

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian dan Pendekatan**

Jenis dalam penelitian ini yaitu menggunakan jenis penelitian hukum empiris (*emperical research*) dengan meneliti kasus perkara penyelesaian sengketa antara pelaku usaha (PT. Mandala Multifinance Tbk) dengan konsumen (Arbainah) di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Banjarmasin. Peneliti mengikuti secara khusus proses persidangan penyelesaian sengketa dari awal sampai pada akhir kesepakatan putusan persidangan, sehingga peneliti disini memberikan penjelesanan cerita tentang proses ataupun prosedur pelaksanaan persidangan penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Banjarmasin.<sup>76</sup>

Adapun sebelum proses persidangan dilaksanakan, maka berdasarkan surat penunjukan majelis dan panitera penyelesaian sengketa konsumen, persidangan dilakukan sesuai dengan prosesur yang telah di tetapkan oleh Majelis BPSK Kota Banjarmasin maka Ketua Majelis membuka proses persidangan dengan membacakan nomor perkara serta nama para pihak yang bersengketa; Ketua Majelis memperkenalkan diri serta unsur anggota Majelis lainnya; Ketua Majelis meminta konsumen dan pelaku usaha memperlihatkan tanda pengenal diri, dan untuk pelaku usaha menyampaikan surat tugas dari perusahaan (jika berupa badan usaha); Ketua Majelis menawarkan dan memberikan pilihan metode penyelesaian

---

<sup>76</sup>Data dokumen berita acara dan susunan majelis persidangan penyelesaian sengketa BPSK Kota Banjarmasin terlampir di halaman lampiran.

sengketa kepada para pihak untuk memilih metode mediasi, konsiliasi, dan arbitrase); Ketua Majelis mempersilahkan konsumen untuk menyampaikan kronologis/keterangan mengenai sengketa konsumen yang diadukannya; Ketua Majelis mengajukan pertanyaan/tanggapan serta mempersilahkan kepada Anggota Majelis untuk mengajukan pertanyaan/tanggapan atas keterangan konsumen untuk mengungkap pokok persoalan sengketa; Ketua Majelis mempersilahkan pelaku usaha untuk menyampaikan kronologis/keterangan mengenai sengketa konsumen yang diadukannya.

Kemudian Ketua Majelis mengajukan pertanyaan/tanggapan serta mempersilahkan kepada anggota Majelis untuk mengajukan pertanyaan/tanggapan atas keterangan pelaku usaha untuk mengungkap pokok persoalan sengketa; Bilaman tercapai kesepakatan maka sidang ditutup dengan hasil sepakat berdamai dari kedua pihak, namun jika memerlukan negosiasi kepada pimpinan (pelaku usaha) maka sidang ditunda hingga tanggal yang disepakati (Mediasi/Konsiliasi); Apabila telah terjadi negosiasi, dan pelaku usaha telah menyampaikan beberapa pilihan solusi namun konsumen tidak bersepakat terhadap pilihan yang telah ditawarkan maka sidang dinyatakan ditutup dengan hasil tidak sepakat berdamai antara para pihak yang bersengketa dan berlaku sebaliknya; Khusus untuk arbitrase, apabila pihak telah menyampaikan bukti-bukti secara lengkap, maka sidang ditunda hingga tanggal yang disepakati dengan agenda pembacaan putusan (apabila bukti belum diserahkan maka ditunda untuk melengkapi bukti terlebih dahulu pada sidang berikutnya).<sup>77</sup>

---

<sup>77</sup>Sumber: Data berita acara persidangan terlampir pada halaman lampiran.

Selanjutnya, setelah persidangan pertama dibuka yang hanya dihadiri oleh pihak konsumen, sedangkan dari pihak pelaku usaha belum bisa berhadir dengan alasan berbenturan dengan waktu dan jadwal kerja diluar kantor yang sebelumnya pelaku usaha telah mengkonfirmasi kepada Panitera bahwa berhalangan dan tidak bisa hadir di persidangan BPSK Kota Banjarmasin. Ketua Majelis tetap melanjutkan persidangan untuk mendengarkan kronologis/keterangan mengenai sengketa konsumen yang diajukan meskipun tidak dihadiri oleh pihak pelaku usaha dan Ketua Majelis mempersilahkan kepada konsumen untuk menceritakan kronilogis perkaranya. Pada akhirnya, proses persidangan mediasi penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Kota Banjarmasin berhasil menemukan titik kesepakatan oleh kedua belah pihak, dan para pihak telah sepakat melaksanakan tanggung jawabnya sebagaimana hasil kesepakatan mediasi yang telah disepakati oleh para pihak.

Adapun setelah persidangan terlaksana dan diputuskan hasil dari kesepakatan putusan persidangan berdasarkan hasil kesepakatan negosiasi musyawarah para pihak yang bersengketa, maka selanjutnya data proses persidangan (dokumen berita acara) dan data hasil penelitian wawancara dari beberapa Informan BPSK Kota Banjarmasin serta responden dari pelaku usaha dengan konsumen peneliti lampirkan, maka berdasarkan hasil penelitian tersebut peneliti memberikan uraian kesimpulan serta hasil temuan yang telah didapatkan terkait tentang nilai-nilai *badamai* dalam penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen di BPSK Kota Banjarmasin.

Penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen di BPSK Kota Banjarmasin dengan visi terwujudnya sistem penyelenggara perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha secara berkeadilan, kepastian hukum dan manfaat, serta dengan misi menyelenggarakan perlindungan konsumen dengan azas keadilan, kepastian hukum, manfaat, keseimbangan, kesetaraan konsumen dan pelaku usaha. Mewujudkan kemandirian dan keberdayaan konsumen dalam mempertahankan hak dan menjalankan kewajibannya sehingga terangkat harkat dan martabatnya sebagai konsumen. menumbuhkan kesadaran pelaku usaha, sehingga tumbuh sikap jujur dan bertanggung jawab dalam penyediaan barang dan atau/jasa yang berkualitas.

BPSK Kota Banjarmasin sebagai salah satu lembaga fungsi hukum alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang lebih mengedepankan prinsip musyawarah untuk mencapai mufakat. Penyelesaian sengketa di BPSK Kota Banjarmasin sebagai fasilitator yang menjembatani dan memberikan pelayanan penyelesaian sengketa kepada para pihak yang berperkara dan tidak membebankan biaya administrasi/gratis, dengan prinsip dasar penyelesaian berdasarkan pilihan sukarela, tidak berjenjang, penyelesaian oleh para pihak, penyelesaian oleh Majelis, penyelesaian mudah, sederhana dan cepat dengan metode penyelesaian sengketa melalui cara konsiliasi, mediasi dan arbitrase.

Penyelesaian sengketa yang dilaksanakan oleh BPSK Kota Banjarmasin berdasarkan pilihan sukarela yang disepakati para pihak yang menginginkan perkaranya sepakat diselesaikan di BPSK Kota Banjarmasin, sukarela artinya niat

atau itikad kebersediaan para pihak yang bersengketa sepakat untuk berdamai di BPSK Kota Banjarmasin. Pada tahapan persidangan setelah Ketua Majelis membuka proses persidangan dengan membacakan nomor perkara serta nama para pihak yang bersengketa, dan Ketua Majelis memperkenalkan diri serta memperkenalkan unsur anggota majelis lainnya. Para pihak memasuki tahap persidangan yang mana Ketua Majelis meminta kepada konsumen dan pelaku usaha untuk mengkonfirmasi atau memperlihatkan tanda pengenal, dan pelaku usaha menyampaikan surat tugas dari perusahaan (jika berupa badan usaha). Selanjutnya, para pihak memasuki tahap proses persidangan dan majelis terlebih dahulu menanyakan kepada para pihak (apakah bersedia) untuk sepakat atau tidak perkaranya diselesaikan di BPSK Kota Banjarmasin. Setelah para pihak sepakat bahwa perkaranya ingin diselesaikan, maka majelis meminta kepada konsumen selaku pemohon untuk menceritakan kronologis perkara sengketa agar bisa didengar oleh pelaku usaha dan Majelis.

Setelah konsumen menceritakan kronologis tersebut maka majelis menawarkan dan menjelaskan pilihan metode penyelesaian sengketa, yaitu konsiliasi, mediasi dan arbitrase. Sebagaimana para pihak yang telah bersepakat untuk memilih metode penyelesaian sengketa dengan cara mediasi. Sebagaimana para pihak telah sepakat untuk memilih cara penyelesaian sengketa dilakukan dengan cara mediasi, bilamana tidak tercapai kesepakatan dalam ganti rugi maka sengketa dari para pihak tidak dapat diselesaikan dengan cara lainnya karena atas dasar prinsip penyelesaian di BPSK tidak berjenjang. Berdasarkan kesepakatan para pihak memilih metode penyelesaian dengan cara mediasi, maka dalam hal ini

prinsipnya bahwa penyelesaian sengketa bentuk hasil kesepakatan ditentukan oleh kesepakatan para pihak. Namun, bilamana para sepakat memilih sepakat bahwa perkara penyelesaian sengketa ingin dilakukan dengan cara arbitrase atau diserahkan kepada Majelis BPSK maka bentuk dan besarnya ganti rugi para pihak ditentukan oleh Majelis BPSK.

Sebagaimana pilihan mediasi yang telah disepakati, maka Ketua Majelis mengajukan pertanyaan atau tanggapan serta mempersilahkan kepada Anggota Majelis untuk mengajukan pertanyaan atau tanggapan atas keterangan konsumen untuk mengungkap pokok persoalan sengketa. Kemudian, setelah dilakukan tanya jawab atau tanggapan dari konsumen maka Ketua Majelis mempersilahkan pelaku usaha untuk menyampaikan kronologis atau keterangan mengenai sengketa konsumen yang diadukannya. Selanjutnya, Ketua Majelis mengajukan pertanyaan atau tanggapan serta mempersilahkan kepada anggota majelis untuk mengajukan pertanyaan atau tanggapan juga atas keterangan pelaku usaha untuk mengungkap pokok persoalan sengketa.

