

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis, Sifat dan Lokasi Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yaitu dengan terjun langsung ke tempat terjadinya masalah yang penulis teliti untuk mendapatkan data-data yang diperlukan. Penelitian ini bersifat kualitatif, di mana data-data yang dikumpulkan adalah data deskriptif kualitatif. Penelitian ini merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari hasil wawancara dengan informan.

Qualitative research takes place in the natural setting. The qualitative researcher often goes to the site (home, office) of the participant to conduct the research. This enables the researcher to develop a level of detail about of the individual or place and to be highly involved in actual experiences of the participants (Creswell, 2003, p. 181).

Dengan mengambil pendekatan penelitian berupa penelitian deskriptif kualitatif, yakni penelitian yang menggambarkan bagaimana OJK kantor Regional 9 Kalimantan dalam melayani dan menyelesaikan masalah yang diadakan konsumen mengenai sektor jasa keuangan. Data-data yang dikemukakan kemudian dianalisis untuk mendapatkan kesimpulan yang benar dan akurat. Penyajian model penelitian ini dilakukan dengan cara

menggambarkan objek yang diteliti secara apa adanya dengan pernyataan-pernyataan yang bersifat kualitatif.

Adapun penelitian ini mengambil lokasi pada Otoritas Jasa Keuangan Kantor Regional 9 Kalimantan Jl. A.Yani KM 5,2 kota Banjarmasin. Alasan peneliti mengambil lokasi penelitian pada OJK Kantor Regional 9 Kalimantan di Banjarmasin adalah sebagai berikut:

1. OJK adalah sebuah otoritas jasa keuangan yang diberi amanat oleh negara berdasarkan Undang-undang Nomor 21 Tahun 2011 pasal 4 tentang OJK yang menyebutkan bahwa OJK dibentuk untuk melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat serta mampu mewujudkan industri jasa keuangan menjadi pilar perekonomian nasional yang berdaya saing global serta dapat mewujudkan kesejahteraan umum.
2. OJK memiliki bidang baru yakni edukasi dan perlindungan konsumen sebagaimana pada OJK Regional 9 Kalimantan di Banjarmasin.
3. OJK Kantor Regional 9 Kalimantan yang ada di Banjarmasin adalah kantor OJK yang membawahi seluruh kantor OJK yang ada di Kalimantan.

B. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah staf di bidang EPK (Edukasi dan Perlindungan Konsumen) ataupun pihak-pihak yang terkait dan berhubungan dengan sumber data dalam penelitian ini pada kantor Otoritas Jasa Keuangan Regional 9 Kalimantan.

2. Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini berhubungan dengan rumusan masalah yang akan diteliti, yakni berkenaan dengan mekanisme pelayanan dan penyelesaian pengaduan konsumen di kantor Otoritas Jasa Keuangan Regional 9 Kalimantan.

C. Data dan Sumber Data

Data adalah bahan mentah yang perlu diolah sehingga menghasilkan informasi atau keterangan, baik kualitatif maupun kuantitatif yang menunjukkan fakta (Siswanto, Strategi dan Langkah-langkah Penelitian, 2012, hal. 54). Adapun data yang digali dalam penelitian ini adalah meliputi:

1. Data pengurus/pegawai dan struktur organisasi OJK Regional 9 Kalimantan.
2. Deskripsi/data tingkat literasi keuangan masyarakat secara nasional dan daerah.
3. Deskripsi/data tingkat pengaduan konsumen kepada pihak OJK mengenai keluhan maupun ketidakpuasan pihak konsumen terhadap sektor jasa keuangan.
4. Deskripsi/data statistik laporan pengaduan yang diterima OJK yang masih berupa indikasi dan laporan yang bisa diproses oleh pihak OJK.
5. Data mengenai penyelesaian pengaduan konsumen yang sudah diselesaikan oleh OJK Regional 9 Kalimantan.

Adapun sumber data dalam penelitian ini adalah:

1. Narasumber (informan) yakni orang yang memberi informasi atau orang yang menjadi sumber data dalam penelitian yaitu staf Otoritas Jasa Keuangan Regional 9 Kalimantan di bidang EPK (Edukasi dan Perlindungan Konsumen) yaitu bapak Andika Prassetia atau pun pihak-pihak yang terkait dan berhubungan dengan sumber data dalam penelitian.
2. Dokumen yakni catatan-catatan penting yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan penulis berupa surat-surat, buku-buku, laporan resmi yang dapat diberikan oleh pihak OJK Regional 9 Kalimantan kepada peneliti untuk membantu kelengkapan informasi dari penelitian.

