

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan kendaraan bermotor di Indonesia menunjukkan pertumbuhan yang cukup pesat seiring dengan pertumbuhan industri otomotif. Laju pertumbuhan kendaraan bermotor pribadi tampaknya jauh lebih menonjol dan mendominasi dibandingkan dengan kendaraan umum lainnya. Ini menunjukkan bahwa kebutuhan manusia akan kendaraan bermotor bukan hanya sebagai kebutuhan sarana angkutan saja. Namun telah berkembang menjadi kebutuhan pribadi seseorang untuk tujuan *prestise* maupun sebagai media seseorang guna mengekspresikan status sosialnya. Sehingga tak pelak lagi kendaraan bermotor nyaris telah mensejajarkan dirinya dengan kebutuhan-kebutuhan pokok hidup manusia lainnya, seperti sandang, pangan dan pendidikan.

Seiring dengan beragam dan banyaknya kendaraan bermotor yang beredar telah menimbulkan semakin padatnya kondisi lalu lintas dan risiko yang harus dihadapi oleh manusia juga semakin kompleks. Risiko adalah kemungkinan kerugian yang akan dialami, yang diakibatkan oleh bahaya yang mungkin terjadi, tetapi tidak diketahui lebih dahulu apakah akan terjadi dan kapan akan terjadi.¹ Risiko di masa datang dapat terjadi terhadap kehidupan seseorang. Risiko yang dimaksud dalam konteks ini misalnya kematian, sakit, tertimpa musibah maupun kecelakaan yang mengakibatkan rusak atau musnahnya harta benda, bahkan sampai mengakibatkan adanya korban jiwa akibat dari peristiwa tersebut. Risiko

¹ Radiks Purba, *Memahami Asuransi di Indonesia*, (Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo, 1992), hlm. 29.

yang tidak kita inginkan dimasa yang akan datang dapat kita kurangi dampak maupun kerugian yang dialami dari risiko tersebut. Hal yang dapat dilakukan ialah dengan pengalihan ganti kerugian. hal ini memerlukan suatu badan hukum yang mau menanggung risiko tersebut. Badan hukum tersebut salah satunya ialah perusahaan asuransi.² Hal ini disebabkan karena perusahaan asuransi merupakan perusahaan yang melakukan usaha pertanggungungan terhadap risiko yang akan dihadapi oleh klien dengan cara melakukan pengalihan risiko. Perusahaan asuransi merupakan perusahaan yang menjalankan kegiatan asuransi yaitu melakukan pembayaran ganti rugi.

Atas dasar penting itulah, manusia merasakan perlu untuk mempertimbangkan tentang pentingnya sarana pertanggungungan yang dapat menjalin kesinambungan kehidupan yang layak apabila risiko yang tidak dikehendaki tersebut ternyata benar-benar terjadi padanya.

Suatu perusahaan asuransi dapat melakukan pertanggungungan terhadap suatu risiko yang diderita kliennya apabila telah mengadakan kesepakatan terlebih dahulu dalam bentuk suatu perjanjian. Perjanjian tersebut dibuat oleh para pihak yang menjadi subjek hukum dari perjanjian asuransi, yaitu perusahaan asuransi atau penanggung dan pemegang polis atau tertanggung, dalam hal ini para pihak memperjanjikan suatu objek untuk diasuransikan baik berupa benda, maupun hal-hal yang terkait dengan benda yang dijadikan objek asuransi.

Pengalihan risiko kepada perusahaan asuransi tidak terjadi begitu saja tanpa adanya kewajiban apa-apa kepada pihak yang mengalihkan risiko. Adapun

² Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003), hlm. 260.

di dalam asuransi dikenal dengan adanya pihak tertanggung dan pihak penanggung. Dimana pemegang polis menurut Pasal 1 UU Perasuransian No 40 Tahun 2014 adalah :

“Pihak yang mengikatkan diri berdasarkan perjanjian dengan Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, perusahaan reasuransi, atau perusahaan reasuransi syariah untuk mendapatkan perlindungan atau pengelolaan atas risiko bagi dirinya, tertanggung, atau peserta lain.”

