

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Dalam kegiatan perekonomian, ada 2 (dua) pemain utama yang berperan yakni pelaku usaha dan konsumen. Dua entitas ini akan sering berinteraksi karena memiliki kebutuhan antar satu sama lain. Pelaku usaha membutuhkan konsumen sebagai pengguna dari barang/jasa hasil produksinya, sedangkan konsumen akan sangat membutuhkan pelaku usaha sebagai penyedia barang/jasa untuk memenuhi kebutuhan hidupnya sehari-hari.

Dalam melakukan kegiatan ekonomi, antara konsumen dan pelaku usaha tentu tidak akan pernah terlepas dari adanya potensi perselisihan/sengketa. Masing-masing pihak menginginkan hak-haknya selalu terpenuhi. Tidak dapat dipungkiri pula, bahwa akan selalu ada potensi kecurangan yang berasal dari konsumen maupun dari pelaku usaha.

Kondisi konsumen yang keberadaannya sangat tidak terbatas serta dengan strata yang sangat bervariasi menyebabkan pelaku usaha seringkali melakukan kegiatan pemasaran dan distribusi produk barang atau jasa dengan cara-cara yang paling efektif agar mencapai keadaan konsumen yang sangat majemuk tersebut. Cara pelaku usaha yang seperti itu, kadangkala bersifat negatif bahkan tidak terpuji yang seringkali mengakibatkan dampak buruk antara lain menyangkut buruknya kualitas produk, informasi sesat, pemalsuan,

dan sebagainya.<sup>1</sup> Oleh karena itu, perlindungan terhadap konsumen memiliki peranan yang cukup penting yaitu untuk menyetarakan kedudukan antara konsumen dan pelaku usaha.

Salah satu yang menarik dari dunia perlindungan konsumen di Indonesia adalah adanya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). BPSK merupakan sebuah lembaga non struktural yang berkedudukan di Daerah Tingkat II atau Kabupaten/Kota yang mempunyai fungsi menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan. Keanggotaan BPSK terdiri dari unsur pemerintah, unsur konsumen dan unsur pelaku usaha. Keberadaan BPSK diharapkan dapat mengakomodir kepentingan masyarakat/konsumen yang cenderung menghindari proses penyelesaian sengketa melalui pengadilan serta untuk mengurangi beban tumpukan perkara di pengadilan.<sup>2</sup>

BPSK merupakan salah satu terobosan yang diharapkan akan membantu serta menunjang kegiatan perlindungan konsumen di Indonesia. Sejalan dengan itu, berkembang pesatnya kegiatan ekonomi masyarakat Indonesia dewasa ini membuat peran BPSK sebagai media alternatif penyelesaian sengketa menjadi cukup penting dan sangat dibutuhkan di daerah-daerah yang mempunyai intensitas kegiatan ekonomi yang cukup tinggi.

Kota Tasikmalaya merupakan salah satu daerah dengan perkembangan ekonomi yang cukup tinggi di Provinsi Jawa Barat. Seiring dengan perkembangannya, Kota Tasikmalaya menjadi salah satu kota yang banyak

---

<sup>1</sup> Kurniawan, *Hukum Perlindungan Konsumen, Problematika kedudukan dan kekuatan putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*, UB Press, Malang, 2011, hlm. 12

<sup>2</sup> *Ibid.* hlm. 67

dikunjungi di wilayah Priangan Timur yaitu dilihat dari sektor pariwisata, ekonomi, industri, dan perdagangan yang berkembang semakin pesat.<sup>3</sup> Perkembangan kinerja seluruh kategori ekonomi dalam membentuk Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) Kota Tasikmalaya tahun 2013-2015 mengalami pertumbuhan positif. Perekonomian Kota Tasikmalaya pada tahun 2015 tumbuh sebesar 6,29 persen. Artinya secara agregat, kuantitas *output* perekonomiannya meningkat sebesar 6,29 persen dibanding tahun sebelumnya. Untuk diketahui, bahwa sejak berdirinya Kota Tasikmalaya sampai tahun 2015, perekonomian Kota Tasikmalaya secara konsisten dan meyakinkan mengalami perkembangan yang signifikan.<sup>4</sup>

