

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM  
PERJANJIAN JUAL BELI MELALUI INTERNET (*E-COMMERCE*) DISTRO  
SALINKA BOUTIQUE KAB. SOLOK SELATAN**

**SKRIPSI**

*Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum*



**Diajukan Oleh:**

**FAWZAN ALFIAN**  
**NPM.1710012111101**

**BAGIAN HUKUM PERDATA**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS BUNG HATTA  
PADANG  
2024**

**UNIVERSITAS BUNG HATTA**

FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS BUNG HATTA

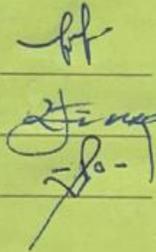
PENGESAHAN SKRIPSI  
No Reg: 627/Pdt/02/VIII-2024

Nama : FAWZAN ALFIAN  
Nomor : 1710012111101  
Program Kekhususan : HUKUM PERDATA  
Judul Skripsi : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP  
KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI  
MELALUI INTERNET (*E-COMMERCE*) STUDI  
KASUS DI DISTRO KABUPATEN SOLOK  
SELATAN

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada Bagian Hukum Perdata pada  
Hari Senin Tanggal Dua Belas Bulan Agustus Tahun Dua Ribu Dua Puluh  
Empat dan dinyatakan LULUS.

SUSUNAN TIM PENGUJI :

1. Dr. Yofiza Media S.H., M.H (Ketua/Pembimbing)
2. Dr. Zarfinal S.H., M.H (Anggota)
3. Adri S.H., M.H (Anggota)



Dekan Fakultas Hukum  
Universitas Bung Hatta

(Dr. Sanidjar Pebrihariati, R., S.H., M.H)

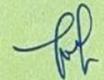
**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS BUNG HATTA**

**PERSETUJUAN SKRIPSI**  
No Reg: 627/Pdt/02/VIII-2024

Nama : FAWZAN ALFIAN  
Nomor : 1710012111101  
Program Kekhususan : HUKUM PERDATA  
Judul Skripsi : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP  
KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI  
MELALUI INTERNET (E-COMMERCE) STUDI  
KASUS DI DISTRO KABUPATEN SOLOK  
SELATAN

Telah disetujui pada Hari Rabu Tanggal Tujuh Bulan Agustus Tahun  
Dua Ribu Dua Puluh Empat untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji:

Dr. Yofiza Media, S.H., M.H (Pembimbing)

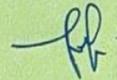


Mengetahui:

  
Dekan Fakultas Hukum  
Universitas Bung Hatta

(Dr. Sanidjar Pebrihariati.R, S.H., M.H )

Ketua Bagian  
Hukum Perdata



(Dr. Yofiza Media S.H., M.H.,)

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM PERJANJIAN  
JUAL BELI MELALUI INTERNET (E-COMMERCE) DISTRO SALINKA  
BOUTIQUE KAB. SOLOK SELATAN**

