

### BAB III METODE PENELITIAN

Metodologi penelitian adalah rute yang digunakan untuk mencapai pemahaman tentang tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Istilah metodologi berarti ilmu tentang metode, sehingga metodologi penelitian merujuk pada ilmu tentang berbagai metode yang digunakan dalam penelitian. Dengan demikian, metodologi penelitian mencakup berbagai jenis metode dan teknik pengumpulan data yang sesuai dan cocok dengan metode tertentu.<sup>1</sup> Sedangkan menurut Prof. Dr. H. Zaenuddin Ali, M.A dalam bukunya mengemukakan bahwa Beberapa definisi dari metodologi termasuk (a) logika yang digunakan dalam penelitian ilmiah, (b) kajian tentang cara dan teknik dalam melakukan penelitian, serta (c) sebuah sistem yang terdiri dari berbagai prosedur dan teknik penelitian.<sup>2</sup>

Metode penelitian yang akan digunakan oleh peneliti mencakup beberapa aspek, seperti jenis dan pendekatan penelitian, setting penelitian, subyek penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data, dan teknik analisis data.

#### A. Jenis dan Pendekatan

Jenis penelitian yang peneliti gunakan pada penelitian perlindungan konsumen terhadap keterlambatan pengiriman barang di Jasa Ekspedisi J&T Bakalan Krapyak Kudus ini termasuk penelitian kualitatif dengan jenis penelitian adalah penelitian lapangan (*field research*). yaitu penelitian yang objeknya mengenai gejala-gejala atau peristiwa-peristiwa yang terjadi pada kelompok masyarakat.<sup>3</sup>

Sedangkan pendekatan penelitian jenis pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis empiris, di mana pendekatan yuridis empiris merupakan salah satu jenis pendekatan mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta mengkaji apa yang terjadi di masyarakat.<sup>4</sup> Penulis memberikan gambaran mengenai keterlambatan pengiriman barang menurut perspektif hukum

---

<sup>1</sup> Beni Ahmad Saebani, *Metode Penelitian Hukum* (Bandung: Pustaka Stia, 2008), hlm 15-16.

<sup>2</sup> Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2015) cet vi, hlm 17.

<sup>3</sup> Nasution, *Metode Research Penelitian Ilmiah* (Jakarta: Bumi Aksara, 1996), hlm 24.

<sup>4</sup> Soerjono dan Sri Mamudji Soekanto, *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat* (Jakarta: CV. Rajawali, 1990), hlm 176.

ekonomi syariah di J&T Bakalan Krpyak Kudus. Kemudian data yang telah di analisa tersebut dideskripsikan sehingga dapat menjadi suatu laporan yang utuh dan jelas.

Dengan menggunakan metode ini penulis kemudian mengumpulkan dan memaparkan data yang diperoleh dengan cara observasi lapangan, wawancara dan dokumentasi, kemudian hasil tersebut dipaparkan penulis melalui bentuk kata-kata tanpa menggunakan data angka. Tujuan dari metode kualitatif untuk menggambarkan serta mengungkapkan fakta-fakta yang ada dilapangan. Dalam hal ini penulis terjun langsung ke lokasi penelitian yaitu di J&T Bakalan Krpyak Kudus.

## **B. Setting Penelitian**

Adapun lokasi penelitian ini dilakukan di Jasa Ekspedisi J&T Express Bakalan Krpyak Kudus yang beralamat di Jl. KHR. Asnawi, Kecamatan Kaliwungu, Kabupaten Kudus.

Estimasi waktu yang digunakan oleh peneliti ialah dalam kurun waktu 1 (satu) bulan. Alasan peneliti memilih Jasa Ekspedisi J&T Bakalan Krpyak Kudus karena lokasi sesuai dengan masalah yang penulis angkat, dikarenakan terdapat cukup banyak Jasa Ekspedisi J&T Kudus. Selain itu, memiliki konsumen yang memampatkan beragam barang yang memiliki tingkat konsumtif cukup tinggi perihal penggunaan Jasa Ekspedisi J&T Bakalan Krpyak Kudus. Dan penelitian ini berbagai kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh peneliti meliputi melakukan observasi, wawancara, dan pencarian data yang relevan untuk memenuhi kebutuhan data dalam penelitian.

