

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Kota Banjarmasin sebagai Ibu Kota Provinsi Kalimantan Selatan dengan berbagai macam aktifitas *muamalah* yang dilakukan oleh masyarakat, di antaranya adalah melakukan transaksi jual-beli barang dan/atau jasa oleh pelaku usaha (produsen) yang dianggap dapat memenuhi dan memberikan barang dan/atau jasa tersebut kepada konsumen untuk kebutuhan hidup dengan kesepakatan saling menguntungkan. Kondisi yang demikian pada satu pihak mempunyai manfaat bagi konsumen karena kebutuhan konsumen terhadap barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi serta semakin terbuka lebar kebebasan untuk memilih suatu jenis atau kualitas barang dan jasa sesuai dengan keinginan dan kemampuan konsumen.

Keinginan setiap masyarakat untuk memenuhi kebutuhan hidup dengan berbagai macam dalam memakai barang dan jasa, akan tetapi mereka berhak untuk menerima secara layak dan pantas atas barang dan jasa dalam transaksi yang dilakukan, namun kendati demikian disela-sela kesibukan manusia karena dituntut oleh keinginan hasrat untuk mencari keuntungan yang besar sehingga mengabaikan nilai-nilai norma kehidupan yang berujung menimbulkan perselisihan ataupun sengketa di antara pelaku usaha dengan konsumen meskipun hal demikian tidak pernah diinginkan oleh setiap orang.

Konsumen sebagai istilah yang sering digunakan dalam bahasa percakapan sehari-hari, merupakan istilah yang perlu untuk diberikan batasan pengertian agar dapat mempermudah pembahasan tentang perlindungan konsumen. Pengertian konsumen dalam pasal 1 angka 2 undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen (di singkat sebagai UUPK) adalah sebagai berikut:

*"Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan".<sup>1</sup>*

Konsumen, dalam UUPK diberikan arti yang lebih luas, karena pengertian tersebut juga meliputi pemakaian barang untuk kepentingan makhluk hidup lain. Pengertian konsumen dalam UUPK tersebut sangat tepat dalam rangka memberikan perlindungan seluas-luasnya kepada konsumen. Dan UUPK tidak menggunakan istilah produsen sebagai lawan dari istilah konsumen melainkan pelaku usaha. Adapun pengertian pelaku usaha dalam pasal 3 angka 1 dalam UUPK memberikan pengertian sebagai berikut:

*"Pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi".<sup>2</sup>*

Pengertian pelaku usaha di atas, merupakan pengertian yang sangat luas karena meliputi segala bentuk usaha, sehingga akan memudahkan konsumen dalam arti banyak pihak yang dapat digugat. Dalam hal ini, bahwa pelaku usaha termasuk dalam pengertian seperti BUMN, Koperasi dan perusahaan swasta, baik

---

<sup>1</sup>Pasal 1, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>2</sup>Pasal 3, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

berupa pabrikan, importer, pedagang eceran, distributor dan lain-lain.<sup>3</sup> Dengan demikian, konsumen dapat lebih mudah lagi untuk menentukan kepada siapa konsumen akan mengajukan tuntutan bilaman ia dirugikan akibat penggunaan produk dari pelaku usaha.

Adapun konsumen selaku pihak yang dirugikan terdiri dari setiap orang untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, ahli waris, kelompok masyarakat atau lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, dan makhluk hidup lain sesuai maksud ketentuan pasal 46 pada penjelasan UUPK. Lemahnya posisi konsumen untuk mendapatkan perlindungan hukum atas kecendrungan pelaku usaha, juga disebabkan oleh perangkat hukum yang melindungi konsumen belum bisa memberikan rasa aman, atau kurang memadai untuk secara langsung melindungi kepentingan konsumen.<sup>4</sup>

Bahwa dalam kenyataan yang terjadi pada masyarakat, konsumen seringkali menghadapi/mengalami kerugian terkait pemenuhan hak dan kewajiban (wanprestasi) yang telah diperjanjikan antara konsumen tersebut dengan pelaku usaha sehingga menimbulkan perselisihan atau sengketa antara kedua belah pihak. Untuk itu diperlukan sarana penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen sehingga dapat memenuhi rasa keadilan yang berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.<sup>5</sup>

---

<sup>3</sup>Ayub A. Utomo, Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Konsumen Tentang Produk Cacat, *Jurnal Lex Privatum*, Vol. VII/No. 6/Jul-Sep/2019, h. 1.