Pada saat forum mediasi berlangsung dan ketika konsumen ataupun pelaku usaha mengajukan beberapa pertanyaan ataupun jawaban yang diberikan maka majelis sebagai mediator tidak langsung membiarkan para pihak untuk langsung memberikan pertanyaan atau jawaban tersebut, namun majelis terlebih dahulu mengarahkan baik dari konsumen atau pelaku usaha bilamana mengajukan pertanyaan ataupun memberikan jawaban agar disampaikan melalui majelis, dan kemudian majelis menyampaikan kepada para pihak bahwa apa yang dimaksud dari pertanyaan dan jawaban tersebut majelis sampaikan dengan cara

membangkitkan ulang bahasa atau kalimat yang disampaikan oleh para pihak atau yang disebut dengan cara *reframing* (memfreming), yaitu majelis melakukan cara atau teknik memodifikasi bahasa atau kalimat dalam situasi masalah untuk membantu para pihak bahwa sengketa yang terjadi tidak tampak terlalu problematik dan lebih normal, dengan demikian lebih terbuka solusi yang ditemukan.

Majelis yang aktif berperan sebagai mediator untuk mendamaikan para pihak dengan cara *reframing* serta menggali pokok persoalan sengketa sehingga majelis sangat mengharapkan agar para pihak bersikap jujur dan saling terbuka dalam memberikan keterangan sehingga proses berjalannya persidangan mediasi dapat berjalan lancar dan tertib. Cara atau teknik *reframing* merupakan cara aktif yang dilakukan majelis untuk meredam dan mengontrol emosi para pihak bilamana para pihak cenderung tak terkendali emosinya pada saat mengajukan pertanyaan dan langsung menjawab antara kedua belah pihak dan terlihat jelas ketika majelis meredam dan menahan emosi para pihak dengan cara lembut dan suasana persidangan dapat terkontrol dengan sikap atau tindakan kasih sayang para pihak dipersidangan yang mau berlemah lembut dalam mengajukan pertanyaan dan memberikan jawaban. *Reframing* sebagai bentuk teknik yang mampu menggiring para pihak dapat bersikap jujur, saling terbuka, saling menghormati dalam berlangsungnya proses persidangan mediasi dilaksanakan.

Upaya majelis dalam mengungkap keinginan para pihak yang bersengketa dengan memberikan kesempatan yang sama kepada para pihak untuk bisa saling mengajukan pertanyaan dan jawaban serta para pihak yang saling menghormati

bersikap jujur dan terbuka sehingga pokok persoalan sengketa menemukan titiktemu jalan keluarnya. Sikap keterbukaan para pihak yang jujur dan saling menghormati sangat pada saat saling bernegosiasi dalam forum mediasi yang di bantu oleh majelis sebagai mediator untuk memberikan opsi alternatif sebagai solusi untuk mencapai kesepakatan oleh para pihak. Majelis yang aktif berperan sebagai mediator untuk mendamaikan para pihak dengan berbagai cara menggali dan memberikan pilihan alternatif solusi sebagai jalan keluar dari permasalahan sengketa.

Pada akhirnya, upaya majelis dalam memberikan solusi alternatif penyelesaian sengketa kepada para pihak menemukan titik kesepakatan tanpa ada yang merasa dirugikan atau dikalahkan (*win-win solution*), sehingga para pihak bersedia menerima dan bertanggung jawab melaksanakan hasil kesepakatan bersama yang dihasilkan dalam persidangan mediasi dan kesepakatan para pihak dituangkan dalam catatan panitera sebagai tanda bukti bahwa perkara sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen berhasil didamaikan. Meskipun proses penyelesaian sengketa para pihak lumayan memakan waktu sampai dengan tiga kali persidangan, namun jangka waktu penyelesaian sengketa yang telah ditetapkan harus berjalan sesuai dengan prosedur aturan yang berlaku selama dua puluh satu hari kerja, mudah, sederhana dan cepat. Penyelesaian sengketa melalui forum mediasi BPSK yang melibatkan peran majelis yang aktif sebagai mediator yang dapat memberikan berbagai solusi opsi alternatif, maka sengketa para pihakpun dapat diselesaikan atas dasar kesepakatan para pihak dan para pihak bertanggung jawab bersedia melaksanakan hasil kesepakatan mediasi serta



melakukan sikap bersalam-salaman atau saling bermaafan (*barelaan*) setelah persidangan penyelesaian sengketa mediasi selesai dilaksanakan.

