

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Dalam penelitian, metodologi penelitian merupakan bagian yang cukup penting. Dengan penyajian metodologi penelitian ini, peneliti memberikan pertanggungjawaban tentang cara-cara yang dipilih untuk memperoleh jawaban atas problematika yang diajukan.⁵⁹

Penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif adalah menggunakan jenis penelitian lapangan (field research). Dengan menggunakan studi deskriptif gambaran atau lukisan secara sistematis, factual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki.⁶⁰

Jenis penelitian ini dapat digunakan untuk meneliti organisasi, kelompok, dan individu. Penelitian ini dapat dilakukan baik oleh tim peneliti, beberapa orang maupun satu orang saja. Dalam kesempatan ini peneliti melakukannya sendiri. Jadi, dalam pengumpulan data, proses analisis sampai hasil akhirnya peneliti lakukan sendiri dimana dalam penelitian ini peneliti terjun langsung ke beberapa pertokoan Kelurahan Wates Kecamatan Campurdarat Kab. Tulungagung.

⁵⁹ Suharsini Arikunto, *Metode Penelitian*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2001), Hlm. 471

⁶⁰ Saiffudin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset, 1998, Cet. I, 2009), Hlm. 8.

Penelitian ini memiliki beberapa pola yaitu

1. Ditinjau dari tempat pelaksanaannya penelitian

Penelitian lapangan sendiri diartikan sebagai penelitian yang datanya diperoleh dengan cara mengumpulkannya dari pengalaman empiris di lapangan penelitian.⁶¹ Dalam hal ini peneliti mengambil penelitian di beberapa perokoan Kelurahan Wates Kecamatan Campurdarat Kab. Tulungagung.

2. Ditinjau dari segi dasar analisis data yang akan digunakan

Ditinjau dari segi dasar analisis data yang akan digunakan merupakan penelitian dekripsi mengenai situasi-situasi atau kejadian-kejadian.⁶² Penelitian deskriptif menuturkan dan menafsirkan data yang berkenaan dengan fakta, keadaan, variable, dan fenomena yang terjadi saat penelitian berlangsung dan menyajikan apa adanya. Penelitian tersebut tidak keluar dari lingkup sampel dan bersifat deduktif berdasarkan teori atau konsep yang bersifat umum diterapkan untuk menjelaskan seperangkat data.

Secara lebih jelas peneliti tegaskan di sini bahwa penelitian studi kasus yang dimaksud disini adalah tentang bagaimana pelayanan komplain konsumen oleh penjual akibat jual beli makanan kemasan kadaluwarsa

⁶¹ Abdullrahmat Fatoni, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006), Hlm. 96.

⁶² Wahid Murni, *Cara Mudah Menulis Proposal dan Laporan Penelitian Lapangan Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. (Malang: Ikip Malang, 2008), hlm. 29.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian sebagai sasaran yang sangat membantu untuk menentukan data yang diambil, sehingga lokasi sangat penting menunjang untuk dapat memberikan informasi yang valid.⁶³ Objek penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah bertempat di beberapa Pertokoan Kelurahan Wates Kecamatan Campurdarat Kabupaten Tulungagung.

Di Tulungagung sendiri, banyak ditemukan produk makanan kemasan kadaluwarsa di beberapa pertokoan serta tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa pada produknya, sehingga banyak konsumen yang dirugikan apabila membeli produk pangan yang sudah lewat tanggal kadaluwarsa. Padahal label merupakan syarat utama pada sebuah produk, dengan adanya label konsumen secara cepat dapat menentukan pilihan sebelum membeli atau mengonsumsi produk pangan, dengan tidak adanya informasi yang jelas pada kemasan maka kecurangan yang dilakukan oleh pelaku usaha dapat terjadi

Praktik jual beli makanan kadaluwarsa tersebut biasanya ditemukan pada sejumlah pertokoan di Tulungagung, contoh makanan kemasan tersebut seperti jelly, agar-agar, ikan kemasan dan biskuit yang tidak layak makan. Beberapa makanan kaleng yang ditemukan kemasannya sudah berkarat dan rusak. Selain itu banyak dijumpai produk pangan yang sudah kedaluarsa dan makanan yang tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa.

⁶³ Sumadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian*. (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008), hlm. 78.

Sesungguhnya sudah sejak lama hak-hak konsumen diabaikan oleh para pelaku usaha, bahkan sebelum lahirnya UUPK. Banyak orang tidak menyadari bagaimana pelanggaran hak-hak konsumen dilakukan secara sistematis oleh kalangan pelaku usaha, dan cenderung mengambil sikap tidak ingin mengalami perselisihan. Terkadang pula dalam pemakaian suatu barang dan/atau jasa konsumen tidak begitu memperhatikan hal-hal yang dapat merugikan mereka karena dalam pemilihan suatu barang dan/atau jasa masyarakat seringkali terpengaruh akan iklan yang sudah cukup meyakinkan.