**Fawzan Alfian<sup>1</sup>, Yofiza Media.<sup>1</sup>**

**<sup>1</sup>Program studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Bung Hatta.**

**Email: [fawzanalfian733@gmail.com](mailto:fawzanalfian733@gmail.com)**

**ABSTRAK**

Banyaknya permasalahan yang terjadi dalam proses perjanjian, salah satunya jual beli dari Distro Salinka Boutique Kab. Solok Selatan. Konsumen sebagai yang membeli barang hanya menerima barang karena tidak tahu cara meminta pertanggung jawaban dari Distro Salinka Boutique. Adapun rumusan masalah: 1) Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi *e-commerce* di Distro Salinka Boutique?. 2) Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha di Distro Salinka Boutique atas perjanjian jual beli dalam perdagangan melalui transaksi *e-commerce*?. Jenis penelitian yang digunakan adalah Yuridis Sosiologis. Sifat penelitian pada permasalahan diatas yaitu deskriptif. Teknik pengumpulan data diperoleh melalui wawancara. Data dianalisis secara kualitatif. Hasil penelitian adalah Distro Salinka Boutique akan bertanggung jawab apabila itu murni kesalahan dari mereka. Tanggung jawab dari Distro Salinka Boutique diatur dalam Klasula Baku Point ke-7 yaitu untuk barang yang tidak diasuransikan biaya penggantian maksimal 10x ongkos kirim. Khusus dokumen maksimal Rp.100.000,-. Barang yang diasuransikan biaya penggantian maksimal Rp.20.000.000,- atau sesuai nilai barang. Khusus untuk dokumen maksimal Rp.2.000.000,- atau sesuai dengan pembuatan dokumen baru. Upaya penyelesaian yang digunakan oleh Distro Salinka Boutique dalam menyelesaikan masalah dengan mengutamakan penyelesaian sengketa diluar pengadilan secara damai melalui musyawarah dan negoisasi.

**Kata Kunci: Perlindungan hukum, Perjanjian jual beli, Internet**

**LEGAL PROTECTION OF CONSUMERS IN SALE AND PURCHASE  
AGREEMENTS VIA THE INTERNET (E-COMMERCE) DISTRO SALINKA  
BOUTIQUE KAB. SOUTH SOLOK**

**Fawzan Alfian<sup>1</sup>, Yofiza Media.<sup>1</sup>**

**<sup>1</sup>Program studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Bung Hatta.**

**Email: [fawzanalfian733@gmail.com](mailto:fawzanalfian733@gmail.com)**

**ABSTRAK**

There were many problems that occurred in the agreement process, one of which was buying and selling from Distro Salinka Boutique Kab. South Solok. Consumers who buy goods only accept the goods because they don't know how to ask for responsibility from the Salinka Boutique Distro. The problem formulation: 1) What is the legal protection for consumers in e-commerce transactions at the Salinka Boutique Distro? 2) What are the responsibilities of business actors at the Salinka Boutique Distro regarding sales and purchase agreements in trading via e-commerce transactions? The type of research used is Sociological Juridical. The nature of the research on the above problem is descriptive. Data collection techniques were obtained through interviews. Data was analyzed qualitatively. The results of the research are that the Salinka Boutique Distro will be responsible if it is purely their fault. The responsibility of the Salinka Boutique Distro is regulated in the 7th Standard Clause, namely for goods that are not insured, the maximum replacement cost is 10x the shipping cost. For documents, maximum Rp. 100,000,-. Goods that are insured have a maximum replacement cost of Rp. 20,000,000,- or according to the value of the goods. Especially for documents, maximum Rp. 2,000,000,- or according to the creation of a new document. The resolution efforts used by the Salinka Boutique Distro in resolving problems are by prioritizing peaceful resolution of disputes outside of court through deliberation and negotiation.

**Keywords: Legal protection, Sale and purchase agreement, Internet**

## KATA PENGANTAR



Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan akal dan pikiran kepada hambanya yaitu manusia dan memberikan kesehatan, kekuatan dan kesepakantan kepada penulis untuk mengerjakan skripsi ini sampai selesai, semoga Allah SWT senantiasa memberikan perlindungannya kepada kita semua sehingga kita selalu dirahmati dan diberikan dengan ilmu yang luas dan bermanfaat untuk kita bersama.

Shalawat dan salam selalui tercurahkan kepada Nabi kita yaitu Nabi Muhammad SAW yang telah menjadikan dunia ini terang berderang dengan hiasan ilmu pengetahuan dan akhlaknya yang agung, semoga kita termasuk umatnya yang mendapatkan syafaat dihari kiamat kelak.