Sedangkan penanggung adalah perusahaan asuransi yang akan memberikan ganti rugi kepada pemegang polis atas kerugian yang dideritanya sesuai kesepakatan yang tertulis didalam polis asuransi. Pada tahap awal perkembangan asuransi di Indonesia, jenis asuransi yang ada hanya terbatas pada asuransi kebakaran dan asuransi mobil. Seiring dengan pertumbuhan ekonomi, pembangunan infrastruktur dan berjalannya fungsi perbankan sebagai penyalur kredit ke sektor manufaktur serta sektor riil lainnya, maka industri pun turut berkembang.

Berdasarkan Pasal 255 KUHD, perjanjian asuransi harus dinyatakan dalam suatu akta yang disebut dengan polis. Didalam polis itulah dituangkan segala hak dan kewajiban bagi pihak-pihak dalam perjanjian tersebut. Berdasarkan polis tersebut, pihak tertanggung atau ahli warisnya dapat mengajukan tuntutan pemenuhan kewajiban untuk membayar sejumlah uang untuk tertanggung atau ahli warisnya sebagaimana diperjanjikan dalam polis. Dari ketentuan Pasal 255 KUHD tersebut, dapat kita tarik kesimpulan bahwa Polis Asuransi adalah

merupakan akta dari perjanjian asuransi yang memuat hak-hak dan kewajiban-kewajiban dari pihak-pihak dalam perjanjian asuransi.

Ketika perjanjian asuransi telah disepakati dan telah tertuang pula dalam polis, maka para pihak akan saling memenuhi hak dan kewajiban dari perjanjian asuransi tersebut. Dimana mengenai kewajiban tersebut dikemukakan dalam Undang-Undang Nomor 40 tahun 2014 tentang Perasuransian, dimana pada Pasal 1 ayat (1) dalam peraturan ini berbunyi:

Asuransi adalah perjanjian antara dua pihak, yaitu perusahaan asuransi dan pemegang polis, yang menjadi dasar bagi penerimaan premi oleh perusahaan asuransi sebagai imbalan untuk:

- a. memberikan penggantian kepada tertanggung atau pemegang polis karena kerugian, kerusakan, biaya yang timbul, kehilangan keuntungan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin diderita tertanggung atau pemegang polis karena terjadinya suatu peristiwa yang tidak pasti; atau
- b. memberikan pembayaran yang didasarkan pada meninggalnya tertanggung atau pembayaran yang didasarkan pada hidupnya tertanggung dengan manfaat yang besarnya telah ditetapkan dan/atau didasarkan pada hasil pengelolaan dana.

Pasal tersebut memberikan sedikit pemahaman bahwa ada suatu kewajiban yang harus dipenuhi ketika telah terjadi kesepakatan antara perusahaan asuransi dan pemegang polis. Pemenuhan kewajiban tersebut dapat dikatakan telah terlaksana apabila telah mengikuti ketentuan dan prosedur yang ada serta mengenai hal-hal terkait termuat dalam perjanjian asuransi tersebut.

Salah satu jenis asuransi kerugian yang paling banyak diminati adalah Asuransi Kendaraan Bermotor, karena asuransi ini memberikan pertanggunganan atas kerugian/berkurangnya nilai secara financial atas objek pertanggunganan kendaraan bermotor yang disebabkan karena menabrak, ditabrak, dicuri, terbakar dan tergelincir. Secara spesifik juga dijelaskan dalam Peraturan Menteri

Keuangan Nomor 74/PMK010/2007 khususnya Pasal 1 Ayat (2) menjelaskan bahwa :

