

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Salah satu jenis penelitian yang penulis gunakan adalah penelitian hukum yang bersifat deskriptif dengan pendekatan yuridis empiris. Penelitian hukum empiris adalah suatu metode penelitian hukum yang menggunakan fakta-fakta empiris yang diambil dari perilaku manusia, baik perilaku verbal yang didapat dari wawancara maupun perilaku nyata yang dilakukan melalui pengamatan langsung. Penelitian yuridis dibutuhkan untuk menjawab rumusan masalah penulis yang pertama dan ketiga mengenai bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan oleh pihak BRILink saat atau telah melakukan transaksi terutama di wilayah Kota Kendari serta analisis hukum perlindungan konsumen tentang praktek penyelesaian kerugian konsumen di BRILink. Sementara kajian empiris penulis gunakan untuk menjawab rumusan masalah kedua mengenai faktor-faktor terjadinya kerugian konsumen saat bertransaksi di BRILink Kota Kendari .

#### **3.2 Waktu dan Tempat Penelitian**

##### **1. Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan selama kurang lebih 3 bulan yaitu sejak proposal ini diterima untuk diteliti.

##### **2. Tempat Penelitian**

Lokasi penelitian ini akan dilakukan di 10 *outlet* BRILink di Kota Kendari yang tersebar di 5 kecamatan yang berbeda, yaitu Kecamatan Poasia,

Kecamatan Baruga, Kecamatan Kadia, Kecamatan Mandonga, Kecamatan Kendari Barat dan Kantor BRI Cabang Kota Kendari.

### 3.3 Sumber Data

Pengumpulan informasi dalam penelitian merupakan komponen penting karena kualitas hasil penelitian ditentukan oleh sumber data. Akibatnya, sumber data memainkan peran penting dalam menentukan strategi pengumpulan data. Berikut ini adalah sumber data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini:

#### 1. Data Primer

Data primer dikumpulkan melalui penelitian lapangan, yang meliputi wawancara dan menanyai informan yang berjumlah 10 orang tentang isu-isu yang sangat relevan dengan kesulitan mereka. Agen BRILink, konsumen dan BRI Kota Kendari merupakan informan terlibat dalam kasus ini. Adapun yang menjadi sumber data primer adalah pihak KC BRI, Agen BRILink dan konsumen BRILink.

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder dikumpulkan melalui penelitian kepustakaan, yang meliputi penelitian teori, buku, literatur hukum, dan peraturan perundang-undangan terkait (Rahayu, 2019). Data sekunder terbagi menjadi 3 bahan hukum, yaitu bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan tersier, Adapun yang menjadi bahan hukum primer yang peneliti gunakan adalah UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Peraturan BI No 10/10/PBI/2008 dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/PJOK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Bahan hukum sekunder yang peneliti gunakan adalah buku-buku yang

berkaitan dengan judul dan permasalahan yang akan dikaji dalam penulisan skripsi ini, hasil penelitian dan karya tulis ilmiah yang berkaitan dengan penulisan skripsi ini, dan jurnal hukum serta literatur yang terkait dengan penulisan skripsi. Sementara Bahan hukum tersier yang peneliti gunakan seperti kamus hukum, dan ensiklopedia.

### **3.4 Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian hukum empiris, kualitas dan kelengkapan data yang diberikan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas penelitian. Apa, siapa, di mana, kapan, dan bagaimana semua pertanyaan yang harus dipertimbangkan saat mengumpulkan data. Wawancara, observasi partisipan, dan pemeriksaan dokumen organisasi semuanya digunakan dalam penelitian kualitatif untuk melakukan triangulasi data (rekaman dokumen).

Pengumpulan data dalam penelitian hukum empiris sering dilakukan melalui observasi, dokumentasi, dan wawancara. Sumber informasi non-manusia, seperti dokumen dan catatan publik, juga dapat digunakan (Iryana 2014). Dalam hal pengumpulan data untuk studi, ada beberapa pilihan :

1. Salah satu pendekatan pengumpulan data yang paling umum dalam metodologi penelitian kualitatif adalah observasi. Observasi juga mencakup pengumpulan data dari lapangan. Menurut tulisan Iryan, observasi adalah suatu proses yang dimulai dengan pengamatan dan diakhiri dengan pencatatan yang metadis, logis, objektif, dan rasional terhadap berbagai peristiwa dalam keadaan nyata dan buatan. Peneliti menemukan masih banyak konsumen yang mengalami kerugian yang cukup besar saat

bertransaksi melalui BRILink, termasuk berupa uang yang tidak masuk ke rekening penerima setelah dilakukan transfer.

2. Melakukan wawancara merupakan salah satu metode pengumpulan data penelitian. Secara sederhana, wawancara (interview) adalah kejadian atau kegiatan komunikasi resmi antara pewawancara (interviewer) dengan sumber informasi atau orang yang diwawancarai (interviewee) di lokasi penelitian, di mana peneliti menanyai pemilik atau calon karyawan. (yang diwawancarai). Pihak lain, serta penanggung jawab outlet BRILink Bank BRI Cabang Kota Kendari.
3. Dokumentasi adalah sarana pengumpulan data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, makalah, angka tertulis, dan foto dalam bentuk laporan dan informasi yang dapat digunakan untuk membantu pembelajaran. Data dikumpulkan kemudian diperiksa dengan menggunakan dokumentasi. Situs penelitian dan profil BRILink termasuk di antara dokumen yang digunakan dalam penyelidikan ini.