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan begitu banyak nikmat kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM PERJANJIAN JUAL BELI MELALUI INTERNET (E-COMMERCE) DISTRO KAB. SOLOK SELATAN”**

Skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh ujian Sarjana Hukum. Dengan segala kerendahan hati, penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak dapat terselesaikan tanpa bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang

terkait. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat kepada:

1. Yang terhormat Ibu **Prof. Dr. Diana Kartika** sebagai Rektor Universitas Bung Hatta.
2. Ibu Dr. **Sanidjar Pebrihariati, R., S.H., M.H** selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.
3. Ibu **Dr. Yofiza Media S.H., M.H** sebagai Ketua Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.
4. Ibu **Dr. Yofiza Media S.H., M.H** sebagai Dosen Pembimbing skripsi penulis yang telah banyak memberikan bantuan, masukan, arahan, saran dan ilmu yang sangat bermanfaat bagi penulis.
5. Ibu **Dwi Astuti Palupi S.H., M.Hum**, sebagai Dosen Pembimbing akademik penulis yang telah membimbing dan memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta yang telah memberikan segala Ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
7. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta yang telah memberikan segala usaha membantu penulis dalam urusan Administrasi.

8. Kepada Bapak Rezi selaku Wakil Manager Salinka Boutique, Ibu Venni selaku Admin Salinka Boutique, yang telah membantu memberikan data kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
9. Kepada dua orang luar biasa dalam hidup penulis ayahanda **Drs. Alfian** dan ibunda **Jasmiarti Spd** yang selalu memberikan segala limpahan do'a dukungan, semangat, kasih sayang dan nasehat yang tiada henti-hentinya kepada penulis. Serta kakak kandung penulis Wulandari R. Alfian S.Tr.Keb dan Febiarti A. Alfian yang selalu hadir membantu penulis dalam pembuatan skripsi ini.
10. Kepada seluruh teman-teman terbaik penulis, Ikhsanul Fikri S.H, Kartika Puthi Azzahra S.H, Dini Aulya Putri S.H, Fania Stevani S.H, Sonya Salfadilla S.H, Ummul Chair Haberline, Luthfi Pratama S.H, Muhammad Daffa Castro S.H, Diok Mitra dan teman- teman yang tidak bisa penulis sebutkan seluruh namanya.

Oleh karena penulis menyadari bahwa isi dan pembahasan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, maka penulis dengan senang hati menerima kritik dan saran yang bersifat membangun.

Akhir kata penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua.

Padang, Juli 2024  
Penulis,

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Metode Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Tinjauan tentang Jual Beli Melalui Internet.....	9
1. Mekanisme Jual Beli Melalui Internet .....	9
2. Tanggung Jawab Jual Beli Melalui Internet .....	10
3. Hak dan Kewajiban Para Pihak Yang Terkait.....	12
B. Tinjauan tentang Konsumen .....	13
1. Pengertian Konsumen .....	13
2. Perlindungan Konsumen .....	16
3. Asas Dan Tujuan Perlindungan Konsumen .....	17
4. Hak Dan Kewajiban Konsumen Konsumen .....	22
5. Hak Dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	24

C. Tinjauan tentang Perjanjian Jual Beli Melalui Internet.....	27
1. Perjanjian Jual Beli Melalui Internet Pada Umumnya.....	27
2. Perkembangan Usaha Retail Indonesia.....	30
3. Sistem Pembayaran Pada Usaha Retail.....	31
D. Tinjauan tentang Distro.....	34
1. Pengaturan dan Pengertian Distro.....	34
2. Sejarah Perkembangan Distro.....	34

### **BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi <i>E-Commerce</i> Distro Salinka Boutique .....	38
B. Bentuk Tanggung Jawab Pelaku Usaha di Distro Salinka Boutique Atas Perjanjian Jual Beli Dalam Perdagangan Melalui Transaksi <i>E-     Commerce</i> .....	41

