

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Metode adalah aspek yang sangat penting dan besar pengaruhnya terhadap berhasilnya atau tidaknya suatu penelitian, terutama untuk mengumpulkan data. Sebab data yang diperoleh dalam suatu penelitian merupakan gambaran dari objek penelitian.<sup>1</sup>

Pendekatan penelitian yang digunakan peneliti dalam penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang dimaksud untuk mengumpulkan informasi dan membuat deskripsi tentang suatu fenomena, yaitu keadaan fenomena menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan.<sup>2</sup> Menurut Bogdan dan Taylor, penelitian kualitatif yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa data-data tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.<sup>3</sup>

Sifat penelitian ini adalah penelitian komparasi yang berarti membandingkan. Penelitian komparasi ini bertujuan untuk membandingkan konsep perlihatkan risiko dalam jual beli online antara online shop Sophie Martin dan Hindun Collection. Menurut Asimarni

---

<sup>1</sup> Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kombinasi* (Bandung: Alfabeta, 2011), 25.

<sup>2</sup> Yuswiyanto, *Metode Penelitian* (Malang: Fakultas Tarbiyah UIN Malang, 2002), 9.

<sup>3</sup> Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosda, 2014), 4.

Sudjud yang dikutip oleh Arikunto, menjelaskan bahwa sifat penelitian komparasi yaitu membanding-bandingkan atau membeda-bedakan

tentang benda-benda, orang-orang, kelompok suatu ide atau suatu prosedur kerja.<sup>4</sup>

Penelitian ini memusatkan perhatian tertuju pada konsep perlihan risiko dalam jual beli online antara online shop Sophie Martin dan Hindun Collection dengan menggunakan pendekatan penelitian kualitatif, yaitu suatu prosedur yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diambil.

Sedangkan jenis penelitian yang digunakan adalah studi kasus yaitu suatu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui keadaan suatu dan mendeskripsikan fenomena terhadap peristiwa-peristiwa yang sesuai dengan analisis konsep perlihan risiko dalam jual beli online antara online shop Sophie Martin dan Hindun Collection.

## **B. Kehadiran Peneliti**

Kehadiran peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai observer dan kehadiran peneliti diketahui oleh informan, sehingga kehadiran peneliti sangat penting waktu penelitian agar dapat melihat secara langsung fenomena yang terjadi selama penelitian.

Penelitian ini dilakukan dari bulan April hingga Mei tahun 2019 yang berawal dari pengajuan izin penelitian. Setelah mendapatkan surat izin penelitian, peneliti memulai penelitian dengan berangkat ke lokasi penelitian yang memakan waktu perjalanan 20 Menit dan melakukan

---

<sup>4</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Renika Cipta, 1996), 236.

wawancara dengan Pemilik sub bc Sophie Martin Ngadiluwih, pegawai-pegawai serta konsumen dari Sophie Martin. Sebagai *key instrument*, peneliti menyiapkan alat observasi, pedoman penelitian dokumentasi dan berbagai daftar pertanyaan yang akan disampaikan informan.<sup>7</sup> Hal ini berfungsi sebagai pedoman untuk memudahkan peneliti dalam melakukan wawancara maupun dokumentasi sehingga dapat diperoleh data secara mendalam dan detail tentang mekanisme transaksi online shop. Pengamatan yang sama juga dilakukan terhadap Hindun Collection yang beralamat di Dsn. Rowo Harjo Ds. Baleturi Kec. Prambon Kabupaten Ngajuk, yang juga dilakukan selama periode tersebut yaitu pada bulan April hingga Mei tahun 2019 dengan wawancara pemilik Hindun Collection dan konsumen dari Hindun Collection. Berbeda dengan waktu perjalanan di Sophie Martin, Berangkat ke lokasi penelitian kedua di Hindun Collection cukup memakan waktu lebih lama yaitu sekitar 1 jam perjalanan.

Untuk menjamin keaslian data, maka peneliti menggunakan *note* dan *recording* untuk mencatat dan merekam setiap informasi penting yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.

### **C. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian adalah tempat di mana suatu penelitian dilakukan. Berkaitan dengan itu, maka penelitian ini dilakukan di Hindun Collection Olshop Dsn. Rowo Harjo Ds. Baleturi Kec. Prambon Kabupaten Ngajuk

---

<sup>7</sup> Djaman Satori. Aan Komariyah, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2013), 63.

