

**PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN TERHADAP KESALAHAN  
TAGIHAN PEMBAYARAN TUNGGAKAN LISTRIK DI PT. PLN  
(PERSERO) RAYON BELANTI KOTA PADANG OLEH BADAN  
PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN KOTA PADANG**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Hukum*



**Oleh :**

**AMRINA RUSYADA**

**1410012111165**

**Bagian Hukum Perdata**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS BUNG HATTA**

**PADANG**

**2017**

**Reg No : 232/Pdt/02/II-2018**

**FAKULTAS HUKUM**  
**UNIVERSITAS BUNG HATTA**

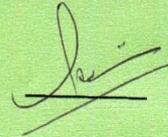
**PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama : Amrina Rusyada  
Nomor Pokok Mahasiswa : 1410012111165  
Program Kekhususan : Hukum Perdata  
Judul Skripsi : Penyelesaian Sengketa Konsumen Terhadap  
Kesalahan Informasi Tagihan Pembayaran  
Tunggakan Listrik di PT. PLN (Persero) Rayon  
Belanti Kota Padang Oleh Badan Penyelesaian  
Sengketa Konsumen Kota Padang

Telah disetujui pada hari **Jumat** tanggal **Dua Bulan Februari** Tahun **Dua Ribu  
Delapan Belas** untuk dipertahankan dihadapan tim penguji:

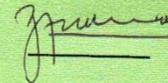
1. Syafril, S.H., M.Hum

(Pembimbing I)



2. Elyana Novira, S.H., M.Hum

(Pembimbing II)



Mengetahui:

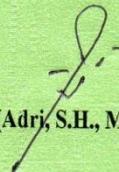
Dekan  
Fakultas Hukum  
Universitas Bung Hatta



(DwiAstutiPalupi, S.H., M.H.)

Ketua  
Bagian Hukum Perdata  
Universitas Bung Hatta

(Adri, S.H., M.H.)



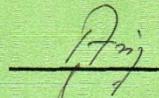
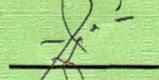
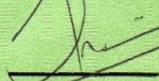
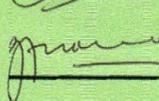
**FAKULTAS HUKUM**  
**UNIVERSITAS BUNG HATTA**

**PENGESAHAN SKRIPSI**  
**Reg No : 232/Pdt/02/II-2018**

Nama : Amrina Rusyada  
Nomor Pokok Mahasiswa : 1410012111165  
Program Kekhususan : Hukum Perdata  
Judul Skripsi : Penyelesaian Sengketa Konsumen Terhadap Kesalahan Informasi Tagihan Pembayaran Tunggalan Listrik di PT. PLN (Persero) Rayon Belanti Kota Padang Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Padang

Telah dipertahankan di depan **Tim Penguji** pada Bagian Hukum Perdata pada hari **Senin** tanggal **Lima** Bulan **Februari** Tahun **Dua Ribu Delapan Belas** dan dinyatakan **LULUS**.

**SUSUNAN TIM PENGUJI**

- |                                  |              |   |
|----------------------------------|--------------|---|
| 1. As Suhaiti Arief, S.H., M.Hum | (Ketua)      |  |
| 2. Yansalzisatry, S.H., M.Hum    | (Sekretaris) |  |
| 3. Adri, S.H., M.H.              | (Anggota)    |  |
| 4. Syafril, S.H., M.Hum          | (Anggota)    |  |
| 5. Elyana Novira, S.H., M.Hum    | (Anggota)    |  |

**Dekan Fakultas Hukum**  
**Universitas Bung Hatta**

  
(Dwi Astuti Palupi, S.H, M.H)

**PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN TERHADAP KESALAHAN  
TAGIHAN PEMBAYARAN TUNGGAKAN LISTRIK DI PT.PLN  
(PERSERO) RAYONBELANTI KOTA PADANG OLEH BADAN  
PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN KOTA PADANG**

**Amrina Rusyada<sup>1</sup>, Syafril<sup>1</sup>, Elyana Novira<sup>1</sup>**

<sup>1</sup>Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Bung Hatta

Email : [adikamrina@gmail.com](mailto:adikamrina@gmail.com)