<sup>4</sup>Abd. Haris Hamid, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Makasar: SAH Media, 2017), h. 2.

<sup>5</sup>Pasal 2, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Untuk melindungi hak-hak konsumen, maka perlindungan konsumen merupakan segala bentuk upaya pemerintah yang menjamin kepastian hukum dalam penyelesaian sengketa dari pihak pelaku usaha dengan konsumen. Dengan tujuan untuk melindungi kepentingan konsumen ketika bertransaksi yang sekaligus dapat menjadi acuan pelaku usaha untuk meningkatkan mutu produk dan pelayanan barang dan/atau jasa yang diperjualbelikan, maka hal ini perlu mendapat perhatian khusus mengingat hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen tidak semua berlangsung sebagaimana yang diharapkan, sehingga untuk itu diperlukan kehadiran perangkat hukum yang berfungsi dapat memberikan akan penyelesaian sengketa bagi para pihak yang bersangkutan.<sup>6</sup> Ketentuan perangkat hukum tersebut diatur berdasarkan UUPK yang mengamanahkan agar di setiap daerah kabupaten atau kota dibentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang disebut sebagai BPSK. Sebagai wujud implementasi dari UUPK maka dibentuklah BPSK sebagai perangkat hukum yang memiliki wewenang dan bertugas dalam penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen.

Sebagaimana, seperti yang telah diketahui pada umumnya, bahwa sistem penyelesaian sengketa di Indonesia dikenal adanya sistem *in court* dan *out court*. Sistem *in court* adalah penyelesaian hukum di ruang pengadilan. Sedangkan *out court* adalah penyelesaian hukum secara berdamai melalui penyelesaian sengketa di luar ruang pengadilan dan termasuk pada Badan Penyelesaian Sengketa

---

<sup>6</sup>Ahmadi Hasan, *Adat Badamai Interaksi Hukum Islam dengan Hukum Adat Pada Masyarakat Banjar*, (Banjarmasin: Antasari Press, 2007), h. viii.

Konsumen. Seperti yang diungkapkan oleh Marc Galanter,<sup>7</sup> menyatakan bahwa keadilan tidak hanya didapatkan di ruang pengadilan tetapi dapat ditemukan pada banyak ruangan. Kedua model ini diatur masing-masing oleh PERMA No. 1 Tahun 2016 untuk model pertama, sedangkan model yang kedua termasuk dalam ketentuan Undang-Undang Nomor 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa atau yang dikenal dengan istilah *Alternative Dispute Resulation* (ADR). Ketentuan dalam ADR pada angka 1 pasal 10 sebagai alternatif penyelesaian sengketa dengan prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli.<sup>8</sup>

Demikian halnya, jika dilihat pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, sebagai salah satu lembaga alternatif penyelesaian sengketa diluar pengadilan yang menagani perkara penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen sebagaimana yang diatur berdasarkan UUPK. Ketentuan tersebut tidak diatur secara terperinci mengenai tata cara penyelesaian sengketa, namun pada ketentuan proses pelaksanaan atau mengenai bagaimana tata cara penyelesaian sengketa arbitrase, konsiliasi dan mediasi pada BPSK diatur tersendiri dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia (Kepmenperindag) Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK.

Berdasarkan Kepmenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, BPSK melaksanakan amanah tersebut dalam pelaksanaan penanganan perkara

---

<sup>7</sup>Ahmadi Hasan, *Adat Badamai...*, h. 18.

<sup>8</sup>Pasal 1, Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen. Dalam hal ini, bahwa BPSK Kota Banjarmasin telah menangani perkara penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen seperti pada penyelesaian sengketa terhadap perkara Ibu Arbainah sebagai konsumen yang ingin mendapatkan atas pemenuhan hak untuk memiliki BPKB Yamaha N-max meskipun telah melakukan upaya negosiasi kepada pihak PT. Mandala Multifinance Tbk sebagai pelaku usaha, namun tidak menemukan kesepakatan oleh kedua belah pihak dan konsumen merasa keberatan karena tidak diberikan haknya dengan sebab bahwa pelaku usaha tidak mau menyerahkan BPKB tersebut sehingga berakibat menimbulkan terjadinya sengketa diantara kedua belah pihak.