Nganjuk dan Owner Shopie Martin cabang Ngadiluwih Kec. Ngadiluwih Kabupaten Ngadiluwih. Lokasi ini dipilih sebagai objek penelitian karena sistem transaksi kedua tempat ini yang menarik bagi peneliti untuk mengadakan penelitian dengan pertimbangan sebagai berikut:

1. Untuk melindungi hak-hak konsumen yang lemah perlingkungannya dan sekaligus sebagai perlindungan kepada penjual yang berbasis online.
2. Adanya dukungan dari pemerintah untuk memajukan perekonomian. Selain itu, permasalahan yang ingin peneliti angkat berada di Hindun Collection Olshop Dsn. Rowo Harjo Ds. Baleturi Kec. Prambon Kabupaten Ngajuk Nganjuk dan Owner Shopie Martin cabang Ngadiluwih dengan ditunjang data-data lapangan serta sikap terbuka pemilik toko online shop, sangat membantu peneliti.

#### **D. Sumber Data**

Sumber data adalah salah satu hal yang paling vital dalam penelitian. Kesalahan dalam menggunakan dan memahami serta memilih sumber data, maka data yang akan diperoleh juga akan meleset dari apa yang diharapkan. Sumber data dalam penelitian ini yaitu menggunakan sumber data primer (utama).<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup> Lexy J. Moleong, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1992), 157.

Data primer adalah data yang diperoleh dari sumber utama melalui prosedur dan tehnik pengambilan data yang berupa interview dan observasi.<sup>9</sup> Jadi data yang diperoleh berupa teks hasil wawancara dan diperoleh melalui wawancara dengan informan yang sedang dijadikan penelitian. Data dapat direkam atau dicatat oleh peneliti, sehingga sumber data dapat langsung diperoleh oleh peneliti. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara terhadap pelaku usaha online shop Hindun Collection olshop dan owner Shopie Martin yang menjadi informan dalam penelitian dan konsumen yang dirugikan dalam jual beli SSophie Martin dan Hindun Collection. Data yang di dapat berupa mengenai prosedur pelayanan hingga mekanisme yang disediakan oleh masing-masing pelaku usaha, disini peneliti menemukan perbedaan prosedur pelayanan dari kedua pelaku usaha antara Sophie Martin dengan Hindun Collection. Yang menjadi temuan baru adalah adanya kedudukan pemeberian sistem garansi pada setiap pelaku usaha.

#### **E. Metode Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh data dalam rangka menganalisis dan menjawab permasalahan yang terangkum dalam fokus penelitian, maka metode yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Wawancara

---

<sup>9</sup> Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1998), 36.

Menurut Haris Herdiansyah, wawancara adalah sebuah proses interaksi komunikasi yang dilakukan oleh setidaknya dua orang, atas dasar kesediaan dan dalam setting alamiah, di mana arah pembicaraan mengacu kepada tujuan yang telah ditetapkan dengan mengedepankan *trust*<sup>10</sup> sebagai landasan utama dalam proses memahami. Tujuannya untuk memperoleh informasi yang rinci dan memahami latar belakang sikap dan pandangan narasumber.<sup>11</sup> Hal ini dilakukan agar peneliti mendapat informasi yang terkait dengan topik yang menjadi pembahasan dalam penelitian yaitu berkaitan dengan pelayanan yang disediakan oleh para pelaku usaha, mekanisme transaksi antara Sophie Martin dan Hindun Collection hingga pertanyaan mengenai bentuk ganti rugi dari kedua pelaku usaha dalam menanggapi sebuah komplain dari pelanggan . Wawancara ini dilakukan kepada pelaku usaha Hindun Collection Olshop di Prambon Nganjuk yang memakan waktu proses tanya jawab kurang lebih selama 3 jam sedangkan di owner Shopie Martin di Ngadiluwih kabupaten Kediri memakan waktu 4 jam. Kedua pelaku usaha yang peneliti jadikan narasumber , saat melakukan wawancara sangat menyambut dengan humble, baik dan juga ramah, sehingga peneliti mendapatkan informasi yang sangat jelas dan

---

<sup>10</sup> *Trust* adalah kunci utama dalam memahami. (baca Haris Herdiansyah, *Wawancara, Observasi, dan Focus Groups: Sebagai Instrumen Penggalan Data Kualitatif* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2013), 33

<sup>11</sup> Rully Indrawan dan R. Poppy Yaniawati, *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan Campuran Untuk Manajemen, Pembangunan, dan Pendidikan* (Bandung: Refika Aditama, 2014), 136.

mendetail yang berkaitan dengan proses peralihan risiko dalam jual beli online dari Hindun Collection maupun dari Sophie Martin.