Di satu sisi pihak konsumen sendiri belum memiliki pemahaman tentang bagaimana menindaklanjuti permasalahan yang timbul dan masih belum memiliki kesadaran untuk melawan. Padahal seorang konsumen memiliki hak atas keamanan, kenyamanan dan keselamatan. Pihak konsumen hanya membiarkan berlalu begitu saja tanpa mengambil tindakan dan pelaku usaha tetap pada kebiasaannya yaitu menjual makanan kemasan kadaluwarsa. Kebanyakan konsumen lebih memilih untuk merelakan haknya ketimbang harus mengurus permasalahannya melalui pengadilan ataupun hal-hal yang bersangkutan dengan pemerintah karena dianggap rumit dan memakan waktu.

C. Kehadiran Peneliti

Dalam penelitian kualitatif peneliti merupakan instrumen kunci dalam menangkap makna dan sekaligus alat pengumpul data. Dengan demikian, peneliti memiliki keunggulan dalam prosedur dan etika penelitian, personalitas,

intelektualitas, maupun cara-cara merepresentasikan komunikasinya dalam pergaulan di lapangan.⁶⁴

Peran peneliti sebagai pengumpul data, peneliti realisasikan dengan mendatangi beberapa pertokoan Kelurahan Wates Kecamatan Campurdarat Kab. Tulungagung. Kehadiran peneliti dalam mengumpulkan data mencari celah kesibukan dari subjek yang peneliti kehendaki untuk meakukan observasi langsung, wawancara, dan meminta data yang peneliti butuhkan. Dalam melakukan penelitian di beberapa pertokoan Kelurahan Wates ini, peneliti harus sering hadir di pertokoan tersebut agar mendapatkan informasi yang lengkap dari informan.

Kehadiran peneliti di lokasi penelitian bertujuan untuk mendapat informasi dan data-data terkait pelaksanaan jual-beli makanan yang ada di beberapa pertokoan Kelurahan Wates. Selain itu peneliti juga mengamati apakah hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha sudah terpenuhi sesuai ketentuan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999. Ketika di lokasi penelitian, peneliti juga berusaha melihat permasalahan yang terjadi di pertokoan Kelurahan Wates sehingga peneliti dapat mengetahui bagaimana bentuk-bentuk perlindungan konsumen yang diberikan pihak penjual, sudah sesuai dengan Undang-undang No. 8 Tahun 1999 atau belum.

⁶⁴ Deddy mulyana, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (bandung: Remaja Rosdakarya, 2004), hlm. 62.

D. Sumber Data

Sumber data adalah tempat, orang atau benda dimana peneliti dapat mengamati, bertanya atau membaca tentang hal-hal yang berkaitan dengan variabel yang diteliti. Sumber data secara garis besar dapat dibedakan menjadi beberapa, berikut di antaranya: ⁶⁵

a. Sumber data primer

Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpulan data, yaitu melalui wawancara mendalam (*in dept interview*) dan observasi partisipasi (*participan observation*). Sumber informasi studi kasus yang sangat penting adalah wawancara. ⁶⁶

b. Sumber Data Skunder

Sumber data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpulan data. Sumber data tersebut dapat berupa buku-buku dan literatur lainnya yang berkaitan serta berhubungan dengan masalah yang sedang diteliti. Sumber data sekunder diharapkan dapat berperan membantu menjelaskan data yang diharapkan. Sumber data sekunder dapat membantu memberikan keterangan atau data pelengkap sebagai bahan perbandingan. ⁶⁷ Data ini

⁶⁵ *Ibid.*, hlm. 62.

⁶⁶ *Ibid.*, hlm. 63.

⁶⁷ Burhan Bugin, *Metodologi Penelitian Sosial Format-Format Kuantitatif dan Kualitatif*. (Surabaya: Airlangga University Press, 2001), hlm. 129.

diperoleh dari dokumen-dokumen yang umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (data dokumenter). Data sekunder yang digunakan meliputi: Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

E. Teknik Pengumpulan Data

Salah satu tahap yang terpenting dalam proses penelitian adalah tahap pengumpulan data, karena data merupakan faktor yang terpenting dalam suatu penelitian. Tanpa adanya data yang terkumpul, maka tidak mungkin suatu penelitian berhasil.⁶⁸ Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan prosedur atau metode pengumpulan data sebagai berikut:

1. Metode pengamatan (observasi)

Observasi disebut juga dengan pengamatan, meliputi kegiatan pemuatan perhatian terhadap suatu obyek dengan menggunakan seluruh indra, jadi observasi dapat dilakukan melalui penglihatan, penciuman, pendengaran, peraba dan pengecap.⁶⁹ Observasi ini digunakan untuk mendapatkan data tentang aktifitas kegiatan jual-beli makanan di beberapa pertokoan Kelurahan Wates Kecamatan Campuradarat. Peneliti melihat langsung akad jual-beli makanan, serta peneliti mengamati tidak hanya

⁶⁸ Wahidmurni, *Cara Mudah Menulis Proposal....*, hlm. 32.