Adapun bermula penyebab terjadinya sengketa, bahwa konsumen belum bisa melunasi sisa pembayaran denda yang telah ditentukan besaran nominalnya oleh pelaku usaha dan hal ini tentunya diluar dugaan konsumen serta memberatkannya, meskipun konsumen telah melakukan upaya negosiasi agar diberikan keringanan pembayaran denda namun pelaku usaha belum bisa memberikan keringanan serta penyerahan BPKB kepada konsumen ditangguhkan dan terjadilah sengketa. Dengan demikian, pelaku usaha merasa memiliki hak untuk menahan dan tidak menyerahkan BPKB yang seharusnya bisa dimiliki oleh konsumen. Maka dalam hal ini, konsumen merasa keberatan dan dirugikan atas perlakuan pelaku usaha yang dirasa oleh konsumen tertalu membertakan posisinya sebagai konsumen yang lemah dan persengketaanpun tidak dapat dihindarkan, serta upaya negosiasi yang telah dilakukan oleh konsumen kepada pelaku usaha berakhir gagal dan tidak tercapai.

Ibu Arbainah selaku pihak konsumen yang merasa dirugikan berinisiatif melakukan upaya pengaduan perkaranya ke BPSK Kota Banjarmasin. Pengaduan konsumen yang datang dan meminta kepada BPSK Kota Banjarmasin untuk mendapatkan solusi agar sengketa dengan pelaku usaha bisa diselesaikan melalui perantara BPSK Kota Banjarmasin.<sup>9</sup> Sehingga, dengan adanya BPSK Kota Banjarmasin sebagai perantara lembaga fungsi hukum dalam penanganan perkara sengketa yang terjadi pada masyarakat Banjar khususnya bagi pihak pelaku usaha dengan konsumen yang terlibat dalam suatu perselisihan atau persengketaan karena tidak adanya titik temu antara kedua belah pihak yang bersengketa, maka para pihak dapat menyelesaikan sengketa di BPSK Kota Banjarmasin.

Pelaksanaan penyelesaian sengketa para pihak dilakukan karena untuk menghindarkan timbulnya konflik yang dapat membahayakan tatanan sosial serta kemudharatan yang dapat memecah belah tali persaudaraan di antara kedua belah pihak. Bilamana sebuah perselisihan atau persengketaan tidak diselesaikan dengan cara yang patut dan damai, kendati demikian berakibat bisa menimbulkan bahaya yang mengancam, demi menjaga perdamaian dan nama baik serta kehormatan diri, maka penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen penyelesaian sengketa dilakukan di BPSK Kota Banjarmasin dengan menerapkan nilai-nilai *badamai* yang lebih mengedepankan prinsip musyawarah untuk mencapai mufakat.

---

<sup>9</sup>Data laporan pengaduan perkara konsumen terlampir.

Penyelesaian sengketa dengan nilai-nilai *badamai* dilaksanakan untuk menghasilkan kesepakatan *badamai* antara kedua belah pihak, antar sesama masyarakat baik perorangan maupun kelompok masyarakat itu sendiri, karena perdamaian merupakan fitrah dari manusia yang menginginkan seluruh aspek kehidupannya nyaman, tidak ada yang mengganggu, tidak ingin dimusuhi, ingin damai, dan tentram dalam segala aspek kehidupan.<sup>10</sup> Terlebih lagi sebagai seorang muslim yang menganjurkan perdamaian kepada para pihak ketika ada yang berselisih ataupun bersengketa, maka selalu diadakan perdamaian. Adapun tujuan dari nilai-nilai *badamai* dalam penyelesaian sengketa adalah sebagai upaya alternatif dalam mencari jalan keluar dan memecahkan perkara sengketa yang terjadi di antara pihak pelaku usaha dengan konsumen, maka upaya penyelesaian sengketa dengan nilai-nilai *badamai* mesti harus dilakukan.

Berangkat dari latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka peneliti sangat tertarik untuk melakukan pentingnya penelitian tentang bagaimana nilai-nilai *badamai* dalam penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Banjarmasin sehingga menjadi sebuah karya tulis berupa tesis dengan judul **“NILAI-NILAI BADAMAI DALAM PENYELESAIAN SENGKETA ANTARA PELAKU USAHA DENGAN KONSUMEN DI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN KOTA BANJARMASIN”**.

---

<sup>10</sup>Nurul Hak, *Ekonomi Islam Hukum Bisnis Syariah*, (Yogyakarta: Teras, 2011), h. 149



## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah, maka peneliti menetapkan rumusan masalah penelitian ini, yaitu bagaimana nilai-nilai *badamai* dalam penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Banjarmasin?