## 2. Observasi

Observasi sebagai metode ilmiah, diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap fenomena-fenomena yang diteliti.<sup>12</sup> Observasi merupakan perhatian yang terfokus terhadap kejadian, gejala, atau sesuatu.

Pada penelitian ini observasi lapangan digunakan untuk memperoleh gambaran terkait proses transaksi antara Sophie Martin dengan konsumen maupun antara Hindun Collection dengan Konsumen yang meliputi adanya perbedaan mekanisme peralihan resiko dalam jual beli yang terjadi antara kedua belah pihak, dan adanya fasilitas pelayanan berupa jaminan garansi yang menjadi keunggulan pada online shop Sophie Martin.

## 3. Dokumentasi

Dokumentasi, berasal dari kata dokumen yang artinya: barang-barang tertulis.<sup>13</sup> Menurut Bugin teknik Dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data yang digunakan meski dalam penelitian sosial untuk menelusuri data historis. Teknik dokumentasi meski pada mulanya jarang diperhatikan dalam penelitian kualitatif, namun pada masa kini menjadi salah satu bagian yang tidak

---

<sup>12</sup> Lexy J. Moleong, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, 135.

<sup>13</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, 148.

terpisahkan dalam penelitian kualitatif.<sup>14</sup> Penelitian menggunakan metode pengumpulan data dengan dokumentasi ini ialah dengan melihat dokumen-dokumen resmi sejarah, profil dan data-data lain yang diperlukan Sophie Martin sub bc Ngadiluwih dan Hindun Collection.

## F. Analisis Data

Setelah data-data terkumpul dengan baik dan sesuai dengan permasalahan, maka langkah-langkah selanjutnya adalah pengolahan data atau menganalisis data tersebut. Pengolahan data yang dipakai adalah dengan menggunakan analisis *non statistic* atau deksriptif yaitu sebuah deskripsi yang *representative* terhadap fenomena yang ditangkap,<sup>15</sup> artinya suatu analisis yang berpijak pada kasus yang ada dan terjadi di lapangan.

Analisis data secara sistematis dilakukan dengan tiga langkah secara bersamaan, yaitu:<sup>16</sup>

1. Reduksi data diartikan sebagai proses pemulihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan data, pengabstrakan dari transformasi data besar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan.

---

<sup>14</sup> Ibid.

<sup>15</sup> Suharsimi Arikunto, *Metodologi Research* (Yogyakarta: Andi Offset, 1995), II: 193.

<sup>16</sup> Beni Ahmad Saebani, *Metode Penelitian* (Bandung: Pustaka Setia, 2008), 96.\

Proses reduksi data ini peneliti dapat memfokuskan persoalan yang muncul di lapangan. Dengan berfokus pada seluruh proses kegiatan pelaksanaan peralihan resiko yang dilakukan pada Sophie Martin sub bc Ngadiluwih dan Hindun Collection dengan menyederhanakan gambaran tata cara pelaksanaan peralihan resiko sehingga penulis dapat memberikan gambaran secara sederhana.

2. Penyajian data, yakni penyajian sekumpulan informasi sistematis yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Seperti temuan yang peneliti temukan bahwa kualitas mekanisme di Hindun Collection yang sangat tidak baik, seperti belum ada bentuk pertanggung jawaban kepada konsumen, apabila terjadi komplain tidak menanggapi, menjual barang-barang yang kualitasnya buruk sehingga banyak konsumen yang komplain dan tidak ada upaya untuk ganti rugi. Berbeda dengan Sophie Martin yang melakukan pelayanan kepada konsumen dengan memberikan jaminan garansi bagi konsumen yang mengalami kecacatan pada produk yang dibelinya.
3. Penarikan kesimpulan atau verifikasi, yakni langkah terakhir yang dilakukan peneliti dalam menganalisis data secara terus menerus baik pada saat pengumpulan data atau setelah pengumpulan data. Pada awalnya kesimpulan bisa dibuat longgar dan terbuka, kemudian meningkat menjadi lebih rinci dan mengakar pada pokok temuan. Dengan menganalisis proses pelaksanaan peralihan resiko dan

digabungkan dengan teori-teori mengenai jual beli dalam hukum Islam yang ada serta data-data yang terkumpul dapat dirumuskan dengan metode yang dilakukan. Kesimpulan akhir dirumuskan setelah pengumpulan data yang ada di lapangan.