“Asuransi Kendaraan Bermotor adalah Produk Asuransi Kerugian yang melindungi tertanggung dari risiko kerugian yang mungkin timbul sehubungan dengan kepemilikan dan pemakaian kendaraan bermotor”³

Pada sisi lain, dengan mengingat ketentuan Pasal 257 KUHD yang menyatakan diterapkannya Asas Konsensual dalam perjanjian asuransi, maka kiranya patut dipertanyakan pula sampai sejauh mana perjanjian asuransi harus menggunakan polis. Dalam hal ini, tentulah akan menjadi persoalan yang rumit apabila dalam suatu perjanjian asuransi tidak terdapat polis dan ternyata risiko-risiko yang dipertanggungkan benar-benar terjadi. Dengan dasar apakah tertanggung atau ahli warisnya dapat mengajukan tuntutan kepada pihak penanggung.

Adapun batas waktu penyerahan polis kepada tertanggung tercantum dalam Pasal 259 KUHD yaitu :

Bila Pertanggungangan langsung diadakan antara tertanggung, atau orang yang diamanatkan atau diberi wewenang untuk itu , dan penanggung, polis itu dalam 24 jam setelah pengajuan oleh penanggung harus ditandatangani dan diserahkan, kecuali bila ditentukan jangka waktu yang lebih panjang dan ketentuan undang-undang, dalam sesuatu hal khusus.

Dan apabila diadakannya pertanggungangan dengan perantara seorang makelar batas waktunya tercantum dalam Pasal 280 KUHD yaitu :

³ Ronny Hanitijo Sumitra, *Asuransi Kendaraan Bermotor*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1998), hlm. 26.

“Bila pertanggung diadakan dengan perantara seorang makelar asuransi, polisnya yang ditandatangani harus diserahkan dalam delapan hari setelah mengadakan perjanjian.”

Apabila kedua pasal tersebut dilanggar maka pihak asuransi wajib mengganti kerugian yang mungkin dapat timbul dari kelalaian itu sesuai yang diamanatkan Pasal 261 KUHD.

Ada beberapa permasalahan yang terjadi disebabkan atas kurang mengertinya dan memahaminya masing-masing pihak antara tertanggung dan penanggung. Posisi pemilik kendaraan atau tertanggung sangatlah lemah, sebab masih awamnya pengetahuan yang dimiliki oleh tertanggung mengenai asuransi. Tertanggung biasanya hanya mengetahui kewajibannya saja, jarang tertanggung mengetahui hak-hak yang dimilikinya sebagai tertanggung. Selain itu hal ini mungkin bisa disebabkan oleh kurangnya informasi yang diberikan oleh pihak asuransi sebelum terjadinya perjanjian asuransi. Posisi seperti inilah yang sering dimanfaatkan oleh pihak asuransi. Padahal pihak asuransi seharusnya memberikan informasi yang benar dan lengkap.

Pada saat ini sering sekali terjadi konflik antara pihak pemilik kendaraan dengan pihak lembaga asuransi. Salah satunya seperti kasus Bapak Darwinsyah yang telah menerima pembiayaan fasilitas kendaraan bermotor yaitu sebuah mobil yang bermerk Mobilio dari BCA Finance pada tanggal 13 Maret 2015 dan kendaraan tersebut mendapatkan Asuransi Kendaraan Bermotor dari Asuransi Sinar Mas di Kota Tasikmalaya yang telah bekerja sama dengan BCA Finance dalam pemasaran Produk Asuransi. Pada tanggal 26 Desember 2018 jam 21.30