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dalam penelitian ini, yaitu ingin mendeskripsikan dan menganalisis adanya penerapan nilai-nilai *badamai* dalam proses persidangan penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang dilaksanakan BPSK Kota Banjarmasin agar para pihak dapat di upayakan untuk *badamai* serta menemukan solusi alternatif sebagai jalan keluar penyelesaian sengketa melalui metode mediasi, sehingga para pihak dapat melakukan musyawarah negosiasi dengan hasil kesepakatan bersama.

## **D. Signifikansi Penelitian**

Dari hasil temuan penelitian yang di dapatkan, diharapkan dapat memberikan manfaat yaitu:

1. Secara Teoritis
  - a. Hasil dari penelitian diharapkan dapat menambah wawasan dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan sebagai sumber bacaan bagi para penstudi maupun peneliti serta bagi para pihak pelaku usaha dan

konsumen yang menyelesaikan sengketa di BPSK Kota Banjarmasin dapat diselesaikan dengan *badamai*/kesepakatan bersama.

- b. Dapat lebih memahami tentang perlindungan hukum konsumen dengan prinsip musyawarah mufakat dalam proses penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen dengan nilai-nilai *badamai* di BPSK Kota Banjarmasin.

## 2. Secara Praktis

- a. Secara umum penelitian ini dapat membantu masyarakat baik dari pihak pelaku usaha maupun konsumen sebagai bahan informasi agar dapat mengetahui keberadaan adanya BPSK Kota Banjarmasin sebagai lembaga fungsi hukum yang memiliki tujuan utama untuk penyelesaian sengketa dengan solusi alternatif dalam mencari jalan keluar dan memecahkan persengketaan maupun persoalan yang terjadi pada masyarakat Banjar khususnya para pihak yang bersengketa sehingga dapat terwujudnya perdamaian dengan nilai-nilai *badamai*.
- b. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi pembanding dan pertimbangan pada penelitian selanjutnya atau yang akan datang.

## **E. Definisi Operasional**

Untuk menghindari kesalahpahaman dan kekeliruan pembaca dalam memahami judul dalam penelitian ini, maka peneliti memberikan penjelasan mengenai definisi dari judul dan permasalahannya sebagai berikut:

1. Nilai-nilai *badamai* dalam penyelesaian sengketa di BPSK Kota Banjarmasin adalah sebagai unsur utama dalam penyelesaian sengketa

yang terjadi antara pelaku usaha dengan konsumen dengan mempertemukan para pihak yang bersengketa melalui metode mediasi berdasarkan kesepakatan dan keinginan para pihak tanpa adanya paksaan untuk sepakat *badamai*.

2. Pelaku usaha dan konsumen adalah para pihak yang telah ditetapkan bersengketa oleh BPSK Kota Banjarmasin dalam penanganan penyelesaian sengketa melalui perantara Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagai lembaga hukum yang sah didirikan dan dibentuk berdasarkan UUPK jo Kepmenperindag nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

## **F. Penelitian Terdahulu**

Adapun beberapa penelitian terdahulu yang dicantumkan dibawah ini sebagai acuan agar tidak terjadi kesalahpahaman dan untuk membedakan penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu:

Tesis peneliti atas nama Hasani, S.E (2016), Program Pascasarjana Magister Ilmu Hukum Universitas Tanjungpura dengan judul “Efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Sebagai Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Dalam Rangka Mewujudkan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen (Studi BPSK Kota Pontianak). Dalam tulisannya, penelitian ini membahas tentang permasalahan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pontianak yang belum mampu menjalankan tugas dan wewenang dalam mewujudkan

perlindungan hukum bagi konsumen, kendala dan faktor yang menghambat kegiatan ataupun efektivitas lembaga dalam mengimplementasikan undang-undang perlindungan konsumen. Adapun persamaan dalam penelitian ini dan yang akan datang adalah objek yang diteliti juga berlokasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Dan perbedaannya dalam penelitian ini adalah berfokus pada efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam menjalankan tugas dan wewenangnya yang belum mampu mewujudkan perlindungan hukum bagi konsumen disertai kendala dan faktor yang menghambat lembaga tersebut dalam mengimplementasikan undang-undang perlindungan konsumen. Sedangkan perbedaan dalam penelitian ini adalah penggalan nilai-nilai *badamai* dalam penyelesaian sengketa di BPSK Kota Banjarmasin.