Pesatnya perkembangan pembangunan dan ekonomi di Kota Tasikmalaya diikuti pula dengan tingginya angka sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Sebagai tolak ukur, total sengketa yang masuk ke BPSK Kota Tasikmalaya pada tahun 2013 sampai 2015 adalah sebanyak 297 aduan dengan rincian sebagai berikut:<sup>5</sup>

---

<sup>3</sup> [http://eprints.undip.ac.id/46032/2/Dewi\\_Muthi\\_Fauziah\\_21020111110140\\_Bab\\_I.pdf](http://eprints.undip.ac.id/46032/2/Dewi_Muthi_Fauziah_21020111110140_Bab_I.pdf), diakses pada tanggal 09 Oktober 2016 pukul 23:13 WIB

<sup>4</sup> Badan Pusat Statistik Kota Tasikmalaya, *Produk Domestik Regional Bruto Kota Tasikmalaya Menurut Lapangan Usaha 2011-2015*, hlm. 87

<sup>5</sup> Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Tasikmalaya, *Rekapitulasi Penyelesaian Sengketa Konsumen Yang Ditangani BPSK Kota Tasikmalaya Tahun 2013-2015*.

Tabel 1.1 : Perkembangan Sengketa Konsumen di BPSK Kota Tasikmalaya tahun 2013-2015

No.	Tahun	Jumlah sengketa
1	2013	56
2	2014	120
3	2015	121

*Sumber: BPSK Kota Tasikmalaya, 2016*

Disamping itu, didapati pula bahwa beberapa dari sengketa konsumen yang terjadi di Kota Tasikmalaya cukup sering disertai dengan aksi demo hingga kericuhan yang dilakukan pihak konsumen kepada pihak pelaku usaha utamanya dalam sengketa perjanjian kredit.<sup>6</sup> Aksi demo hingga kericuhan ini tentu berpotensi untuk menimbulkan instabilitas politik dan ekonomi di Kota Tasikmalaya serta merupakan cerminan dari kondisi penegakan hukum perlindungan konsumen di Kota Tasikmalaya. Fenomena seperti ini menjadi menarik untuk dibahas karena pada akhirnya muncul pertanyaan, seberapa jauh efektifitas penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dan konsumen yang menjadi tugas penegak hukum setempat, utamanya dalam hal ini adalah BPSK Kota Tasikmalaya.

Padahal, sebagaimana maksud dan tujuan dibentuknya Undang-undang Nomor 8 Tahun 1998 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang merupakan landasan yuridis utama dalam hal perlindungan konsumen Indonesia, seperti ditentukan dalam Pasal 3 UUPK yaitu sebagai berikut:

<sup>6</sup>Lihat <http://www.wartapriangan.com/puluhan-massa-geruduk-kantor-leasing-tasikmalaya/25776/>

<http://www.wartapriangan.com/puluhan-massa-geruduk-kantor-leasing-tasikmalaya/25776/>

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Poin-poin di atas kaitannya dengan BPSK sebagai badan bentukan UUPK tentu harus dapat menegakkan tujuan dan cita-cita dari UUPK itu sendiri. BPSK harus dapat membantu melindungi hak-hak konsumen dan pelaku usaha, meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen, menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum, serta memperhatikan terpenuhinya hak dan kewajiban konsumen maupun pelaku usaha meliputi

keterbukaan informasi, keterjaminan kualitas, dan kejelasan status kedua belah pihak dalam transaksi yang dilakukan keduanya. Semua poin tersebut harus ditegakkan oleh BPSK melalui penyelesaian sengketa konsumen yang efektif yang merupakan salah satu tugas utamanya.

Atas dasar penjelasan di atas, peneliti merasa perlu untuk mengetahui efektifitas pelaksanaan peran BPSK dalam hal menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen di Kota Tasikmalaya.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah, penulis memunculkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana efektifitas penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK di Kota Tasikmalaya kaitannya dengan perlindungan hukum terhadap konsumen?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui di BPSK Kota Tasikmalaya?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penyusunan penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis efektifitas penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK di Kota Tasikmalaya kaitannya dengan perlindungan hukum terhadap konsumen.