Seperti yang telah dijelaskan oleh peneliti di atas, bahwa penyelesaian sengketa para pihak menginginkan perkara sengketanya diselesaikan di BPSK atas dasar sukarela serta kesadaran dan itikad baik para pihak, yaitu bersedianya para pihak dengan adanya niat mau *badamai* dan sepakat untuk memilih bentuk penyelesaian sengketa dengan pilihan yang sama yaitu penyelesaian dengan cara mediasi, dasar sikap kejujuran dan keterbukaan para pihak mengungkapkan perkara dipersidangan sebagai modal yang sebenarnya perkara sengketa yang terjadi, sehingga sengketa dapat ditemukan titik pokok permasalahannya. Sikap para pihak yang saling menghormati pada saat memberikan pertanyaan dan jawaban serta upaya majelis sebagai mediator berperan aktif melakukan cara atau teknik *reframing* mengupayakan para pihak agar mau berdamai dengan cara memberikan kesempatan yang sama kepada para pihak untuk bertanya dan menjawab.

Peran majelis dalam menggali dan memberikan opsi alternatif sebagai solusi kepada para pihak untuk menemukan titiktemu kesepakatan sangat berpengaruh terhadap keputusan kesepakatan para pihak. Karena mediasi bisa aja berhasil dan bisa saja gagal meskipun majelis sebagai mediator telah menjembatani dengan berbagai cara dan upaya menggali dan memberikan solusi alternatif kepada para pihak. Majelis BPSK Kota Banjarmasin dalam upaya penyelesaian sengketa para pihak tidak hanya memiliki cara atau teknik yang kreatif saja (*reframing*) atau memproduksi ide, namun juga inovatif atau mampu

menciptakan sesuatu yang baru, seperti perkara penyelesaian sengketa di atas pada saat persidangan pertama pihak pelaku usaha tidak dapat hadir memenuhi panggilan majelis BPSK Kota Banjarmasin dengan alasan lupa karena berbenturan dengan jadwal pekerjaan pelaku usaha pada hari itu tidak dapat ditinggalkan untuk hadir dipersidangan, hal ini benar adanya setelah peneliti mengkonfirmasi kepada pelaku usaha dengan melakukan wawancara, dan persidangan tetap berjalan dengan alasan majelis ingin mendengarkan kronologis perkara sengketa yang terjadi terhadap pelaku usaha. Secara normatif bahwa idealnya persidangan di BPSK Kota Banjarmasin harus berdasarkan prinsip sukarela dari para pihak, artinya bilamana pihak pelaku usaha tidak mengkonfirmasi atau belum bisa hadir pada saat jadwal persidangan dilaksanakan, maka majelis tidak berhak melakukan proses persidangan tanpa kehadiran dan persetujuan dari pelaku usaha terlebih dahulu.

Sebagaimana pada proses persidangan yang telah diuraikan, maka penelitian ini juga disebut dengan penelitian hukum sosiologis (*sociologic research*) atau penelitian lapangan (*field research*)<sup>78</sup>, yaitu penelitian hukum empiris suatu metode penelitian yang menggunakan fakta-fakta empiris yang diambil dari perilaku manusia, baik perilaku verba dengan mengkaji keadaan sebenarnya yang terjadi pada BPSK Kota Banjarmasin yang didapat dari wawancara maupun perilaku nyata melalui observasi atau pengamatan langsung oleh peneliti.<sup>79</sup>

---

<sup>78</sup>Yati Nurhayati, Ifrani & M. Yasir Said, Metodologi Normatif dan Empiris dalam Perspektif Ilmu Hukum, *Jurnal Penegakan Hukum Indonesia*, Vol. 2, Issue 1, (Feb. 2021), h. 13.

<sup>79</sup>Kornelius Benuf, Muhamad Azhar, Metodologi Penelitian Hukum sebagai Instrumen Mengurai Permasalahan Hukum Kontemporer, *Jurnal Gema Keadilan*, Vol. 7 Edisi I, (2020), h. 9.

Seperti yang dikemukakan oleh Menurut Marzuki menyebutkan bahwa penelitian hukum empiris dengan istilah penelitian *socio legal research*. Disebut demikian karena penelitian ini hanya menempatkan hukum sebagai gejala sosial. Dalam hal ini, hukum dipandang dari segi luarnya saja. Dengan demikian, titik fokus dalam penelitian hukum empiris adalah pada proses persidangan penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang dilaksanakan BPSK Kota Banjarmasin. penelitian ini mengkaji sebagai suatu gejala sosial, yaitu hukum dalam kenyataan di dalam kehidupan sosial kemasyarakatan.<sup>80</sup>

Dalam penelitian hukum empiris ini memiliki karakteristik tersendiri melalui pendekatan kualitatif bersifat deskriptif. Deskriptif artinya mendeskripsikan fakta-fakta empiris di lapangan dengan analisa normatif, sehingga fakta-fakta tersebut memiliki makna dan kaitan dengan permasalahan yang diteliti. Pendekatan kualitatif pada penelitian ini, bahwa peneliti tidak hanya mengumpulkan data dari sisi kualitasnya, tetapi juga ingin memperoleh pemahaman yang lebih dalam dibalik fenomena yang berhasil didapat.

