

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Di dalam rancangan penelitian terdapat pendapat dari Soetrisno Hadi, sebuah rancangan penelitian adalah kerangka usaha untuk menemukan apapun untuk mengisi kekosongan atau cacat, menggali lebih lebih dalam apa yang sudah ada, mengembangkan dan memperluas serta menguji kebenaran dari apa yang sudah ada tapi masih diragukan. Rancangan penelitian merupakan fakta objektif dengan metode yang jelas untuk menemukan hubungan antara fakta-fakta tertentu dan menghasilkan undang-undang atau hukum tertentu.¹

Dalam rancangan penelitian terbagi menjadi 2 bagian antara lain:

1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang penyusun pilih adalah bersifat yuridis normatif dengan jenis penelitian hukum yang mengambil data kepustakaan dan lapangan, yaitu: penelitian yuridis normatif yang merupakan penelitian utamanya adalah penelitian hukum kepustakaan yang terdapat dalam buku ilmiah teori-teori penting dan arsip pada buku-buku arsip Bank Rakyat Indonesia yang dianalisis terhadap undang-undang nomor 10 tahun 1998 dan hukum Islam. Dalam penelitian ini bahan pustaka merupakan data dasar penelitian yang digolongkan sebagai data sekunder. Sedangkan data primernya berupa temuan

¹ Soetrisno Hadi, *Metodologi penelitian*, (Yogyakarta: Andiyogya, 2000), hal. 18

lapangan berupa apapun yang terkait perlindungan hukum nasabah bank pengguna fasilitas internet banking yang asli terdapat di Instansi bank rakyat Indonesia se Tulungagung.

Penelitian hukum normatif yang penyusun maksud mencapai penelitian terhadap azas-azas hukum yang digunakan untuk pengaturan transaksi para nasabah melalui internet banking, penelitian terhadap taraf sinkronisasi vertikal dan horizontal artinya pertanggung jawaban antara instansi perbankan sebagai penyedia layanan internet banking kepada nasabah pengguna internet banking serta pertanggung jawaban semua transaksi yang disaksikan kepada Tuhan.

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan peneliti dan membahas permasalahan adalah deskriptif kualitatif, yaitu penyusun mengupayakan penggalian data dengan cara berusaha memberikan gambaran mengenai permasalahan aktual² yang banyak terjadi dalam transaksi era sekarang ini dalam perbankan khususnya internet banking. Selanjutnya, metode penelitian digunakan sesuai dengan fokus penelitian, yaitu mengenai perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna internet banking di BRI se-Tulungagung serta perlindungan hukum nasabah pengguna internet banking di BRI se- Tulungagung dalam perspektif UU No. 10 tahun 1998 dan Hukum Islam.

²Soetrisno Hadi, *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Andiyogya, 2000), hal. 22

Metode penelitian kualitatif deskriptif ini membuka peluang untuk pendekatan analitis yuridis bagi tergalinya keadilan dalam perjanjian kesepakatan mengikat antara bank dengan nasabah pengguna internet banking yang menyimpan dana maupun transaksi melalui bank.

B. Kehadiran Peneliti

Peneliti sebagai instrument utama dalam penelitian kualitatif yang berperan sebagai peneliti sekaligus pengelola penelitian kualitatif, peneliti harus terjun sendiri untuk berpartisipasi dengan mendatangi subyek dan meluangkan waktunya untuk melakukan aktivitas yang diperlukan dimana subyek itu berada.³

Peneliti akan selalu konsisten hadir kepada customer service (CS), informan instansi bank rakyat Indonesia di wilayah kota Tulungagung dan nasabah pengguna internet banking sesuai kesepakatan kami. Peneliti telah siap untuk merekam dan mencatat kata-kata dan tindakan, selebihnya ada tambahan seperti dokumentasi dan lain-lain. Peneliti merealisasikan secara hadir berada langsung dengan objek. Untuk mendukung pengumpulan data dari sumber yang ada di lapangan, peneliti juga memanfaatkan buku tulis, laptop, paper, dan alat tulis seperti bolpoint serta tipex sebagai alat pencatat data. Kehadiran peneliti kali ini setiap kali sudah janji kepada para informan (terjadwal).

³Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), hal. 10

C. Lokasi Penelitian

Lokasi dalam penelitian tesis yang berjudul perlindungan hukum terhadap nasabah internet banking dalam perspektif undang-undang nomor 10 tahun 1998 tentang perbankan dan hukum Islam (studi kasus di Bank Rakyat Indonesia se-Tulungagung) ini peneliti melaksanakan di beberapa unit bank rakyat Indonesia di Tulungagung yang memiliki jaringan internet banking yang paling kuat, umumnya di daerah perkotaan. Unit yang peneliti maksud antara lain:

1. Bank rakyat Indonesia unit Wahidin, Tulungagung yang beralamatkan di Jalan Wahidin, Sudirohusodo nomor 09, Kedungwaru, Kabupaten Tulungagung, Jawa Timur kode pos 66224, nomor telpon (0355) 323095.
2. Bank rakyat Indonesia unit Nirwana Plaza, Tulungagung yang beralamatkan di Jalan Supriadi, Bago, Kecamatan Tulungagung, Kabupaten Tulungagung, Jawa Timur kode pos 66218, nomor telpon (0355) 322117.
3. Bank rakyat Indonesia unit Pasar Wage, Tulungagung yang beralamatkan di Jalan Abdul Fatah nomor 19, Mangunsari, Kecamatan Kedungwaru, Kabupaten Tulungagung, Jawa Timur kode pos 66229, nomor telpon (0355) 322015.
4. Bank rakyat Indonesia unit Patimura, Tulungagung yang beralamatkan di Jalan Patimura nomor 5, Tertek, Kecamatan Tulungagung, Kabupaten Tulungagung, Jawa Timur kode pos 66218, nomor telpon (0355) 325212.
5. Bank rakyat Indonesia unit Sumber Gempol, Tulungagung yang beralamatkan di Desa Sumberdadi, Kecamatan Sumbergempol,

Kabupaten Tulungagung, Jawa Timur kode pos 66291, nomor telpon (0355) 324767.

D. Sumber Data

Sumber data yang pertama adalah data primer yang merupakan data yang diperoleh dari responden hasil wawancara peneliti dengan nara sumber atau informan. Dalam hal ini tentunya sumber data primer penyusun dapatkan dari undang-undang, peraturan pemerintah, keputusan presiden, dan peraturan perundangan lainnya serta instansi bank BRI se-Tulungagung, customer service (CS), nasabah khusus pengguna internet banking dan para karyawan BRI unit-unit sebagai informan.

Sumber data yang kedua adalah data sekunder antara lain karya ilmiah dibidang ilmu hukum, hasil-hasil penelitian berupa laporan, journal, artikel, makalah, serta catatan atau dokumentasi perusahaan berupa data perlindungan-perlindungan hukum dan klausula-klausula perjanjian, laporan keuangan, publikasi perusahaan, data yang diperoleh dari majalah, dan lain sebagainya.

Dalam penelitian kualitatif, Lexy mengemukakan bahwa sumber data bisa berbentuk manusia dan non manusia. Sumber data dari manusia misalnya hasil dari observasi peneliti dan wawancara dengan orang yang menjadi informan. Sedangkan data yang bersumber dari non manusia adalah dokumen-dokumen berupa catatan transaksi, rekaman gambar atau foto yang terkait dengan fokus penelitian.⁴

⁴ Lexy Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Rosdakarya, 2005), hal. 113

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif ini antara lain

1. Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.⁵

Wawancara kali ini dilakukan dengan komunikasi langsung yaitu dengan para informan beberapa nasabah bank pengguna fasilitas internet banking. Disamping itu, digunakan pula wawancara dengan komunikasi tidak langsung, untuk batas-batas tertentu dimana terdapat keterbatasan jarak dan waktu. Wawancara yaitu mengadakan Tanya jawab secara langsung kepada informan atau narasumber yang menguasai masalah yang diteliti melalui komunikasi kepada customer service (CS) Bank Rakyat Indonesia wilayah Tulungagung.

