

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis penelitian

Jenis penelitian yang akan digunakan pada penelitian ini merupakan jenis penelitian hukum normatif-empiris. Penelitian hukum normatif-empiris dapat diartikan sebagai "sebuah penelitian yang menganalisis hukum sebagai aturan atau norma, serta bagaimana aturan hukum diterapkan dalam praktiknya di masyarakat"(Muhaimin, 2020). Dengan menggunakan pendekatan studi kasus dan perundang-undangan. Dapat dijelaskan bahwa dengan menggunakan pendekatan perundang undangan penelitian ini berfokus pada implementasi dari undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan pendekatan studi kasus digunakan peneliti untuk melakukan penelitian mendalam terhadap tanggung jawab pelaku usaha jasa servis *handphone* di kecamatan wua-wua.

3.2. Waktu dan Tempat Penelitian

1. Waktu penelitian

Penelitian ini berlangsung dari di terimanya ujian proposal sampai dengan ujian hasil penelitian.

2. Tempat Penelitian

Lokasi penelitian akan dilakukan di Kecamatan Wua-wua Kota Kendari, Sulawesi Tenggara, tepatnya pada jasa servis *handphone* NSH, Kendari Phone, Halo Raja HP, RRB cell, Triple R.

3.3. Data dan Sumber Data

Sumber Data yang didapatkan di dalam penelitian merupakan elemen yang sangat konsekuensial, dikarenakan sumber data akan menyangkut kualitas dari hasil penelitian. Maka dari itu, sumber data akan menjadi bahan pertimbangan dalam penentuan metode pengumpulan data, Adapun sumber data yang penulis gunakan dalam penelitain ini, yaitu :

1. Data primer

Data primer merupakan data yang berasal dari data lapangan yang diperoleh dari responden dan informan. Sumber data primer merupakan data yang diperoleh dari sumber utama. Sumber data primer dimaksud bisa diperoleh dari melakukan wawancara dengan beberapa karyawan di tempat jasa servis *handphone* dan konsumen/pengguna jasa servis *handphone* (Muhaimin, 2020). Jumlah dari data primer yang akan digunakan 10 orang yaitu pelaku usaha dan pengguna/konsumen.

2. Data sekunder

Data Sekunder ialah Data tambahan yang diperoleh melalui sumber-sumber seperti buku, jurnal. Data sekunder artinya sumber data yang tidak langsung diterima oleh pengumpul data, bisa melalui orang lain atau lewat dokumen. sumber data sekunder ialah sumber data pelengkap yang berfungsi melengkapi data yang dibutuhkan data primer (Muhaimin, 2020).

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Pengolahan data pada dasarnya merupakan kegiatan pendahuluan dari analisis data, dan pengolahan data itu sendiri hanya dapat dilakukan setelah data penelitian dikumpul secara lengkap dan memadai dari hasil kegiatan pengumpulan data. “Pengolahan data adalah proses mentransformasi (menyederhanakan dan mengorganisasi) data mentah ke dalam bentuk yang mudah dibaca dan dipahami”(Solikin, 2021)

Beberapa teknik pengumpulan data yang dapat digunakan meliputi:

1. Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data dengan cara mengamati langsung terhadap obyek penelitian. Observasi atau pengamatan digunakan dalam rangka mengumpulkan data dalam suatu penelitian atau suatu studi yang disengaja dan sistematis tentang keadaan atau fenomena sosial dengan jalan mengamati dan mencatat (Mardalis, dalam (Armia, 2022)). Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini dengan cara meninjau langsung di lokasi penelitian pada jasa servis handphone di Kecamatan Wua-Wua Kota Kendari.

2. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti untuk mendapatkan keterangan-keterangan lisan melalui wawancara dan berhadapan muka dengan orang yang dapat memberikan keterangan kepada peneliti merupakan alat teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau

pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Suharsimi Arikunto dalam (Armia, 2022)) . Wawancara yang dipilih oleh peneliti adalah wawancara semi terstruktur (semistruktur interview) dengan jumlah informan 10 orang yang terdiri 5 pelaku usaha servis handphone dan 5 pengguna/konsumen servis handphone.

