

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian yuridis empiris. Yakni dalam menyelesaikan permasalahan yang dibahas, berdasar pada peraturan-peraturan yang berlaku, dengan menghubungkan kenyataan yang telah terjadi di lapangan termasuk dalam masyarakat dengan memperoleh data dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Kota Malang dimana keberadaan lembaga tersebut untuk meningkatkan pengetahuan konsumen terkait barang apapun atas hak dan kewajibannya dalam upaya melindungi diri sendiri, keluarga serta lingkungannya.¹

B. Pendekatan Penelitian

Di dalam Penelitian ini, Penulis menggunakan pendekatan penelitian Yuridis Sosiologis. Menurut Soerjono Soekanto² pendekatan yuridis sosiologis ialah sebagai suatu usaha mendekati masalah dengan pengetahuan tentang teknik-teknik yang diteliti dengan sifat hukum yang digunakan untuk mendapatkan kebenaran di masyarakat agar tercapai sasarannya.

Pendekatan penelitian yuridis digunakan untuk mengkaji permasalahan dari segi hukum dan sistematikanya dan sebagai pedoman pada aturan yang dapat dijadikan dasar untuk menganalisa gejala-gejala hukum yang timbul. Sedangkan pendekatan sosiologis digunakan untuk mengkaji suatu masalah di

¹ Tim Penyusun, **Pedoman Penulisan Skripsi**, Malang, Fakultas Hukum Universitas Brawijaya, hlm. 15.

² Soerjono Soekanto, **Pengantar Penelitian Hukum**, Jakarta, UI-Press, 1986, hlm. 8.

dalam masyarakat atau lingkungan masyarakat dengan maksud dan tujuan untuk mendapatkan fakta, yang dilanjutkan dengan menemukan masalah, yang selanjutnya pada pengidentifikasian masalah dan untuk mencari penyelesaian masalah.³

C. Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian dalam Skripsi ini dilakukan penulis di BPSK Kota Malang. Penulis memilih Lokasi tersebut karena fungsi BPSK yang diamanatkan oleh UUPK sebagai lembaga yang berwenang melindungi konsumen. Sehingga penulis dalam hal ini mengharapkan untuk memperoleh data yang valid terkait Penerapan Pasal 49 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Mengenai Kewenangan BPSK Kota Malang Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen *Handphone* Bermerk Xiaomi Berbasis LTE.

D. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

a) Data Primer

Merupakan data yang diperoleh secara langsung dari hasil wawancara dengan narasumber BPSK Kota Malang, konsumen serta pelaku usaha yang ada di malang plaza. Data Primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara yaitu pihak-pihak yang berhubungan dengan penelitian yang di teliti.⁴ Data primer yang dimaksud Penulis disini adalah berupa hasil dari wawancara dengan narasumber dari

³ *Ibid*, hlm. 10.

⁴ M. Iqbal Hasan, **Metode Penelitian dan Aplikasinya**, Remaja karya, Bandung, 1999, hlm. 35.

BPSK Kota Malang terkait dengan Penerapan Pasal 49 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Mengenai Kewenangan BPSK Kota Malang Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen *Handphone* Bermerk Xiaomi Berbasis LTE. Penulis mendapatkan data yang valid dari sumber yang berwenang secara langsung dalam menangani permasalahan tersebut. Penulis juga melakukan wawancara dengan narasumber dari konsumen yang membeli *handphone* Xiaomi berbasis LTE bergaransi Distributor yang selama ini kesulitan untuk melakukan klaim terhadap barang yang telah dibeli serta wawancara ke pelaku usaha sebagai penjual *handphone* xiaomi.

b) Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari bahan-bahan tertulis kepustakaan. Data Sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari studi kepustakaan di Perpustakaan Universitas Brawijaya Malang dan Perpustakaan Umum Kota Malang. Selain itu juga dengan penelusuran website di internet, studi kepustakaan terhadap literatur berupa buku, jurnal dan kamus hukum maupun tulisan yang terkait dengan penelitian ini.

2. Sumber Data

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini diambil dari data primer dan data sekunder. Data yang didapatkan secara langsung

dari sumber pertama yang terkait dengan permasalahan yang hendak diteliti.⁵

Sumber data primer yang Peneliti hendak dapatkan adalah berupa wawancara dengan narasumber dari BPSK Kota Malang terkait dengan Penerapan Pasal 49 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Mengenai Kewenangan BPSK Kota Malang Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen *Handphone* Bermerk Xiaomi Berbasis LTE.

Kemudian sumber data sekunder Peneliti akan mengolah studi kepustakaan melalui bahan bacaan di Perpustakaan Universitas Brawijaya Malang dan Perpustakaan Umum Kota Malang. Selain itu juga dengan penelusuran website di internet, study kepustakaan terhadap literatur berupa buku, jurnal dan kamus hukum maupun tulisan yang terkait dengan penelitian ini.

