BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menerapkan metode penelitian hukum empiris atau yang dikenal sebagai penelitian lapangan (*empirical legal research* atau *empirisch juridisch onderzoek*). Pendekatan ini memfokuskan analisisnya pada implementasi dan efektivitas hukum di tengah masyarakat. Hukum tidak hanya dilihat sebagai teks normatif, melainkan sebagai perilaku nyata (*actual behavior*) dan fenomena sosial tidak tertulis yang berinteraksi langsung dengan kehidupan manusia. Melalui metode ini, realitas dinamika hukum di lapangan dapat dikaji secara nyata, khususnya melihat bagaimana dalam pemenuhan perlindungan konsumen bagi pengguna layanan ShopeeFood terkait penarikan biaya parkir tambahan di Duta Mall Banjarmasin..[1]

B. Lokasi penelitian

Lokasi penelitian ini adalah di Duta Mall kota Banjarmasin karena peneliti menemukan adanya driver ShopeeFood meminta tamabahan biaya parkir.

C. Data dan sumber Data

1. Data

[1]Muhaimin, *metode penelitian hukum* (Mataram: Mataram University Press, 2020), hlm. 80.

a. Data Primer: Meliputi wawancara dengan konsumen untuk memahami pengalaman mereka terkait atas tambahan biaya parkir.
b. Data Sekunder: Terdapat studi sebelumnya yang menunjukkan bahwa konsumen sering mengeluhkan biaya tambahan yang tidak transparan, serta analisis hukum mengenai hak-hak konsumen dalam konteks layanan ShopeeFood.

2. Sumber Data
   a. Informan 7 orang, yaitu para konsumen berjumlah 5 orang pengguna jasa Shopeefood yang dimintai biaya tambahan parkir dan 2 orang driver ShopeeFood.

      Konsumen dalam penelitian ini diposisikan sebagai Korban/Pihak yang Dirugikan akibat adanya pembebanan biaya tambahan sepihak di luar sistem aplikasi. Sesuai ketentuan Pasal 1 angka 2 UU No. 8 Tahun 1999, mereka adalah konsumen akhir yang memesan makanan untuk dikonsumsi sendiri, bukan untuk diperdagangkan kembali. Kelompok ini terdiri dari masyarakat dengan latar belakang berbeda di Kota Banjarmasin (mahasiswi, ibu rumah tangga, alumni pondok pesantren, dan lulusan SMA) yang pernah memesan makanan dari restoran/merchant di dalam Duta Mall Banjarmasin minimal lebih dari satu kali menggunakan

aplikasi ShopeeFood. Mereka diposisikan sebagai informan kunci karena mengalami langsung tindakan wanprestasi atau pelanggaran hak atas informasi transparan. Mereka ditagih biaya berkisar Rp2.000 hingga Rp5.000 secara tunai oleh driver dengan dalih biaya parkir tanpa disertai bukti struk/karcis resmi. Kesaksian mereka krusial untuk menganalisis pemenuhan hak konsumen dan kendala hukum yang mereka hadapi di lapangan.

Mitra pengemudi dalam penelitian ini diposisikan sebagai Pelaku Usaha di Lapangan (Garda Terdepan Platform). Meskipun secara korporasi Shopee yang menyediakan sistem, driver bertindak sebagai eksekutor layanan pengantaran yang berhubungan langsung fisik dengan konsumen dan merchant.

Kelompok ini terdiri dari driver aktif ShopeeFood yang menjadikan area sekitar Duta Mall Banjarmasin sebagai tempat berkumpul (nongkrong) untuk mencari pesanan. Mereka memiliki pengalaman kerja yang matang (berkisar 2 hingga 3 tahun) dengan intensitas penyelesaian pesanan yang tinggi (rata-rata 10–15 pesanan per hari). Mereka dipilih sebagai informan untuk memberikan data penyeimbang (cross-check) mengenai alasan subjektif di balik penarikan biaya tambahan tersebut. Dari posisi mereka, peneliti dapat mengungkap fakta bahwa penarikan biaya Rp3.000 yang

mereka lakukan sebenarnya bukan untuk membayar retribusi parkir resmi Duta Mall (karena mereka parkir gratis di luar mall), melainkan diklaim sepihak sebagai "upah lelah" atau kompensasi berjalan kaki menuju restoran di lantai 4 dan lantai 5. Informasi dari mereka penting untuk memetakan sejauh mana kepatuhan mitra terhadap aturan resmi platform ShopeeFood.

b. Sumber bacaan seperti buku Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo Buku tentang Perlindungan Konsumen, Az. Nasution Buku tentang Konsumen dan Perlindungan Konsumen, Endang Sri Wahyuni Buku Tentang Hukum Perlindungan Konsumen, Muhammad dan Alimin Bukun tentang Etika Bisnis dan Hukum Perlindungan Konsumen, Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsume.[2]

D. Teknik pengumpulan data

Pengumpulan data dalam penelitian ini salah satunya dilakukan melalui metode wawancara, yaitu proses komunikasi dua arah antara pewawancara (*interviewer*) dan informan atau terwawancara (*interviewee*). Melalui teknik tanya jawab langsung ini, penulis mengajukan sejumlah pertanyaan guna menggali informasi mendalam dari narasumber. Interaksi tatap muka ini berfungsi sebagai instrumen

[2]Nur Solikin, *Pengantar Metodelogi Penelitia Hukum* (Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media, 2021), hlm. 116.

utama untuk memperoleh data primer yang valid dan relevan dengan fokus kajian.