## **C. Subyek Penelitian**

Penelitian kualitatif memerlukan data atau informasi yang relevan dengan tujuan penelitian, dan sumber informasi yang dapat memberikan data tersebut perlu diidentifikasi.<sup>5</sup> Oleh karena itu, penentuan subyek penelitian yang dapat menjadi sumber informasi utama sangat penting dalam penelitian kualitatif. Adapun subyek yang digunakan dalam penelitian ini adalah Supervisor Jasa Ekspedisi J&T Bakalan Krpyak Kudus, *Customer Service* J&T Bakalan Krpyak Kudus, dan pengguna Jasa Ekspedisi di J&T Bakalan Krpyak Kudus.

---

<sup>5</sup> Bambang Sunggono, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2002) cet. vi, hlm 111.

## D. Sumber/Jenis Data

Salah satu elemen yang sangat penting adalah sumber data. Agar hasil yang diperoleh sesuai dengan harapan. Karenanya, penting bagi peneliti untuk menghindari kesalahan dalam memilih, menggunakan, dan memahami sumber data. Hal ini dapat dicapai dengan memiliki kemampuan yang cukup pemilihan dan pemahaman yang tepat dan sesuai terhadap sumber data adalah penting bagi penelitian.

Data adalah informasi, fakta, atau bahan dasar yang digunakan untuk merumuskan hipotesis dalam penelitian.<sup>6</sup> Dalam penelitian ini, data yang digunakan adalah data kualitatif. Menurut Loufland, dalam penelitian kualitatif, kata-kata dan tindakan dianggap sebagai sumber data utama, sedangkan data tambahan seperti dokumen dan sejenisnya hanya digunakan sebagai pelengkap.<sup>7</sup> Dalam penelitian ini, terdapat dua sumber data yang terdiri dari:

### 1 Data Primer

Data primer adalah informasi dasar yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama atau diobservasi dan dicatat untuk pertama kalinya. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui wawancara langsung dengan narasumber yakni, Supervisor jasa ekspedisi J&T Bakalan Krpyak Kudus, *Customer Servise* J&T Bakalan Krpyak Kudus, serta beberapa pengguna jasa di J&T Bakalan Krpyak Kudus.

### 2 Data Sekunder

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah data sekunder yang dapat berupa kata-kata, tindakan, sumber data tertulis, dan foto. Data sekunder merujuk pada informasi yang diperoleh dari sumber lain dan telah diambil, diolah, dan disajikan oleh pihak yang bukan peneliti atau pengumpul data.<sup>8</sup>

Dalam penelitian ini, data sekunder yang akan digunakan adalah dokumen dan literatur kepustakaan yang terkait dengan permasalahan yang akan diteliti, yang diperoleh oleh peneliti dari berbagai jurnal ilmiah, foto, video, dan dokumen lainnya.

---

<sup>6</sup> M Dahlan Al Barry Pius A Partanto, *Kamus Ilmiah Populer* (Yogyakarta: Arkola, 1994), hlm 9.

<sup>7</sup> J.R Raco, *Metode Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Grasindo, 2010), hlm 157.

<sup>8</sup> Burhan Bugin, *Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Kencana, 2010), hlm 108.

## E. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah teknik atau cara yang digunakan untuk mengumpulkan informasi. Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Berikut adalah penjelasannya :

### 1 Observasi

Metode pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan dan pencatatan yang sistematis fenomena yang diteliti.<sup>9</sup> Pengamatan terhadap peristiwa-peristiwa itu bisa dengan melihat, mendengar, dan merasakan yang kemudian dicatat sebagai hasil pengamatan. Karena jenis penelitian yang dilakukan adalah kualitatif, maka observasi yang dilakukan oleh peneliti harus dilakukan secara jujur dan terbuka. Dalam hal ini, Saat mengumpulkan data, peneliti menyatakan dengan jujur kepada sumber data bahwa ia sedang melakukan penelitian.<sup>10</sup> Peneliti melakukan observasi secara langsung di kantor J&T Bakalan Krapyak Kudus agar memperoleh fakta yang akurat.

### 2 Wawancara

Wawancara merupakan proses interaksi atau komunikasi antara peneliti dengan informan atau subjek penelitian, yang dilakukan dengan cara tanya jawab untuk mengumpulkan informasi. Tujuannya adalah untuk memperoleh data yang dibutuhkan maka peneliti melakukan wawancara dengan narasumber yaitu Supervisor J&T Bakalan Krapyak Kudus, *Customer Service* J&T Bakalan Krapyak Kudus, dan Pengguna Jasa J&T Bakalan Krapyak Kudus. Penulis akan menggunakan metode teknik wawancara semi terstruktur dan wawancara tidak terstruktur dengan sumber data yaitu informan, yakni terdiri atas supervisor, customer service, dan pengguna jasa ekspedisi J&T Express Bakalan Krapyak Kudus.

