

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan peneliti merupakan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah metodologi penelitian yang diaplikasikan untuk mengamati keadaan alamiah suatu objek, di mana peneliti merupakan point penting dan penentu, cara mengumpulkan informasi data dilakukan secara triangulasi, sementara penjabaran data bersifat kualitatif.¹²⁵

Peneliti memilih jenis penelitian ini karena di lapangan terdapat banyak keluhan konsumen atas transaksi COD yang mereka anggap barang yang datang tidak sesuai maupun mengalami kerusakan namun pihak penjual terkesan mempersulit konsumen dalam melakukan pengembalian dana (refund) ataupun mengganti dengan barang baru/sesuai pesanan.

Pendekatan pada penelitian ini menggunakan pendekatan empiris (*field research*) di mana peneliti melakukan pengkajian dalam melihat permasalahan dengan melakukan wawancara kepada beberapa narasumber yaitu pengguna aplikasi belanja *on line* Shopee untuk memperoleh informasi data yang dijabarkan pada penelitian. Pendekatan empiris adalah pendekatan penelitian yang diterapkan untuk mendeskripsikan gambaran suatu peristiwa yang terjadi di lapangan yang

¹²⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: CV Alfa Beta, 2013), 9.

terlihat apa adanya.¹²⁶ Pendekatan empiris memberikan kerangka dalam pembuktian atau pengujian untuk memastikan suatu kebenaran.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian bertempat di Banjarmasin, spesifiknya terhadap warga Banjarmasin yang menggunakan aplikasi Shopee sebagai sarana mereka dalam melakukan transaksi belanja *on line*.

C. Data dan Sumber Data

Data dalam riset merupakan perihal utama, informasi merupakan kumpulan fakta-fakta yang diolah jadi suatu yang mempunyai makna.¹²⁷ Data pada penelitian merupakan bahan utama untuk menjelaskan sebuah peristiwa.¹²⁸ Fungsi data dalam penelitian sebagai pembuktian fakta empiris. Data dalam penelitian ini diperoleh lewat hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap beberapa pengguna aplikasi belanja *on line* Shopee.

Bersandar pada sumbernya, data dapat diklasifikasikan menjadi dua yaitu:

1. Sumber Data Primer

Sugiyono berpendapat dalam bukunya, data primer atau sumber data primer adalah sumber data utama yang diperoleh dengan cara langsung oleh peneliti tanpa melewati perantara.¹²⁹ Sumber informasi utama dalam

¹²⁶ Arikunto Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), 142.

¹²⁷ S. Pd Rukin, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia, 2019), 27.

¹²⁸ Rukin, 28.

¹²⁹ *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, 193.

penelitian kualitatif terhimpun dari rangkaian kalimat dan tindakan. Peneliti mendapatkan data primer yang bersumber dari hasil wawancara pengguna aplikasi belanja *on line* Shopee.

2. Sumber Data Sekunder

Menurut Moelong, yang dimaksud dengan data sekunder adalah data pelengkap berupa buku, majalah, artikel atau dokumen pribadi yang tidak secara langsung diperoleh dari sumbernya.¹³⁰ Sumber data sekunder pada penelitian ini dengan menggali data dari UUPK, buku karya Muhammad dan Alimin yang berjudul Etika dan Perlindungan Konsumen dalam Ekonomi Islam, artikel jurnal dan lain-lain.

D. Teknik Pengumpulan Data

Dalam teknik mengumpulkan data dapat dilakukan melalui wawancara, pengamatan, kuesioner, dokumentasi dan triangulasi.¹³¹ Dalam penelitian ini peneliti melakukan teknik pengumpulan data melalui wawancara secara mendalam dengan pengguna aplikasi belanja *on line* Shopee. Interview ialah sebuah cara untuk mengumpulkan informasi dengan jalan mencari data secara langsung dengan narasumber dalam jumlah sedikit baik secara sistematis ataupun tidak berurutan yang dapat dilakukan secara langsung maupun melalui alat komunikasi.¹³²

E. Teknik Analisis Data

¹³⁰ Moelong J. Lexy, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2014), 159.

¹³¹ *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, 193.

¹³² 194.

Analisis data ialah proses mencari, mengumpulkan dan menyusun secara terstruktur atau yang diperoleh melalui penggalian data kemudian dikategorikan menjadi beberapa kategori, disusun dalam suatu pola kemudian memilih data mana yang dianggap krusial untuk diamati dan membuat simpulan yang mudah dimaknai oleh peneliti dan pembaca.¹³³ Informasi data yang terkumpul kemudian diproses, ditata dan jabarkan dengan cara pemikiran induktif, metode ini digunakan untuk menjabarkan data kualitatif.

Dalam penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah dengan menggunakan teknik deskriptif kualitatif. Peneliti melakukan analisis data mengenai perlindungan hukum konsumen dalam tinjauan hukum ekonomi syariah dan hukum positif pada sistem pembayaran Cash on Delivery di market place Shopee.

Setelah informasi data diperoleh, maka data tersebut diverifikasi dan dikelompokan sesuai dengan rumusan yang akan ditelaah oleh peneliti. Lalu, diuraikan melalui metode komparasi, yakni mengkomparasi satu metode dengan metode lain untuk menemukan kesamaan dan perbedaan pada rumusan yang terkait dengan penelitian yang sedang dilakukan. Hal ini berguna untuk mengambil simpulan yang valid dan dapat diamati berdasarkan substansi¹³⁴.

¹³³ 132.

¹³⁴ Dewata and Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif Dan Empiris*, 185–86.