2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, ceritera, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-

⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hal. 231

lain. Dokumen yang berbentuk karya adalah karya seni yang dapat berupa lukisan gambar, patung, film, dan lain-lain.⁶

Teknik pengumpulan data yang kedua adalah teknik studi dokumen, terhadap data kepustakaan dipergunakan teknik studi dokumen yaitu dilakukan atas bahan-bahan hukum yang relevan dengan permasalahan penelitian. Dokumen yang berupa tulisan dalam penelitian ini berupa klausa perjanjian antara pihak bank dengan para nasabah, dokumen lain adalah gambar bukti transaksi, tulisan kebijakan bank rakyat Indonesia wilayah Tulungagung mengenai internet banking.

3. Observasi

Observasi atau pengamatan merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.⁷

Pengamatan yang peneliti akan amati antara lain proses awal para nasabah menggunakan fasilitas internet banking yang umumnya dimulai pendaftaran menggunakan fasilitas internet banking biasanya dengan cara memasukkan user id dan password ke dalam akun internet banking sang nasabah, tentunya didalamnya terdapat berbagai fasilitas perbankan pada umumnya seperti cek saldo, fasilitas transfer, dan lainnya. Berikutnya peneliti juga akan menggali berapa lama informan menggunakan fasilitas

⁶Sugiyono, *Metode Pnelitian Kuantitatif, Kualitatif, ibid...* Hal. 240

⁷*Ibid*, hal. 145

internet banking, seberapa sering ada gangguan atau trouble dan mengulik juga tentang kelebihanannya.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah sebuah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya kedalam suatu pola, kategori, dan kesatuan uraian dasar.⁸

Dalam penelitian ini teknik analisis data yang pertama mengumpulkan urutan data cara melakukan proses urutan internet banking, setelah pengumpulan data selesai, maka data tersebut diolah oleh peneliti dengan melakukan editing dan penyusunan data-data tersebut sesuai fokus penelitian dalam penelitian ini yaitu bagaimanaperlindungan hukum terhadap nasabah pengguna internet banking di BRI se-Tulungagung? Dan Bagaimana perlindungan hukum nasabah pengguna internet banking di BRI se-Tulungagung dalam perspektif UU No. 10 tahun 1998 dan Hukum Islam.

Data yang telah disusun akan dianalisa dengan menggunakan metode analisis normatif.⁹ Analisis normatif maksud peneliti adalah melakukan analisis terhadap peraturan dalam hal ini kebijakan instansi Bank Rakyat Indonesia se-Tulungagung sebagai penyedia layanan internet banking dan undang-undang yang mengatur serta melindunginya sebagai hukum positif.Sedangkan analisis kualitatif adalah melakukan analisis secara

⁸ Lexy Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, (Bandung: Rosdakarya, 2005), hal. 103

⁹ Lexy Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi, Ibid...*, Hal. 106

deskriptif dari hal-hal yang disampaikan oleh informan yang berkaitan dengan internet banking di Bank Rakyat Indonesia se-Tulungagung.

G. Pengecekan Keabsahan Data

Dari sekian banyak jenis teknik pengecekan keabsahan data penyusun memilih keabsahan data dengan pendekatan triangulasi sumber untuk mengungkap dan menganalisis masalah-masalah yang dijadikan objek penelitian ini antara lain perlindungan hukum, instansi perbankan, serta nasabah Bank Rakyat Indonesia se-Tulungagung.