### **3.5 Teknik Analisis Data**

Data empiris berupa kumpulan kata-kata daripada rangkaian angka dan tidak dapat disusun ke dalam kategori atau sistem klasifikasi, pendekatan analisis data kualitatif dapat digunakan. Data dapat dikumpulkan dengan berbagai cara (wawancara, ringkasan dokumen, kaset) dan diproses sebelum digunakan (dengan merekam, mengetik, mengedit, atau menyalin), Analisis kualitatif, di sisi lain, terus mengandalkan kata-kata, yang sering disusun dalam teks-teks panjang, dan tidak menggunakan perhitungan kuantitatif atau statistik sebagai instrumen analisis.

Reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi merupakan tiga aliran kegiatan yang terjadi secara bersamaan, menurut Huberman dan Miles dalam bukunya *The Qualitative Researcher's Companion*. Reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi semuanya terjadi pada saat yang bersamaan, artinya merupakan proses siklus dan interaksi yang terjadi sebelum, selama, dan setelah pengumpulan data, sehingga menghasilkan wawasan yang luas yang dikenal dengan istilah “analisis” (Ulber Silalahi, 2009). Transkrip wawancara, reduksi data, analisis, interpretasi data, dan triangulasi adalah bagian dari proses analisis data kualitatif. Temuan analisis data kemudian dapat digunakan untuk mengembangkan kesimpulan. Pendekatan analisis data peneliti adalah sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Reduksi data dan pemrosesan data bukanlah proses yang terpisah. Konversi data adalah proses memilih, menekankan pada kesederhanaan, abstraksi, dan modifikasi data mentah yang berasal dari catatan lapangan. Saat mengerjakan proyek kualitatif atau mengumpulkan data, aktivitas pengurangan dimensi terus dilakukan. Ada langkah-langkah reduksi selama pengumpulan data, seperti ringkasan, pengkodean, menelusuri tema, membangun cluster, membuat divisi, dan membuat catatan. Reduksi data adalah jenis analisis di mana data diasah, dikategorikan, diarahkan, dibuang, dan diatur sehingga kesimpulan dapat diturunkan dan divalidasi. Setelah investigasi lapangan, proses reduksi atau transformasi data berlanjut hingga laporan akhir yang komprehensif selesai dibuat. Penelitian kualitatif dapat direduksi dan diubah dengan berbagai cara, antara lain dengan pemilihan

yang cermat, ringkasan atau deskripsi singkat, klasifikasi ke dalam pola yang lebih besar, dan seterusnya. Sehingga perlunya untuk mencatat segala informasi yang ada dilapangan sebagai bahan data mentah yang berhubungan dengan laporan penelitian tentang perlindungan hukum terhadap nasabah BRILink kota Kendari.

## 2. Penyajian Data

Tindakan terpenting kedua dalam penelitian kualitatif adalah penyajian data. Data disajikan sebagai kumpulan data terorganisir yang dapat digunakan untuk menarik kesimpulan dan mengambil tindakan (Ulber Silalahi, 2009). Pada tahapan ini peneliti berusaha menyajikan bahan sesuai dengan pokok permasalahan terkait perlindungan hukum terhadap nasabah BRILink kota Kendari.

## 3. Menarik Kesimpulan

Langkah ketiga dalam proses analitis ialah menarik temuan dan memverifikasinya. Ketika operasi pengumpulan data selesai, seorang analis kualitatif melanjutkan untuk mengeksplorasi pola, penjelasan, konfigurasi alternatif, jalur kausal, dan proposisi untuk membantu mereka memahami apa yang mereka lihat. Kesimpulan yang awalnya kabur akan menjadi lebih jelas seiring berjalannya waktu. Jumlah koleksi catatan lapangan, metode pengkodean, penyimpanan dan pengambilan yang digunakan, keahlian peneliti, dan kebutuhan penyandang dana semuanya akan mempengaruhi temuan "akhir", meskipun kesimpulan ini sering kali ditetapkan sebelumnya sejak awal.



### 3.6 Pengecekan Keabsahan Data

Prosedur pemeriksaan diperlukan untuk menentukan kebenaran data. Pendekatan inspeksi dilaksanakan berdasarkan seperangkat kriteria tertentu. Derajat kepercayaan (*credibility*), keteralihan (*transferability*), ketergantungan (*dependability*), dan kepastian (*confirmability*) adalah empat kriteria yang digunakan (Moleong, 2021). Peneliti menggunakan kriteria derajat kepercayaan untuk menilai validitas data dalam penelitian ini (*kredibilitas*).

Triangulasi adalah suatu cara untuk memeriksa keakuratan data yang mengharuskan membandingkan atau memvalidasi data dengan sesuatu selain data. Data dapat dimodifikasi berdasarkan keandalan informan, waktu pengungkapan, keadaan, dan sebagainya. Akibatnya, peneliti harus melakukan triangulasi, yaitu menyandingkan informasi dari berbagai asal yang berbeda dan pada waktu tertentu. Jadi ada triangulasi sumber/informan, triangulasi teknik pengumpulan data, dan triangulasi temporal. Triangulasi teknis, triangulasi sumber, dan triangulasi teoritis adalah tiga bentuk triangulasi. Peneliti menggunakan beberapa pendekatan pengumpulan data untuk memperoleh informasi dari asal yang sama, yang dikenal dengan triangulasi teknis. Peneliti memanfaatkan banyak sumber untuk memperoleh data dengan menggunakan pendekatan yang sama, yang dikenal sebagai triangulasi sumber. Triangulasi teoretis adalah metode untuk menghindari bias dan subjektivitas dalam temuan penelitian dengan membandingkan hasil akhir dari penyelidikan dalam bentuk perumusan informasi dengan sudut pandang teoretis yang bersangkutan. (Arifin, 2012).