

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manusia adalah makhluk hidup yang selalu berinteraksi dengan sesamanya. Manusia adalah *zoon politicon* yaitu sebagai makhluk sosial yang pada dasarnya tidak dapat hidup sendiri dan sangat membutuhkan peran orang lain. Setiap kehidupan manusia pasti diatur oleh hukum, baik diatur dengan agama, kebiasaan (hukum adat) dan hukum yang berlaku disuatu negara. Dalam ilmu hukum terdapat peribahasa yaitu “*ubi sosietas ibi ius*” yang artinya dimana ada masyarakat disitu ada hukum. Maka dapat dikatakan bahwa manusia tidak dapat terlepas dari hukum.

Hukum adalah keseluruhan peraturan atau norma hukum yang mengatur hubungan antara manusia dalam kehidupan bermasyarakat, dan bagi yang melanggar norma hukum dapat dijatuhi sanksi, hukuman atau dituntut oleh pihak yang berwenang atau oleh pihak yang hak-haknya dirugikan.¹ Menurut E. Utrecht hukum adalah suatu himpunan petunjuk hidup yang mengatur tata tertib dalam suatu masyarakat dan seharusnya ditaati oleh seluruh anggota masyarakat yang bersangkutan oleh karenanya pelanggaran terhadap petunjuk hidup itu bisa

¹ Neng Yani Nurhayani, *Pengantar Hukum Indonesia*, Multi Kreasindo, Bandung, 2015, hlm. 12.

menimbulkan tindakan dari pemerintah atau masyarakat itu.² Hukum terbagi menjadi beberapa bagian salah satunya yaitu hukum perdata.

Menurut Soediman Kartohadiprojo, hukum perdata (materil) ialah seluruh kaidah hukum yang menentukan dan mengatur mengenai hak-hak dan kewajiban perdata.³ Prof. Subekti Hukum Perdata dalam arti yang luas meliputi semua hukum “privat materil”, yaitu segala hukum pokok yang mengatur kepentingan-kepentingan perseorangan. Dalam hukum perdata terdapat hukum perikatan atau perjanjian.

Menurut Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata pengertian perjanjian adalah “suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.”⁴ Sedangkan pengertian perikatan menurut Subekti adalah suatu perhubungan hukum antara dua orang atau dua pihak, berdasarkan mana pihak yang satu berhak menuntut sesuatu hal dari pihak lain, dan pihak yang lain berkewajiban untuk memenuhi tuntutan itu⁵. Perjanjian adalah pelaksanaan klausula dari poin-poin antara hubungan usaha atau bisnis antar manusia yang dituangkan secara tertulis dalam lembar perjanjian dan telah memiliki kesepakatan para pihak.⁶

² Subiharta, “Moralitas Hukum Dalam Hukum Praksis sebagai Suatu Keutamaan”, *Jurnal Hukum dan Peradilan*, Volume 4, Nomor 3 November 2015, hlm. 388.

³ Simanjuntak, *Hukum Perdata Indonesia*, Kencana, Jakarta, 2015, hlm. 6.

⁴ Subekti dan Tjitrosudibio, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, Balai Pustaka, Jakarta, 2014, hlm. 338.

⁵ Hartana, “Hukum Perjanjian”, *Jurnal Komunikasi Hukum*, Volume 2 Nomor 2 tahun 2016, hlm. 3.

⁶ *Ibid*, hlm. 2.

Dalam perikatan terdapat objek dan subjek. Objek perikatan adalah prestasi. Pengertian Prestasi dalam Pasal 1234 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata adalah setiap perikatan adalah untuk memberikan sesuatu, untuk berbuat sesuatu, atau tidak berbuat sesuatu. Dengan kata lain prestasi adalah kewajiban yang harus dipenuhi oleh pihak debitur pada setiap perjanjian. Subjek dari perikatan adalah kreditur dan debitur yang berhak atas prestasi. Pengertian Kreditur menurut Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2004 tentang Kepailitan dan Penundaan Kewajiban Pembayaran Utang, Kreditur adalah orang yang mempunyai piutang karena perjanjian atau Undang-Undang yang dapat ditagih di muka pengadilan. Sedangkan pengertian menurut Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2004 tentang Kepailitan dan Penundaan Kewajiban Pembayaran Utang, Debitur adalah orang yang mempunyai utang karena perjanjian atau undang-undang yang pelunasannya dapat ditagih di muka pengadilan.

Karena objek perikatan merupakan prestasi, maka apabila debitur tidak dapat memenuhi prestasi tersebut maka debitur telah melakukan wanprestasi. Dalam hal ini kreditur dapat menuntut suatu prestasi yang tidak dipenuhi oleh debitur. Apabila debitur tidak dapat memenuhi kewajibannya dalam pemenuhan prestasi maka dapat terjadi sengketa. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), sengketa adalah sesuatu yang menyebabkan perbedaan pendapat, pertengkaran, perbantahan. Atau yang dapat menyebabkan pertikaian atau

perselisihan dan dapat menjadi perkara dalam pengadilan.⁷ Untuk menyelesaikan sengketa yang terjadi di antara kedua belah pihak dibagi menjadi dua yaitu litigasi dan non litigasi.⁸ Litigasi adalah penyelesaian sengketa dengan melalui jalur pengadilan, sedangkan penyelesaian sengketa non litigasi dibagi menjadi tiga yaitu mediasi, konsiliasi dan arbitrase.