WIB, di jalan Bayongbong-Garut, Bapak Darwinsyah mengalami kecelakaan. Akibat kejadian tersebut Bapak Darwinsyah mengalami kerugian dan mengajukan klaim asuransi ke Asuransi Sinar Mas, tetapi klaim tersebut ditolak dengan alasan kerusakan mobil tersebut tidak mencapai 75%. Ternyata Bapak Darwinsyah tidak diberi penjelasan asuransi apa yang digunakan dan tidak diberikannya Polis Asuransi kepada Bapak Darwinsyah. Bapak Darwinsyah pun kebingungan karena dengan atas dasar apakah beliau dapat mengajukan tuntutan kepada pihak penanggung sedangkan polisnya tidak diberikan dari pihak asuransi. Kemudian Bapak Darwinsyah mengadukannya ke BPSK Kota Tasikmalaya dengan tuntutan salah satunya diberikannya Polis Asuransi dan dijelaskannya asuransi apa yang digunakan.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dalam hal ini penulis tertarik untuk melakukan penelitian, dan menuliskannya ke dalam skripsi dengan judul:

“Pelaksanaan Perjanjian Asuransi antara Tertanggung dengan Asuransi Sinar Mas atas tidak Diberikannya Polis Dihubungkan dengan Pasal 259 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (Studi Kasus di Bpsk Kota Tasikmalaya)”

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas yang menjadi permasalahan dalam penulisan skripsi ini yaitu:

1. Bagaimana pelaksanaan perjanjian asuransi antara tertanggung dengan Asuransi Sinar Mas atas tidak diberikannya polis dihubungkan dengan Pasal 259 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang ?
2. Bagaimana akibat hukum yang terjadi apabila polis asuransi tidak diberikan kepada tertanggung ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Bagaimana pelaksanaan perjanjian asuransi antara tertanggung dengan Asuransi Sinar Mas atas tidak diberikannya polis dihubungkan dengan Pasal 259 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang.
2. Untuk mengetahui bagaimana akibat hukum yang terjadi apabila polis asuransi tidak diberikan kepada tertanggung

D. Kegunaan Penelitian

Manfaat dari penelitian yang akan dilakukan ini dapat ditinjau dari dua sisi, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Secara hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya dan menambah wawasan dalam menerapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh dalam bentuk karya ilmiah. Selain itu juga dapat menambah pengetahuan dalam bidang Hukum Asuransi khususnya yang berkaitan dengan

pelaksanaan perjanjian asuransi oleh suatu perusahaan asuransi berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2. Manfaat Praktis

Sebagai upaya pengembangan kemampuan dan pengetahuan hukum penulis khususnya mengenai pelaksanaan perjanjian Asuransi Kendaraan Bermotor pada Asuransi Sinar Mas Tasikmalaya serta dapat memberikan masukan untuk menambah ilmu pengetahuan bagi pembaca ataupun masyarakat.

E. Kerangka Pemikiran

Landasan teoritis merupakan serangkaian dukungan teori, konsep, asas, dan pendapat-pendapat hukum dalam membangun kebenaran dari permasalahan analisis. Adapun dalam penulisan skripsi ini, penyusun menggunakan kerangka teori yaitu :

1. Perjanjian

Dalam Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang disingkat KUHPer disebutkan bahwa:

“Perjanjian adalah dimana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih lainnya”

Sedangkan menurut KRMT Tirtodiningrat berpendapat bahwa:

“Perjanjian adalah suatu perbuatan hukum berdasarkan kata sepakat diantara dua orang atau lebih untuk menimbulkan akibat-akibat hukum yang dapat dipaksakan oleh undang-undang.⁴

Perjanjian memiliki sifat yang mengikat kepada para pihak yang terlibat di dalamnya, hal tersebut sesuai dengan asas “*Pacta Sun Servanda*” yang merupakan salah satu asas dalam perjanjian, kekuatan mengikat dari perjanjian sama kuatnya dengan kekuatan mengikat yang dimiliki oleh undang-undang, hal tersebut tercermin dari Pasal 1338 Ayat

(1) KUHPer yang menyatakan bahwa;

“Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya”

Menurut Herlien Budiono, adagium *Pacta Sun Servanda* (yang terkandung dalam Pasal 1338 Ayat (1) KUHPer) diakui sebagai :