**Abstrak**

Banyaknya kasus yang merugikan konsumen pengguna jasa PT. PLN (Persero). Terlihat dengan adanya kesalahan tagihan untuk melakukan pembayaran yang menyebabkan kerugian pada konsumen. Rumusan Masalah dalam penelitian ini adalah : 1). Bagaimanakah proses Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam menyelesaikan masalah kesalahan tagihan pembayaran tunggakan listrik di PT. PLN (Persero ) Rayon Belanti Kota Padang? 2). Bagaimanakah bentuk perlindungan hukum bagi konsumen jika terjadi kesalahan tagihan pembayaran tunggakan listrik di PT. PLN (Persero) Rayon Belanti Kota Padang?. Metode penelitian ini adalah Yuridis Sosiologis. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dengan melakukan wawancara dan data sekunder yang diperoleh melalui studi dokumen. Analisis data yang digunakan dengan kualitatif. Hasil penelitian adalah : 1). Proses penyelesaian sengketa konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Padang antara konsumen dengan PT. PLN (Persero) Rayon Belanti Kota Padang yakni Majelis hakim menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan, baik mengenai bentuk maupun jumlah ganti rugi, Majelis bertindak aktif dalam memberikan nasehat, petunjuk, saran. Majelis menerima hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dan mengeluarkan ketentuan. 2). Bentuk perlindungan hukum bagi konsumen secara preventif dan represif yang mengacu pada peraturan perundang-undangan yaitu Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan

**Kata Kunci : Penyelesaian Sengketa, Konsumen, BPSK**

## KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kepada Allah SWT karena atas berkah, rahmat, dan karunia-Nya yang telah memberikan anugerah kesehatan dan kelancaran sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **“PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN TERHADAP KESALAHAN TAGIHAN PEMBAYARAN TUNGGAKAN LISTRIK DI PT. PLN (PERSERO) RAYON BELANTI KOTA PADANG OLEH BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN KOTA PADANG”** ini dapat terselesaikan.

Dalam proses penyusunan hingga skripsi ini dapat terselesaikan, penulis sangat sadar bahwa hasil ini tidak akan dapat penulis raih tanpa motivasi, harapan, serta dorongan semangat dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada Bapak **Syafril, S.H.,M.H.**, selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu **Elyana Novira, S.H., M.H.**, selaku Dosen Pembimbing II dimana dalam penulisan skripsi ini telah banyak meluangkan waktu, membantu, dan memberikan nasehat maupun saran agar penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Dalam penyusunan skripsi ini, tentunya penulis juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dwi Astuti Palupi, S.H.,M.H., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta

2. Ibu Dr. Sanidjar Pebrihariati R, S.H.,M.H., selaku Wakil Dekan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta
3. Bapak Adri, S.H.,M.H., selaku Ketua Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta
4. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta, terimakasih atas ilmu yang diberikan kepada penulis
5. Staf Tata Usaha Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta yang telah membantu dan memberikan pelayanan yang terbaik selama penulis menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Edri Wahyuni, Selaku Supervisor Transaksi Energi PT.PLN (Persero) Rayon Belanti Kota Padang yang telah banyak membantu penulis dalam memberikan data-data yang diperlukan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
7. Bapak Nurmatias, selaku Kepala Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Padang yang telah banyak membantu penulis dalam memberikan data-data yang diperlukan penulis dalam penyusunan skripsi ini
8. Seluruh keluarga besar teristimewa untuk Ibunda Sutra Saten, S.Pd dan Ayahanda Khalis Mahdi serta kakak penulis Ichsan Khalis, S.STP dan adik penulis Afifah Khalishah Putri yang selalu memberikan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman terbaik (Orin, Hanny, Mimi, Reda, Olvi, Febi, Dekha, Sherly, Uci, Lisa, Zuhellenda, Mega, Whinda, Ridho, Jefri, Roni, Ega, Rodhian, Billy, Widhe, Niko, Irfan, Brian, Abe) dan semua mahasiswa angkatan 2014 terima kasih atas semangat dan bantuannya kepada penulis saat belajar hingga pembuatan skripsi ini.

10. Seluruh teman-teman Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta teristimewa kepada angkatan 2014 atas dukungan dan doanya.

Penulis berharap semoga seluruh bantuan yang telah diberikan kepada penulis menjadi amal shaleh dan mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu saran dan kritik yang positif sangat penulis harapkan.