Penggunaan pendekatan kualitatif dilakukan oleh peneliti dengan mendeskripsikan suatu objek, fenomena atau *setting* sosial dan suatu keadaan yang sebenarnya atau fakta yang akan ditungkan dalam tulisan yang bersifat naratif.<sup>81</sup> Bersifat deskriptif artinya adalah penelitian yang terdiri atas satu variabel atau lebih dari satu variabel. Namun, variabel tidak saling bersinggungan sehingga analisis data tidak keluar dari lingkup sampel, bersifat deduktif, berdasarkan teori atau konsep yang bersifat umum yang kemudian diaplikasikan

---

<sup>80</sup>Bachtiar, *Metode Penelitian Hukum...*, h. 62.

<sup>81</sup>Albi Anggito & Johan Setiawan, *Metodolodi Penelitian Kualitatif*, (Suka Bumi:CV Jejak, Oktober 2018), h. 11.

untuk menjelaskan tentang seperangkat data, atau menunjukkan komparasi atau hubungan seperangkat suatu data dengan seperangkat data yang lain.<sup>82</sup>

Suatu penelitian dalam proses persidangan yang telah diikuti peneliti pada kasus perkara penyelesaian sengketa pada BPSK Kota Banjarmasin merupakan langkah-langkah yang peneliti lakukan sebagai tahapan ilmiah yang sistematis, logis dan rasional, sehingga menjadikan seluruh proses penulisan ilmiah sebagai suatu penjelasan logika pemikiran yang merupakan proses dialektika antara teori dan data sehingga peneliti dapat mengumpulkan data dokumen dan data dari hasil penelitian observasi secara langsung dengan mengikuti proses persidangan penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen pada BPSK Kota Banjarmasin, maka kegiatan penelitian ini mengkaji bekerjanya hukum dalam masyarakat seperti peranan pada lembaga atau institusi hukum dalam menegakkan hukum dan datanya diperoleh langsung pada BPSK Kota Banjarmasin.

## **B. Lokasi Penelitian**

Pelaksanaan objek penelitian yang dilakukan oleh peneliti berlokasi pada kantor Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Banjarmasin yang beralamat di Dinas Perdagangan Provinsi Kalimantan Selatan Jl. Letjend S. Parman No. 44. Peneliti telah melakukan observasi ke BPSK Kota Banjarmasin dan ikut serta menyaksikan persidangan pada proses penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang dilakukan oleh Majelis BPSK. Berdasarkan observasi yang telah dilakukan oleh peneliti ke objek lokasi tersebut, terkait

---

<sup>82</sup>H. Zainudin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2009), h. 11.

penelitian tentang nilai-nilai *badamai* dalam penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen di BPSK Kota Banjarmasin, bahwa pengaduan perkara sengketa konsumen yang masuk ke BPSK pada tahun 2021, ada 21 (dua puluh satu) telah berhasil diselesaikan oleh BPSK Kota Banjarmasin.<sup>83</sup>

### C. Data dan Sumber Data

#### 1. Data

Data merupakan suatu bukti dari hasil penelitian baik data berupa dokumen langsung atau data yang ditemukan dalam mengikuti proses persidangan penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen di BPSK Kota Banjarmasin. Data yang ditemukan peneliti adalah unsur bukti penting dalam sebuah penelitian yang dilakukan. Data pada dasarnya merupakan sesuatu yang diketahui sebagai fakta yang isinya menggambarkan suatu keadaan atau persoalan yang terjadi dilapangan.<sup>84</sup> Hal ini, seperti pendapat yang di kemukakan oleh Silalahi bahwa data merupakan fakta tentang karakteristik tertentu dari suatu fenomena yang diperoleh melalui pengamatan dalam penelitian obseravi secara langsung.

Adapun data yang digali oleh peneliti pada objek penelitian pada BPSK Kota Banjarmasin adalah:

- a. Data dokumen berita acara persidangan penyelesaian sengketa BPSK Kota Banjarmasin.<sup>85</sup>
- b. Data Anggota BPSK Kota Banjarmasin.<sup>86</sup>

---

<sup>83</sup>Data perkara penyelesaian sengketa konsumen tahun 2021 terlampir pada BAB IV.

<sup>84</sup>Bachtiar, *Metode Penelitian Hukum...*, h. 135.

<sup>85</sup> Sumber: Data terlampir pada halaman lampiran.

c. Data perkara sengketa BPSK Kota Banjarmasin tahun 2021.<sup>87</sup>

Adapun data penelitian penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen di BPSK Kota Banjarmasin, yaitu data perkara sengketa konsumen yang telah di selesaikan pada tahun 2021 oleh BPSK Kota Banjarmasin. Kemudian, data penelitian observasi prosedur persidangan pada tahun 2022 yang digali dan dianalisis oleh peneliti dari hasil observasi dan wawancara dengan informan Anggota dan Staff Sekretariat BPSK Kota Banjarmasin serta data responden dari pelaku usaha dan konsumen.