Dalam penyelesaian sengketa litigasi dilakukan oleh pihak yang berwenang dalam mengadili perkara khususnya perkara dalam bidang hukum perdata. Penyelesaian bisa dilakukan dengan mengajukan gugatan tingkat pertama ke Pengadilan Negeri di tempat tinggal terdekat. Apabila ada keberatan terhadap Putusan Pengadilan Negeri maka dapat mengajukan banding ke Pengadilan Tinggi dan apabila tidak menerima Putusan Pengadilan Tinggi maka dapat mengajukan gugatan kasasi ke Mahkamah Agung sebagai tingkat terakhir.

Untuk penyelesaian sengketa khususnya terkait dengan perlindungan konsumen, Indonesia telah mengeluarkan aturan yang mengatur mengenai perlindungan konsumen. Aturan yang menjelaskan tentang perlindungan konsumen diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Menurut Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi

⁷ Dendy Sugono, dkk. *Kamus Bahasa Indonesia*, Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, Jakarta, 2008, hlm. 1315.

⁸ Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Daya Widya, Jakarta, 1999, hlm. 231.

kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.”⁹ Konsumen juga memiliki hak dan kewajiban sesuai dengan hukum yang berlaku.

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Untuk memberikan perlindungan kepada konsumen, maka seorang konsumen harus diberikan rasa keadilan, keseimbangan, keamanan dan serta keselamatan dan juga kepastian hukum dalam melakukan suatu usahanya. Menurut Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa tujuan dari perlindungan konsumen salah satunya adalah untuk meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri apabila terjadi permasalahan.

Maka dalam Pasal 4 dan 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dijelaskan bahwa konsumen memiliki hak dan kewajiban, sedangkan bagi pelaku usaha, hak dan kewajibannya diatur dalam Pasal 6 dan 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Namun tidak dapat dipungkiri bahwa kemampuan konsumen serta pelaku usaha dapat berubah, karena kemampuan seseorang dapat berbeda-beda. Jika dalam suatu perjanjian terdapat salah satu pihak yang dirugikan, maka pihak

⁹ Lihat Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

yang dirugikan itu dapat menuntut haknya kembali dengan cara litigasi atau non litigasi sesuai dengan kesepakatan yang ada dalam perjanjian.

Perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha dalam kegiatan perlindungan konsumen di Indonesia diatur dalam Pasal 8 sampai dengan Pasal 17 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, secara khusus mengatur mengenai perbuatan hukum yang dilarang bagi pelaku usaha, seperti larangan dalam memproduksi atau memperdagangkan, larangan dalam menawarkan, larangan-larangan dalam penjualan secara obral atau lelang, dan dimanfaatkan dalam ketentuan periklanan.¹⁰ Selain itu dalam Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur tentang ketentuan pencantuman klausula baku.

Klausula baku menurut Pasal 1 ayat (10) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, “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.”¹¹

Pengertian perjanjian baku adalah perjanjian yang hampir seluruh klausulnya dibakukan dan dibuat dalam bentuk formulir.¹² Klausula baku menurut Hondirus adalah syarat-syarat konsep tertulis yang dimuat dalam

¹⁰ Lastini, “Perbuatan Yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”, *Lex Privatum*, Vol. 4, No. 6, Juli 2016, hlm. 3.

¹¹ Lihat pada Pasal 1 ayat (10) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

¹² Syahmin, *Hukum Kontrak Internasional*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2006, hlm. 43.

beberapa perjanjian yang masih akan dibuat, yang jumlahnya tidak tertentu tanpa dibicarakan terlebih dahulu isinya, Sedangkan klausula baku adalah sekumpulan pasal yang terdapat dalam perjanjian baku, baik berbentuk elektronik/digital atau non-digital.¹³

Secara hukum, praktik klausula baku diperbolehkan sepanjang tidak melanggar ketentuan undang-undang. Dalam Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha dilarang merumuskan perjanjian baku atau klausula baku yang memuat klausula eksonerasi yang memuat beberapa hal seperti pengalihan tanggung jawab pelaku usaha, penolakan pengembalian barang/uang yang sudah dibayar, mensyaratkan konsumen untuk tunduk pada aturan baru, perubahan dan lanjutan yang ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha, merumuskan kuasa pelaku usaha untuk melakukan tindakan sepihak terhadap barang angsuran konsumen; mengurangi manfaat atau harta kekayaan konsumen dan mengatur perihal pembuktian konsumen atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli konsumen.

Klausula eksonerasi adalah suatu klausula dalam suatu perjanjian, dimana ditetapkan adanya pembebasan atau pembatasan dari tanggung jawab tertentu, yang secara normal menurut hukum seharusnya menjadi tanggung jawabnya.¹⁴

¹³ Kelik Wardiono, *Perjanjian Baku Klausul Eksonerasi dan Konsumen*, Penerbit Ombak, Jakarta, 2014, hlm. 10.

¹⁴ Zakiyah, "Klausula Eksonerasi Dalam Perspektif Perlindungan Konsumen", *Al'Adl*, Volume 9 Nomor 3, Desember 2017, hlm. 2.

Klausul ini pada prinsipnya bertujuan membatasi bahkan meniadakan tanggung jawab kreditur atas risiko-risiko tertentu yang mungkin timbul di kemudian hari.¹⁵

Apabila dalam klausula baku terdapat klausula eksonerasi, maka dalam hal ini menurut Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, “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.”¹⁶

Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui 2 cara yaitu melalui pengadilan atau luar pengadilan. Sengketa konsumen yang diselesaikan di Pengadilan mengacu pada ketentuan peradilan umum. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur pemilihan penyelesaian sengketa baik diluar maupun di pengadilan tergantung dari kesepakatan para pihak. Pada umumnya, proses beracara sengketa perlindungan konsumen di pengadilan dapat berupa gugatan perorangan biasa, gugatan sederhana, *class action* atau gugatan yang diajukan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat dan pemerintah atau instansi terkait. Jenis gugatan ini tergantung pada siapa yang dirugikan, jumlah orang yang dirugikan dan besarnya kerugian yang ditimbulkan. Sedangkan penyelesaian sengketa di

¹⁵ Syahmin, *Op.Cit*, hlm. 152.