Padang , 7 April 2018

Penulis

AMRINA RUSYADA  
1410012111165

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Metode Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>10</b>
A. Tinjauan Tentang Perlindungan Konsumen.....	10
1. Pengertian Konsumen dan Pelaku Usaha.....	10
2. Tanggung Jawab Pelaku Usaha.....	15
3. Perbuatan yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha.....	16
4. Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen.....	17
5. Tujuan Perlindungan Konsumen.....	19
6. Asas Perlindungan Konsumen.....	20
7. Hak dan Kewajiban Konsumen.....	22
8. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	27
B. Tinjauan tentang Perusahaan Listrik Negara (PLN).....	28
1. Pengertian PLN.....	28
2. Tujuan PLN.....	29
3. Kewajiban PLN.....	29

4. Visi dan Misi PT. PLN (Persero) Kota Padang.....	30
<b>5. Hubungan PT. PLN Persero dengan Pelanggan atau Konsumen.....</b>	<b>31</b>
C. Tinjauan Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	33
1. Pengertian Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	33
2. Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen .....	34
3. Proses Penyelesaian Sengketa Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	35
<b>BAB III PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>41</b>
A. Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen antara konsumen dengan PT. PLN (Persero) Rayon Belanti Kota Padang.....	41
B. Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Jika Terjadi Kesalahan Tagihan Pembayaran Tunggakan Listrik di PT. PLN (Persero) Rayon Belanti Kota Padang.....	50
<b>BAB IV PENUTUP.....</b>	<b>52</b>
A. Simpulan.....	52
B. Saran.....	53
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Listrik menjadi hal penting dan keberadaannya menjadi pendukung untuk mewujudkan suatu pembangunan. Banyak aktifitas yang mempergunakan energi listrik. Pentingnya energi listrik bagi masyarakat dapat ditunjukkan dengan besarnya penggunaan listrik oleh masyarakat baik untuk konsumsi rumah tangga maupun industri dan perdagangan dalam skala lokal maupun nasional.

Mengingat arti penting listrik dalam kehidupan masyarakat, maka penyediaan tenaga listrik dikuasai oleh negara yang pelaksanaannya dilakukan oleh PT. PLN (Persero) yang merupakan salah satu perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Penyaluran tenaga listrik ke pelanggan merupakan tugas pokok dari PT. PLN (Persero). PT. PLN (Persero) mempunyai peranan yang sangat penting dan strategis dalam usaha penyediaan jasa listrik bagi kepentingan umum serta mewujudkan tujuan pembangunan nasional yang diatur dalam Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan.

Energi listrik merupakan kebutuhan yang sangat vital dalam kehidupan masyarakat (konsumen). Masyarakat (konsumen) yang ingin menggunakan layanan jasa listrik tersebut harus mengadakan perjanjian dan menandatangani surat perjanjian jual beli tenaga listrik, dan pelanggan PLN harus mentaati segala bentuk peraturan dan ketentuan yang

ditetapkan oleh Undang-undang maupun peraturan dari PT. PLN (Persero).<sup>1</sup>

Perjanjian-perjanjian yang dilakukan antara para pihak tidak selamanya dapat berjalan mulus dalam arti masing-masing pihak puas, karena kadang-kadang pihak penerima tidak menerima barang atau jasa sesuai dengan harapannya. Apabila pembeli, yang dalam hal ini konsumen, tidak menerima barang atau jasa yang sesuai dengan yang diperjanjikan, maka produsen telah melakukan wanprestasi, sehingga konsumen mengalami kerugian.<sup>2</sup>

Permasalahan yang sering muncul adalah kesalahan atau kerancuan tagihan ataupun tunggakan pembayaran yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) sehingga masyarakat (konsumen) pengguna jasa ini di bebaskan dengan biaya denda yang cukup tinggi dan berlipat ganda.

Berkaitan dengan hal itu, maka konsumen perlu dilindungi secara hukum dari kemungkinan kerugian yang akan dialaminya karena kesalahan ataupun kecurangan oleh sistem bisnis yang kurang sehat sesuai amanat yang tercantum dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disingkat dengan (UUPK). Di samping itu, dengan pemahaman bahwa semua masyarakat adalah konsumen, maka melindungi konsumen berarti juga melindungi seluruh masyarakat.

---

<sup>1</sup>A. Latif, 2016, *Cara Proses Pasang Listrik Baru*, <https://pasanglistrikpintar.blogspot.co.id/2016/01/?m=1>, Diakses pada hari Minggu, 24 September 2017, Pukul 17.20 WIB

<sup>2</sup>Ahmadi Miru, 2013, *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, cetakan kedua, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta, hlm. 1.

Lahirnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini menetapkan dan mengatur keberadaan lembaga penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang disebut dengan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang bertujuan sebagai pendamai dan penengah antara konsumen dengan pelaku usaha. Dimana tugas pokok BPSK yaitu; memberikan konsultasi perlindungan konsumen, melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku, dan menerima pengaduan konsumen atas terjadinya pelanggaran perlindungan konsumen, serta tugas-tugas lainnya.<sup>3</sup>

Sesuai Pasal 45 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, ditentukan bahwa setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada dilingkungan peradilan umum.

Dapat dipahami bahwa keberadaan BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) Sebagai badan yang dibentuk secara khusus oleh pemerintah dalam rangka membantu masyarakat untuk menyelesaikan persoalan-persoalan tentang sengketa konsumen yang harus diketahui oleh masyarakat secara luas, agar masyarakat memiliki gambaran bagaimana menyelesaikan persoalan jika mereka selaku konsumen menghadapi kekecewaan atau ketidakpuasan dari pelaku usaha atas jasa yang telah konsumen beli dengan membayarkan sejumlah uang tertentu sehingga tidak mengalami kerugian.

---

<sup>3</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2005, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT.RajaGrafindo Persada, Jakarta, hlm. 242.

Maka perlindungan konsumen merupakan bagian tak terpisahkan dari kegiatan bisnis yang sehat. Dalam kegiatan ekonomi yang sehat harus ada keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen dengan pihak yang menyediakan barang/jasa yang disebut produsen. Tidak adanya perlindungan yang seimbang menyebabkan konsumen berada pada posisi yang lemah.<sup>4</sup>

Salah satu contoh kasus yang terjadi pada salah seorang konsumen PT. PLN (Persero) Kota Padang Rayon Belanti yang dalam hal ini konsumen disebut penggugat, melakukan gugatan di kantor Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang terhadap pihak PT. PLN (Persero) Kota Padang Rayon Belanti, yang selanjutnya disebut tergugat dengan rentetan peristiwa sebagai berikut: Seorang konsumen dari PT. PLN (Persero) Rayon Belanti meminta kepada pihak PLN untuk mengganti meterannya karena sudah kabur dan tidak bisa dibaca lagi. Setiap bulannya konsumen selalu dikenakan tagihan sekitar Rp. 130.000,00 - Rp. 150.000,00 walaupun rumah dalam keadaan kosong. Konsumen selaku pengguna jasa juga tidak pernah melakukan penunggakan pembayaran. Karena adanya kecurigaan terhadap tagihan tersebut, maka konsumen meminta kepada pihak PLN untuk menukar meterannya dari sistem meteran konvensional ke sistem pemakaian token (pulsa). Setelah dilakukan penukaran sistem meteran tersebut, pihak PLN meminta tagihan susulan sebesar Rp. 1,200.000,00 (satu juta dua ratus ribu rupiah). Pihak PLN menyatakan kepada konsumen bahwa pihak konsumen

---

<sup>4</sup>*Ibid.*

masih mempunyai kewajiban kepada PLN berupa denda kekurangan pembayaran. Setelah itu konsumen meminta keringanan dari jumlah tunggakan susulan tersebut agar dibagi 2 (dua) bagi masing-masing pihak karena terjadinya tunggakan susulan ini bukan kesalahan dari konsumen semata. Namun permintaan konsumen tersebut tidak dapat dikabulkan oleh pihak PLN karena hal itu sudah tersistem dan konsumen berkewajiban untuk melunasi tagihan tunggakan susulan tersebut.