3. Studi Dokumentasi

Selain melalui wawancara dan observasi, untuk mengumpulkan data dalam penelitian kualitatif dilakukan juga studi dokumentasi. Studi ini digunakan untuk mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, buku dan sebagainya (Suharsimi Arikunto dalam (Armia, 2022)). Adapun studi dokumentasi yang digunakan peneliti adalah buku, jurnal Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan pengambilan gambar antara peneliti dan informan ketika wawancara.

3.5. Teknik Analisis Data

Menurut Irawan dalam (Solikin, 2021), “analisis data adalah suatu kegiatan yang bersifat mentransformasikan data menjadi informasi. Data adalah hasil suatu pencatatan, sedangkan informasi adalah makna dari hasil pencatatan”. Analisis data bertujuan untuk menjawab masalah penelitian dan membuktikan asumsi dasar penelitian (hipotesa); menyusun dan menginterpretasikan data yang diperoleh; menyusun data dalam cara yang bermakna sehingga dapat dipahami, lebih memudahkan pembaca dalam memahami hasil penelitian; menjelaskan kesesuaian antara teori dan temuan peneliti; dan menjelaskan argumentasi hasil temuan (Solikin, 2021).

Pengolahan data pada penelitian ini terdiri dari Tiga alur kegiatan secara bersamaan dalam menganalisis data yaitu, mereduksi data (*data reduction*), menyajikan data (*data display*) dan menarik simpulan

1. Reduksi Data

Tujuan reduksi data adalah untuk mengklasifikasikan, mempertajam, memberikan arahan, dan menghilangkan hal-hal yang tidak diperlukan. Setelah itu, cara terbaik untuk menyusun data adalah dengan melakukannya hingga kesimpulan akhir dapat ditarik kesimpulan atau diverifikasi. Adanya reduksi data diharapkan memudahkan data kualitatif untuk dipilih secara ketat agar dapat di sederhanakan dan mentransformasikan dalam berbagai cara. Menguraikan ke dalam pola yang lebih besar dan lain-lain, rangkum atau uraikan secara singkat (Hardani dkk., 2020).

2. Penyajian Data

Menurut Silalahi dalam (Solikin, 2021) “penyajian data pada dasarnya merupakan sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Melalui data yang disajikan, peneliti melihat dan akan dapat memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan berdasarkan atas pemahaman yang didapat dari penyajian-penyajian tersebut”.

3. Menarik kesimpulan atau verifikasi

Menarik kesimpulan atau verifikasi. “Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan tidak berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya.

Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel” (Solikin, 2021).

3.6. Pengujian Keabsahan Data

Data penelitian yang diperoleh peneliti melalui kegiatan pengumpulan data tidak diterima begitu saja. Peneliti harus mengujinya dan menjamin keabsahan informasi yang di temukan sehingga temuan temuan penelitiannya dapat dipertanggungjawabkan (Solikin, 2021).

(Nasution, 2014) mengungkapkan bahwa “triangulasi dapat dilakukan dengan menggunakan teknik yang berbeda-beda, yaitu wawancara, observasi, dan dokumen. Triangulasi ini selain digunakan untuk mengecek kebenaran data juga dilakukan untuk memperkaya data. Selain itu, triangulasi juga dapat berguna untuk menyelidiki validitas tafsiran peneliti terhadap data, karena itu triangulasi bersifat reflektif”.

1. Traingulasi sumber

Teknik triangulasi dibedakan atas triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu. Mengenai triangulasi sumber, (Sugiyono dalam (Solikin, 2021)) menjelaskan bahwa “triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber”.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Contohnya data diperoleh dengan

wawancara, lalu dicek dengan observasi atau dokumentasi. Bila dengan teknik ini menghasilkan data yang berbeda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan atau yang lain untuk memastikan data mana yang dianggap benar, atau mungkin semua benar karena sudut pandangnya berbedabeda”(Solikin, 2021).

3. Triangulasi waktu

Triangulasi waktu dilakukan dengan cara melakukan pengecekan ulang terhadap data di lain waktu atau situasi berbeda. Kadangkala hasil wawancara pada suatu waktu jika diulang kembali kerap berbeda, sehingga perlu pengecekan ulang. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan secara berulang- ulang hingga sampai ditemukan kepastian datanya” (Solikin, 2021).