¹⁶ Lihat Pada Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

luar pengadilan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan kewenangan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan. Penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK dilakukan dengan cara mediasi, arbitrase atau konsiliasi.

Menurut Pasal 1 ayat (11) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, “Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen dan menghasilkan suatu putusan yang bersifat final dan mengikat.”¹⁷

Putusan adalah suatu pernyataan oleh hakim yang diucapkan di persidangan untuk mengakhiri suatu perkara yang diperhadapkan kepadanya.¹⁸ Jenis-jenis putusan hakim terbagi atas beberapa jenis. Pembagian putusan ini didasarkan atas beberapa hal :

1. Ditinjau dari aspek kehadiran para pihak, putusan terbagi menjadi empat, yaitu:

a) Putusan Biasa

Putusan biasa yaitu putusan yang dijatuhkan oleh pengadilan disaat kedua belah pihak hadir saat pembacaan putusan.

b) Putusan Verstek

¹⁷ Lihat Pada Pasal 1 ayat (11) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

¹⁸ Sudikno Mertokusumo, *Hukum Acara Perdata Indonesia*, Liberty, Yogyakarta, 2002, hlm. 201.

Putusan verstek adalah menyatakan bahwa tergugat tidak hadir, meskipun ia menurut hukum acara harus datang.¹⁹ Verstek ini hanya dapat dinyatakan, jika tergugat tidak hadir pada hari sidang pertama.²⁰

c) Putusan Contradictoir

Putusan ini merupakan putusan yang dijatuhkan oleh hakim dalam hal tergugat pernah datang menghadap di persidangan walau sekalipun ia tidak memberi perlawanan atau pengakuan.²¹

d) Putusan Gugur

Apabila penggugat tidak datang pada hari sidang yang telah ditentukan, atau tidak menghadirkan wakilnya padahal telah dipanggil secara sah dan patut, maka dalam hal ini hakim dapat dan berwenang untuk menjatuhkan putusan menggugurkan gugatan penggugat, dan bersamaan dengan itu penggugat dihukum membayar biaya perkara, sebagaimana yang diatur dalam Pasal 124 *Herzien Inlandsch Reglement* dan Pasal 77 *Reglement of de Rechtsvordering*.²²

2. Putusan ditinjau dari sifatnya. Ditinjau dari sifatnya, putusan dibagi menjadi tiga jenis, yaitu:

¹⁹ Maswandi, "Putusan Verstek dalam Hukum Acara Perdata", *Mercatoria*, Volume 10 Nomor 2 Desember 2017, hlm. 3.

²⁰ Soepomo, *Hukum Acara Perdata Pengadilan Negeri*, Pradnya Paradita, Jakarta, 1980, hlm. 33.

²¹ Lilik Mulyadi, *Hukum Acara Perdata: Menurut Teori & Praktek Peradilan Indonesia*, Djambatan, Jakarta, 1999, hlm. 213.

²² Sri Laksmi Anindita dan Lazuardi Adnan, "Putusan Pengadilan Pidana sebagai Dasar Pengajuan Gugatan Perbuatan Melawan Hukum Terkait Pelaksanaan Uang Pengganti", *Jurnal Hukum & Pembangunan*, Volume 47 Nomor 1 tahun 2017, hlm. 14.

a) Putusan Declaratoir

Putusan declaratoir adalah putusan yang berisi pernyataan atau penegasan tentang suatu keadaan atau kedudukan hukum semata-mata.

Putusan declaratoir adalah putusan pengadilan yang amarnya menyatakan suatu keadaan dimana keadaan tersebut dinyatakan sah menurut hukum.²³

b) Putusan Constitutief

Putusan constitutief berarti bahwa putusan yang meniadakan suatu keadaan hukum, atau menimbulkan suatu keadaan hukum yang baru.²⁴

c) Putusan Condemnatoir

Putusan condemnatoir adalah putusan yang dijatuhkan oleh hakim dengan amar yang bersifat menghukum. Bentuk hukuman dalam perkara perdata berbeda dengan hukuman dalam perkara pidana. Dalam perkara perdata, bentuk hukumannya berupa kewajiban untuk melaksanakan atau memenuhi prestasi yang dibebankan kepada pihak yang terhukum. Prestasi yang dimaksud dapat berupa memberi, berbuat, atau tidak berbuat.²⁵

²³ Rezky Apdina Arzani, *Tinjauan Yuridis Terhadap Putusan Declaratoir yang Tidak Dapat Dieksekusi*, melalui: <https://e-jurnal.nobel.ac.id/index.php/akmen/article/view/298/303>, diakses pada tanggal 25 april 2021 pukul 21:51 WIB.

²⁴ Retnowulan Sutantio dan Iskandar Oeripkartawinata, *Hukum Acara Perdata dalam Teori dan Praktek*, Cetakan Kesebelas, Mandar Maju, Bandung, 2009, hlm. 109.

²⁵ Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Acara Perdata Indonesia*, cetakan 5, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1992. hlm. 166.

d) Putusan ditinjau dari saat penjatuhan

1) Putusan Sela

Putusan sela adalah putusan yang dijatuhkan hakim saat proses pemeriksaan berlangsung untuk memudahkan pemeriksaan perkara sebelum hakim menjatuhkan putusan akhir.