### **BAB IV PENUTUP**

A. Simpulan .....	47
B. Saran .....	49

### **DAFTAR PUSTAKA**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Jual beli merupakan suatu kegiatan tukar menukar barang dengan barang lain dengan tata cara tertentu. Termasuk dalam hal ini adalah jasa dan juga penggunaan alat tukar seperti uang.<sup>1</sup> Kebiasaan masyarakat yang sebelumnya melakukan transaksi jual beli secara langsung atau tatap muka, kini perlahan berubah menjadi sebuah gaya baru yaitu transaksi jual beli melalui internet atau transaksi *online*. Transaksi *online* adalah proses jual beli barang atau jasa yang dilakukan melalui jaringan komputer. Semua transaksi jual beli secara *online* ini dilakukan tanpa adanya tatap muka antar pihak. Mereka mendasarkan transaksi jual beli tersebut atas rasa kepercayaan satu sama lain sehingga perjanjian jual beli yang terjadi antara pihak pun dilakukan secara elektronik melalui *Electronic Commerce (E-Commerce)*. *E-Commerce* adalah sarana untuk melakukan transaksi perdagangan yang memungkinkan perusahaan atau individu dapat membeli atau menjual barang dan jasa melalui internet.<sup>2</sup>

Keadaan seperti ini menguntungkan pihak konsumen, karena lebih mempunyai banyak pilihan dalam mendapatkan barang atau jasa, sehingga tidak hanya memiliki pandangan daerah dimana seseorang berada, tetapi pelanggaran akan hak-hak sebagai konsumen sangat riskan terjadi karena

---

<sup>1</sup> Tiara Nur Fitria, 2017, *Bisnis Jual Beli Online (Online Shop) Dalam Hukum Islam dan Hukum Negara*, Fakultas Hukum, STIE-AAS Surakarta, hlm. 53

<sup>2</sup> Galih Setiyo Budi, 2016, *Analisa Sistem E-Commerce pada Perusahaan Jual Beli Online Lazada Indonesia, Pendidikan Teknik Informatika*, UNY, hlm. 79

jenis perdagangan *e-commerce*. Diperlukan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi *e-commerce*. Tingginya pengguna internet memicu pelaku usaha untuk menempatkan produk mereka dalam layanan berbasis *web* atau yang kemudian lebih dikenal dengan istilah perdagangan secara elektronik. Memanfaatkan internet sebagai sarana untuk berbisnis, seperti: *online marketing*, *distance selling*, dan *e-commerce*, merupakan model bisnis modern didunia maya secara “*non –face*” atau “*face to face*” bahwa transaksi *e-commerce* tersebut tidak dihadiri oleh pelaku bisnis secara fisik atau tanpa tatap muka langsung dan “*non-sign*” bahwa transaksi *e-commerce* tidak memakai tanda tangan asli dan “*paperless*” bahwa transaksi *e-commerce* dilakukan tanpa kertas sehingga menciptakan bisnis yang lenih praktis.<sup>3</sup>

Perkembangan *e-commerce* diseluruh dunia yang semakin pesat membawa dampak pada suatu negara baik secara mikro bahkan secara makro, berpengaruh terhadap pertumbuhan perekonomian pada suatu negara khususnya bagi negara indonesia. Pertumbuhan perdagangan model *e-commerce* dipengaruhi oleh banyaknya penggunaan internet oleh negara-negara maju di dunia dalam melakukan transaksi perdagangan melalui *e-commerce*. Konsumen dalam melakukan transaksi *e-commerce* sangat rentan, dapat merugikannya yaitu barang atau jasa yang sudah dipesan serta telah dibayarnya sesuai harga yang telah ditentukan oleh merchant, akan tetapi barang atau jasa tersebut tidak dikirim dan/atau tidak didapatkan oleh

---

<sup>3</sup> Jurnal Analogi Hukum, *Perlindungan Hukum Terhadap Transaksi E-Commerce*, Volume 1, Nomor 2, 2019. CC-BY-SA 4.0 License hal.240.

konsumen selaku sebagai buyer<sup>4</sup>.

