

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Metode penelitian adalah teknik atau cara yang di gunakan dalam melakukan suatu penelitian, agar dapat melakukan upaya menyelediki atau menelusuri suatu permasalahan dengan menggunakan cara kerja ilmiah secara teliti untuk mengumpulkan, mengolah dan menganalisis data agar mendapatkan kesimpulan dari suatu permasalahan (Hartono, 2020).

Olehnya itu pada penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode kualitatif adalah pendekatan dalam penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena sosial dan budaya dari perspektif orang yang terlibat di dalamnya. penelitian kualitatif mempelajari bagaimana suatu kejadian bisa terjadi secara sistematis pada kurun waktu yang cukup lama. Penelitian ini digunakan untuk mengamati latar belakang, keadaan, dan interaksi yang terjadi.

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif. Penelitian deskriptif kualitatif ditujukan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik bersifat alamiah maupun rekayasa manusia, yang lebih memperhatikan mengenai katakteristik, kualitas, keterkaitan antar kegiatan. Jenis deskriptif kualitatif menafsirkan dan menguraikan data yang ada bersamaan dengan situasi yang terjadi. Penelitian deskriptif adalah metode penelitian yang menggambarkan objek atau subjek yang diteliti secara mendalam, luas dan terperinci. Penelitian deskriptif berupaya mengumpulkan informasi untuk menjawab

pertanyaan peneliti dengan memperhatikan aspek-aspek yang diperoleh dari sejumlah besar data penelitian, sehingga dapat menggambarkan suatu kondisi, peristiwa atau fenomena secara khusus.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Indomaret yang berada di Desa Masagena, Kecamatan, Konda, Kabupaten Konawe Selatan dan juga Disperindag. Adapun waktu penelitian ini dilaksanakan sejak tanggal 9 Februari s/d 5 Mei 2025.

C. Definisi Istilah

Menghindari dan mempermudah salah pengertian serta mempertegas ruang lingkup pembahasan judul, maka penulis memandang perlu menyampaikan operasional sebagai berikut:

1. Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum adalah gambaran dari perlindungan konsumen apakah konsumen mendapatkan perlindungan hukum dari pelaku usaha yang telah merugikan para konsumen dalam praktik-praktik yang dapat merugikan konsumen itu sendiri. Dalam penelitian ini penulis ingin tahu lebih dalam lagi terkait perlindungan hukum yang di dapatkan oleh konsumen yang menjadi korban praktik penambahan jumlah belanja yang dilakukan oleh karyawan Indomaret. Karena dengan adanya perlindungan hukum itu sendiri maka konsumen yang mengalami masalah atau merasa dirugikan, mereka bisa mendapatkan bantuan untuk menyelesaikan masalah tersebut secara adil dan sesuai dengan peraturan yang berlaku,

agar tidak ada lagi peristiwa-peristiwa yang dapat merugikan konsumen apabila perlindungan hukumnya telah sesuai.

2. Konsumen

Konsumen adalah pengguna barang atau jasa yang dalam penelitian ini konsumen yang dimaksudkan adalah orang yang berbelanja di Indomaret dan yang menjadi korban dari praktik-praktik yang dapat merugikan mereka yang dilakukan dengan sengaja oleh karyawan Indomaret. Dalam peristiwa ini konsumen yang sering menjadi korban tidak mengetahui terkait hak-hak mereka atau tidak memiliki akses yang cukup untuk menuntut keadilan. Oleh karena itu, penting bagi konsumen untuk memahami hak-haknya serta adanya perlindungan hukum yang dapat membantu mereka mendapatkan keadilan dan mengembalikan hak yang telah dirugikan.

3. Penambahan Jumlah Barang

Penambahan jumlah barang dalam penelitian ini produk atau barang yang ditambahkan kedalam struk atau daftar belanja konsumen tanpa persetujuan dari konsumen dan tidak mendapatkan barang yang menjadi tambahan tersebut. Jumlah barang yang jadi penambahan juga tidak hanya satu produk barang yang ditambahkan dan juga barang yang ditambahkan tidak hanya itu-itu saja.