2) Putusan Akhir

Putusan akhir adalah putusan hakim yang merupakan jawaban terhadap persengketaan para pihak untuk mengakhiri pemeriksaan suatu perkara.²⁶

Adapun kasus yang penulis ambil dalam penelitian ini yaitu antara PT Exertainment Indonesia dengan Rachmat Suharto alias Steven Roy. PT Exertainment Indonesia merupakan Pelaku Usaha penyedia jasa kebugaran yang bernama Celebrity Fitness, berkedudukan di Plaza Chaze Lantai 14, Jalan Jenderal Sudirman Kavling 21 Jakarta Selatan. Pada tanggal 28 November 2014 PT Exertainment Indonesia digugat di BPSK Kota Malang oleh Rachmat Suharto alias Steven Roy, bertempat tinggal di Jalan Manyar Rejo 60-62 RT 002 RW 006 Desa/Kelurahan Menur Pumpungan, Kecamatan Sukolilo, Kota Surabaya dengan gugatan pembatalan penerapan klausula baku yang tercantum dalam Perjanjian Keanggotaan sebagai syarat pengguna jasa alat kebugaran Celebrity Fitness.

²⁶ Retnowulan dan Iskandar Oeripkartawinata, *Op.Cit*, hlm. 110.

Rachmat Suharto alias Steven Roy merupakan konsumen pengguna jasa tempat kebugaran Celebrity Fitness milik PT Exertainment Indonesia, dengan memiliki 2 (dua) buah kartu member anggota seumur hidup, yaitu Diamond Exclusive pada Celebrity Fitness sebesar Rp. 20.000.000,- (dua puluh juta rupiah) dan untuk membership Sapphire Exclusive pada Celebrity Fitness sebesar Rp. 15.000.000,- (lima belas juta rupiah), sehingga total Rp 35.000.000,- (tiga puluh lima juta rupiah) dan diperkuat dengan Perjanjian Keanggotaan milik Rachmat Suharto Nomor GX-10001722 tertanggal 15 November 2008.

Pada tanggal 29 Oktober 2014 PT Exertainment Indonesia melakukan pemutusan keanggotaan secara sepihak kepada Rachmat Suharto karena dianggap telah melanggar tata tertib dengan melakukan intimidasi seperti menghina dengan kata kata tidak sopan dan berkelahian dengan member yang lain. Oleh karena itu Management Celebrity Fitness melakukan teguran keras secara lisan atas perilaku dan/atau sikap Rachmat Suharto, apabila berbuat seenaknya maka akan dilakukan pemutusan keanggotaan secara sepihak oleh pihak celebrity fitness. Akan tetapi karena berkelahian masih berlanjut dihari yang berbeda maka PT Exertainment yaitu Celebrity Fitness melakukan pemutusan keanggotaan secara sepihak.

Rachmat Suharto merasa dirugikan karena Rachmat Suharto telah membayar keanggotaan untuk seumur hidup selain itu Rachmat Suharto juga merasa dirugikan karena didalam perjanjian keanggotaan Celebrity Fitness terdapat klausula baku yang mengandung klausula eksonerasi yang dilarang oleh

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu Celebrity Fitness tidak bertanggung jawab atas barang-barang yang hilang atau dicuri dari loker harian dan/atau loker sepatu dengan alasan apapun. Celebrity Fitness juga tidak bertanggung jawab atas segala jenis kecelakaan termasuk dan tidak terbatas pada cedera pribadi, cedera fisik, cedera mental, kerugian ekonomi atau kerugian lain atas anggota, atau keluarganya sebagai akibat dan tindakan seseorang yang menggunakan fasilitas ataupun tindakan dari pegawai atau agen Celebrity Fitness.

Pihak Rachmat Suharto alias Steven Roy merasa dirugikan dan melakukan gugatan kepada BPSK Kota Malang pada tanggal 28 November 2014 dengan gugatan pembatalan terhadap klausula baku dalam perjanjian dan meminta ganti kerugian atas pemberlakuan klausula-klausula dalam “Perjanjian Keanggotaan” yang merugikan Rachmat Suhartono.

Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Nomor 026P.BPSK/12/2014 tertanggal 22 Desember 2014 mengabulkan gugatan penggugat yaitu Rachmat Suharto alias Steven Roy dengan amar putusan sebagai berikut :

1. Mengabulkan gugatan penggugat sebgaiian;
2. Menolak gugatan penggugat selebihnya;
3. Menghukum Tergugat untuk membayar ganti rugi kepada Penggugat sebesar RP.55.000.000,00 (lima puluh juta rupiah) secara sekaligus dan seketika dalam waktu 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak menerima Putusan BPSK;

4. Menghukum Tergugat untuk melakukan penyesuaian klausula baku yang bertentangan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
5. Menghukum Tergugat untuk meminta maaf kepada Penggugat yang diumumkan kepada masyarakat melalui 4 (empat) media massa terbitan Surabaya dan 2 (dua) media massa Nasional selama 2 (dua) hari berturut-turut dengan ukuran 2 kolom x 100 mmk;
6. Menyatakan menurut hukum bahwa klausula baku dalam “Ketentuan dan Persyaratan Keanggotaan” dan “Pernyataan Penolakan Tanggung Jawab” yang tercantum dalam perjanjian anggota PT Exertainment Indonesia Trade Name-Celebrity Fitness Surabaya mengandung cacat hukum dan batal demi hukum;
7. Putusan Majelis bersifat final dan mengikat;
8. Apabila para pihak tidak mengajukan keberatan dalam jangka waktu 14 (empat belas) hari kerja sejak menerima Putusan BPSK, dianggap menerima Putusan BPSK.