Sebagai contoh proses kerja triangulasi yakni, dalam suatu penelitian dengan menggunakan wawancara mendalam dan observasi partisipasi untuk pengumpulan data, perlu dipastikan terhimpunnya catatan harian setiap tersebut untuk memastikan tidak ada informasi yang bertentangan antara catatan harian wawancara dan observasi. Setelah itu, hasil yang telah diperoleh perlu diuji lagi dengan informan-informan sebelumnya. Apabila terdapat perbedaan, peneliti harus menelusuri perbedaan tersebut sampai peneliti memperoleh sumber perbedaan dan materi perbedaannya, kemudian dilakukan konfirmasi dengan informan dan sumber-sumber lain. Proses ini dilakukan terus-menerus sepanjang proses mengumpulkan data dan analisis data, sampai peneliti yakin bahwa tidak ada lagi perbedaan-perbedaan dan tidak ada lagi yang perlu dikonfirmasi kepada informan.¹⁰

¹⁰Burhan Bungin, *Analisis Data Penelitian Kualitatif Pemahaman filosofis dan Metodologis* (Jakarta: Rajagrafindo, 2003), hal. 06

Triangulasi diartikan sebagai teknik pengecekan keabsahan data gabungan dari berbagai teknik agar penelitian ini bisa dipertanggungjawabkan kredibilitasnya, dengan cara observasi yang diperdalam triangulasi¹¹ (menggunakan beberapa sumber informan antara lain instansi bank penyedia layanan internet banking, metode dalam hal ini penggalian kualitatif atau studi lapangan, peneliti disini Rizky Tasih Rianda, dan teori dalam hal ini hukum positif yang pasti perundang-undangan). Keaslian temuan data juga sangat di lakukan secara teliti dan hati-hati agar dapat dikonfirmasi kepada sumbernya (informan).

H. Tahap-tahap Penelitian

Menurut Suharsimi tahap-tahap penelitian dibagi menjadi tiga tahap yaitu yang pertama menentukan masalah penelitian dalam tahap ini peneliti mengadakan studi pendahuluan. Yang kedua pengumpulan data, pada tahap ini peneliti mulai dengan menentukan sumber data yaitu buku-buku yang berkaitan dengan permasalahan dari segenap individu yang berkompeten di penelitian yang akan diadakan. Yang ketiga analisis dan penyajian data, yaitu menganalisis data akhirnya ditarik suatu kesimpulan.¹²

Dalam penelitian yang dilakukan Rizky TR ini terdapat tahap-tahap penelitian, antara lain sebagai berikut:

1. Langkah Pertama, berupa persiapan dengan melakukan studi kepustakaan yang berkaitan dengan materi penelitian internet banking sebagai focus

¹¹ Tim Penyusun Pedoman Tesis, *Pedoman Tesis, Disertasi, dan Makalah*, (Tulungagung: IAIN TA Press, 2016), hal. 63

¹² Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian* (Jakarta: Rineka Cipta, 1997), hal. 31

penelitian ini. Studi kepustakaan melalui penelusuran data yang terdiri atas perundang-undangan nomor 10 tahun 1998 tentang perbankan, dokumen terkait focus penelitian di lembaga perbankan bank rakyat Indonesia se-Tulungagung, hukum Islam dan dokumen lain yang relevan.

2. Langkah Kedua, yaitu melakukan penelusuran lapangan di beberapa unit bank rakyat Indonesia di Tulungagung antara lain unit Kedungwaru, unit Nirwana Plaza, unit Pasar Wage, unit Patimura, Sumbergempol dengan mempersiapkan pedoman wawancara terkait perlindungan hukum nasabah bank pengguna fasilitas internet banking. Setelah pedoman wawancara layak dilakukan, maka diadakan wawancara dengan para narasumber dengan terlebih melakukan izin dan menyerahkan surat penelitian resmi dari pascasarjana IAIN Tulungagung. Peneliti juga jauh hari telah menyiapkan panduan penulisan tesis untuk menghindari kesalahan atau kekeliruan dalam menangkap penjelasan informan dan narasumber.
3. Langkah Ketiga, setelah hasil data atau informasi terkumpul dengan baik dari penelusuran kepustakaan maupun hasil wawancara atau pengumpulan data lapangan pihak instansi bank rakyat Indonesia di Tulungagung dan nasabah khususnya pengguna fasilitas internet banking, selanjutnya diorganisasikan untuk dirapikan data atau informasi kemudian dilakukan verifikasi data atau informasi sebelum dilakukan analisis data yang berhasil dikumpulkan.¹³

¹³ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian, Ibid...*, hal. 33