2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mendukung serta menghambat penyelesaian sengketa konsumen di Kota Tasikmalaya.

#### D. Kerangka Teori

Sengketa atau konflik didefinisikan oleh Vilhelm Aubert sebagai suatu keadaan di mana dua orang atau lebih terlibat pertentangan secara terang-terangan. Secara teoretis dapat dibedakan menjadi dua, yaitu konflik kepentingan (*conflict of interest*) dan klaim atas hak (*claim of rights*).<sup>7</sup> Sengketa merupakan suatu fenomena yang universal dan dapat dijumpai pada setiap masyarakat. Pihak yang bersengketa dapat melakukan berbagai pilihan tindakan dengan tujuan agar sengketa tersebut dapat diselesaikan.<sup>8</sup>

Menurut Sidharta, sengketa konsumen yaitu sengketa antara pelaku usaha dan konsumen atau sengketa yang berkenaan dengan pelanggaran hak-hak konsumen yang mencakup semua segi hukum baik keperdataan, maupun ketatanegaraan.<sup>9</sup>

Namun demikian, UUPK tidak mengatur batasan yang jelas akan sengketa konsumen, tetapi bukan berarti tidak terdapat penjelasan. Kata-kata sengketa konsumen dijumpai pada beberapa bagian UUPK. Yaitu :<sup>10</sup>

1. Pada Pasal 1 butir 11 UUPK jo. BAB XI UUPK, penyebutan sengketa konsumen sebagai bagian dari institusi administrasi negara yang

---

<sup>7</sup> Vilhelm aubert dalam L.M. Friedmann, "The Legal System: A Social Science Perspective" dalam Kurniawan, *Op. Cit.*, hlm. 46

<sup>8</sup> Kurniawan, *Op. Cit.*, hlm. 44

<sup>9</sup> Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Raja Grafindo, Jakarta, 2000, Hlm. 4

<sup>10</sup> Kurniawan, *Op. Cit.*, hlm. 53

mempunyai tugas untuk menyelesaikan adalah BPSK. Batasan BPSK pada Pasal 1 butir 11 UUPK menunjukkan bahwa yang dimaksud dengan “sengketa konsumen” yaitu sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.

2. Penyebutan sengketa konsumen menyangkut tata cara atau prosedur penyelesaian sengketa terdapat pada Bab X Penyelesaian Sengketa. Pada bab ini digunakan penyebutan sengketa konsumen secara konsisten yaitu Pasal 45 Ayat (2) dan Pasal 48 UUPK.

Dalam UUPK, diatur pula mekanisme untuk penyelesaian sengketa konsumen. Menurut Pasal 45 Ayat (1) 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 yang berada di lingkungan peradilan umum. Kemudian dalam Pasal 45 Ayat (2) UUPK disebutkan pula bahwa penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Berkaitan dengan penyelesaian sengketa di luar pengadilan, UUPK telah mengatur adanya BPSK sebagai salah satu lembaga penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan.

BPSK didirikan berdasarkan perintah UUPK tepatnya diatur pada Pasal 49 Ayat (1) UUPK yang diperkuat Pasal 2 Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001 yang mengatur bahwa di setiap Kota atau Kabupaten harus dibentuk BPSK.



BPSK adalah lembaga non struktural yang berkedudukan di daerah tingkat II atau Kabupaten/Kota yang mempunyai fungsi menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan. Keanggotaan BPSK terdiri dari unsur Pemerintah, unsur konsumen, dan unsur pelaku usaha.<sup>11</sup>

BPSK diadopsi dari model *Small Claim Tribunal* (SCT) yang telah berjalan efektif di negara-negara maju, tetapi kemudian BPSK tidak serupa dengan SCT. Sebagaimana diketahui SCT berasal dari negara-negara *anglo saxon* yang memiliki cara ber hukum yang sangat dinamis. Sedangkan Indonesia menganut cara ber hukum dengan model *civil law* yang bersumber utama kepada hukum tertulis.<sup>12</sup> BPSK nampaknya didesain dengan memadukan antara dua unsur tersebut dimana model SCT dipadukan dengan model *alternative dispute resolution* (ADR) khas Indonesia yang salah satunya nampak pada terminologi yang dipergunakan di BPSK dengan tersedianya 3 (tiga) cara penyelesaian sengketa yaitu secara konsiliasi, mediasi, dan arbitrase.<sup>13</sup>