Dokumentasi adalah unsur dari penelitian yang terdapat pada penelitian yang bersifat kualitatif maupun kuantitatif. dokumentasi merupakan sebuah kegiatan dimana mengumpulkan data dalam bentuk visual dan bias berupa berbagai pengumpulan dokumen yang mendukung penelitian ini.[3]

E. Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan pendekatan deskriptif kualitatif, yaitu suatu metode analisis yang bertujuan untuk menguraikan, menafsirkan, dan menjelaskan data yang diperoleh dari hasil penelitian lapangan maupun bahan pustaka secara sistematis, teratur, dan logis. Analisis ini tidak menggunakan perhitungan statistik, melainkan menitikberatkan pada pemahaman terhadap makna data, hubungan antar-data, serta kaitannya dengan teori, konsep, dan ketentuan hukum yang relevan dengan objek penelitian. Melalui analisis tersebut, peneliti berupaya memperoleh gambaran yang jelas dan menyeluruh mengenai perlindungan konsumen terhadap pengguna ShopeeFood atas biaya tambahan parkir di Duta Mall Banjarmasin**.**

Tahap pertama dalam analisis data adalah pengumpulan data. Pada tahap ini, seluruh data yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan

[3]Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum* (Mataram: Mataram University Press, 2020), hlm. 95.

dokumentasi dihimpun secara lengkap untuk kemudian dijadikan bahan analisis. Data tersebut mencakup informasi dari para informan, dokumen tertulis, peraturan perundang-undangan, buku, jurnal, serta sumber-sumber lain yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Pengumpulan data dilakukan agar peneliti memperoleh informasi yang cukup dan memadai untuk menjawab permasalahan yang telah dirumuskan sebelumnya.

Tahap kedua adalah reduksi data. Reduksi data dilakukan dengan cara memilih, memusatkan perhatian, menyederhanakan, dan mengabstraksikan data yang telah terkumpul agar lebih fokus pada hal-hal yang relevan dengan penelitian. Data yang memiliki keterkaitan langsung dengan perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna ShopeeFood dan hambatan dalam memperoleh perlindungan hukum atas biaya tambahan parkir dipertahankan, sedangkan data yang dianggap tidak relevan, berulang, atau kurang mendukung tujuan penelitian akan disisihkan. Dengan demikian, proses analisis menjadi lebih terarah dan efisien.

Tahap ketiga adalah klasifikasi data. Data yang telah direduksi kemudian dikelompokkan berdasarkan tema atau kategori tertentu sesuai dengan fokus pembahasan. Dalam penelitian ini, data dapat diklasifikasikan ke dalam beberapa kategori, antara lain data mengenai bentuk perlindungan konsumen, data mengenai praktik pembebanan biaya tambahan parkir, data mengenai kendala yang dihadapi konsumen

dalam menuntut haknya, serta data yang berkaitan dengan tinjauan hukum Islam dan hukum positif terhadap permasalahan yang diteliti. Klasifikasi ini dilakukan untuk memudahkan peneliti dalam menyusun pembahasan secara sistematis dan terstruktur.

Tahap keempat adalah penyajian data. Data yang telah diklasifikasikan kemudian disusun dalam bentuk uraian naratif yang bersifat deskriptif agar hubungan antar-data dapat terlihat dengan jelas. Penyajian data dilakukan dengan cara menggambarkan hasil temuan lapangan secara runtut, kemudian menghubungkannya dengan fakta-fakta lain yang mendukung pembahasan. Pada tahap ini, peneliti berupaya menampilkan data secara objektif agar dapat memberikan pemahaman yang utuh kepada pembaca mengenai permasalahan yang diteliti.

Tahap kelima adalah analisis dan interpretasi data. Pada tahap ini, data yang telah disajikan dianalisis secara mendalam dengan cara membandingkan fakta empiris yang ditemukan di lapangan dengan teori perlindungan konsumen, prinsip-prinsip hukum Islam, serta ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Peneliti kemudian menafsirkan apakah praktik pembebanan biaya tambahan parkir tersebut telah sesuai dengan asas keterbukaan, keadilan, kepastian hukum, dan perlindungan terhadap hak-hak konsumen. Analisis ini penting untuk mengetahui sejauh mana praktik yang terjadi di lapangan dapat

dibenarkan menurut hukum atau justru bertentangan dengan ketentuan yang ada.

Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan. Kesimpulan ditarik berdasarkan hasil analisis terhadap seluruh data yang telah diolah secara sistematis. Kesimpulan dalam penelitian ini disusun secara logis, objektif, dan berdasarkan fakta yang ditemukan di lapangan, kemudian diarahkan untuk menjawab rumusan masalah yang telah ditetapkan. Dengan demikian, kesimpulan yang dihasilkan bukan sekadar rangkuman, melainkan hasil akhir dari proses analisis yang mencerminkan temuan utama penelitian secara ilmiah.[4]

[4] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Alfabeta, 2021), 243–52.