Aturan yang menetapkan bahwa semua perjanjian yang dibuat oleh manusia, dengan melihat kekuatan hukum yang terdapat didalamnya, dimaksudkan untuk dilaksanakan dan pada akhirnya dapat dipaksakan penataannya. Asas hukum ini juga menyatakan bahwa suatu perjanjian mengakibatkan suatu kewajiban hukum dan para pihak terikat untuk melaksanakan kesepakatan kontraktual, dianggap sudah terberi dan tidak pernah dipertanyakan kembali.⁵

2. Prinsip Iktikad Baik (*Utmost Goodfaith*) dalam Hukum Asuransi

Prinsip Iktikad Baik (*Utmost Goodfaith*) sering pula dipadankan dengan kalimat kejujuran yang sempurna. Pelaksanaan prinsip ini membebankan kewajiban kepada tertanggung untuk memberitahukan

⁴ Agus Yudha Hernoko, *Hukum Perjanjian Asas Proposionalitas Dalam Kontrak Komersial*, (Yogyakarta: Laks Bang Mediatama, 2008), hlm. 14.

⁵ Muhammad Syaifuddin, *Hukum Kontrak : Memahami Kontrak Dalam Perspektif Filsafat, Teori, Dogmatik dan Praktik Hukum*, (Bandung: Mandar Maju), hlm. 97.

sejelas-jelasnya dan teliti mengenai segala fakta-fakta penting yang berkaitan dengan objek yang diasuransikan. Prinsip ini pun berlaku bagi perusahaan asuransi, yaitu menjelaskan risiko-risiko yang dijamin maupun yang dikecualikan, segala persyaratan dan kondisi pertanggungan secara jelas serta teliti. Dalam perjanjian asuransi unsur saling percaya antara penanggung dan tertanggung akan memberikan segala keterangannya dengan benar. Di lain pihak, tertanggung juga percaya bahwa kalau terjadi peristiwa penanggung akan membayar ganti rugi. Saling percaya ini dasarnya adalah iktikad baik. Prinsip iktikad baik harus dilaksanakan dalam setiap perjanjian (Pasal 1338 Ayat (3) KUHPer). Dalam perjanjian asuransi banyak pasal-pasal yang dapat disimpulkan mengandung unsur iktikad baik. Pasal-pasal itu antara lain Pasal 251, Pasal 276, dan Pasal 277 KUHD.

F. Langkah-Langkah Penelitian

1. Metode penelitian

Dalam penelitian hukum terdapat beberapa pendekatan yang bertujuan mendapatkan informasi dari berbagai aspek mengenai isu yang akan diteliti. Pendekatan-pendekatan yang digunakan dalam penelitian hukum adalah pendekatan undang-undang (*statute approach*), pendekatan kasus (*case approach*), pendekatan komparatif (*comparative approach*), dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*).

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif analitis, sebagaimana dikemukakan oleh Soerjono Soekanto:⁶

Penelitian yang bersifat deskriptif analitis, dimaksudkan untuk memberikan data yang seteliti mungkin tentang manusia, keadaan atau gejala-gejala tertentu. Maksudnya adalah untuk mempertegas hipotesa, agar dapat memperkuat teori-teori lama atau di dalam kerangka menyusun teori-teori baru.

Penelitian deskriptif analitis ditujukan untuk menggambarkan seteliti mungkin tentang bagaimana pelaksanaan perjanjian asuransi antara tertanggung dengan Asuransi Sinar Mas atas tidak diberikannya polis dihubungkan dengan Pasal 259 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang dan dilaporkan oleh tertanggung ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Tasikmalaya yang dihubungkan dengan norma tentang perjanjian dan perasuransian sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian dan Peraturan Perundang-undangan lain terkait dengan perjanjian dan pengaturan terhadap perasuransian. Dari hasil penelitian dan pembahasan dari objek masalah yang akan diteliti, kemudian diambil kesimpulan dengan fakta-fakta dan keyakinan keyakinan tertentu.

