

III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini diperlukan untuk memperoleh data yang akurat sehingga dapat menjawab permasalahan sesuai dengan fakta/data yang ada dan dapat dipertanggungjawabkan. Penelitian hukum adalah suatu kegiatan ilmiah yang didasarkan pada metode, sistematika dan pemikiran bertujuan untuk mengungkapkan kebenaran secara sistematis, metodologis dan konsisten. Sistematis berarti menggunakan sistem tertentu, metodologis artinya menggunakan metode atau cara tertentu dan konsisten berarti tidak ada hal yang bertentangan dalam kerangka tertentu.

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian hukum normatif-terapan, yaitu penelitian hukum mengenai pemberlakuan atau implementasi kekuatan normatif secara in action pada setiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam masyarakat (Abdulkadir Muhammad, 2004:134).

B. Tipe Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan pokok bahasan dalam penelitian ini, tipe penelitian pada penelitian ini adalah tipe deskriptif. Penelitian deskriptif yaitu

bertujuan untuk memperoleh gambaran secara jelas, sistematis, dan rinci mengenai hak-hak konsumen didalam kartu garansi dan pelaksanaan klaim.

C. Pendekatan Masalah

Dalam penelitian ini pendekatan masalahnya adalah pendekatan *Nonjudicial Case Study*. Pendekatan *Nonjudicial Case Study* adalah pendekatan studi kasus hukum tanpa konflik. Kalaupun ada konflik, diselesaikan oleh pihak-pihak sendiri secara damai, tanpa campur tangan pengadilan. (Abdulkadir Muhammad, 2004: 149).

D. Data dan Sumber Data

Berdasarkan jenis penelitian yang telah dikemukakan di atas, maka yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder dan data primer. Data sekunder adalah data normatif yang bersumber dari perundang-undangan, dokumen dan literatur. Sedangkan data primer adalah data yang digunakan sebagai pendukung data sekunder yang diperoleh secara langsung dari lokasi penelitian melalui wawancara. Data sekunder dalam penelitian ini meliputi:

1. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum Primer yaitu, Undang-undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia No : 547/MPP/Kep/7/2002 tentang Pedoman Pendaftaran Petunjuk Penggunaan (manual) dan Kartu Jaminan/Garansi dalam Bahasa Indonesia bagi Produk Teknologi Informasi dan Elektronika, dan Kartu Garansi Telepon Selular.

2. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder, yaitu bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer berupa bahan hukum atau literatur-literatur yang menjelaskan penelitian ini, meliputi buku-buku ilmu hukum, hasil karya dari kalangan hukum dan seterusnya.

3. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier yaitu bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder. Bahan hukum tersier yang digunakan dalam penelitian ini adalah buku penelitian hukum dan internet.

E. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Studi pustaka, yaitu dengan cara membaca, menelaah, memahami, mencatat dan mengutip data peraturan perundang-undangan serta literatur-literatur yang berhubungan dengan perlindungan konsumen.
2. Studi dokumen, yaitu dengan cara melakukan pengkajian informasi tertulis mengenai hukum yang tidak dipublikasikan secara umum yang berhubungan dengan hak-hak konsumen dalam kartu garansi dan pelaksanaan klaim berdasarkan kepada kartu garansi serta mempertimbangkan aspek-aspek hukum dalam UUPK.
3. Wawancara, yaitu kegiatan pengumpulan data yang berguna untuk melengkapi dan mendukung penelitian ini yang bersumber langsung dari responden penelitian ini di lapangan (lokasi). Tipe wawancara yang dilakukan adalah tipe wawancara terbuka. Wawancara terbuka yaitu wawancara yang

dilakukan secara langsung dengan memberikan pertanyaan kepada responden dan memberikan kesempatan kepada responden untuk bebas merespon. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan kegiatan wawancara langsung dengan saudara Akhmad Zubaidi selaku *Supervisor* (Spv) dan saudari Vivi Marissa selaku *Customer Service* (CS) Nokia Care Bandar Lampung, Marlinda Astanti dan Andina Martadinova selaku konsumen yang mengajukan klaim.

F. Metode Pengolahan Data

Setelah melakukan pengumpulan data, selanjutnya dilakukan pengolahan data yang diperoleh dapat digunakan untuk menganalisis permasalahan yang diteliti. Adapun pengolahan data yang dimaksud melalui, tahapan-tahapan sebagai berikut:

1. Pemeriksaan data (*editing*), yaitu proses pemeriksaan kembali data yang diperoleh sehingga data yang didapatkan data yang lengkap, jelas, dan relevan dengan penelitian.
2. Rekonstruksi data (*reconstructing*), yaitu menyusun ulang data secara teratur, berurutan dan logis sehingga mudah dipahami dan diinterpretasikan.
3. Sistematis data (*systematizing*), yaitu menempatkan data menurut kerangka sistematika pokok bahasan dan sub pokok bahasan berdasarkan urutan masalah.
4. Klasifikasi data, yaitu data dari data yang telah terseleksi selanjutnya dikelompokkan sesuai dengan pokok bahasan yang akan dibahas.

5. Penyusunan data, yaitu menyusun data secara sistematis menurut tata urutan dalam permasalahan yang telah ditentukan dengan maksud untuk memudahkan dalam menganalisis data.

G. Analisis Data

Analisis data dilakukan secara kualitatif, komprehensif dan lengkap. Data dianalisis, yaitu dilakukan secara interpretasi atau penafsiran terhadap data yang diperoleh dari penelitian selanjutnya data diuraikan secara teratur, runtun, logis, tidak tumpang tindih, dan efektif, sehingga memudahkan pembahasan dan pemahaman. Komprehensif artinya pembahasan dalam penelitian ini dilakukan secara mendalam dari berbagai aspek sesuai dengan lingkup penelitian. Lengkap artinya tidak ada bagian yang terlewatkan, semuanya sudah masuk dalam pembahasan.