## **2. Sumber Data**

Adapun sumber data yang didapatkan peneliti, yaitu sumber dari hasil penelitian observasi<sup>88</sup> dan wawancara<sup>89</sup> secara terstruktur dengan berpedoman pada daftar pertanyaan yang disiapkan dan dilakukan wawancara oleh peneliti terhadap informan Anggota BPSK Kota Banjarmasin yang bernama Hj. Zakiyah, S.H., M.H dan anggota BPSK yang bernama Syahrani, S.H., M.H, dan juga dari salah Anggota Sekretariat dibidang Kepaniteraan yang bernama Rizqi Zulmirza, S.H yang memiliki tugas sebagai panitera, menerima dan memeriksa pengaduan perkara sengketa konsumen serta data dari responden pelaku usaha dengan konsumen.

Selain itu, sumber data juga diperoleh dari dokumen yang diberikan oleh Anggota Sekretariat BPSK Kota Banjarmasin, yaitu data berupa berita acara laporan perkara sengketa konsumen, surat panggilan terhadap pelaku usaha

---

<sup>86</sup>Sumber: Data terlampir pada halaman lampiran.

<sup>87</sup>Sumber: Data terlampir pada BAB IV.

<sup>88</sup>Sumber: Dokumen Berita Acara Persidangan dituangkan pada halaman lampiran.

<sup>89</sup>Sumber: Data terlampir pada BAB IV (hasil wawancara).

dengan konsumen serta hasil laporan proses persidangan penyelesaian sengketa atau data yang berkaitan dengan penelitian observasi pada proses persidangan penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen pada BPSK Kota Banjarmasin.<sup>90</sup>

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dalam penelitian ini tentunya adalah suatu hal yang harus ada dan mutlak. Dalam hal ini, teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti sebagai langkah utama dalam penelitian,<sup>91</sup> seperti melakukan prosedur langkah pengumpulan data dengan teknik observasi, yaitu melakukan pengamatan dengan mengikuti serta menyaksikan proses persidangan perkara penyelesaian sengketa pada BPSK Kota Banjarmasin, wawancara dan pengumpulan dokumen pendukung lainnya, seperti:

##### **1. Observasi**

Observasi adalah salah satu prosedur langkah teknik pengumpulan data yang penting dalam penelitian pada objek penelitian, yaitu peneliti melakukan pengamatan, mengikuti kegiatan persidangan penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen pada BPSK Kota Banjarmasin. Observasi digambarkan sebagai sebuah proses yang dilakukan oleh peneliti untuk membangun hubungan antara realitas dan asumsi teoritis. Penelitian ini, menurut Syamsudin memberikan pendapat mengartikan observasi sebagai kegiatan pengumpulan data penelitian dengan cara melihat langsung objek penelitian yang menjadi fokus penelitian.

---

<sup>90</sup>Sumber: Data terlampir pada halaman lampiran.

<sup>91</sup>Bachtiar, *Metode Penelitian Hukum...*, h. 138.

Sedangkan menurut Cristense mengartikan bahwa observasi sebagai pengamatan terhadap pola perilaku manusia dalam situasi tertentu, untuk mendapatkan informasi tentang fenomena yang diinginkan,<sup>92</sup> sehingga peneliti mampu dan mendapatkan data penelitian yang valid dan lengkap.

Adapun observasi pertamakali yang dilakukan oleh peneliti, yaitu melakukan survey lapangan ke lokasi objek penelitian pada tanggal 4 Maret 2022 pukul 10.20 WITA di BPSK Kota Banjarmasin, peneliti bertemu dengan seorang salah satu Anggota Sekretariat BPSK Kota Banjarmasin dibidang Kepaniteraan yang bernama Rizqi Zulmirza, S.H yang memiliki tugas sebagai panitera serta menerima dan memeriksa pengaduan perkara sengketa konsumen. Peneliti memperkenalkan diri meminta izin untuk menggali informasi seputar perkara penyelesaian sengketa konsumen dan kemudian diberikan data rekapitulasi perkara penyelesaian sengketa konsumen ada 21 (dua puluh satu) perkara yang telah diselesaikan pada tahun 2021.<sup>93</sup>

Observasi yang dilakukan peneliti adalah sebagai pengamatan suatu langkah pencatatan yang dilakukan atau sebuah teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti turun langsung kelapangan dengan mengamati hal-hal yang berkaitan dengan ruang, tempat, kegiatan persidangan penyelesaian sengketa. Dalam hal ini, peneliti langsung terjun ke lapangan dengan ikutserta menyaksikan proses persidangan perkara penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen pada BPSK Kota Banjarmasin.

---

<sup>92</sup>Bachtiar, *Metode Penelitian Hukum...*, h. 148.

<sup>93</sup>Sumber: Data Terlampir pada BAB IV halaman. 75.