⁶⁹ *Ibid.*, hlm. 32.

pada satu penjual dan konsumen saja melainkan banyak konsumen dan beberapa pelaku usaha di pertokoan tersebut.

2. Metode wawancara (*interview*)

Wawancara adalah pengumpulan data dengan cara berdialog langsung dengan pihak yang dibutuhkan, untuk mengetahui hal-hal yang dianggap penting.⁷⁰ Adapun tujuan dari wawancara adalah untuk mengumpulkan informasi dan bukannya untuk merubah ataupun mempengaruhi informan.

3. Metode dokumentasi

Dokumentasi, dari asal katanya dokumen, yang artinya barang-barang tertulis, dokumentasi merupakan cara mengumpulkan data secara tertulis, berupa catatan, transkrip, arsip, dokumen, buku tentang pendapat (doktrin), teori, dalil, atau hukum, dan lain-lain yang berhubungan dengan masalah penelitian.⁷¹

Metode pada penelitian ini digunakan untuk mengumpulkan data yang berkaitan dengan latar belakang obyek penelitian yang didokumentasikan dan kemungkinan dokumen lain yang diperlukan untuk menunjang data penelitian yang sesuai dengan pokok masalah yang terdapat di pelayanan komplain konsumen oleh penjual akibat jual beli makanan kemasan kadaluwarsa .

⁷⁰ *Ibid.*, hlm. 34

⁷¹ Beni Ahmad Saebani, *Metode Penelitian*. (Bandung: Pustaka Setia, 2008), hlm. 191.

F. Teknik Analisa Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode diskriptif analisis, yakni prosedur atau cara memecahkan masalah penelitian dengan memaparkan keadaan obyek yang diselidiki (Masyarakat sebagai konsumen dan pelaku usaha pada pertokoan Kelurahan Wates) sebagaimana adanya berdasarkan fakta-fakta yang aktual pada saat sekarang.⁷² Teknik analisa data dalam penelitian ini menggunakan prosedur analisa data 3 langkah:

1. Reduksi data

Reduksi data merupakan proses pemilihan, perumusan perhatian, penyederhanaan, pengabstrakan, dan tranformasi data kasar yang diperoleh dari catatan tertulis di lapangan. Dalam proses ini, peneliti merangkum dan memilih data yang dianggap pokok serta difokuskan sesuai fokus penelitian yaitu data tentang pelayanan complain konsumen oleh penjual akibat jual beli makanan kemasan kadaluwarsa di Tulungagung Dalam reduksi data, semua data lapangan ditulis sekaligus dianalisis, dirangkum, dipilih hal- hal yang penting, dicari tema dan polanya, sehingga disusun secara sistematis dan lebih mudah dikendalikan.⁷³

⁷² Hadari Nawari dan Martini Hadari, *Instrumen Penelitian Bidang Sosial*. (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 1995), hlm. 67.

⁷³ *Ibid.*, hlm. 221.

2. Penyajian data

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah penyajian data tentang perlindungan konsumen dalam jual-beli makanan kemasan kadaluwarsa di pertokoan Kelurahan Wates Kecamatan Campurdarat Kabupaten Tulungagung. Dalam penelitian ini penyajian data sebagai bentuk uraian singkat, tabel dan sejenisnya.

3. Menarik kesimpulan dan verifikasi

Proses untuk mendapatkan bukti-bukti yang mendukung tahap pengumpulan data inilah yang disebut verifikasi data. Penelitian kualitatif menemukan fakta-fakta yang banyak terkait pelayanan komplain konsumen oleh penjual akibat jual beli makanan kemasan kadaluwarsa di Tulungagung, dari fakta-fakta tersebut dalam konteksnya ditelaah peneliti dan menghasilkan suatu kesimpulan yang berarti.⁷⁴

Pada langkah ini, peneliti menyusun secara sistematis data yang sudah disajikan yaitu data-data pelayanan komplain konsumen oleh penjual akibat jual beli makanan kemasan kadaluwarsa di Tulungagung, selanjutnya berusaha menarik kesimpulan dari data tersebut sesuai fokus penelitian dimana fokus penelitian peneliti adalah pelayanan komplain konsumen oleh penjual akibat jual beli makanan kemasan kadaluwarsa di Tulungagung.