D. Sumber Data

Menurut Suharsimi Arikunto, yang dimaksud dengan sumber data dalam penelitian ialah subyek darimana data diperoleh, data merupakan hasil

pencatatan peneliti. Sumber data juga merupakan bagian terpenting dan paling utama dalam suatu penelitian karena kualitas data ditentukan oleh baiknya sumber data yang diperoleh (Rusdianto, 2020). Oleh karena itu dalam penelitian ini penulis menggunakan data primer dan data sekunder, adapun dari data tersebut ialah:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang di peroleh secara langsung dari sumbernya, baik itu berupa wawancara, observasi atau berupa laporan dalam bentuk dokumen tidak resmi yang akan di olah oleh peneliti. Adapun yang akan menjadi sumber penelitian peneliti yaitu karyawan indomaret dan beberapa konsumen yang telah menjadi korban praktik penambahan jumlah belanja.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui dari dokumen-dokumen yang akan memberikan informasi atau data tambahan untuk peneliti yang lebih memperkuat data pokok. Adapun data sekunder ini berfungsi sebagai pelengkap dari data primer, yang akan di ambil melalui buku-buku, jurnal dan penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data (Ida Suwarni, 2019). Adapun teknik pengumpulan data yang akan digunakan peneliti pada penelitian ini menggunakan penelitian lapangan

(Field Research). Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan penulis yaitu:

1. Observasi

Observasi merupakan pengamatan yang sistematis terhadap gejala yang diteliti. Observasi adalah menjadi pengumpulan salah satu data apabila telah sesuai dengan tujuan penelitian, direncanakan dan dicatat secara sistematis, dan dapat dikontrol keadaannya (reliabilitasnya) dan kesahihannya (validasinya). Adapun tempat yang dipilih oleh peneliti untuk melakukan observasi disalah satu Indomaret Masagena. Jika tempat yang dipilih peneliti sudah teridentifikasi maka akan dilanjutkan lagi gambaran umum tentang tempat yang menjadi sasaran peneliti. Adapun tujuan peneliti memilih tempat tersebut untuk di observasi karena adanya suatu permasalahan yang terjadi.

Berdasarkan hasil observasi peneliti mengenai perbedaan harga yang ada pada rak dan juga struk belanjaan konsumen berikut ini:



Label harga yang tidak sesuai

JASANTATUTAPA
REVISI 1.0 12/2014 15092000

MASAGENA KONAWE SELATAN
JL. POROS KENDARI - ANDOLO, KEL. MASAG
KEC. KONDA, KAB. KONAWE SELATAN, 9387.

21.04.25-20151/3.0.26/TRE-45330/SELVT/01

STL FRENCH FRIES 246	1	5500	5,500
100 FAL 24LY 5X180 5	1	22,500	22,500
MC PT 11M 1			(2,800)
KRISBEL F.FRIES 656	1	8000	8,000
MC PT 5M 1			(1,300)
UMB 100 EXT 60T 90M	1	28,500	28,500
ULTRA DHT CORLAT 125	1	4,300	4,300
100 KTG PLSTK 1W BSR	1	300	300
TOTAL BELANJA :			60,800
TUNAI :			100,000
KEMBALI :			33,200
ANDA HEMAT :			3,900
PPN :			50,308 PPN+ 7,008
TOTAL JUML :			63,694

Perbedaan harga yang ada di struk

2. Wawancara

Wawancara merupakan penelitian yang dilakukan dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan terhadap karyawan Indomaret, Mantan Karyawan Indomaret dan juga beberapa konsumen yang menjadi korban dalam praktik penambahan jumlah belanja tanpa sepengetahuan mereka, yang dilakukan secara langsung untuk mengetahui konsep-konsep praktik tersebut.

3. Dokumentasi

Dokumentasi yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu berupa data pendukung dari hasil pengamatan dan wawancara, seperti rekaman atau dokumentasi wawancara.

F. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi menurut Sugiyono (2017:215) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan

kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi bukan hanya manusia tetapi juga objek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek atau objek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek tersebut.

Sedangkan Menurut Suryani dan Hendryadi (2015:190-191) populasi adalah sekelompok orang, kejadian atau benda yang memiliki karakteristik tertentu dan dijadikan objek penelitian. Populasi bukan hanya orang atau manusia melainkan juga objek dan benda-benda lain. Populasi juga meliputi seluruh karakteristik dan sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek tersebut. Menentukan populasi penting sebelum melakukan penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah semua orang yang menjadi korban praktik penambahan jumlah belanja yang terjadi di Indomaret Masagena. Adapun jumlah populasi konsumen yang sering berbelanja di Indomaret tersebut dalam sehari bisa mencapai 300 Konsumen bahkan bisa lebih dan itu terhitung dari jumlah struk yang berbelanja di Indomaret tersebut.

2. Sampel

Menurut (Sugiyono, 2010) mendefinisikan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul *representative* (Mewakili) maka dari itu sampel yang di ambil dapat mencerminkan populasinya. Sampel yang di ambil adalah para konsumen toko retail

indomaret. Definisi lain juga menyebut sampel adalah pemilihan elemen-elemen dari total populasi yang diteliti. Setiap sampel merupakan bagian dari populasi, tanpa memandang apakah sampel tersebut mewakili atau tidak. Pemilihan sampel dari suatu populasi disebut dengan sampling (Williamson, 2018).