Selain itu dalam penelitian ini juga menggunakan metode pendekatan yuridis normatif. Menurut Ronny Hanitjo Soemitro, metode pendekatan yang bersifat yuridis normatif adalah:⁷

⁶ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: UI Press, 2010), hlm. 10.

⁷ Ronny Hanitjo Soemitro, *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1990), hlm.,9.

“Metode pendekatan yang bersifat yuridis normatif dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka yang merupakan data sekunder dan disebut juga dengan penelitian hukum kepustakaan”.

Kaitannya dengan penelitian ini bahwa identifikasi masalah terkait akan diteliti berdasarkan data sekunder berupa bahan pustaka yang antara lain:

- a. Undang-Undang Nomor 40 tahun 2014 Tentang Perasuransian;
- b. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;
- c. Kitab Undang-Undang Hukum Dagang
- d. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK010/2007
- e. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 23/POJK.05/2015 Tentang Produk Asuransi dan Pemasaran Produk Asuransi
- f. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 69/POJK.05/2016 Tentang Penyelenggaraan Usaha Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, Perusahaan Reasuransi, Dan Perusahaan Reasuransi Syariah.

Selain itu diambil juga dari berbagai literatur lainnya seperti buku-buku hukum yang membahas tentang perjanjian serta perasuransian dan juga dari berbagai artikel yang berkaitan dengan permasalahan yang dikaji dalam karya tulis ilmiah ini.

2. Sumber Data

Guna memudahkan penelitian, maka diambil data dari sumber data primer, sumber data sekunder dan sumber data tersier yaitu sumber data

yang didapat langsung dari penelitian dengan cara wawancara, dan sumber data lain yang terdiri dari:

- a. Bahan hukum primer adalah bahan-bahan hukum yang mempunyai kekuatan mengikat seperti:
 - 1) Undang-Undang No.40 Tahun 2014 tentang Perasuransian;
 - 2) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
 - 3) Kitab Undang-Undang Hukum Dagang
 - 4) Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK010/2007
 - 5) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 23/POJK.05/2015 Tentang Produk Asuransi dan Pemasaran Produk Asuransi,
 - 6) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 69/POJK.05/2016 Tentang Penyelenggaraan Usaha Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, Perusahaan Reasuransi, Dan Perusahaan Reasuransi Syariah
- b. Bahan hukum sekunder adalah bahan-bahan yang erat hubungannya dengan bahan hukum primer dan dapat membantu menganalisis dan memahami bahan hukum primer, seperti rancangan peraturan perundang-undangan, hasil karya ilmiah para sarjana, dan hasil-hasil penelitian.⁸
- c. Bahan hukum tersier adalah bahan-bahan yang memberikan informasi tentang bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder.⁹

⁸ Ronny Hanitijo Soemitro, *Ibid.*, hlm. 12.

⁹ Ronny Hanitijo Soemitro, *Ibid.*, hlm. 12.

3. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif, yaitu data yang diperoleh, kemudian disusun secara sistematis untuk mencapai kejelasan masalah yang akan dibahas. Penelitian kualitatif mengkaji perspektif partisipan dengan berbagai macam strategi yang bersifat interaktif seperti observasi langsung, observasi partisipatif, wawancara mendalam, dokumen-dokumen, teknik-teknik pelengkap. Penelitian kualitatif memiliki dua tujuan utama yaitu untuk menggambarkan dan mengungkapkan (*to describe and explore*) dan tujuan yang kedua yaitu menggambarkan dan menjelaskan (*to describe and explain*)¹⁰.