### 3 Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mencari informasi tentang variabel atau faktor tertentu dengan tujuan mengumpulkan foto, catatan, transkrip, cek resi pengiriman barang, dan sebagainya. Dalam hal ini, peneliti mengumpulkan berbagai data seperti perkembangan

---

<sup>9</sup> Sutrisno Hadi, *Metodologi Research* (Yogyakarta: Yayasan Penerbit Fakultas Psikologi UGM, 1999) Cet 1, hlm 45.

<sup>10</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian (Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D)* (Bandung: Alfabeta, 1996), hlm 148.

terbaru, produk-produk terkait, serta data pendukung lainnya yang berhubungan dengan topik penelitian.

## **F. Teknik Pengolahan Data**

Untuk mengolah data-data yang berhasil dikumpulkan, penulis melakukan tahapan-tahapan berikut

### **1 Pemeriksaan Data (Editing)**

Proses pemeriksaan data melibatkan beberapa tahapan, yaitu menjelaskan, memilih. Teknik editing bertujuan untuk memfokuskan pada hal-hal penting yang sesuai dengan rumusan masalah, serta memeriksa kelengkapan dan kekurangan data yang didapatkan dari narasumber utama.

### **2 Klasifikasi (Classifying)**

Klasifikasi adalah proses setelah mengumpulkan data dari berbagai sumber peneliti melakukan klasifikasi dan verifikasi ulang untuk memastikan bahwa data yang diperoleh dari informan sesuai dengan kebutuhan penelitian.

### **3 Verifikasi (Verifying)**

Langkah-langkah yang dilakukan oleh peneliti untuk mendapatkan data dan informasi dari lapangan disebut verifikasi data meliputi pengecekan kembali data yang telah dikumpulkan dengan realitas di lapangan untuk memastikan keakuratan data.

### **4 Analisis (Analying)**

Analisis data merupakan Analisis data merupakan proses pengorganisasian data ke dalam pola kategori dan deskripsi dasar. Menurut Sugiyono, proses analisis data adalah mencari dan menyusun data secara sistematis dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi.<sup>11</sup>

### **5 Kesimpulan (Concluding)**

Concluding adalah Penarikan kesimpulan dari masalah yang ada merupakan tahap akhir dari penelitian dan merupakan jawaban atas paparan data sebelumnya. Pada kesimpulan ini, peneliti menarik benang merah pada untuk memecahkan masalah tersebut, data harus diuraikan dalam bentuk kalimat yang terstruktur, runtut, logis, berkesinambungan, dan efektif, sehingga nantinya memudahkan pembaca untuk memahami dan menginterpretasikan data.<sup>12</sup>

---

<sup>11</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian (Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D)*, hlm 147.

<sup>12</sup> Monika Handayani, 'Metodologi Penelitian (Bagi Pendidikan Vokasi)', 53.9 (2019), 1689–1699.

## G. Teknik Analisis Data

Analisis data menurut Patton adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikan ke dalam suatu pola, kategori dan kesatuan uraian dasar.<sup>13</sup> Sedangkan menurut Bogdan dan Bikler analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milihnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensistensikannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan yang analisis data kualitatif adalah sebuah usaha yang dilakukan dengan cara bekerja dengan data, mengorganisir data, memilah dan menyusun data menjadi satuan yang dapat dikelola, mensistensikannya, mencari pola-pola yang muncul, menemukan informasi penting dan hal-hal yang relevan. dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.<sup>14</sup> Jadi, teknik analisis data merupakan suatu metode yang digunakan dalam penelitian untuk menjawab pertanyaan, serta membuktikan benar atau salah suatu hipotesis dalam penelitian.

Proses analisis data pada penelitian ini melibatkan pencarian dan pengorganisasian data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi di J&T Bakalan Krapyak Kudus dimana nantinya akan dikumpulkan dari data-data yang penting dan dibuat kesimpulan untuk memudahkan hasil temuan di lapangan nantinya. Hasil tersebut akan memaparkan teori keterlambatan pengiriman barang menurut Hukum Ekonomi Syariah dan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang diakui secara umum dan digunakan untuk menganalisis tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen atau pengguna J&T Bakalan Krapyak Kudus.

---

<sup>13</sup> Michael Quinn Patton, *Metode Evaluasi Kualitatif* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1991), hlm 28.

<sup>14</sup> Lexy j Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2007), hlm 56.