

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan peneliti yaitu penelitian kasus (*case study*). Jenis metodologi penelitian studi kasus dilakukan untuk penelitian yang berupa mengembangkan pemahaman dengan cara mendeskripsikan secara mendalam sebuah kasus yang menjadi fokus penelitian.¹ Penelitian ini bertujuan untuk mempelajari secara mendalam mengenai keadaan kehidupan sekarang dengan latar belakangnya dalam interaksi dari suatu unit sosial seperti individu, kelembagaan, komunitas, dan masyarakat. Dalam hal ini, masalah yang akan diteliti yaitu peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) mengenai *take over* mobil secara angsuran.

Adapun pendekatannya yaitu pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.² Penelitian kualitatif berusaha untuk memahami peristiwa dan pengalaman melalui analisis deskriptif yang terperinci dari pengalaman, pandangan, perspektif, dan persepsi orang.³ Jadi

¹ John Baldwin dan Gwynn Davis, "Empirical Research in Law," dalam *The Oxford Handbook of Legal Studies*, oleh John Baldwin dan Gwynn Davis, ed. oleh Mark Tushnet dan Peter Cane (Oxford University Press, 2005), hlm. 880, <https://doi.org/10.1093/oxfordhb/9780199248179.013.0039>.

² Lexy J Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2009), hlm. 47.

³ René Post dkk., "Interventions in Acute Intracranial Surgery: An Evidence-Based Perspective," *World Neurosurgery* 161 (Mei 2022): hlm. 432, <https://doi.org/10.1016/j.wneu.2022.02.049>.

penelitian ini hanya mendeskripsikan dan menganalisis tentang data-data maupun informasi yang didapat sesuai realita yang ada.

B. Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian yang diteliti adalah di Kantor Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di jalan S. Parman, Antasan Besar, Kecamatan Banjarmasin Tengah, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan, 70123. Alasan mengapa peneliti memilih lokasi tersebut dikarenakan setelah observasi yang dilakukan di Kantor Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) peneliti menemukan kasus yaitu mengenai *take over* mobil secara angsuran yang mana pihak yang memberikan kredit atau pinjaman tidak mengetahui bahwa mobil tersebut telah di *take over* dengan pihak lainnya yang kemudian menjadi permasalahan pada saat angsuran telah selesai dibayarkan, serta di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan tempat yang mudah untuk mendapatkan data-data yang dibutuhkan peneliti. Oleh karena itu, peneliti memilih Kantor Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai lokasi penelitian dengan pertimbangan yang disebutkan di atas.

C. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian adalah sesuatu yang diteliti baik orang, benda, ataupun lembaga (organisasi). Subjek penelitian pada dasarnya adalah yang akan dikenai kesimpulan hasil penelitian. Subjek pada penelitian ini adalah pegawai kantor

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin dan pihak leasing (PT. OTO MULTIARTHA).

Objek penelitian adalah sifat keadaan dari suatu benda, orang, atau yang menjadi pusat perhatian dan sasaran penelitian. Sifat keadaan dimaksud bisa berupa sifat, kuantitas, dan kualitas yang bisa berupa perilaku, kegiatan, pendapat, pandangan penelitian, sikap pro-kontra, simpati-antipati, keadaan batin, dan bisa juga berupa proses. Objek dari penelitian ini yaitu peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan kendala Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam menangani *take over* mobil secara angsuran.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

Data yang diperlukan pada penelitian ini yakni:

a) Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti melalui sumbernya dengan melakukan penelitian ke objek yang diteliti.⁴ Data primer yang digunakan dalam penelitian ini mengarah kepada hasil wawancara peneliti dengan Hj. Zakiyah, SH., MH. selaku ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin, Syahrani, SH., MH. selaku anggota dari unsur pelaku usaha, Lukman Simanjuntak, SH. selaku anggota dari unsur perlindungan konsumen, dan Rizqi Zulmirza, SH. selaku anggota sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin.

⁴ Umar Husain, *Metode Riset Bisnis* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003), hlm. 32.

b) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang tidak langsung memberikan data kepada peneliti, misalnya penelitian harus melalui orang lain atau mencari melalui dokumen. Data ini diperoleh dengan menggunakan studi literatur yang dilakukan terhadap banyak buku, diperoleh berdasarkan catatan-catatan, diperoleh dari internet yang berhubungan dengan penelitian.⁵ Bahan-bahan non hukum dapat berupa buku-buku mengenai hukum perlindungan konsumen, peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), jurnal, dokumen-dokumen, artikel-artikel ataupun penelitian yang terkait. Adapun data yang didapat dari sumber utama berkaitan dengan peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) meliputi dari pegawai Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Al-Qur'an, hadits, dan karya-karya ilmiah.

2. Sumber Data

Adapun yang menjadi sumber data dalam penelitian ini yaitu pegawai Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin.

E. Metode Pengumpulan Data

Untuk mempermudah penelitian ini peneliti menggunakan beberapa metode pengumpulan data, diantaranya:

1. Wawancara

Wawancara merupakan alat pengumpulan informasi dengan cara mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan untuk dijawab secara lisan pula.

⁵ Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis*, edisi 1 (Bandung: CV. Alfabeta, 2003), hlm. 24.

Ciri utama dari wawancara adalah kontak langsung dengan tatap muka antara pencari informasi dan sumber informasi.⁶

2. Obsevasi

Observasi atau pengamatan merupakan suatu teknik atau cara mengumpulkan data dengan jalan mengadakan pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung.⁷ Teknik observasi boleh dikatakan merupakan keharusan dalam pelaksanaan penelitian kualitatif. Hal ini disebabkan karena banyaknya fenomena sosial yang tersamar atau kasat mata, yang sulit terungkap bilamana hanya digali melalui wawancara.⁸

3. Dokumentasi

Metode dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, buku, transkrip, surat kabar, prasasti, notulen rapat, agenda, dan sebagainya. Dokumentasi yang dilakukan peneliti dengan cara mengumpulkan informasi pengetahuan, fakta dan data sehingga bisa mendapatkan data-data dengan kategorisasi dan klasifikasi bahan-bahan tertulis yang berhubungan dengan masalah penelitian.

⁶ Hadari Nawawi dan Nini Martini, *Penelitian Terapan* (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 1996), hlm. 12.

⁷ Nana Syaodin Sukmadinata, *Metode Penelitian Pendidikan* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007), hlm. 8.

⁸ Burhan Bung, *Analisis Data Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005), hlm. 18.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dimulai dengan mengumpulkan data-data yang didapatkan dari sumber data berupa wawancara, dokumentasi, dan observasi yang sudah ditulis dan direkam ketika dilapangan.⁹ Kemudian ditinjau ulang terkait kejelasan, kebenaran, dan kelengkapannya agar data tersebut lengkap dan akurat.

Selanjutnya verifikasi, verifikasi adalah pengecekan kembali data yang diperoleh untuk memastikan kebenarannya. Kemudian data tersebut di analisis yaitu memilah dan mengelola kemudian mengambil bahan penting dari apa yang dipelajari.

Setelah diverifikasi, maka selanjutnya penarikan kesimpulan. Penarikan kesimpulan merupakan kegiatan penafsiran terhadap hasil analisis dan interpretasi data. Kemudian kesimpulan diverifikasi selama proses penelitian berlangsung agar dapat dipertanggungjawabkan. Makna-makna yang pada data harus selalu diuji kebenarannya sehingga terjamin validitasnya.

⁹ Nugrahani F, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Pendidikan Bahasa* (Yogyakarta: Pilar Media, 2014), hlm. 40.