

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian dan Pendekatan

Pada penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian yang penelitiannya menggunakan penelitian lapangan. Penelitian lapangan merupakan metode yang menggambarkan suatu fenomena mengenai keadaan yang terjadi. Pendekatan Penelitian Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini dilakukan dengan memberikan gambaran yang luas tentang suatu fenomena. Data yang dikumpulkan dapat berupa gambar, teks, dan lain-lain. Dengan demikian, penelitian ini akan berisi kutipan dari data yang memberikan gambaran tentang catatan tentang Tokopedia. Maka jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian kualitatif. Metode pendekatan kualitatif digunakan untuk memperoleh data yang akurat dalam bentuk lisan dan tertulis dari objek yang sedang diteliti. Sehingga pada penelitian ini akan berisi data yang memberikan gambaran mengenai sistem layanan pada Tokopedia

B. Sumber Data

Sumber data yang dipergunakan dari penelitian ini ada 2 (dua), yakni sumber primer serta sumber sekunder, sumber data tersebut di antaranya:

1. Sumber data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari narasumber sebagai sumber pertama yang ada di lapangan. Data yang

diperoleh dalam penelitian ini adalah data yang dikumpulkan melalui observasi dan wawancara dengan narasumber Customer Service Tokopedia .¹⁸

2. Sedangkan data sumber sekunder adalah sumber data yang bersumber dari skripsi, buku, jurnal, artikel, makalah, internet dan buku yang berhubungan dengan judul penelitian ini, khususnya pada bidang hukum perlindungan konsumen.

C. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Metode observasi yang dilakukan peneliti yaitu dengan cara peneliti turun langsung ke lapangan untuk melakukan pengamatan ke objek penelitian. Observasi digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data penelitian di lapangan tentang sistem pengolahan data konsumen Tokopedia .

2. Wawancara

Wawancara adalah suatu metode yang digunakan untuk mengumpulkan informasi atau data yang diperoleh langsung dari sumbernya. Peneliti secara langsung mencari informasi yang berisi pertanyaan-pertanyaan kepada informan. Untuk memperoleh informasi yang valid, peneliti melakukan wawancara kepada pihak Customer Tokopedia .

¹⁸Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, (Surabaya: Kencana Prenada Media Group, 2005), hal. 142

3. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang diperoleh dengan cara menyelidiki jurnal, majalah, buku, dan sumber informasi lain yang berkaitan. Kemudian melakukan penelaahan terhadap data yang terkait dalam data sekunder. Pengumpulan data ini dilakukan dengan mempelajari serta melakukan pencatatan mengenai informasi sistem pengolahan data konsumen Tokopedia . Melalui langkah ini diharapkan akan menghasilkan data atau informasi yang valid

D. Kehadiran Peneliti

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif oleh karena itu kehadiran peneliti pada penelitian ini sangat penting, sebab peneliti bertindak sebagai alat sekaligus pengumpul data. Peneliti akan mengumpulkan data dengan cara turun langsung ke lapangan untuk memperoleh informasi yang akurat melalui wawancara dengan pengguna Customer Service Tokopedia .

E. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan dengan perantara internet yang menghubungkan langsung dengan aplikasi *E-Commerce* Tokopedia melalui Customer Service online untuk menggali lebih dalam informasi yang akurat dan diperlukan dalam penelitian ini

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini yaitu:

1. Reduksi data, untuk mempermudah peneliti dalam mengumpulkan data maka peneliti melakukan perangkuman dan memilah data-data yang mendukung peneliti
2. Penyajian data, merupakan kumpulan informasi serta data-data yang tersistematis secara rapi dengan tujuan untuk mendorong pemahaman terkait dengan permasalahan yang dibahas dan pengambilan tindakan terkait sajian data.
3. Penarikan kesimpulan, adalah proses saat peneliti memberikan makna, arti atau kesimpulan terhadap data, memberikan pembenaran tentang makna yang diberikan.

G. Pengecekan Keabsahan Data

Untuk mengetahui keabsahan data, ada beberapa teknik yang dapat dilakukan antara lain:

1. Triangulasi, adalah teknik pemeriksaan keabsahan data dengan cara mengecek data yang diperoleh dari berbagai sumber.

2. Memperpanjang pengamatan, teknik ini digunakan apabila hasil penelitian masih dirasa kurang cukup untuk menjawab focus permasalahan dalam penelitian ini¹⁹

H. Tahap-tahap Penelitian

Untuk mendapatkan hasil yang valid dan akurat maka peneliti menggunakan tahap-tahap penelitian sebagai berikut:

1. Tahap persiapan, dalam tahap ini peneliti melakukan penyusunan proposal dan dikonsultasikan kepada dosen pembimbing, dan mengetahui lokasi penelitian.
2. Tahap pengumpulan data, yaitu mengumpulkan data yang ada di lapangan berupa hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi,
3. Tahap analisis data, pada tahap ini semua data yang telah terkumpul, kemudian oleh peneliti dilakukan penyusunan secara sistematis dan terperinci guna memperoleh hasil penelitian yang dapat dipertanggungjawabkan.
4. Tahap pelaporan, tahap ini merupakan tahap terakhir dari sebuah penelitian di dalamnya tersusun hasil penelitian secara sistematis dan dapat dipertanggungjawabkan, setelah adanya konsultasi ke dosen pembimbing dan perbaikan dari saran-saran dosen pembimbing.²⁰

¹⁹Beni Ahmad Saebani, *Metode Penelitian* (Bandung: Pustaka Setia, 2008), 190

²⁰Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori&Praktik* (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), 178

I. Sistematika Penelitian

Guna memudahkan pembaca untuk memahami sistem penelitian, maka peneliti menyusun sistematika mengenai penelitian sebagai berikut:

BAB I dalam bab ini berisi pendahuluan sebagai bentuk pengantar dalam penelitian, di dalam bab ini terdapat lima sub bab yaitu Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Masalah, Kegunaan Penelitian dan Telaah Pustaka

BAB II dalam bab ini berisi kajian tertulis untuk dapat mengidentifikasi masalah mengenai Hukum Perlindungan Konsumen, Pengolahan data Konsumen dan Kebijakan Privasi konsumen.

BAB III berisi mengenai metode penelitian dan sistematika penelitian agar memudahkan pembaca dalam membahas masalah ini.

BAB IV berisi mengenai gambaran objek yang diteliti untuk mengetahui gambaran objek penelitian.

BAB V membahas mengenai hasil penelitian yaitu pengelolaan data konsumen Tokopedia dan Pengelolaan data konsumen Tokopedia ditinjau dari Hukum Perlindungan Konsumen

BAB VI berisi kesimpulan dan saran berdasarkan hasil penelitian