Berdasarkan uraian di atas dan mengingat pentingnya perlindungan hukum bagi konsumen, maka sangat menarik bagi penulis untuk mengkaji lebih dalam mengenai, **“Penyelesaian Sengketa Konsumen Terhadap Kesalahan Informasi Tagihan Pembayaran Tunggakan Listrik di PT. PLN (Persero) Rayon Belanti Kota Padang Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Padang”**

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimanakah proses Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam menyelesaikan masalah kesalahan tagihan pembayaran tunggakan listrik di PT. PLN (Persero) Rayon Belanti Kota Padang?
2. Bagaimanakah bentuk perlindungan hukum bagi konsumen jika terjadi kesalahan tagihan pembayaran tunggakan listrik di PT. PLN (Persero) Rayon Belanti Kota Padang?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui proses Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam menyelesaikan masalah kesalahan tagihan pembayaran tunggakan listrik di PT. PLN (Persero) Rayon Belanti Kota Padang
2. Untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum bagi konsumen jika terjadi kesalahan tagihan pembayaran tunggakan listrik di PT. PLN (Persero) Rayon Belanti Kota Padang

### **D. Metode Penelitian**

Guna memperoleh data yang dibutuhkan sebagai bahan dalam penulisan ini maka metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

#### 1. Jenis penelitian

Dalam penelitian ini jenis penelitian yang dipakai adalah yuridis sosiologis. Jenis penelitian yuridis sosiologis yaitu penelitian atas hukum untuk menghasilkan teori-teori tentang eksistensi dan fungsi hukum dalam masyarakat, berikut perubahan-perubahan yang terjadi dalam proses-proses perubahan sosial.<sup>5</sup> Penelitian ini dilakukan dengan cara turun langsung ke lapangan untuk memperoleh data primer.

#### 2. Sumber Data

Penelitian ini menggunakan dua sumber data yaitu :

##### a. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung melalui wawancara dan/atau survei di lapangan yang berkaitan dengan

---

<sup>5</sup>Bambang Sunggono, 2013, *Metodologi Penelitian Hukum*, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta, hlm. 78.

perilaku masyarakat.<sup>6</sup> Data tersebut diperoleh dengan melakukan wawancara.

Dalam penelitian ini, penulis suda melakukan wawancara dengan informan diantaranya:

- 1) PT. PLN (Persero) Rayon Belanti Kota Padang, bagian Supervisor Transaksi Energi dengan Bapak Edri Wahyuni
- 2) Konsumen yang mengalami kesalahan sistem informasi tagihan pembayaran tunggakan listrik yaitu Bapak Maryulis
- 3) Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang, bagian Kepala Sekretariat yaitu Bapak Nurmatias

b. Data sekunder

Data sekunder, yaitu data yang diperoleh melalui bahan pustaka antara lain berasal dari ;<sup>7</sup>

1) Bahan hukum primer

Bahan hukum primer adalah bahan yang diperoleh dengan memperhatikan dan mempelajari perundang-undangan yang berlaku dan berkaitan erat dengan penelitian ini, yang antara lain terdiri dari :

- a) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK)
- b) Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan

---

<sup>6</sup>Zainuddin Ali, 2013, *Metode Penelitian Hukum*, Cetakan Keempat, Sinar Grafika, Jakarta, hlm. 23.

<sup>7</sup>*Ibid.*

- c) Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1989 Tentang Penyediaan dan Pemanfaatan Tenaga Listrik
- d) Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2016 tentang Tarif Tenaga Listrik
- e) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

## 2) Bahan hukum sekunder

Bahan hukum sekunder adalah Bahan hukum yang memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer, misalnya: rancangan undang-undang, hasil-hasil penelitian hasil karya dari pakar hukum, dan sebagainya.<sup>8</sup>

## 3. Teknik Pengumpulan Data

### a. Wawancara

Wawancara merupakan teknik yang digunakan untuk memperoleh keterangan secara lisan guna mencapai tujuan tertentu, namun dalam hal ini yang dibahas adalah penelitian yang bersifat ilmiah. Wawancara ini dilakukan dengan cara wawancara semi terstruktur yaitu penulis akan mengajukan pertanyaan yang telah disusun terlebih dahulu kemudian dikembangkan sesuai dengan kebutuhan.

### b. Studi Dokumen

Studi dokumen adalah teknik pengumpulan data dengan cara mempelajari bahan kepustakaan dan literatur yang ada, terdiri dari

---

<sup>8</sup>*Ibid.*

peraturan perundang-undangan, berkas-berkas yang ada di BPSK Kota Padang dan buku-buku yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti serta bahan lain.

#### 4. Analisis Data

Berdasarkan semua bahan atau data yang dikumpulkan baik data primer dan sekunder disusun secara sistematis dan dianalisis secara kualitatif yaitu menganalisis data dengan mengelompokkan data tersebut sesuai dengan masalah yang diteliti kemudian ditarik kesimpulan, setelah itu diuraikan dalam bentuk kalimat.