### **G. Pengecekan Keabsahan Data**

Untuk memenuhi keabsahan temuan data tentang konsep peralihan risiko dalam jual beli online shop antara sophie martin dengan hindun collection, maka peneliti menggunakan teknik sebagai berikut:<sup>17</sup>

#### **1. Perpanjangan Keikutsertaan**

Perpanjangan keikutsertaan dimaksudkan untuk membangun kepercayaan para subyek terhadap peneliti dan juga kepercayaan dari peneliti sendiri. Jadi, bukan sekedar menerapkan teknik yang menjamin untuk mengatasinya. Peneliti sering datang ke lokasi penelitian walaupun peneliti sudah memperoleh data yang cukup untuk dianalisis, bahkan ketika analisis data, peneliti melakukan *crosscheck* di lokasi penelitian. Maka peneliti selalu berkomunikasi kepada seorang karyawan maupun pemilik yang ada di Sophie Martin maupun di Hindun Collection agar data yang diperoleh akan semakin banyak, akurat dan terpercaya.

#### **2. Ketekunan Pengamatan**

---

<sup>17</sup> M. Djunaidi Ghony dan Fauzan Almanshur, *Metode Penelitian Kualitatif* (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media), 321-322.

Ketekunan pengamatan berarti mencari secara konsisten interpretasi dengan berbagai cara dalam kaitan dengan proses analisis yang konstan. Ketekunan pengamatan bermaksud menemukan ciri-ciri dan unsur-unsur dalam situasi yang sangat relevan dengan persoalan atau isu yang sedang dicari dan kemudian memusatkan diri pada hal-hal tersebut secara rinci. Maka penulis mencoba memahami dan mendalami terhadap apa saja yang sedang diteliti dari mulai berjalannya prosedur pelayanan yang diberikan, mekanisme dalam bertransaksi, bentuk ganti rugi yang dilakukan antara kedua belah pihak.

## **H. Tahap-tahap Penelitian**

Dalam mencapai hasil penelitian maka harus menggunakan prosedur dan tahapan-tahapan penelitian. Adapun tahapan penelitian sebagai berikut:<sup>17</sup>

### **1. Tahap Persiapan**

Pada tahap persiapan dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Menentukan permasalahan yang akan diteliti dan kemudian menentukan ruang lingkup supaya penelitian terarah jadi peneliti melakukan observasi di Sophie Martin cabang Ngadiluwih dan Hindun Collection.

---

<sup>17</sup> M. Burhan Bungin, *Analisis Data Penelitian Kualitatif* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003), 71-72.

b. Setelah itu pengajuan judul.

## 2. Tahap Pengumpulan Data

Pada tahap ini diperlukan untuk mempermudah peneliti melakukan penelitian. Dalam pengumpulan data dilakukan dengan tahap sebagai berikut:

- a. Melakukan observasi dan pengamatan dengan cara mendatangi tempat penelitian yang berada di Sophie Martin cabang Ngadiluwih dan Hindun Collection.
- b. Kemudian melakukan wawancara dengan pemilik usaha dari Sophie Martin cabang Ngadiluwih dan Hindun Collection untuk mendapatkan informasi yang sangat jelas dan mendetail yang berkaitan dengan proses mekanisme peralihan risiko dalam jual beli online dari Hindun Collection maupun dari Sophie Martin. Serta mewawancarai konsumen dari kedua pelaku usaha yang pernah mengalami ketidaksesuaian pada barang yang dibeli.
- c. Peneliti juga mengumpulkan data dari buku-buku, jurnal, skripsi serta internet untuk menunjang materi yang diperlukan dalam penelitian.

## 3. Tahap Pelaporan

Pada tahap ini merupakan tahap terakhir dari tahapan penelitian yang telah dilakukan. Pada tahap pelaporan memuat hasil penelitian yang dibuat dalam bentuk laporan tertulis yang berbentuk skripsi.