Transaksi secara elektronik memiliki kelebihan dan kekurangan dalam praktiknya baik dari pihak penjual dan pembeli. Adapun kelebihan transaksi jual beli secara elektronik yaitu:

1. Pembeli tidak perlu ke toko untuk membeli barang. Untuk mendapatkan barang cukup terkoneksi dengan internet. Pilihan barang dan selanjutnya melakukan pemesanan barang kemudian barang akan diantar ke alamat rumah
2. Menghemat waktu dan biaya transportasi berbelanja. Karena semua barang belanjaan bisa dipesan melalui perantara dari media internet khususnya situs *e-commerce* yang menjual belikan barang apa yang ingin dibeli.
3. Pilihan yang ditawarkan sangat beragam. Sebelum melakukan pemesanan, pembeli dapat membandingkan semua produk dan harga yang ditawarkan oleh situs *e-commerce* tersebut.<sup>5</sup>

Disamping kelebihan tersebut, transaksi secara elektronik juga memiliki kekurangan antara lain:

1. Produk tidak dapat dicoba. Dalam jual beli elektronik, produk yang ditawarkan bermacam-macam dan beraneka ragam, dan semua produk tidak dapat dicoba. Bila pembeli mencari pakaian, maka penjual hanya

---

<sup>4</sup> Happy Susanto, 2008, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Visi Media, Yogyakarta, Hlm. 3.

<sup>5</sup> Tiara Nur Fitria, *Op,cit*, hlm 56

menyediakan ukuran dan pembeli yang harus memilih sesuai dengan ukurannya.

2. Standar dari barang tidak sesuai. Salah satu kekurangan yang didapatkan oleh pembeli dalam jual beli online adalah barang tidak sama dengan aslinya.
3. Risiko penipuan. Dalam jual beli elektronik memang rentan akan adanya penipuan. Pastikan pembeli dapat memilih *e-commerce* yang dapat diandalkan dan terpercaya.<sup>6</sup>

Sistem transaksi jual beli konvensional dianggap sudah tidak mengakomodir keinginan konsumen untuk berbelanja dengan tidak harus datang langsung ke toko atau keluar rumah, menggunakan sarana komputer atau *handphone* dan terhubung jaringan internet dengan membuka situs-situs belanja online yang kian menjamur memenuhi pangsa pasar, memudahkan transaksi jual beli secara *e-commerce* menjadi solusi bagi masyarakat. *E-commerce* lahir berdasarkan kontrak jual beli yang terjadi secara elektronik antara penjual dan pembeli. Di era modern seperti sekarang, transaksi jual beli online bukan sesuatu hal yang baru. Hampir di seluruh negara kebanyakan konsumen telah melakukan transaksi jual beli online atau yang lebih dikenal dengan *e-commerce*. Seperti Bukalapak, Lazada, Zalora, Olx, Shopee, Alibaba, Tokopedia, Disro dan masih banyak lainnya.<sup>7</sup>

Di Indonesia masalah perlindungan konsumen baru mulai terjadi pada

---

<sup>6</sup> Tiara Nur Fitria, *Op,cit*, hlm 57.

<sup>7</sup> Languyu, N. (2015). "Kedudukan Hukum Penjual dan Pembeli Dalam Bisnis Jual Beli Online". *Lex et Societatis*. 3(9). 95-96.

dekade 1970-an. Hal ini ditandai dengan berdirinya Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) pada bulan Mei 1973. Ketika itu gagasan perlindungan konsumen disampaikan secara luas kepada masyarakat melalui berbagai kegiatan advokasi konsumen, seperti pendidikan, penelitian, pengujian, pengaduan, dan publikasi media konsumen.<sup>8</sup> Dasar hukum *e-commerce* di Indonesia adalah Undang-Undang No 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Undang-Undang 11 Tahun 2016 Tentang Transaksi Elektronik (ITE).<sup>9</sup>

Kepastian hukum terhadap perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli secara *online* sangat diperlukan. Selain dikarenakan konsumen memiliki hak-hak yang penting untuk ditegakkan, juga untuk menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.