⁷⁴ Deddy Mulyana, *Metodologi Penelitian Kualitatif*...., hlm. 45-46.

G. Pengecekan Keabsahan Data

Dalam menguji keabsahan data dari hasil penelitian karya ilmiah ini perlu adanya data-data yang menjadi acuan dalam penulisan karya ilmiah. Dalam karya ilmiah ini telah disertai Impiran maupun identitas sumber data, sehingga hasil penelitian yang telah peneliti tuangkan dalam penelitian ini dapat diuji. Ada beberapa cara meningkatkan kredibilitas data (kepercayaan) terhadap data hasil penelitian kualitatif antara lain:

1. Perpanjangan Pengamatan

Sulit mempercayai hasil penelitian kualitatif apabila peneliti hanya datang sekali saja ke lapangan. Perpanjangan pengamatan memungkinkan terjadinya hubungan antara peneliti dengan narasumber menjadi akrab, semakin terbuka, saling mempercayai sehingga tidak ada informasi yang disembunyikan lagi dan peneliti dapat memperoleh data yang lengkap.⁷⁵

Dalam penelitian kualitatif ini, perpanjangan pengamatan dilakukan dengan pertimbangan situasi dan kondisi di lapangan serta data yang telah terkumpul, yaitu data berupa wawancara dan foto-foto langsung saat aktifitas jual-beli makanan di pertokoan kelurahan Wates tersebut.

2. Triangulasi

Trianggulasi adalah teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data

⁷⁵ *Ibid.*, hlm. 48.

yang telah ada. Bila peneliti melakukan pengumpulan data yang sekaligus menguji kredibilitas data, maka sebenarnya peneliti mengumpulkan data sekaligus menguji kredibilitas data yaitu mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dari berbagai sumber data.⁷⁶

Trianggulasi teknik, berarti peneliti menggunakan pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama. Peneliti menggunakan observasi partisipasi, wawancara mendalam dan dokumentasi untuk sumber data yang sama secara serempak. Tujuan dari Trianggulasi adalah untuk meningkatkan pemahaman peneliti terhadap apa yang telah ditemukan.⁷⁷

3. Diskusi dengan teman sejawat

Dalam penelitian ini, peneliti berdiskusi dengan teman sejawat yang memiliki pengetahuan dalam bidang hukum perlindungan konsumen terutama masalah pelayanan komplain konsumen oleh penjual akibat jual beli makanan kemasan kadaluwarsa.

H. Tahap-Tahap Penelitian

Peneliti memakai prosedur dan tahapan-tahapan penelitian agar memperoleh hasil-hasil penelitian yang valid dan maksimal. Adapun tahapan-tahapan penelitian adalah sebagai berikut:

⁷⁶ *Ibid.*, hlm. 50

⁷⁷ Deddy Mulyana, *Metodologi Penelitian Kualitatif*....hlm. 47.

1. Tahap Persiapan

Pada tahap ini peneliti mulai mengumpulkan buku-buku atau teori-teori yang berkaitan dengan hukum perlindungan konsumen dan etika bisnis Islam. Pada tahap ini dilaksanakan pula proses penyusunan proposal penelitian yang kemudian diseminarkan sampai pada proses disetujuinya proposal oleh dosen pembimbing.

Setelah mendapatkan persetujuan dosen pembimbing, peneliti melanjutkan kepada tahap pengurusan surat-surat izin yang digunakan untuk penelitian.

2. Tahap Pengumpulan Data

Pada tahap ini peneliti melakukan pengumpulan data yang ada di lapangan berupa hasil observasi, wawancara dan dokumentasi pada obyek penelitian, sehingga dari data-data yang didapatkan, peneliti dapat mengetahui bagaimana pelayanan komplain dan perlindungan konsumen terhadap pelanggaran hak konsumen akibat jual beli makanan kemasan kadaluwarsa di Tulungagung

3. Tahap Analisa Data

Pada tahap ini peneliti menyusun dan menganalisis semua data yang telah terkumpul secara sistematis dan terinci serta mendalam, sehingga data tersebut dapat dipahami, dapat dipertanggungjawabkan dan hasil dari penelitian dapat diinformasikan kepada orang lain secara jelas.

Pada tahap ini peneliti menganalisis semua data yang diperoleh tentang pelayanan komplain konsumen oleh penjual akibat jual beli makanan kemasan kadaluwarsa di tulongagung secara sistematis sehingga mudah dipahami.

4. Tahap Laporan

Tahap ini merupakan tahapan terakhir dari tahapan penelitian yang peneliti lakukan. Tahapan ini dilakukan untuk membuat laporan tertulis dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan dan bisa dipertanggungjawabkan, laporan ini ditulis dalam bentuk skripsi.