Bahwa terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Malang Nomor 026P.BPSK/12/2014, PT Exertainment Indonesia mengajukan upaya hukum ke Pengadilan Negeri Surabaya pada tanggal 8 Januari 2015 dengan Register Nomor 15/Pdt.G/2015/PN.Sby.

Amar Putusan Nomor 15/Pdt.G/2015/PN.Sby yang diucapkan dalam sidang terbuka pada hari kamis, tanggal 21 Mei 2015 adalah sebagai berikut :

1. Menolak permohonan keberatan dari Pemohon Keberatan PT. Exertainment Indonesia;
2. Menghukum Pemohon Keberatan untuk membayar biaya perkara sebesar Rp. 503.000,- (lima ratus tiga ribu rupiah).

PT Exertainment Indonesia kembali mengajukan upaya hukum tingkat kasasi ke Mahkamah Agung dalam Putusan Nomor 184 K/Pdt.Sus-BPSK/2016 tanggal 30 Maret 2016 yaitu mengabulkan permohonan kasasi PT Exertainment Indonesia dan membatalkan putusan sebelumnya, dengan alasan bahwa BPSK Kota Malang tidak berwenang memeriksa dan memutus sengketa tersebut dan menganggap Putusan Pengadilan Negeri Surabaya telah salah dalam menerapkan hukum. Amar putusan Nomor 184 K/Pdt.Sus-BPSK/2016 adalah sebagai berikut:

1. Mengabulkan permohonan kasasi dari Pemohon Kasasi PT Exertainment Indonesia tersebut;
2. Membatalkan Putusan Pengadilan Negeri Surabaya Nomor 15/Pdt.G/2015/PN SBY, tanggal 21 Mei 2015 yang menguatkan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Nomor 026P.BPSK/12/2014, tanggal 22 Desember 2014;
3. Menyatakan BPSK Kota Malang tidak berwenang memeriksa dan memutus sengketa tersebut;

4. Menghukum Termohon Kasasi/Termohon untuk membayar biaya perkara pada semua tingkat peradilan, yang dalam tingkat kasasi ditetapkan sebesar Rp.500.000,00 (lima ratus ribu rupiah).

Persoalan muncul saat terjadi perbedaan putusan hakim yang bertentangan yaitu antara Putusan BPSK Kota Malang dan Putusan Pengadilan Negeri dengan Putusan Mahkamah Agung. Klausula baku dalam perjanjian ketentuan dan persyaratan keanggotaan Celebrity Fitness yang telah dinyatakan dalam Putusan BPSK Kota Malang dan Putusan Pengadilan Negeri Surabaya sebelumnya melanggar ketentuan Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen karena mengandung klausula-klausula baku yang dilarang dan jelas merugikan konsumen, seperti menolak mengembalikan uang pembayaran apabila perjanjian batal, penolakan tanggung jawab atas barang yang hilang atau dicuri baik diluar loker penyimpanan maupun di dalam loker penyimpanan yang disediakan oleh Celebrity Fitness, serta menolak bertanggung jawab atas segala risiko yang dialami anggota saat menggunakan alat kebugaran Celebrity Fitness tidak terbatas pada cedera pribadi, cedera fisik, cedera mental, kerugian ekonomi atau kerugian lain atas anggota atau keluarganya sebagai akibat dan tindakan seseorang yang menggunakan fasilitas ataupun tindakan dari pegawai atau agen Celebrity Fitness, melakukan perubahan biaya secara sepihak, melakukan perpanjangan anggota secara otomatis tanpa pemberitahuan. Keberadaan klausula baku tersebut dibenarkan dan cenderung diabaikan dalam Putusan Mahkamah Agung Nomor 184 K/Pdt.Sus-BPSK/2016 sekaligus membatalkan Putusan BPSK Nomor

026P.BPSK/12/2014 yang diperkuat dengan Putusan Pengadilan Negeri Surabaya Nomor 15/Pdt.G/2015/PN SBY yang sebelumnya menyatakan perjanjian dengan klausula baku tersebut mengandung cacat hukum dan batal demi hukum.

Dalam Putusan Mahkamah Agung Nomor 184 K/ PDT.SUS-BPSK/2016 hakim menilai bahwa kasus tersebut merupakan kasus ingkar janji bukan merupakan sengketa konsumen karena merupakan tindakan termohon kasasi yang tidak dapat memenuhi persyaratan perjanjian keanggotaan Celebrity Fitness sehingga bukan merupakan sengketa konsumen melainkan kasus ingkar janji sehingga BPSK tidak berwenang untuk mengadili kasus tersebut. Padahal, kasus tersebut merupakan kasus sengketa konsumen, karena pihak konsumen merasa dirugikan oleh pihak pelaku usaha, yaitu celebrity fitness karena terdapat perjanjian baku yang melanggar Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Mahkamah Agung (MA). Namun disini, sudah jelas bahwa BPSK seharusnya berhak untuk menangani kasus ini. Karena dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen hampir seeluruhnya mengatur mengenai perjanjian, salah satunya adalah Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, sehingga seharusnya BPSK berhak untuk menangani kasus ini karena isi perjanjian tersebut melanggar Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Menurut Dr. Firman Turmantara Endipraja, S.H., S.Sos., M.Hum selaku Anggota Badan Perlindungan Konsumen Nasional Periode 2020-2023, Ketua Asosiasi BPSK Jawa Barat dan Ketua Himpunan Lembaga Konsumen Indonesia