Putusan BPSK adalah final dan mengikat. Akan tetapi, para pihak dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri selambat-lambatnya 14 hari setelah diberitahukannya putusan. Apabila para pihak masih keberatan dengan putusan pengadilan, maka dapat diajukan kasasi ke Mahkamah Agung paling lambat 14 hari setelah diberitahukannya putusan pengadilan.<sup>14</sup>

---

<sup>11</sup> Kurniawan, *Loc Cit.*, hlm. 67

<sup>12</sup> Kurniawan, *Op Cit.*, hlm. 66

<sup>13</sup> *Ibid.*,

<sup>14</sup> Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara serta Kendala Implementasinya*, Kencana, Jakarta, 2008, hlm. 125

BPSK diharapkan dapat mempermudah, mempercepat dan memberikan jaminan kepastian hukum kepada konsumen dalam menuntut hak-hak perdatanya kepada pelaku usaha yang berlaku tidak benar. Setiap konsumen yang merasa dirugikan dapat mengadukan masalahnya kepada BPSK baik secara langsung atau diwakili kuasanya maupun ahli warisnya.<sup>15</sup> Keberadaan BPSK dapat menjadi bagian dari pemerataan keadilan, terutama bagi konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha, karena sengketa antara konsumen dan pelaku usaha biasanya memiliki nominal yang kecil sehingga tidak mungkin untuk menyelesaikan perkara di pengadilan karena tidak sebanding antara biaya perkara dengan besarnya kerugian yang akan dituntut.<sup>16</sup>

Sebagaimana judul dari penelitian ini, perlu dikaji pula tentang teori efektifitas hukum sebagai tolak ukur efektifitas penerapan suatu hukum. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), efektifitas berasal dari kata efek artinya akibat (hasil daya pengaruh dari sesuatu) dan efektif artinya ada efeknya (pengaruhnya, akibatnya, kesannya), manjur, mujarab, mempan. The Liang Gie mengatakan bahwa “Efektivitas (*effectiveness*) adalah suatu keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki”. Oleh karena itu, efektifitas dapat diartikan sebagai sebuah tingkatan untuk mengukur sejauh mana sebuah kegiatan dapat berjalan sesuai dengan konsep atau tujuan awal yang telah ditentukan sebelumnya.

---

<sup>15</sup> Kurniawan, *Loc cit.* hlm. 67

<sup>16</sup> Indah Sukmaningsih “Harapan Segar Dari Kehadiran Undang-Undang Perlindungan Konsumen” dalam Susanti Adi Nugroho, *Op.Cit.*, hlm. 74

Dalam konteks penelitian efektifitas hukum, menurut Soerjono Soekanto efektif atau tidaknya suatu hukum ditentukan oleh 5 (lima) faktor, yaitu:<sup>17</sup>

1. Faktor hukumnya sendiri (undang-undang).
2. Faktor penegak hukum, yakni pihak-pihak yang membentuk maupun menerapkan hukum.
3. Faktor sarana atau fasilitas yang mendukung penegakan hukum.
4. Faktor masyarakat, yakni lingkungan dimana hukum tersebut berlaku atau diterapkan.
5. Faktor Kebudayaan, yakni sebagai hasil karya, cipta, dan rasa yang didasarkan pada karsa manusia di dalam pergaulan hidup.

Lebih lanjut, Soerjono Soekanto mengatakan bahwa efektif yang dimaksud adalah taraf sejauh mana suatu kelompok dapat mencapai tujuannya. Hukum dapat dikatakan efektif jika terdapat dampak hukum yang positif, pada saat itu hukum mencapai sasarannya dalam membimbing ataupun merubah perilaku manusia sehingga menjadi perilaku hukum.<sup>18</sup>

Dapat disimpulkan bahwa untuk menilai efektifitas penerapan hukum di suatu tempat, maka perlu dinilai bagaimana keempat faktor tersebut dalam menjalankan perannya masing-masing sehingga menghasilkan dampak positif sebagaimana dikehendaki oleh hukum itu sendiri. Dalam konteks penelitian ini