Observasi selanjutnya, pada hari jum'at tanggal 10 Juni 2022 pukul 10.00 WITA, peneliti ikut serta menyaksikan dan mengamati proses persidangan yang dilaksanakan oleh Majelis BPSK dalam rangka penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen, yaitu sidang pertama oleh para pihak Ibu Arbainah selaku konsumen dan PT. Mandala Multifinance Tbk sebagai pelaku usaha yang kebetulan berhalangan hadir. Selanjutnya, pada hari kamis tanggal 16 Juni 2022 pukul 10.30 WITA, persidangan kedua dilanjutkan yang mana para pihak dari pelaku usaha dan konsumen dapat berhadir dan sepakat untuk berdamai di BPSK Kota Banjarmasin dengan kesepakatan para pihak untuk diselesaikan sengketa dengan cara mediasi yaitu melibatkan Majelis BPSK sebagai mediator untuk membantu penyelesaian sengketa. Pada persidangan ini, para pihak bermusyawarah saling bernegosiasi yang dibantu dan ditengahi oleh Majelis BPSK sebagai mediator untuk memberikan opsi dan solusi alternatif penyelesaian untuk mencapai kesepakatan.<sup>94</sup> Kemudian, pada hari kamis tanggal 23 Juni 2022 pukul 10.30 WITA, persidangan yang ketiga dilanjutkan dan para pihak dapat berhadir, setelah proses persidangan pada forum mediasi dilaksanakan dan pada akhirnya para pihak sepakat berdamai dengan hasil kesepakatan para pihak.<sup>95</sup>

## **2. Wawancara**

Peneliti melakukan wawancara terhadap informan Anggota BPSK Kota Banjarmasin, Anggota Sekretariat dibidang Kepaniteraan dan responden dari pelaku usaha dengan konsumen. Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang peneliti lakukan untuk memperoleh informasi data yang

---

<sup>94</sup>Sumber: Note Sidang Panitera BPSK Kota Banjarmasin pada halaman lampiran.

<sup>95</sup>Sumber: Terlampir, Note Sidang Panitera BPSK Kota Banjarmasin.

diinginkan dan ditemukan. Dalam penelitian wawancara yang dilakukan tentang nilai-nilai *badamai* dalam penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen di BPSK Kota Banjarmasin, peneliti mengemukakan pendapat Moleong bahwa wawancara adalah percakapan yang dilakukan oleh peneliti dengan maksud tujuan tertentu, yaitu pewawancara sebagai orang yang mengajukan pertanyaan sedangkan yang diwawancarai merupakan orang yang memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut.

Dengan melakukan wawancara, maka peneliti mengetahui masalah hal-hal yang lebih mendalam tentang partisipan dalam menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi, dimana hal ini tidak bisa ditemukan melalui penelitian observasi yang dilakukan pada saat mengikuti proses persidangan penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen pada BPSK Kota Banjarmasin.<sup>96</sup> Kegiatan wawancara yang dilakukan peneliti dengan langkah prosedur menyampaikan pertanyaan-pertanyaan kepada yang diwawancarai untuk dapat menjawab, menggali jawaban lebih dalam, mencatat dan merekam jawaban dari pertanyaan yang diajukan peneliti terkait tentang nilai-nilai *badamai* dalam penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen di BPSK Kota Banjarmasin.

Adapun wawancara yang dilakukan peneliti dengan bertanya langsung kepada informan dari pihak sekretariat dan anggota BPSK Kota Banjarmasin maupun dari responden dari pelaku usaha dan konsumen yang diwawancarai. Kemudian, langkah wawancara yang dilakukan oleh peneliti sebagai

---

<sup>96</sup>Bachtiar, *Metode Penelitian Hukum...*, h. 142.

pewawancara dalam penggalian data, yaitu pada hari jum'at tanggal 26 Agustus 2022 pukul 10.05 WITA, wawancara bertempat di ruang Wakil Dekan Fakultas Hukum dan dilakukan terhadap Informan seorang Ibu sebagai anggota dan Ketua BPSK Kota Banjarmasin yang bernama Hj. Zakiyah, S.H., M.H yang juga merupakan ASN Dosen Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat Kota Banjarmasin.<sup>97</sup>

Wawancara selanjutnya, pada hari senin tanggal 12 September 2022 pukul 14.10 WITA, bertempat pada kantor BPSK Kota Banjarmasin dan dilakukan terhadap bapak salah satu anggota BPSK yang bernama Syahrani, S.H., M.H. Kemudian peneliti melanjutkan wawancara kepada salah satu Anggota Sekretariat BPSK Kota Banjarmasin dibidang Kepaniteraan yang bernama Rizqi Zulmirza, S.H yang memiliki tugas sebagai panitera serta menerima dan memeriksa pengaduan perkara sengketa konsumen. Wawancara dilaksanakan pada hari selasa tanggal 30 Agustus 2022 pukul 10.30 WITA.<sup>98</sup>

Selanjutnya, peneliti melakukan wawancara terhadap responden seorang Ibu yang bernama Arbainah sebagai konsumen, untuk dimintakan keterangan yang mengadukan perkara sengketanya di BPSK Kota Banjarmasin. Wawancara dilaksanakan pada hari selasa, tanggal 30 Agustus 2022 pukul 20.00 WITA bertempat dirumah konsumen yang beralamat di Jl. Teluk Tiram Laut Kelurahan/Desa Telawang.<sup>99</sup>

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara terhadap responden pelaku usaha yang bernama Febrichzon Alstenly sebagai Pimpinan Cabang PT. Mandala

---

<sup>97</sup>Sumber: Data hasil wawancara terlampir pada BAB IV.