Berdasarkan hal tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dan menuangkannya kedalam karya ilmiah dengan judul **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM PERJANJIAN JUAL BELI MELALUI INTERNET (E-COMMERCE) DISTRO KAB. SOLOK SELATAN**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dari latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

---

<sup>8</sup> Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen, Kencana Perdana Media Grop*, Jakarta, 2013, hal. 37

<sup>9</sup> PPHBI, 2021, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Kegiatan E-commerce*, <https://www.pphbi.com/>

1. Bagaimanakah Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi *e-commerce* di Distro Salinka Boutique ?
2. Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha di Distro Salinka Boutique atas perjanjian jual beli dalam perdagangan melalui transaksi *e-commerce* ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan ruang lingkup permasalahan yang telah dikemukakan diatas, maka yang menjadi tujuan penulisan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui perlindungan hukum dalam pelaksanaan perdagangan melalui transaksi *e-commerce* distro.
2. Untuk mengetahui tanggung jawab perjanjian jual beli pelaku usaha dalam pelaksanaan transaksi *e-commerce* distro.

### **D. Metode Penelitian**

Penelitian ini diperlukan untuk memperoleh data-data yang diperlukan dalam penulisan proposal ini, maka metode yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah:

#### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian yuridis sosiologis adalah penelitian hukum didalam suatu masyarakat atau penelitian terhadap suatu praktek yang terjadi dalam masyarakat yang dimana dilihat dari sisi hukum.

## 2. Sumber Data

### a) Data Primer

Data Primer adalah penelitian yang diperoleh dari wawancara dengan pihak Distro Salinka Boutique KAB. SOLOK SELATAN dan wawancara dengan pihak konsumen yang mengalami perjanjian jual beli melalui internet.

### b) Data Sekunder

Data Sekunder diperoleh dari bahan yang terdiri dari bahan hukum sekunder berupa buku-buku hasil karya para ilmiah para sarjana dan hasil-hasil penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.

## 3. Teknik Pengumpulan data

### a. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data melalui proses tanya jawab secara lisan yang berlangsung satu arah, artinya pertanyaan datang dari pihak yang mewawancarai dan jawaban diberikan oleh pihak yang diwawancarai.<sup>10</sup> Wawancara adalah bentuk berkomunikasi langsung antara peneliti dan responden.<sup>11</sup> Komunikasi berlangsung dalam hubungan tatap muka sehingga gerak tubuh dan mimik wajah responden merupakan pola media yang melengkapi kata-kata secara verbal. Tanya jawab lisan antara

---

<sup>10</sup> Abdurrahman Fatoni, 2011, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*, Rineka Cipta, Jakarta hlm. 105.

<sup>11</sup> Gulo, 2002, *Metodologi Penelitian*, Cetakan ke-1, Grasindo, Jakarta hlm. 116.

peneliti dan responden dilakukan dengan sistematis (struktur). Dalam proses pengumpulan data pada penelitian ini, peneliti melakukan wawancara terstruktur dengan responden (Rezi, Venni, Rozi, Fare, Fajar, Windi, Suci, dan Riski).

#### b. Studi Dokumen

Studi dokumen merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan cara mempelajari dokumen untuk mendapatkan data atau informasi yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.<sup>12</sup> Studi dokumen dilakukan dengan cara mengumpulkan, menganalisis dokumen-dokumen, catatan-catatan yang penting dan berhubungan serta dapat memberikan data-data untuk memecahkan permasalahan dalam penelitian.<sup>13</sup>

#### 4. Analisa Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif. Alasan menggunakan teknik analisis kualitatif adalah data yang terkumpul tidak berupa angka-angka yang dapat dilakukan pengukurannya dan pengumpulan data menggunakan panduan wawancara, studi dokumen dan pengamatan.<sup>14</sup>

---

<sup>12</sup> Sugiyono, 2016, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*, PT. Alfabet. Bandung, hlm. 240.

<sup>13</sup> Zainuddin Ali, 2009, *Metode Penelitian Hukum, Sinar Grafika*, Jakarta, hlm. 105.

<sup>14</sup> Suratman dan Phillips Dillah, 2015, *Metode Penelitian Hukum, Alfabet*, Bandung, hlm 145.