E. Teknik Memperoleh Data

Untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik:

1. Wawancara

Penelitian lapangan (*field research*), dengan maksud memperoleh data di lapangan yang diperlukan dalam rangka membahas dan menjawab permasalahan-permasalahan tersebut diatas. Adapun secara tekniknya adalah interview yaitu cara pengumpulan data dengan mengadakan tanya jawab secara langsung (wawancara) dengan responden yang diharapkan dapat memberikan informasi yang berhubungan dengan permasalahan

⁵ Amiruddin, 2006, **Pengantar Metode Penelitian Hukum**, PT. Raja Grafindo Persada: Jakarta, hlm. 30.

yang dibahas. Wawancara dilakukan dengan tidak terstruktur (*opened interview*) yakni dengan menggunakan panduan yang memuat garis besar dan dikembangkan dengan bebas selama wawancara berlangsung. Bentuk wawancara seperti ini mirip dengan percakapan informal sehingga dapat bersifat luwes, dimana susunan pertanyaan dapat dirubah menyesuaikan kondisi dan kebutuhan.⁶

2. Studi Dokumentasi

Merupakan Data yang diperoleh dari bahan-bahan tertulis kepustakaan. Dalam penelitian ini diperoleh dari studi langsung ke lapangan yakni ke kantor BPSK Kota Malang, Konsumen *Handphone* Xiaomi dan Konter-konter di malang plaza serta studi kepustakaan, di Perpustakaan Universitas Brawijaya, Perpustakaan PDIH fakultas Hukum Universitas Brawijaya dan Perpustakaan Umum Kota Malang. Selain itu juga dengan penelusuran website di internet, studi kepustakaan terhadap literatur berupa buku, jurnal dan kamus hukum maupun tulisan yang terkait dengan penelitian ini.

F. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah seluruh objek atau seluruh individu/unit atau seluruh gejala/kegiatan atau yang akan diteliti. Dalam penelitian yang dilakukan peneliti, yang dapat dikatakan sebagai populasi adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Pelaku Usaha, dan Konsumen yang memberi *handphone* Xiaomi bergaransi distributor.

⁶ Dedy Mulyana, Metodologi Penelitian Kualitatif, **Paradigma baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya**, Remaja Rosda Karya, Bandung, 2002, hlm. 181.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Pengambilan sampel di BPSK dilakukan dengan cara *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sample dengan pertimbangan/penilaian subyektif dari peneliti, jadi dalam hal ini peneliti menentukan sendiri responden mana yang dianggap dapat mewakili populasi. Orang-orang yang dipilih oleh peneliti untuk diteliti. Dalam penelitian ini responden yang dipilih yaitu dari sampel yang telah ditentukan dan mencantumkan identitas lengkap guna keabsahan data penelitian. Responden ini terdiri dari:

1. 2 (dua) orang narasumber dari BPSK Kota Malang;
2. 10 (sepuluh) orang dari penjual *handphone* Xiaomi di Malang Plaza Kota Malang dan 30 (tiga puluh) orang konsumen *handphone* Xiaomi di Kota Malang.

G. Teknik Analisa Data

Dari data yang diperoleh dianalisis secara deskriptif kualitatif artinya menyatakan data yang diperoleh dari responden secara obyektif berdasarkan kenyataan yang terjadi, kemudian dikaitkan dengan ketentuan-ketentuan hukum yang ada untuk dimasukkan kedalam pembahasan pokok permasalahan, sehingga di peroleh suatu kesimpulan yang bersifat umum.

Ada dua maksud peneliti dalam melakukan penelitian ini, yaitu data yang diperoleh dari sampel akan dipilih dan dipilah oleh peneliti untuk mendapatkan data yang dibutuhkan dalam tugas akhir ini. Peneliti akan

mengambil data dari narasumber yang berasal dari BPSK sendiri, pelaku usaha dan tentunya konsumen *handphone* Xiaomi di Kota Malang.

H. Definisi Operasioanal

Definisi Operasional berisikan mengenai pengertian-pengertian atas beberapa istilah yang digunakan Penulis dalam penelitian ini. Pengertian-pengertian dalam definisi Operasional tentang LTE dan Garansi Distributor ini berdasarkan pemahaman dari Penulis.

1. Perlindungan Hukum bagi konsumen sebagai pemakai barang atau jasa diatur dalam UUPK pasal 1 butir 1 adalah “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”. Dalam hal ini maka dalam segala pemakaian produk atau jasa oleh konsumen, konsumen berhak mendapatkan suatu kepastian hukum;
2. Konsumen diatur dalam Pasal 1 ayat 2 UUPK Setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.
3. Pelaku Usaha diatur dalam Pasal 1 ayat 2 UUPK setiap orang perseorangan atau badan usaha baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan di wilayah hukum Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

4. Kartu garansi/kartu jaminan Pasal 1 angka 8 Permendag No.19/M-DAG/PER/5/2009: kartu yang menyatakan adanya jaminan ketersediaan suku cadang serta fasilitas dan pelayanan purna jual produk telematika dan seluler.