<sup>98</sup>Sumber: Data hasil wawancara terlampir pada BAB IV.

<sup>99</sup>Sumber: Data hasil wawancara terlampir pada BAB IV.

Multifinance Tbk yang berkantor di Jl. Gatot Subroto No. 10 Banjarmasin. Wawancara dilaksanakan pada hari rabu, tanggal 31 Agustus 2022 pukul 10.47 WITA bertempat dikantor PT. Mandala Multifinance Tbk. Pelaku Usaha memberikan keterangan kronologis tentang perkara yang dialami terhadap konsumen Ibu Arbainah.<sup>100</sup>

### **3. Pengumpulan Dokumen**

Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti, selain observasi dan wawancara, informasi juga bisa diperoleh lewat fakta yang tersimpan dalam bentuk surat atau dokumen/bahan hukum, catatan pengaduan perkara konsumen, dokumen berita acara persidangan penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen pada BPSK Kota Banjarmasin. Pengumpulan data seperti ini disebut dengan pengumpulan dokumentasi atau studi dokumentasi, yaitu peneliti melakukan dengan teknik dokumentasi, kemudian dikumpulkan sehingga pengumpulan dokumen menjadi relevan dengan objek penelitian yang dilakukan peneliti pada BPSK Kota Banjarmasin.<sup>101</sup>

### **E. Analisis Data**

Analisis data adalah suatu langkah proses penting yang dilakukan peneliti, baik dari hasil observasi, wawancara, dan pengumpulan dokumen pada penelitian terkait nilai-nilai *badamai* dalam penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen di BPSK Kota Banjarmasin. Dari hasil analisis data, maka data dapat diperoleh secara relevan, valid dan sempurna kemudian dilakukan

---

<sup>100</sup>Sumber: Data hasil wawancara terlampir pada BAB IV.

<sup>101</sup>Sumber: Data dokumen terlampir pada halaman lampiran.

pengolahan data. Adapun pengolahan data ini peneliti malukan teknik analisis data dari aspek sosiologis (*law in action*), yaitu metode empirik/sosiologis analisis bahan hukum data lapangan dilakukan dengan langkah-langkah reduksi data, *display data* dan verifikasi.<sup>102</sup>

### **1. Reduksi Data**

Reduksi data merupakan salah satu langkah analisis data dalam penelitian hukum empiris, pada tahap ini peneliti melakukan pemilihan data yang relevan atau tidaknya antara data dengan tujuan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dilapangan terkait penelitian tentang nilai-nilai *badamai* dalam penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen di BPSK Kota Banjarmasin.

### **2. Penyajian Data**

Peneliti melakukan penyajian data untuk memudahkan dan memahami apa yang terjadi di lapangan terkait data penelitian observasi atau pengamatan dari proses persidangan penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen serta data dari hasil wawancara tentang data penggalian nilai-nilai *badamai* dalam penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen di BPSK Kota Banjarmasin, sehingga kemudian dapat melanjutkan untuk proses menarik kesimpulan dan verifikasi data.<sup>103</sup>

### **3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi**

Pada tahap ini, peneliti melakukan langkah analisis menarik kesimpulan dan verifikasi. Dengan demikian, semua temuan data penelitian dilapangan dari hasil observasi, wawancara dan pengumpulan dokumen/studi dokumen terkait

---

<sup>102</sup>Elisabeth Nurhaini Butarbutar, *Metode Penelitian Hukum*, (Bandung: PT. Refika Aditama, 2018), h. 146.

<sup>103</sup>Bachtiar, *Metode Penelitian Hukum...*, h. 172.

penelitian tentang nilai-nilai *badamai* dalam penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen di BPSK Kota Banjarmasin.

#### **F. Pengecekan Keabsahan Data**

Pengecekan keabsahan data yang dilakukan peneliti sebagai langkah untuk menghindari adanya kesalahan dan kekeliruan data yang telah terkumpul terkait tentang keabsahan data penelitian nilai-nilai *badamai* dalam penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen di BPSK Kota Banjarmasin, sehingga sangat perlu dilakukan pengecekan keabsahan data, seperti:

1. Memilih dan memilah data yang telah terkumpul.
2. Melakukan pengecekan ulang terhadap semua data yang telah terpilih.
3. Memverifikasi ulang dari semua data yang telah diterima atau terkumpul ke tempat penelitian, sehingga validasi semua data terjamin keabsahannya.