu saja yang menyangkut syarat dan kondisi tertentu yang tidak dapat diutak-atik.

Klausula baku adalah hal yang dikecualikan di sebuah perjanjian jika terdapat klausula yang diatur oleh Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Apabila terdapat klausula tersebut maka dapat merugikan salah satu pihak yaitu konsumen. Pasal 1 ayat 10 UUPK mengartikan bahwa, klausula baku adalah 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.

Penggunaan perjanjian baku dalam perjanjian antara konsumen dengan produsen ini kadang atau bahkan sering terjadi penyalahgunaan keadaan atau yang dalam istilah Belanda dikenal dengan *misbruik van omstandigheden*. Penyalahgunaan keadaan terjadi apabila orang mengetahui atau seharusnya mengerti bahwa pihak lain karena suatu keadaan khusus seperti keadaan darurat, ketergantungan, tidak dapat berpikir panjang, keadaan jiwa yang abnormal atau tidak berpengalaman tergerak untuk melakukan sesuatu

perbuatan hukum, meskipun ia tahu atau seharusnya mengerti bahwa sebenarnya ia harus mencegahnya.⁸

Penyalahgunaan ini dapat terjadi jika suatu perjanjian lahir karena adanya keunggulan salah satu pihak, baik keunggulan ekonomi, keunggulan psikologi, maupun keunggulan lainnya. Walaupun demikian, secara umum hanya dikenal dua kelompok penyalahgunaan keadaan. Oleh karena itu, secara garis besar penyalahgunaan keadaan dikelompokkan dalam dua kelompok:

- a. penyalahgunaan keadaan karena keunggulan ekonomi (*economische overwicht*) dari satu pihak terhadap pihak lain;
- b. penyalahgunaan keadaan karena keunggulan psikologi (*geestelijke overwicht*) dari satu pihak terhadap pihak lainnya.

Setelah lahirnya UUPK, maka perlindungan konsumen dari penyalahgunaan keadaan semakin baik karena berdasarkan Pasal 18 UUPK, dilarang memuat klausula-klausula baku tertentu dalam perjanjian antara konsumen dengan produsen. Pembatasan atau larangan untuk memuat klausula-klausula baku tertentu dalam perjanjian tersebut, dimaksudkan untuk mencegah terjadinya penyalahgunaan keadaan oleh pihak yang memiliki kedudukan lebih kuat, yang pada akhirnya merugikan konsumen.

⁸ Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Rajawali Pers, Depok, 2022, h. 122.

F. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat atau objek untuk diadakan suatu penelitian. Lokasi yang diambil penulis untuk penelitian ini adalah di Dinas Perindustrian Perdagangan Koperasi dan UKM Kota Jayapura. Alasan penulis meneliti di sini karena topik permasalahan yang ingin diteliti relevan dan lokasi tersebut masih dapat dijangkau dari rumah peneliti.

2. Jenis Penelitian

Penelitian yang digunakan adalah yuridis empiris yaitu menganalisis tentang penerapan hukum dalam kenyataan terhadap individu, kelompok, masyarakat, lembaga hukum dalam masyarakat dengan menitikberatkan pada perilaku individu atau masyarakat, organisasi atau lembaga hukum dalam kaitannya dengan penerapan atau berlakunya hukum.⁹

3. Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menitikberatkan pada penggunaan data primer sebagai penyalur kelengkapan data. Dalam penelitian ini yang merupakan bahan dasar dalam penulisan terdiri atas:

- a. Bahan hukum primer, merupakan data yang diperoleh dari wawancara.

Sumber data ini berasal dari hasil wawancara dengan pejabat pemerintah di bagian Kepala Seksi Standarisasi dan Perlindungan Konsumen Dinas Perindustrian Perdagangan Koperasi dan UKM, Bapak Immanuel Obinaru, S.E..

⁹ Endang Saefullah Wiradipradja, *Penuntun Praktis Metode Penelitian dan Penulisan Karya Ilmiah Hukum*, Keni Media, Bandung, 2016, h. 5.

- b. Bahan hukum sekunder, yaitu bahan hukum yang terdiri dari aturan hukum yang terdapat pada peraturan perundang-undangan atau berbagai perangkat hukum, seperti Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa dan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
- c. Bahan hukum tersier, yaitu memberikan petunjuk/penjelasan bermakna terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder seperti laporan penelitian, buku hukum, kamus, internet dan ensiklopedia.¹⁰

4. Populasi dan Sampel

- a. Populasi adalah sejumlah manusia atau unit yang mempunyai ciri-ciri atau karakteristik tertentu yang berkaitan dengan masalah penelitian.¹¹
- b. Sampel didefinisikan sebagai bagian dari populasi, dimana merupakan sebagian dari keseluruhan objek dengan ciri tertentu.¹² Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* (sampel bertujuan). Disebut *purposive* karena tidak semua populasi akan diteliti tetapi ditunjuk atau dipilih yang dianggap mewakili populasi secara keseluruhan, dan karena peneliti merasa sampel yang diambil berdasarkan orang yang paling mengetahui tentang masalah yang akan diteliti oleh peneliti.

83. ¹⁰ Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, Mataram University Press, Mataram, 20202, h.

92. ¹¹ Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, Mataram University Press, Mataram, 20202, h.

¹² Nuzul Zuriah, *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan Teori – Aplikasi*, PT Bumi Aksara, Jakarta, 2009, h. 116.

5. Teknik Pengumpulan Data

- a. Studi pustaka merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data dari buku-buku dan jurnal terkait serta peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- b. Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan tanya jawab dengan narasumber untuk mendapatkan jawaban yang lebih luas dan tidak terbatas atas suatu pertanyaan.

6. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan proses mengorganisasikan dan mengurutkan data dalam pola kategori, dan satuan pola sehingga dapat ditentukan hipotesis kerja yang sistematis. Kemudian data yang dikumpulkan dapat dipertanggungjawabkan, dan dapat menghasilkan jawaban dari suatu permasalahan. Metode analisis yang dipakai adalah analisis kualitatif, dimana setelah semua data terkumpul, maka dilakukan pengolahan, penganalisan dan mengonstruksikan data secara menyeluruh, sistematis dengan menjelaskan hubungan antara berbagai jenis data. Selanjutnya semua data diseleksi dan diolah, kemudian dianalisis secara deskriptif. Sehingga selain menggambarkan dan mengungkapkan, diharapkan akan memberikan solusi atas permasalahan dalam penelitian ini.