(HLKI) Jawa Barat, Banten dan DKI Jakarta yang telah penulis wawancarai pada saat berkunjung ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Bandung. Beliau menjelaskan bahwa kasus seperti ini marak terjadi, khususnya yang berkaitan dengan keputusan yang dikeluarkan oleh Mahkamah Agung (MA) terkait dengan kasus perlindungan konsumen. Menurut beliau, terdapat 152 Putusan Mahkamah Agung yang menolak Putusan dari BPSK dengan alasan karena BPSK tidak berhak untuk mengadili masalah yang berkaitan dengan perjanjian (ingkar janji). Padahal sudah jelas dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, bahwa sebagian besar yang ada dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen berkaitan dengan perjanjian, sehingga seharusnya BPSK boleh menangani kasus yang berkaitan dengan perjanjian.

Selain itu Dr. Firman Turmantara Endipraja, S.H., S.Sos., M.Hum berpendapat bahwa kasus antara PT Exertainment Indonesia dan Rachmat Suharto alias Steven Roy dalam Putusan Mahkamah Agung Nomor 184 K/Pdt.Sus-BPSK/2016 terdapat perjanjian baku yang mengandung klausula eksonerasi yang merupakan sengketa konsumen dan BPSK Kota Malang berhak untuk menangani kasus tersebut.²⁷

Dr. Firman Turmantara Endipraja, S.H., S.Sos., M.Hum sudah beberapa kali datang ke Mahkamah Agung untuk menanyakan alasan Mahkamah Agung sering menganulir Putusan BPSK, alasan pihak Mahkamah Agung hanya

²⁷ Hasil Wawancara Pribadi Penulis dengan Dr. Firman Turmantara Endipraja, S.H., S.Sos., M.Hum.

menjelaskan tidak semua hakim Mahkamah Agung mempelajari dan mendalami tentang perlindungan konsumen sehingga banyaknya Putusan Mahkamah Agung yang di anulir. Padahal hakim dituntut untuk mengetahui semua hal (*ius curia novit*) dan sebagai lembaga konsumen, BPSK sudah melakukan tugasnya yaitu untuk memberikan informasi yang rinci mengenai permasalahan konsumen yang terjadi di masyarakat.

Sesuai dengan permasalahan diatas, maka saya mengambil judul **“ANALISIS PUTUSAN MAHKAMAH AGUNG NOMOR 184 K/PDT.SUS-BPSK/2016 TENTANG PERJANJIAN BAKU YANG MENGANDUNG KLAUSULA EKSONERASI DIHUBUNGKAN DENGAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah diatas, maka ditemukan pokok masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pertimbangan hukum hakim dalam Putusan Mahkamah Agung nomor 184 K/Pdt.Sus-BPSK/2016 tentang perjanjian baku yang mengandung klausula eksonerasi?
2. Bagaimana akibat hukum yang timbul akibat pencantuman klausula eksonerasi pada perjanjian baku dalam Putusan Mahkamah Agung nomor 184 K/Pdt.Sus-BPSK/2016 dihubungkan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?

3. Bagaimana upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen apabila dalam perjanjian baku terdapat klausula eksonerasi dihubungkan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah diatas, maka poin yang dapat menjadi tujuan di dalam penulisan ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pertimbangan hukum hakim dalam Putusan Mahkamah Agung nomor 184 K/Pdt.Sus-BPSK/2016 tentang perjanjian baku yang mengandung klausula eksonerasi.
2. Untuk mengetahui akibat hukum yang timbul akibat pencantuman klausula eksonerasi pada perjanjian baku dalam Putusan Mahkamah Agung nomor 184 K/Pdt.Sus-BPSK/2016 dihubungkan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
3. Untuk mengetahui upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen apabila dalam perjanjian baku terdapat klausula eksonerasi dihubungkan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

D. Kegunaan Penelitian

Dari tujuan-tujuan diatas, diharapkan penulisan penelitian hukum ini dapat memberikan kegunaan atau manfaat baik secara teoritis maupun praktis sehingga menjadi bagian yang tak terpisahkan bagi kalangan akademis hukum maupun praktisi hukum, yaitu:

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemikiran serta ide-ide dalam pengembangan dalam bidang ilmu hukum baik secara umum maupun khusus. Pengembangan secara umum yaitu pengembangan untuk ilmu hukum dan pengembangan secara khusus yaitu dalam bidang hukum perjanjian khususnya terkait pencantuman klausula eksonerasi dalam perjanjian baku.

2. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan yang positif serta pembelajaran bagi masyarakat, praktisi hukum, dan penegak hukum yang terkait dalam bidang hukum perlindungan konsumen di Indonesia.

E. Kerangka Pemikiran

Landasan teoritis merupakan serangkaian dukungan teori, konsep, asas, dan pendapat-pendapat hukum dalam membangun kebenaran dari permasalahan analisis. Oleh karena itu penulis mengambil teori sebagai berikut :

1. Teori Kepastian Hukum

Kepastian memiliki arti ketentuan atau ketetapan, jika digabungkan dengan kata hukum menjadi kepastian hukum, kepastian hukum memiliki arti perangkat hukum suatu negara yang mampu menjamin hak dan kewajiban setiap warga negara.