4. Teknik dan alat pengumpulan data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan:

a. Pengumpulan data primer

Pengumpulan data primer dilakukan dengan beberapa cara yaitu:

- 1) Observasi (pengamatan) adalah suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis dengan mengadakan pengamatan secara langsung terhadap objek yang berkaitan dengan masalah yang diteliti dengan tujuan untuk mendapatkan data yang menyeluruh dari perilaku manusia atau sekelompok manusia sebagaimana terjadi dalam kenyataannya dan mendapatkan

¹⁰ Tri Nugroho Adi, *Mengenal Ragam dan Jenis Penelitian*, diakses melalui: < <http://sinaukomunikasi.wordpress.com> Pada tanggal 8 Februari 2020, Pukul 17:08 WIB.

deskripsi yang relatif lengkap mengenai kehidupan sosial dan salah satu aspek.¹¹

2) Wawancara adalah cara untuk memperoleh informasi dengan bertanya langsung pada yang diwawancarai, dan merupakan proses interaksi dan komunikasi.

b. Pengumpulan data sekunder

Untuk pengumpulan bahan data sekunder, yang terdiri dari bahan data primer, bahan data sekunder, dan bahan data tersier dilakukan dengan penelitian kepustakaan (*library research*), studi ini dilakukan dengan meneliti dokumen-dokumen yang ada, yaitu dengan mengumpulkan data dan informasi baik yang berupa buku karangan ilmiah, peraturan perundang-undangan dan bahan-bahan tertulis lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini, yaitu dengan jalan mencari, mempelajari, dan mencatat serta menginterpretasikan hal-hal yang berkaitan dengan objek penelitian ini.

5. Metode Pengolahan dan Analisis Data

a. Pengolahan Data

Dalam penelitian studi kasus, data diolah dengan dua tahapan yaitu:

a) *Editing data* atau pemeriksaan data yaitu proses mengoreksi data yang terkumpul apakah sudah cukup lengkap, sudah benar dan sudah sesuai dengan masalah.

¹¹ Soerjono Soekanto, *Op.Cit*, hlm. 205.

b) *Coding* atau penandaan data yaitu proses memberi catatan atau tanda sehingga dapat menyatakan jenis data, sumbernya atau sesuai kebutuhan penelitian.

b. Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan adalah metode yuridis kualitatif, yaitu analisis hukum yang tidak menggunakan angka-angka atau rumus-rumus dan dilakukan dengan mengklasifikasikan data yang terkumpul sesuai dengan perumusan masalah kemudian dikategorikannya dengan kerangka pemikiran yang pada akhirnya dapat ditarik suatu kesimpulan.¹²

Dalam penelitian ini, data yang sudah dikumpulkan kemudian secara umum dianalisis melalui langkah-langkah sebagai berikut:

- 1) Menginventarisasi seluruh data dalam satuan-satuan sesuai dengan masalah yang diteliti;
- 2) Menghubungkan data dengan teori yang sudah dikemukakan dalam kerangka pemikiran;
- 3) Mengkaji semua data yang terkumpul dari berbagai sumber baik bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, maupun bahan hukum tersier; dan
- 4) Menarik kesimpulan dari data yang dianalisis dengan memperhatikan rumusan masalah.

¹² Abdurahmat Fathoni, *Metode Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*, (Jakarta:Rineka Cipta, 2006), hlm. 113.

6. Lokasi Penelitian

a. Penelitian Lapangan

Dalam karya tulis ini dilakukan penelitian yang berlokasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Tasikmalaya yang mana berkedudukan di Jl. Siliwangi No.63, Kahuripan, Kec. Tawang, Kota. Tasikmalaya.

b. Penelitian Pustaka

Selain penelitian lapangan dalam karya tulis ini juga melakukan penelitian kepustakaan yaitu:

- 1) Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat. Jalan Kawalayaan Indah II No.4, Soekarno Hatta, Bandung.
- 2) Perpustakaan Universitas Padjajaran. Jl. Dipati Ukur No. 46 Bandung.
- 3) Perpustakaan Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN SGD Bandung, Jl. AH Nasution No. 105 Bandung.