---

<sup>17</sup> Soerjono Soekanto, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, Raja Grafindo Persada, 2008, Jakarta, hlm. 8

<sup>18</sup> Soerjono Soekanto, *Efektifitas Hukum dan Penerapan Sanksi*, Ramadja Karya, 1988, Bandung, hlm. 80

yang mengkaji tentang penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK, kriteria-kriteria efektifitas sebagaimana yang telah disebutkan diatas dapat diuraikan kedalam beberapa parameter berikut:

1. Aspek solvabilitas sengketa, yaitu tentang bagaimana BPSK menjalankan tugas, fungsi, dan wewenang sebagaimana mestinya dalam menyelesaikan sengketa konsumen yang diterimanya sesuai ketentuan hukum yang berlaku sehingga sengketa yang bergulir di BPSK dapat selesai tanpa harus berlanjut/diajukan keberatan ke Pengadilan Negeri.
2. Aspek eksekusi putusan, yaitu tentang bagaimana hukum (putusan) yang dihasilkan oleh BPSK dapat dilaksanakan/dieksekusi sebagaimana mestinya, sehingga hak dan kewajiban dari para pihak dapat terselesaikan sebagaimana diatur dalam hukum yang telah dihasilkan oleh BPSK.
3. Aspek pemenuhan hak konsumen, yaitu tentang bagaimana BPSK dapat memenuhi hak-hak konsumen yang menjadi tugas/ objek pekerjaannya. BPSK sebagai bentukan dari UUPK harus dapat memnuhi hak-hak konsumen yang menjadi tugasnya sebagaimana diatur dalam UUPK.

#### **E. Definisi Operasional**

Berdasarkan landasan teori yang telah diuraikan, disusun beberapa definisi operasional sebagai berikut:

1. Efektifitas adalah tingkatan/ukuran penyelesaian sengketa melalui BPSK di Kota Tasikmalaya sebagaimana mestinya sesuai dengan tujuan didirikannya BPSK. Adapun beberapa aspek yang dapat dijadikan

parameter untuk mengukur efektifitas penyelesaian sengketa itu sendiri adalah sebagai berikut:

Tabel 1.2 : Parameter Efektifitas Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui BPSK

No.	Aspek	Indikator
1	Solvabilitas sengketa	Tingginya jumlah perkara yang selesai dan berakhir di BPSK tanpa perlu diajukan keberatan ke Pengadilan Negeri
2	Eksekusi putusan BPSK	Putusan/sanksi dari BPSK dapat dieksekusi/dilaksanakan
3	Hak konsumen	Hak-hak kosumen yang menjadi kewajiban BPSK terpenuhi

2. 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.
3. Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan 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.
4. Sengketa konsumen adalah sengketa antara pelaku usaha dan konsumen atau sengketa yang berkenaan dengan pelanggaran hak-hak konsumen sebagaimana diatur dalam UUPK.
5. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.

## **F. Metode Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini adalah penelitian hukum empiris (*socio legal research* atau non doktriner) yaitu penelitian hukum yang mengkonsepsikan hukum sebagai pola perilaku *ajeg* dan/atau hukum sebagai aksi-interaksi sosial. Dengan kata lain, penelitian empirik lebih menekankan kajiannya terhadap *das sein* yang dibenturkan dengan *das solen* untuk mengetahui ada atau tidaknya kesenjangan di antara keduanya.

### **2. Pendekatan Penelitian**

Dengan dianutnya jenis penelitian empirik, maka penelitian ini akan menerapkan pendekatan secara yuridis-sosisologis. Penelitian dimulai dengan kajian ketentuan yuridis tentang penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK. Setelah itu, dilanjutkan ke tahapan penelitian lapangan untuk mengetahui fakta sosiologis tentang penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK di Kota Tasikmalaya.

### **3. Objek Penelitian**

Objek penelitian ini adalah efektifitas pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK Kota Tasikmalaya.

### **4. Subjek Penelitian**

Subjek-subjek penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Aparat BPSK Kota Tasikmalaya.
- b. Pihak-pihak yang Bersengketa di BPSK Kota Tasikmalaya, yaitu Konsumen dan Pelaku Usaha.

