

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian yang akan dilakukan menggunakan metode penelitian yuridis empiris, Penelitian yuridis empiris merupakan penelitian hukum yang bertujuan untuk memahami hukum dalam praktik nyata serta mengkaji bagaimana hukum berfungsi dan diterapkan dalam kehidupan masyarakat.⁴¹ Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kesenjangan antara norma hukum yang ideal (*das sollen*) dengan realitas yang terjadi di masyarakat (*das sein*) atau sebaliknya. Selain mengamati perilaku individu, penelitian hukum empiris juga menganalisis hasil dari tindakan manusia yang tertuang dalam bentuk peninggalan fisik maupun arsip. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menggambarkan bagaimana hukum diterapkan, tetapi juga bagaimana masyarakat merespons regulasi yang ada.

B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang diterapkan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, yaitu metode yang digunakan untuk membangun pengetahuan melalui pemahaman serta eksplorasi temuan. Penelitian kualitatif bertujuan untuk menggambarkan realitas secara deskriptif dengan penjelasan yang rinci, mendalam, serta mudah dipahami. Selain itu, pendekatan ini mengadopsi metode yang bersifat beragam dengan fokus pada interpretasi dan pendekatan yang wajar

⁴¹ Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum* (Mataram: Mataram University Press, 2020), 83.

terhadap setiap permasalahan yang dikaji.⁴² Dalam konteks ini, penelitian dilakukan dalam lingkungan alami, dengan tujuan menafsirkan fenomena berdasarkan makna yang diberikan oleh para pihak yang menjadi subjek penelitian.

C. Data dan Sumber Data

Data adalah kumpulan fakta berupa angka, kata-kata, simbol, atau gambar yang dikumpulkan melalui berbagai metode pengamatan dan penelitian. Dalam konteks penelitian yang sedang dibahas ini, fokus data yang digunakan adalah seputar dua hal penting: bagaimana mekanisme pengembalian dana atau *refund* bekerja dalam sistem Shopee, serta bagaimana pengalaman nyata para konsumen saat mengajukan dan menjalani proses *refund* tersebut.

Sumber data adalah segala elemen yang dapat memberikan data yang diperlukan. Dalam metodologi penelitian, sumber data ini umumnya diklasifikasikan menjadi dua kategori yaitu primer dan sekunder.

1. Data Primer dan Sumber Data Primer

Data primer adalah informasi utama yang langsung dikumpulkan dari sumbernya untuk tujuan penelitian yang sedang dilakukan. Dalam penelitian lapangan, data primer ini biasanya berasal dari orang-orang yang memiliki hubungan langsung dengan masalah yang sedang diteliti.⁴³

Untuk penelitian ini, penulis mengumpulkan data utamanya dengan cara mewawancarai 6 narasumber. Narasumber dalam penelitian ini meliputi penjual yang pernah menerima pengajuan *refund* dan pembeli yang pernah mengajukan *refund* di Shopee. Narasumber dari pihak penjual ada 2 orang dan

⁴² Sugeng Pujileksono, *Metode Penelitian Komunikasi Kualitatif* (Malang: Intrans Publishing, 2015), 35.

⁴³ Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, 124.

narasumber dari pihak pembeli ada 4 orang.

2. Data Sekunder dan Sumber Data Sekunder

Data sekunder merupakan informasi yang sudah ada sebelumnya dan dikumpulkan penulis sebagai pendukung untuk melengkapi kebutuhan penelitiannya. Sumber data sekunder merupakan data yang didapatkan melalui studi kepustakaan dan penelusuran dokumen-dokumen yang relevan.⁴⁴ Studi kepustakaan meliputi berbagai sumber tertulis seperti buku-buku referensi, jurnal ilmiah, catatan seminar, makalah akademis, kamus hukum, ensiklopedia bidang hukum, dan berbagai literatur hukum lainnya yang dapat memperkaya pemahaman dan analisis terhadap masalah yang sedang diteliti. Selain itu, studi dokumen juga menjadi bagian dari data sekunder, yang mencakup dokumen hukum seperti peraturan perundang-undangan, yurisprudensi, kontrak, dan dokumen lainnya yang relevan dengan penelitian. Dalam hal ini penulis mendapatkan data dari buku, artikel, jurnal, peraturan perundang-undangan, dan lain-lain.

D. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang relevan dengan penelitian, penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yang sesuai dengan kaidah yang berlaku. Teknik-teknik tersebut meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi.

1. Wawancara

Wawancara adalah komunikasi langsung antara penulis dan narasumber yang memungkinkan pengumpulan informasi mendalam tentang topik yang sedang diteliti.⁴⁵ Dalam konteks penelitian yang sedang dibahas,

⁴⁴ Ibid.

⁴⁵ Sheyla Nichlatus Sovia dkk., *Ragam Metode Penelitian Hukum* (Kediri: Lembaga Studi Hukum

penulis menggunakan metode wawancara ini untuk berkomunikasi dengan sejumlah penjual yang pernah menerima pengajuan pengembalian dana dan pembeli yang memiliki pengalaman kurang menyenangkan dengan sistem pengembalian dana di platform belanja *online* Shopee. Narasumber ini dipilih secara khusus karena mereka telah mengalami langsung ketidakpuasan atau bahkan kerugian dalam proses pengembalian dana setelah transaksi yang bermasalah.

2. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang melibatkan aktivitas mengamati secara intensif, merekam dengan teliti, dan menganalisis dengan cermat berbagai aspek dari fenomena yang menjadi fokus penelitian.⁴⁶ Dalam konteks penelitian yang sedang dilakukan, penulis mengamati secara langsung bagaimana konsumen Shopee menghadapi berbagai tantangan dan hambatan saat mencoba mendapatkan pengembalian dana mereka. Melalui metode ini, penulis dapat memperoleh data yang lebih akurat serta memahami pola transaksi yang terjadi.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah cara mengumpulkan data dengan mencari informasi dari dokumen tertulis atau catatan peristiwa yang relevan dengan penelitian.⁴⁷ Dalam prosesnya, penulis menggunakan berbagai bahan seperti foto, arsip, surat keputusan tentang pembatalan transaksi dan cara pengembalian dana (*refund*), serta aturan prosedur *refund* yang ada dalam syarat dan ketentuan Shopee. Data ini berfungsi sebagai bukti pendukung

Pidana, 2022), 51.

⁴⁶ Ibid.

⁴⁷ Ibid.

untuk menguatkan temuan penelitian terkait proses *refund* dalam transaksi *online*.

E. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah kegiatan meneliti dan menganalisis hasil pengolahan data dengan berpedoman pada teori-teori yang sudah ditetapkan dalam kerangka teori atau referensi studi sebelumnya. Proses ini termasuk tahap paling krusial dalam penelitian, khususnya ketika mengolah data hasil wawancara dengan responden atau narasumber. Tujuannya adalah untuk mengelompokkan dan menyusun data ke dalam pola, kategori, atau deskripsi dasar agar lebih terstruktur. Dengan begitu, penulis bisa menemukan tema inti dari data tersebut sekaligus menyusun hipotesis atau kesimpulan sementara berdasarkan temuan yang ada.

Penelitian ini menggunakan pendekatan analisis data secara deskriptif, yang bertujuan untuk menyajikan gambaran atau pemaparan mengenai subjek dan objek penelitian secara objektif. Metode ini mengolah hasil penelitian sebagaimana adanya, tanpa memberikan justifikasi maupun interpretasi yang tidak sesuai dengan fakta yang diperoleh.⁴⁸ Dengan metode ini, penelitian dapat memberikan pemahaman yang objektif mengenai permasalahan yang dikaji serta memberikan dasar yang kuat untuk menarik kesimpulan berdasarkan temuan yang ada.

⁴⁸ Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, 128.