Tesis peneliti atas nama Robby Prima Panggabean (2015), Program Studi Magister Ilmu Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta dengan judul “Eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Sebagai Sarana Penyelesaian Sengketa Konsumen: Problematik Dalam Mencari Keadilan Oleh Konsumen.” Tulisan tesis ini mengkaji dan membahas tentang Eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai sarana Penyelesaian Sengketa Konsumen dan mengkaji ketepatan bentuk BPSK sebagai sarana penyelesaian sengketa konsumen. Adapun persamaan dalam penelitian ini dan yang akan datang adalah objek yang diteliti juga berlokasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Dan perbedaan dalam penelitian ini adalah berfokus pada eksistensi sejauhmana masyarakat mengetahui keberadaan lembaga BPSK sebagai sarana menangani kasus dalam penyelesaian sengketa konsumen dan mengkaji ketepatan

lembaga BPSK sebagai sarana penyelesaian sengketa konsumen dalam menerima pengaduan dan memproses kasus sengketa konsumen di BPSK. Sedangkan dalam penelitian ini perbedaannya adalah penggalian nilai-nilai *badamai* dalam penyelesaian sengketa di BPSK Kota Banjarmasin.

Disertasi atas nama Ahmadi Hasan (2007), Pascasarjana Program Doktor Ilmu Hukum Universitas Islam Indonesia dengan judul “Penyelesaian Sengketa Hukum Berdasarkan *Adat Badamai* pada Masyarakat Banjar dalam Kerangka Sistem Hukum Nasional”. Dalam tulisan disertasi tersebut berfokus pada masalah eksistensi adat badamai pada masyarakat Banjar, fungsi adat badamai dalam penyelesaian sengketa hukum perdata maupun pidana dan hukum adat badamai tersebut dapat diakomodasikan ke dalam sistem hukum nasional. Adapun persamaan penelitian yang akan datang adalah upaya penyelesaian sengketa yang dilaksanakan dengan cara nilai-nilai *badamai*, dan perbedaan dalam penelitian ini adalah penyelesaian sengketa pada masyarakat Banjar dilakukan dengan cara forum *adat badamai* atau biasa yang disebut dengan penyelesaian sengketa sesuai dengan nilai-nilai hukum yang hidup (penyelesaian sengketa dengan adat badamai) yang diterapkan dalam masyarakat Banjar tanpa meninggalkan sistem hukum nasional. Sedangkan perbedaan dengan penelitian ini adalah penelitian dilakukan berlokasi di BPSK Kota Banjarmasin sebagai objek penelitian.

## **G. Sistematika Penulisan**

Penyusunan sistematika penulisan tesis pada penelitian ini oleh peneliti sebagai berikut:

Bab I adalah bab pendahuluan. Pada bab ini peneliti menguraikan tentang latar belakang masalah sebagai tujuan utama yang melatari penelitian ini sehingga melahirkan sebuah judul penelitian. Kemudian ada rumusan masalah sebagai rumusan pokok utama dalam penelitian, selanjutnya ada tujuan penelitian atau maksud yang hendak dicapai dalam penelitian yaitu untuk mengetahui hasil penelitian yang diinginkan. Kemudian ada signifikansi penelitian baik secara teoritis maupun praktis yang bisa memberikan manfaat kepada para penstudi maupun peneliti dan masyarakat luas pada umumnya. Selanjutnya ada definisi operasional yang menjelaskan beberapa definisi judul permasalahan agar tidak terjadi kesalahan penafsiran. Kemudian ada penelitian terdahulu/kajian pustaka dengan tujuan untuk menghindari *plagiasi* suatu penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti yang lain, dan adapun sistematika penulisan dalam tesis ini yaitu susunan tesis secara keseluruhan.

Bab II merupakan tentang kajian teori dasar pemikiran oleh peneliti yaitu sebagai tinjauan teori dalam mencari pembuktian berkaitan dengan persoalan penelitian yang dilakukan dan kerangka pemikiran.

Bab III merupakan uraian tentang metode penelitian yaitu untuk mengetahui jenis dan pendekatan yang digunakan dalam penelitian, tentang objek dan subjek penelitian, data dan sumber jenis data, prosedur pengumpulan data,

lokasi penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data dan pengecekan keabsahan data.

Bab IV merupakan uraian pemaparan laporan data dari hasil penelitian yang diperoleh dan pembahasan data dari sumber data penelitian yang didapatkan yang diuraikan secara keseluruhan.

Bab V merupakan bab akhir penutup yang berisi kesimpulan dari hasil penelitian atau sebagai jawaban dari rumusan masalah, berisi rekomendasi/saran yang bersifat membangun untuk akademik, masyarakat dan lembaga BPSK Kota Banjarmasin serta penelitian selanjutnya atau yang akan datang.