## 5. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di wilayah kerja BPSK Kota Tasikmalaya, Jawa Barat.

## 6. Sumber Data Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data

Data yang dibutuhkan bersumber dari data primer dan sekunder.

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari subjek penelitian. Pengumpulan data primer dilakukan dengan teknik observasi dan wawancara subjek penelitian dengan metode *sampling* secara *purposive*, yaitu *sampling* yang memilih beberapa sampel tertentu yang dinilai sesuai dengan tujuan atau masalah penelitian dalam sebuah populasi.<sup>19</sup>

Dalam penelitian ini, observasi akan ditujukan terhadap kegiatan yang berjalan di BPSK dari mulai persidangan hingga pengurusan administrasi perkara. Wawancara akan peneliti tujukan kepada pihak-pihak terkait yang bersengketa atau dianggap mengetahui secara menyeluruh tentang kegiatan penyelesaian sengketa di BPSK Kota Tasikmalaya meliputi majelis BPSK, LPKSM Kota Tasikmalaya, Asosiasi Pelaku Usaha Kota Tasikmalaya, kesekretariatan BPSK Kota Tasikmalaya, serta beberapa konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa di BPSK Kota Tasikmalaya.

Data sekunder meliputi data-data dari bahan-bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Bahan hukum primer adalah bahan yang mempunyai kekuatan mengikat secara yuridis seperti peraturan perundang-undangan mengenai penyelesaian sengketa konsumen dan putusan BPSK. Bahan hukum sekunder adalah bahan yang tidak mempunyai kekuatan mengikat

---

<sup>19</sup> <http://www.pengertianmenurutparaahli.net/pengertian-teknik-purposive-sampling-menurut-para-ahli/>

secara yuridis, seperti rancangan peraturan perundang-undangan, literatur, dan jurnal. Bahan hukum tersier adalah pelengkap data primer dan data sekunder seperti kamus dan ensiklopedi. Data sekunder dikumpulkan dengan teknik studi kepustakaan dan studi dokumen/arsip.

#### 7. Analisis Data

Data dianalisa secara deskriptif kuantitatif dan kualitatif. Analisis data kuantitatif meliputi proses pengolahan data yang disajikan secara numerik/statistik dalam bentuk persentase. Analisis data kualitatif meliputi kegiatan pengklasifikasian data hingga penyajian hasil analisis data dalam bentuk narasi. Hasil analisis ini bertujuan untuk menjawab permasalahan penelitian.

#### **G. Pertanggungjawaban Sistematika**

Skripsi ini terdiri dari 4 bab yaitu bab pendahuluan, bab kajian teoritis efektifitas penyelesaian sengketa konsumen, bab hasil penelitian dan pembahasan, dan bab penutup.

Bab 1 adalah pendahuluan yang berisi tentang penguraian latar belakang masalah mengenai urgensi penelitian tentang efektifitas Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui BPSK di Kota Tasikmalaya, rumusan masalah, tujuan penelitian, definisi operasional, dan metode penelitian yang digunakan.

Bab 2 adalah kajian teoritis efektifitas penyelesaian sengketa konsumen. Peneliti akan menyajikan kajian teoritis mengenai sengketa



konsumen dan penyelesaiannya, kajian mengenai teori efektifitas penyelesaian sengketa konsumen, dan kajian mengenai BPSK.

Bab 3 berisi pembahasan dan hasil penelitian efektifitas penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK di Kota Tasikmalaya. Dalam bab ini akan dibahas hasil-hasil penelitian, analisa data, dan hasil pembenturan serta komparasi fakta dengan berbagai teori hukum terkait serta ketentuan-ketentuan hukum yang berlaku. Kemudian, akan disertakan pandangan islam terkait dengan penyelesaian sengketa konsumen.

Bab 4 adalah penutup. Seluruh hasil analisis yang ada dalam bab 1 sampai dengan bab 3 akan dituangkan menjadi sebuah kesimpulan di Bab 4. Selain itu, disertakan pula sub-bab mengenai saran/rekomendasi untuk pihak-pihak terkait berdasarkan hasil analisa dalam penelitian ini.