D. Teknik Pengumpulan Data

Dalam mengumpulkan data untuk melakukan penelitian ini penulis melakukan beberapa teknik pengumpulan data yaitu dengan penelitian lapangan (*field research*) dimana peneliti langsung terjun ke objek yang diteliti melalui:

1. Wawancara.

Interview is a between tw people to discuss important matters, usually rather formal (Hornby, 1995, p. 625).

Wawancara yaitu suatu kegiatan yang dilakukan untuk mendapatkan informasi secara langsung dengan mengungkapkan pertanyaan-pertanyaan pada para responden (Subagyo P. J., 2004, hal. 39). Dalam penelitian ini jenis wawancaranya adalah wawancara terbuka yaitu para subjeknya tahu bahwa mereka sedang diwawancarai dan mengetahui pula apa maksud dan

tujuan wawancara itu (Moleong, Metodologi Penelitian Kualitatif, 2014, hal. 189). Dalam penelitian ini, wawancara berhadapan secara langsung dengan pihak OJK Kantor Regional 9 Kalimantan bagian EPK (Edukasi dan Perlindungan Konsumen) yang menangani langsung bidang pelayanan dan sekaligus bagian yang melayani pengaduan dari konsumen.

2. Dokumenter

Dokumenter adalah salah satu metode pengumpulan data yang digunakan dalam metodologi penelitian sosial. Dalam teknik dokumenter, sejumlah besar data yang didapat tersimpan dalam bahan yang berbentuk dokumentasi. Data yang tersimpan dalam bentuk surat-surat, catatan harian, laporan dan sebagainya (Bungin, Penelitian Kualitatif, 2007, hal. 121). Dengan teknik ini, akan diperoleh data yang lengkap, sah dan bukan berdasarkan perkiraan. Penulis memperoleh data mengenai mekanisme pelayanan dan penyelesaian pengaduan konsumen di Otoritas Jasa Keuangan Kantor Regional 9 Kalimantan di Banjarmasin Kalimantan Selatan mengenai sektor jasa keuangan dari dokumen-dokumen yang ada di tempat penelitian yaitu di OJK Kantor Regional Kalimantan.

E. Analisis Data

Analisis data merupakan suatu proses yang sistematis untuk menentukan bagian-bagian dan saling keterkaitan antara bagian dan keseluruhan dari data yang dikumpulkan untuk menghasilkan klasifikasi (Afrizal, 2014, hal. 176). *Data analysis is the process of bringing order, structure and meaning to the*

mass of collected data. It is messy, ambiguous, time-consuming creative and fascinating process (Marshall & Rossman, 1989, p. 112). Analisis data dilakukan untuk menentukan data penting, menginterpretasikan, mengelompokkan ke dalam kelompok-kelompok tertentu dan mencari hubungan antara kelompok-kelompok. Analisis data dilakukan untuk mendeskripsikan mekanisme pelayanan dan penyelesaian pengaduan konsumen pada OJK Regional 9 Kalimantan mengenai sektor jasa keuangan. Setelah data yang diperlukan terkumpul maka sebelum analisis data, penulis terlebih dahulu melakukan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. *Editing*, yaitu penyeleksian secara selektif data yang diperoleh, melakukan perbaikan data, dan melakukan penyempurnaan terhadap data tersebut. Data-data yang diperoleh kemudian dilakukan pemeriksaan ulang dan dilakukan peninjauan ulang dengan lebih cermat (Strauss & Corbin, 2003, hal. 33). Dengan langkah *editing*, penulis mempelajari kembali semua data mekanisme pelayanan dan penyelesaian pengaduan konsumen pada OJK Kantor Regional 9 Kalimantan mengenai sektor jasa keuangan.
- b. Klasifikasi, yaitu mengelompokkan data tertentu sesuai dengan substansi-substansi permasalahannya (Jonker & dkk, 2010, hal. 33). Klasifikasi digunakan untuk mengelompokkan data-data tentang tingkat literasi keuangan masyarakat secara nasional dan daerah serta data tingkat pengaduan konsumen kepada pihak OJK mengenai keluhan maupun ketidakpuasan pihak konsumen terhadap sektor jasa keuangan di wilayah Kalimantan.

- c. Deskripsi, yaitu menguraikan data dan menyusun kembali data yang telah terhimpun dalam uraian sistematis (Danim, 2002, hal. 210). Yaitu tentang mekanisme pelayanan dan penyelesaian pengaduan konsumen OJK Regional 9 Kalimantan.

Kemudian baru dilakukan analisis data terhadap permasalahan yang sebelumnya telah dirumuskan terlebih dahulu dari data yang diperoleh dari hasil wawancara oleh informan dan dibahas secara mendalam dengan mengacu pada landasan teoritis serta literatur-literatur yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.