Menurut Satjipto Raharjo ada 4 (empat) hal yang berhubungan dengan makna kepastian hukum yaitu :

- a. Hukum itu positif artinya, bahwa hukum itu adalah perundang-undangan (*gestzliches recht*)
- b. Rumusan tentang penilaian yang nanti akan dilakukan oleh Hakim, seperti kemauan baik kesopanan.
- c. Fakta itu harus dirumuskan dengan cara yang jelas, sehingga menghindari kekeliruan dalam pemaknaan di samping juga dijalankan

Kepastian hukum menurut Rochmat Soemitro yaitu memberikan jaminan, bahwa subjek hukum, tidak akan diperlakukan secara sewenang-wenang atau tidak semena-mena, sehingga setiap orang akan dapat mengetahui dengan pasti apa dan sejauh mana hak dan kewajiban yang diberikan oleh undang-undang kepadanya.

Menurut Utrecht, kepastian hukum mengandung dua pengertian yaitu aturan yang bersifat umum membuat individu mengetahui perbuatan apa saja yang boleh atau yang tidak boleh dilakukan, dan berupa keamanan hukum bagi individu dari kesewenangan pemerintah. Karena dengan adanya aturan yang bersifat umum, individu dapat mengetahui apa saja yang boleh di bebaskan negara terhadap individu.²⁸ Menurut Sudikno Mertokusumo, kepastian hukum adalah jaminan bahwa hukum dijalankan, bahwa yang berhak menurut hukum dapat memperoleh haknya dan bahwa putusan dapat dilaksanakan.²⁹

²⁸ Riduan Syahrani, *Rangkuman Intisari Ilmu Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1999, hlm. 23.

²⁹ Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, Liberty, Yogyakarta, 2007, hlm. 160.

2. Teori Perlindungan Konsumen

Teori perlindungan konsumen merupakan istilah yang digunakan untuk menggambarkan adanya hukum yang memberikan perlindungan kepada konsumen dari kerugian atas penggunaan produk barang atau jasa. Perlindungan perlu diberikan kepada konsumen sebab secara umum keberadaannya selalu berada pada kedudukan yang lemah.³⁰

Nasution mendefinisikan perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen. Adapun hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain yang berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen dalam pergaulan hidup. Menurut Business English Dictionary, perlindungan konsumen adalah *protecting consumers against unfair or illegal traders*.

Istilah yang dipakai untuk menggambarkan suatu perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi suatu kebutuhannya dari hal-hal yang bisa merugikan konsumen itu sendiri. Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas, meliputi perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa, yang berawal dari tahap

³⁰ Buhanuddin, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikat Halal*, UIN-Maliki Press, Malang, 2011, hlm. 1.

kegiatan untuk bisa mendapatkan barang dan jasa hingga sampai adanya akibat-akibat dari pemakaian barang dan/atau jasa tersebut.

3. Asas Kebebasan Berkontrak

Salah satu asas hukum yang dianut dalam hukum perjanjian adalah “asas kebebasan berkontrak”, yang berarti setiap orang bebas untuk mengadakan suatu perjanjian yang memuat syarat-syarat perjanjian macam apapun, sepanjang perjanjian itu dibuat secara sah dan beritikad baik, serta tidak melanggar ketertiban umum dan kesusilaan.³¹

Kebebasan berkontrak menurut Konrad Zweigert dan Hein Kötz yaitu kebebasan untuk memilih dan memuat kontrak dan kebebasan para pihak untuk menentukan isi dan janji mereka, dan kebebasan untuk memilih subjek perjanjian. A.L. Terry menyatakan bahwa yang dimaksud asas kebebasan berkontrak adalah kebebasan para pihak yang terlibat dalam suatu perjanjian untuk dapat menyusun dan menyetujui klausul-klausul dari perjanjian tersebut, tanpa campur tangan pihak lain.

Kebebasan berkontrak pada akhirnya bergeser ke arah paradigma kepatutan. Walaupun kebebasan berkontrak masih menjadi asas penting dalam hukum perjanjian baik dalam *civil law* maupun *common law*, tetapi ia tidak lagi muncul seperti kebebasan berkontrak bukanlah kebebasan tanpa

³¹ Gemala Dewi, *Aspek-aspek hukum dalam perbankan dan perasuransi Syariah*, Kencana, Jakarta, 2004, hlm. 187.

batas. Negara telah melakukan sejumlah pembatasan kebebasan berkontrak melalui peraturan perundang-undangan dan putusan pengadilan.³²

Berdasarkan prinsip ini, para pihak berhak untuk menentukan apa saja yang ingin mereka sepakati, sekaligus untuk menentukan apa yang tidak ingin dicantumkan di dalam naskah perjanjian, tetapi bukan berarti tanpa batas.³³

F. Langkah-langkah Penelitian

1. Metode Penelitian

Metode penelitian pada hakekatnya memberikan pedoman, cara-cara mempelajari, menganalisa dan memahami kejadian-kejadian dalam penelitian.³⁴ Penelitian ini merupakan penelitian hukum karena didasarkan pada metode, sistematika dan pemikiran tertentu yang bertujuan untuk mempelajari satu atau beberapa gejala hukum tertentu, dengan jalan menganalisisnya.³⁵

Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan secara deskriptif analitis. Ciri-ciri metode analitis antara lain memusatkan diri pada pemecahan masalah yang ada pada masa sekarang atau masalah yang aktual, dan data yang dikumpulkan mula-mula disusun, dijelaskan dan kemudian

³² Tami Rusli, "Asas kebebasan berkontrak sebagai dasar perkembangan perjanjian di Indonesia", Volume 10 Nomor 1 Januari 2015, hlm. 7.

³³ Syahmin, *Op.Cit*, hlm. 6.

³⁴ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, cetakan 3, UI Press, Jakarta, 1986, hlm. 6.

