

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Metode Pendekatan Masalah

Metode pendekatan yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan pendekatan yuridis normatif. Pendekatan yuridis normatif adalah pendekatan yang dilakukan berdasarkan bahan hukum utama dengan cara menelaah teori-teori, konsep-konsep, asas-asas hukum serta peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan penelitian ini.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor yang dikutip oleh Lexy J. M., Penelitian kualitatif merupakan teknik penelitian yang menghasilkan data deskriptif dari kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku mereka yang diamati.⁷⁷ Menurut Molehong, Penelitian kualitatif yaitu penelitian dengan mengumpulkan data-data yang berupa kata-kata, gambar dan bukan angka. Data tersebut didapatkan hasil dari wawancara, observasi lapangan, dan dokumentasi saat melakukan penelitian di lapangan.

Metode penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, yang dimana peneliti merupakan instrumen kunci. Dengan menggunakan metode kualitatif, data yang diperoleh peneliti lebih lengkap, lebih luas, valid, dan berguna sehingga tujuan dari penelitian ini dapat tercapai.

⁷⁷ Danim., S. (2002), *Menjadi Peneliti Kualitatif Rancangan Metodologi, Presentasi, dan Publikasi Hasil Penelitian untuk Mahasiswa dan Penelitian Pemula Bidang Ilmu Sosial, Pendidikan, dan Humaniora*. Bandung: Remaja Rosdakarya, Cet. I, hlm. 51

B. Latar Penelitian

Lion Parcel Banyumanik merupakan objek penelitian yang digunakan oleh peneliti. Lion Parcel cabang Banyumanik salah satu usaha pada bidang jasa yang bergerak pada pengiriman barang ke berbagai daerah dengan pilihan pengiriman *regpack* (2-3 hari sampai), *jagopack* (4-6 hari sampai) dan *interpack* (layanan untuk pengiriman paket ke luar negeri dengan estimasi sampai dalam waktu 7-8 hari). Lion Parcel cabang Banyumanik ini beralamatkan di Jl. Sukun Raya No. 40, Srandol Wetan, Kec. Banyumanik, Kota Semarang, Jawa Tengah 50263. Alasan peneliti mengambil penelitian di lokasi ini karena peneliti ingin memperkenalkan objek penelitian kepada masyarakat yang belum banyak mengetahui mengenai jasa ekspedisi pengiriman paket dan dokumen yang bernama Lion Parcel.

C. Fokus Penelitian

Fokus dari penelitian ini difokuskan pada perlindungan dan perjuangan hak-hak konsumen yang merasa dirugikan oleh pihak pelaku usaha penyedia jasa layanan serta mengetahui bagaimana proses penyelesaian apabila terjadi sengketa antara konsumen dan pelaku usaha.

D. Sumber Data

Metode yang digunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan 2 (dua) sumber, yaitu:

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data yang diperoleh dari sumber utama dengan teknik penelitian observasi dan wawancara secara

langsung dengan pihak yang bersangkutan sesuai dengan tujuan yang diteliti. Dalam hal ini adalah observasi dan wawancara di Lion Parcel cabang Banyumanik milik bapak Irianto Prihadi dan di Notaris-PPAT Khifni Kafa R.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan data untuk mendukung data primer. Pada sumber data sekunder ini diperoleh secara tidak langsung yang berupa data dokumen, studi kepustakaan dari buku, peraturann perundang-undangan, literatur, jurnal, artikel, kumpulan arsip penting dan media cetak lainnya. Dalam peneliti ini sumber data sekunder yang digunakan meliputi:

- a. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- b. Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa
- c. Kitab Undang-undang Hukum Perdata
- d. Kitab Undang-undang Hukum Dagang

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan 2 cara yaitu wawancara dan studi kepustakaan.

1. Wawancara

Wawancara merupakan metode yang digunakan dengan cara menanyakan suatu hal kepada seseorang yang menjadi responden. Ada beberapa teknik dalam pengumpulan data diantaranya yaitu teknik

wawancara. Pada teknik wawancara ini dibagi menjadi tiga macam yaitu wawancara terpimpin, wawancara bebas, dan wawancara bebas terpimpin. Pada wawancara terpimpin pertanyaan diajukan sesuai dengan pertanyaan yang telah disiapkan, wawancara bebas yaitu pada saat proses tanya jawab dengan responden berjalan dengan alami namun sesuai dengan tujuan penelitian, dan yang terakhir adalah wawancara bebas terpimpin. Teknik wawancara yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik wawancara bebas terpimpin, dimana pada teknik ini pertanyaan yang diberikan tidak difokuskan pada pedoman wawancara dan dapat diperdalam serta dikembangkan lagi sesuai dengan situasi dan kondisi lapangan.⁷⁸

2. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan merupakan teknik pengumpulan data dengan tinjauan pustaka melalui perpustakaan. Studi kepustakaan bersumber pada buku-buku, literatur, dan referensi lainnya yang sesuai dengan penelitian yang dilakukan.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah proses pengambilan data secara sistematis dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan mengelompokkan data sesuai dengan kategori, menjabarkan data, memilih dan menyusun data untuk menarik kesimpulan yang mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain.⁷⁹ Analisis data juga merupakan upaya untuk

⁷⁸Universitas123. (2022). *Teknik Pengumpulan data dengan metode wawancara*. <https://www.universitas123.com/news/teknik-pengumpulan-data-dengan-metode-wawancara> . Diakses pada 4 November 2022

⁷⁹Sugiyono, *Op.Cid.* Hlm. 335

menggambarkan, mengolah dan menyimpulkan data yang telah dikumpulkan. Hal ini merupakan bagian terpenting dari penelitian untuk menarik sebuah kesimpulan berdasarkan fakta faktual. Dalam proses pengambilan data kali ini peneliti melakukan dengan cara wawancara dan dokumentasi dengan pihak Lion Parcel cabang Banyumanik.