Menurut Spradley, bahwa dalam penelitian *kualitatif*, sampel disebut dengan istilah “*socialsituation*” yaitu keadaan masyarakat sosial yang meliputi tempat (*place*), pelaku (*actors*), dan aktivitas (*activity*) yang berinteraksi secara sinergis (Sugiyono, 2013). Sehingga dari beberapa definisi sampel menurut para ahli di atas bahwa dalam penelitian ini yang dimaksud sampel adalah Mantan Karyawan Indomaret Masagena dan Konsumen yang menjadi praktik tersebut. Kemudian dari beberapa sampel tersebut maka akan ditentukan atau ditarik untuk dijadikan sumber informan, untuk melakukan penarikan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik *Purposive Sampling* yaitu memiliki pertimbangan-pertimbangan tertentu dalam mengambil sampelnya. Dalam penelitian ini peneliti mengambil sampel yaitu berupa 2 Karyawan Indomaret 3 Mantan Karyawan Indomaret Masagena dan 5 konsumen yang menjadi korban Praktik tersebut. Jadi total sampel yang dimiliki peneliti untuk sementara waktu berjumlah 10 sampel. Adapun yang menjadi kriteria-kriteria dalam penarikan sampel yang mendasar dalam penelitian ini yaitu:

- a. Mantan karyawan yang mengetahui adanya praktik penambahan belanja.
- b. Konsumen yang menjadi korban dalam praktik penambahan tersebut.

G. Teknik Analisis Data

Analisis data ialah sebuah proses untuk menafsirkan, merumuskan dan memakai suatu data yang telah didapat, dalam proses ini diperlukan kecermatan, ketelitian dan pencurahan daya pikir yang optimal sehingga hasil analisis datanya diharapkan mampu memberikan jawaban dari permasalahan yang dikemukakan. Kemudian penulis menarik kesimpulan dari hal yang bersifat umum kepada hal yang bersifat khusus mengenai perlindungan konsumen terhadap praktik penambahan jumlah belanja.

1. Reduksi data

Reduksi data yaitu bentuk analisis penelitian lapangan yang menggunakan proses memilih, merangkum, memilah data-data yang penting dan memfokuskan pada hal-hal yang penting. Melalui reduksi data ini maka memudahkan peneliti dalam pengumpulan data-data karena mereduksi data dapat memberikan gambaran yang sangat jelas terkait permasalahan yang akan diteliti.

2. Sajian Data

Sajian data akan dilakukan ketika menyusun suatu informasi yang sudah dikumpulkan, yang kemudian dapat ditarik kesimpulan dan mengambil tindakan. Dengan meninjau dari penyajian-penyajian peneliti maka dapat memahami apa yang sementara terjadi serta apa yang

seharusnya dilakukan berdasarkan pada pemahaman yang diperoleh dari penyajian tersebut.

3. Penarikan Kesimpulan

Dalam penarikan kesimpulan yang akan dilakukan dengan mengambil analisis yang nantinya mampu untuk menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan sejak awal.

H. Pengujian Keabsahan Data

Pada penelitian kualitatif maka dibutuhkan adanya keabsahan data yang tidak valid, hal itu bertujuan untuk menghindari adanya jawaban informan yang tidak jujur. Adapun teknik keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan tiga triangulasi yaitu:

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber adalah teknik yang digunakan untuk memastikan keakuratan informasi dengan membandingkan data dari berbagai sumber yang berbeda. Triangulasi sumber juga dilakukan dengan cara mengecek kembali kepercayaan suatu informasi dengan metode triangulasi ini, kita dapat memastikan bahwa informasi yang diperoleh lebih akurat dan terpercaya karena didukung oleh berbagai sumber yang kredibel. Adapun yang menjadi triangulasi pada penelitian yaitu: Karyawan Indomaret Masagena dan juga beberapa konsumen.

2. Triangulasi Metode

Triangulasi metode adalah teknik yang digunakan untuk memastikan validitas dan reliabilitas data dengan menggunakan lebih dari satu

metode pengumpulan data dalam penelitian. Triangulasi ini juga dilakukan dengan cara menggunakan lebih dari satu teknik untuk mengumpulkan dan mendapatkan data yang sama, triangulasi metode juga memungkinkan peneliti untuk mendapatkan gambaran yang lebih lengkap dan akurat tentang masalah yang akan diteliti.

3. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu pada penelitian ini akan dilakukan dengan cara menggunakan pengecekan wawancara secara langsung terhadap karyawan Indomaret Masagena dan juga kepada konsumen dalam waktu dan situasi yang berbeda untuk memperoleh data yang valid sesuai dengan masalah yang akan diteliti oleh penulis, sehingga mendapatkan kesimpulan dari masalah yang diteliti.