³⁵ *Ibid*, hlm. 43.

dianalisa. Yaitu tentang Putusan Mahkamah Agung nomor 184 K/Pdt.Sus-BPSK/2016 tentang perjanjian klausula eksonerasi dihubungkan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

2. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian untuk menyusun tugas akhir ini, penulis menggunakan pendekatan yuridis normatif. Pendekatan yuridis normatif adalah penelitian hukum yang dilakukan dengan meneliti bahan-bahan pustaka dan bahan sekunder sebagai pedoman untuk diteliti dengan mengadakan penelurusan perundang-undangan yang berkaitan dengan yang diteliti dengan permasalahan yang sedang diteliti.³⁶

Penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi Putusan Mahkamah Agung nomor 184 K/Pdt.Sus-BPSK/2016 tentang perjanjian klausula eksonerasi dihubungkan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

3. Sumber Data dan Jenis Data

a. Sumber Data

Dalam penelitian hukum, sumber data terdiri dari sumber data primer, sumber data sekunder dan sumber data tersier.³⁷

1) Sumber Data Primer

³⁶ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tinjauan Singkat)*, Rajawali Press, Jakarta, 2001, hlm. 14.

³⁷ Ishaq, *Metode Penelitian Hukum dan Penulisan Skripsi Tesis Serta Disertasi*, Alfabeta, Bandung, 2017, hlm. 71.

Sumber data primer sebagai data utama dalam penelitian ini yang diperoleh dari putusan maupun undang-undang yang berkaitan dengan materi penelitian ini. Sumber data primer pada penelitian ini adalah Putusan Mahkamah Agung Nomor 184 K/Pdt.Sus-BPSK/2016, Putusan Pengadilan Negeri Nomor 15/Pdt.G/2015/PN.SBY, Putusan BPSK Kota Malang Nomor 026P.BPSK/12/2014.

2) Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder sebagai data pelengkap penelitian ini yang diperoleh dari studi literatur yang dilakukan terhadap banyak buku, mencakup buku-buku dan hasil penelitian yang dijadikan referensi untuk melengkapi data penelitian yang berkaitan dengan masalah penelitian.

3) Sumber Data Tersier

Sumber data tersier yaitu bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder seperti jurnal, makalah, website dan kamus hukum yang membantu menterjemahkan istilah-istilah hukum yang ada.

b. Jenis Data

1) Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer yaitu bahan hukum yang mengikat secara umum yang meliputi berbagai peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan materi penelitian ini, antara lain:

- a) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
- b) Putusan Mahkamah Agung Nomor 184 K/Pdt.Sus-BPSK/2016;
- c) Putusan Pengadilan Negeri Nomor 15/Pdt.G/2015/PN.SBY;
- d) Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Malang Nomor 026P.BPSK/12/2014.

2) Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder yaitu bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer seperti buku, hasil penelitian, teori-teori, pendapat akademisi, dan para sarjana yang berkaitan dengan masalah penelitian.

3) Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier yaitu bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder seperti jurnal, makalah, website dan kamus hukum yang membantu menterjemahkan istilah-istilah hukum yang ada.

4. Teknik Pengumpulan Data

a. Studi Kepustakaan

Pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi studi kepustakaan (*library research*), yaitu membaca, mengutip buku-buku atau referensi serta menelaah peraturan perundang-undangan, dokumen dan informasi lain yang ada dengan permasalahan yang akan diteliti dalam penulisan skripsi ini.

b. Penelitian Lapangan

Dalam penelitian ini juga menggunakan studi lapangan sebagai bahan pelengkap dan penunjang dalam penelitian yaitu wawancara dengan melakukan tanya jawab, dan mengadakan komunikasi langsung dengan sumber data yang penulis wawancara. Dalam wawancara ini dilakukan di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Bandung dengan bapak Dr. Firman Turmantara Endipraja, S.H., S.Sos., M.Hum selaku anggota Badan Perlindungan Konsumen Nasional Periode 2020-2023, Ketua Asosiasi BPSK Jawa Barat dan Ketua Himpunan Lembaga Konsumen Indonesia (HLKI) Jawa Barat, Banten dan DKI Jakarta.

c. Studi Dokumen

Studi dokumen adalah metode pengumpulan data yang datanya diperoleh baik dari buku, internet, atau dokumen lain yang menunjang terhadap penelitian yang dilakukan.

5. Teknik Analisis Data

Analisa data yang dilakukan yaitu menganalisa baik data primer dan data sekunder melalui pendekatan yuridis normatif dengan metode

deskriptif analisis. Dimana data primer terlebih dahulu diperoleh dengan konsep kualitatif berupa dokumen dan hasil wawancara sebagai objek penelitian. Setelah adanya data aktual, maka pengolahan data sekunder berupa teori dan peraturan disusun untuk menjadi dasar tolak ukur pisau analisis (normatif yuridis). Kemudian data primer yang telah didapat dan disimpulkan di analisa dengan menghubungkannya kepada teori dan peraturan perundang-undangan yang berlaku secara mendeskriptif kan analisa tersebut menjadi sebuah tulisan.

6. Lokasi Penelitian

a. Penelitian Perpustakaan

- 1) Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung di Jl. A.H. Nasution No. 105 Bandung.
- 2) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan (DISPUSIPDA) Provinsi Jawa Barat di Jl. Kawalayaan Indah III No. 4 Jatisari Kecamatan Buah Batu Kota Bandung, Jawa Barat 40286.

b. Penelitian Lapangan

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Bandung Jl. Bojong Raya No.94, Caringin, Kec. Bandung Kulon, Kota Bandung, Jawa Barat 40212.