BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang penulis lakukan adalah penelitian hukum empiris, yaitu penelitian lapangan yang melalui pengamatan (observasi) dan wawancara dari fakta-fakta dan perilaku nyata manusia baik berupa peninggalan fisik maupun arsip.¹ Penelitian ini berfokus pada pengamatan secara langsung terhadap informan yang dipilih sebagai objek penelitian untuk memperoleh data. Berdasarkan penggunaan metode ini penulis menemukan secara realita dan spesifik tentang “Praktik *Refund* Hotel Pada Aplikasi *Traveloka* (Studi Kasus Di Kota Banjarmasin)”

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif, di mana data dikumpulkan melalui teknik wawancara mendalam. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara interpretatif dengan menggali makna-makna naratif yang disampaikan oleh informan, lalu dikaji secara kritis melalui lensa teori tertentu guna memperoleh pemahaman yang mendalam dan kontekstual terhadap fenomena yang diteliti.²

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kota Banjarmasin, Provinsi Kalimantan Selatan, karena berdasarkan observasi yang dilakukan, penulis menemukan adanya praktik *refund* pada aplikasi *Traveloka* di wilayah tersebut. Praktik *refund*

¹ Junaedi Efendi dan Johnny Ibrahim, *Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, ke-2 (Kencana, 2018), Hlm. 149.

² Sari, Meci Nilam, et al. *Metode Penelitian Kualitatif (Konsep & Aplikasi)*. Mega Press Nusantara, 2024. Hlm. 9.

ini secara nyata terjadi di Kota Banjarmasin dan menimbulkan permasalahan terkait pengurangan *refund*, yang menjadi fokus utama dalam penelitian ini. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada relevansi fenomena yang diamati, sehingga memungkinkan penulis untuk menganalisis secara lebih mendalam dampak serta implikasi dari praktik *refund* tersebut terhadap pengguna maupun pihak terkait lainnya.

C. Data dan Sumber Data

1. Data

- a. Data primer dalam penelitian ini merujuk pada informasi yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya, tanpa melalui perantara. Dalam konteks penelitian ini, data primer berasal dari praktek *refund* hotel di kota banjaramsin yang dilakukan melalui sistem pada aplikasi *Traveloka*.
- b. Data sekunder, yaitu data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara atau diperoleh dan dicatat oleh pihak lain.³ Data sekunder dalam penelitian ini adalah berupa identitas para informan seperti nama, umur, pendidikan, jabatan atau pekerjaan dan alamat. Data ini berfungsi sebagai pelengkap data primer dan sering digunakan dalam penelitian untuk memberikan konteks atau mendukung analisis yang lebih mendalam.⁴

³ Eko Murdiyanto, *Penelitian Kualitatif (Teori dan Aplikasi disertai contoh proposal)*, 1 ed. (Lembaga Penelitian dan Pengabdian Pada Masyarakat UPN" Veteran" Yogyakarta Press, 2020), Hlm. 53.

⁴ Sandu Siyoto, Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015)*, Hlm 75.

2. Sumber Data

Sumber data adalah subjek atau tempat dari mana data dikumpulkan, baik melalui proses observasi, membaca literatur, maupun memperoleh informasi dengan cara menanyakan mengenai permasalahan yang sedang diteliti.⁵ Sumber data dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara langsung dengan pihak pengelola Hotel SAS dan DWD hotel Syariah yang berlokasi di Kota Banjarmasin. Selain itu, data juga dihimpun dari berbagai literatur ilmiah seperti jurnal dan buku, serta sumber-sumber lainnya yang bersumber dari Al-Qur'an dan hadis.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Wawancara merupakan bentuk interaksi verbal antara dua pihak, di mana pewawancara mengajukan pertanyaan, sementara pihak yang diwawancarai memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut.⁶ Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan dengan pihak hotel SAS Syariah dan DWD hotel Syariah dan konsumen yang sebelumnya telah memesan melalui aplikasi *Traveloka*. Alasan memilih penyewa memilih hotel hotel tersebut karena ada nama “syariah dan juga harganya cukup terjangkau”. Selain itu, peneliti juga mewawancarai pihak hotel terkait untuk memahami secara lebih mendalam praktik *refund* yang terjadi di Kota Banjarmasin.

⁵ Rifa'i Abubakar, Pengantar Metodologi Penelitian (Suka-Press UIN Sunan Kalijaga, 2021), Hlm. 57.

⁶ Murdiyanto, Penelitian Kualitatif (Teori dan Aplikasi disertai contoh proposal), Hlm. 68.

2. Dokumentasi, ialah berbentuk surat-surat, catatan harian, cenderamata, laporan, foto, dan sebagainya. Baik berupa sumber tertulis, foto, film dan karya-karya monumental yang dapat memberikan informasi bagi proses penelitian.⁷
3. Observasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menganalisis proses dan perilaku. Teknik ini menempatkan peneliti sebagai instrumen utama dalam penelitian, di mana ia melakukan pengamatan baik secara visual maupun audio. Selain itu, observasi dilakukan dengan mempertimbangkan tingkat keterlibatan peneliti dalam penelitian guna memperoleh hasil yang akurat dan mendalam.⁸

E. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

1. Teknik Pengolahan Data

- a. Editing adalah proses meninjau ulang data yang telah dikumpulkan oleh peneliti dalam suatu penelitian untuk membantu dalam mempersiapkan dan mengidentifikasi kekurangan,
- b. Klasifikasi data merupakan langkah untuk menyusun data secara sistematis dalam penelitian ini. Hasil wawancara dikelompokkan berdasarkan kategori tertentu, seperti pernyataan dalam rumusan masalah, sehingga data yang diperoleh sesuai dengan kebutuhan peneliti,

⁷ Aisyah Mutia Dawis dkk, Pengantar Metodologi Penelitian (Get Press Indonesia, 2022), Hlm. 158.

⁸ Murdiyanto, Penelitian Kualitatif (Teori dan Aplikasi disertai contoh proposal), Hlm. 66

- c. Verifikasi adalah proses memeriksa kembali data yang telah dikumpulkan untuk memastikan keabsahan sesuai dengan harapan peneliti,
- d. Matriks adalah data yang disajikan dalam bentuk kolom dan baris tertentu untuk menyederhanakan data yang diperoleh dalam penelitian, sehingga mempermudah analisis.

2. Analisis Data

Analisis data merupakan tahapan penting dalam penelitian yang bertujuan untuk mengolah dan sehingga karakteristiknya dapat dipahami dengan jelas serta memberikan manfaat dalam menyelesaikan permasalahan yang diteliti. Untuk itu peneliti Menjabarkan data yang diperoleh melalui sesi tanya jawab antara peneliti dan informan saat berada di lokasi penelitian, kemudian data tersebut dianalisis oleh peneliti untuk memahami permasalahan yang akan diteliti.