

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis, Sifat, dan Lokasi Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) yaitu metode untuk menemukan secara spesifik dan realitas tentang hal yang terjadi pada suatu saat ditengah-tengah kehidupan masyarakat.¹ Dalam penelitian ini penulis menggali data dengan terjun langsung kelapangan untuk meneliti gambaran, strategi, dan kendala dalam peningkatan kualitas pelayanan pengaduan konsumen yang dilakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan kepada masyarakat di Banjarmasin.

Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif.² yang bertujuan mendeskripsikan tentang gambaran, strategi, dan kendala dalam peningkatan kualitas pelayanan pengaduan konsumen yang dilakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan kepada konsumen di Banjarmasin.

Lokasi penelitian yaitu Otoritas Jasa Keuangan Regional 9 Banjarmasin berlokasi di jalan Ahmad Yani Km. 5,5 Kecamatan Banjarmasin Timur, Kota Banjarmasin, Provinsi Kalimantan Selatan. Alasan penulis memilih lokasi tersebut adalah karena adanya suatu masalah pada pelayanan pengaduan konsumen Otoritas Jasa Keuangan Regional 9 Banjarmasin yang harusnya sesuai dengan standar layanan yang ada.

¹P.Joko Subagyo, *Metedologi Penelitian dalam Teori dan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1999), hlm. 128.

²Emzir, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2010), hlm. 3.

B. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah sumber utama data penelitian, yaitu yang memiliki data mengenai variabel-variabel yang diteliti.³ Yang menjadi subjek penelitian ini adalah pihak Otoritas Jasa Keuangan Regional 9 Banjarmasin yaitu staf bidang EPK (Edukasi Perlindungan Konsumen).

2. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah sasaran atau tujuan utama penelitian. Objek dalam penelitian adalah Strategi pihak Otoritas Jasa Keuangan Regional 9 Banjarmasin dalam meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan konsumen pada konsumen Otoritas Jasa Keuangan Regional 9 Banjarmasin.

C. Data dan Sumber Data

1. Data

Aktivitas penelitian tidak akan terlepas keberadaan data yang merupakan bahan baku informasi untuk memberikan gambaran spesifik mengenai objek penelitian. Data adalah fakta empiris yang dikumpulkan oleh peneliti untuk kepentingan memecahkan masalah atau menjawab penelitian berlangsung.⁴

Adapun data yang diperoleh adalah sebagai berikut:

- a. Identitas informan meliputi: nama, jabatan, dan alamat.

³Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta: 2003), hlm. 116.

⁴Tim Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin, *Metode Penelitian Kesyariahan*, (Banjarmasin: Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin, 2013), hlm. 87.

- b. Gambaran peningkatan kualitas pelayanan pengaduan konsumen yang dilakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan kepada konsumen di Banjarmasin.
- c. Sejarah, tugas, tujuan pokok, dan struktur organisasi Kantor Otoritas Jasa Keuangan Regional 9 Banjarmasin.
- d. Peraturan Undang-Undang tentang pelayanan pengaduan konsumen.
- e. Foto-foto kegiatan pelayanan pengaduan konsumen yang dilakukan oleh Kantor Otoritas Jasa Keuangan Regional 9 Banjarmasin.

2. Sumber Data

Yang dimaksud dengan sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data diperoleh. Untuk mendapatkan data-data yang diperlukan dalam penelitian ini maka diperlukan sumber data yaitu narasumber (informan) adalah orang yang memberi informasi atau orang yang menjadi sumber data dalam penelitian. Dalam penelitian kualitatif posisi narasumber sangat penting, bukan sekedar memberi respon melainkan juga sebagai pemilik informan⁵. Yang memberikan informasi dalam penelitian ini yaitu Staf EPK (Edukasi Perlindungan Konsumen).

D. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini membantu pengumpulan data maka peneliti menggunakan suatu metode, yaitu sebagai berikut:

⁵*Ibid.*, hlm. 92.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti adalah melalui metode wawancara kepada Staf pegawai Otoritas Jasa Keuangan Regional 9 Banjarmasin.

E. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

1. Pengolahan Data

Data diperoleh dilapangan diolah dengan beberapa tahap yaitu:

- a. Editing, yaitu memeriksa dan menelaah kembali data yang terkumpul untuk mengetahui kekurangan dan kelengkapannya, sehingga dapat diadakan penggalan lebih lanjut bila diperlukan.
- b. Kategorisasi, yaitu penyusunan terhadap data yang dipermudah berdasarkan jenis dan permasalahan sehingga tersusun dan mudah dipahami.
- c. Deskripsi, yaitu melaporkan data yang telah diedit dalam bentuk laporan deskriptif.

2. Analisis Data

Teknik yang penulis gunakan dalam menganalisis data ini adalah secara kualitatif, dengan cara menyusun hasil penelitian sesuai permasalahannya kemudian dianalisis berdasarkan tinjauan yang sesuai dengan landasan teori pada bab II.

F. Tahapan Penelitian

Dalam pebelitian ini penulis melakukan beberapa tahapan yang tidak terlepas dari hasil konsultasi pada pembimbing, yaitu sebagai berikut:

a. Tahapan Pendahuluan

- 1) Penjajakan awal di lapangan (13 Juli 2018)
- 2) Membuat Proposal penelitian (01 Agustus-15 Agustus 2018)
- 3) Mengonsultasikan proposal penelitian dengan dosen pembimbing (16 Agustus 2018)
- 4) Membuat persetujuan judul dari fakultas (05 September 2018)

b. Tahapan Penelitian dan Pengumpulan Data

- 1) Mengadakan seminar desain proposal skripsi (20 September 2018)
- 2) Meminta surat riset kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (25 September 2018)
- 3) Menyampaikan surat riset kepada pihak Otoritas Jasa Keuangan Regional 9 Banjarmasin (27 September 2018)
- 4) Mempersiapkan instrumen pengumpulan data

c. Tahapan Pengolahan dan Analisis Data

- 1) Menghubungi informan untuk menggali data
- 2) Mengumpulkan data selengkap mungkin
- 3) Mengelola, menyusun dan menganalisis data sesuai dengan teknik yang telah ditentukan.

d. Tahapan Penyusunan Laporan

- 1) Membuat laporan dalam bentuk skripsi utuh

- 2) Berkonsultasi dengan dosen pembimbing skripsi untuk diadakan koreksi dan perbaikan hingga disetujui.
- 3) Mengadakan sidang munaqasyah.