

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Dari tahun ke tahun, kepadatan jalan raya mulai terlihat sangat mencolok. Hal ini dapat dibuktikan jika mengacu pada statistik perkembangan jumlah kendaraan yang semakin tahun semakin meningkat, khususnya kendaraan bermotor. Saat ini jumlah kendaraan bermotor semakin meningkat dengan diikuti bertambahnya merek dan jenis kendaraan baru, ini tentu menjadi salah satu faktor penyebab perkembangan dunia otomotif dan mencerminkan semakin maraknya persaingan dalam dunia otomotif. Persaingan ini tidak hanya terjadi dalam bidang penjualan, tetapi juga dalam bidang jasa meliputi bengkel-bengkel perawatan atau perbaikan. Bengkel otomotif adalah suatu tempat dimana dilakukan perbaikan atau perawatan dalam bidang jasa yang bersifat teknis terhadap suatu produk yang dalam konteks materi ini, produk yang dimaksud adalah kendaraan bermotor.

Sekarang ini perkembangan pelaku usaha dalam mendirikan jasa bengkel terus meningkat dikarenakan jasa bengkel diikuti dengan perkembangan atau bertambahnya kendaraan bermotor. Dalam Hal ini khususnya bengkel motor resmi yang memberikan suatu jasanya yang tidak baik atau tidak sesuai harapan konsumen sehingga pihak-pihak konsumen harus mendapatkan perlindungan. Dengan pemahaman Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mempersoalkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk

memperoleh barang dan jasa dari kemungkinan timbulnya kerugian karena penggunaannya, maka hukum perlindungan konsumen dapat dikatakan sebagai hukum yang mengatur tentang pemberian perlindungan kepada konsumen dalam rangka pemenuhan kebutuhannya sebagai konsumen. Dengan demikian, hukum perlindungan konsumen mengatur hak dan kewajiban konsumen, hak dan kewajiban produsen, serta cara mempertahankan hak dan menjalankan kewajiban itu.¹

Semakin banyaknya jasa bengkel motor resmi maka persaingan usaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen semakin banyak, dengan adanya persaingan usaha seperti ini membuat para penyedia jasa bengkel motor resmi tertentu banyak yang berbuat curang ataupun berlaku sewenang-wenang atas pelayanan jasanya. Sehingga banyak keluhan-keluhan konsumen atau masyarakat terhadap pelayanan jasa bengkel sehingga pihak konsumen sebagai penikmat jasa dirugikan dalam hak-haknya sebagai konsumen. Dikarenakan layanan jasa yang disediakan tidak memberi manfaat kepada konsumen atau masyarakat.

Walaupun kebutuhan dan keinginan setiap konsumen berbeda, tetapi semua konsumen melakukan hal yang sama yaitu konsumsi barang atau jasa. Kesamaan kegiatan dilakukan ini membawa implikasi bahwa semua konsumen memiliki kepentingan sama. Setiap konsumen mendambakan hak-haknya dengan layak, memiliki *bargaining power* (daya tawar) yang sama takkala melakukan transaksi dengan pelaku usaha. Setiap konsumen

¹Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Inonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2010, Hlm. 45.

menginginkan suatu pelayanan jasa yang diatur dengan prinsip-prinsip, peraturan serta suatu itikad baik dari semua unsur yang terlibat didalamnya baik pelaku usaha, pemerintah maupun konsumen itu sendiri.²

Dengan adanya masalah-masalah seperti ini maka hal ini perlu diteliti agar tidak berlanjut terus-menerus. Adapun contoh kasus yang ada di Kota Pangkalpinang adalah motor konsumen yang diperbaiki atau *diservice* di salah satu jasa bengkel motor resmi mengalami kekurangan seperti bautnya yang kurang atau alat-alat motor lain yang belum dipasang seperti semula, ada juga motor yang sudah diperbaiki oleh jasa bengkel resmi belum sampai seminggu sudah mengalami kerusakan yang sama dan dilapangan sering dijumpai onderdil-onderdil (suku cadang) yang masih baik dikatakan tidak layak lagi sehingga harus diganti serta pemberian informasi tidak benar terhadap kendaraan konsumen. Pernyataan ini dapat disimpulkan bahwa setiap onderdil (suku cadang) yang harus diganti memerlukan biaya tambahan yang dapat merugikan konsumen secara ekonomis. Apabila ini terus berlanjut akan mengakibatkan kerugian dan membahayakan bagi pihak konsumen terhadap faktor keselamatan, keamanan, kenyamanan serta kerusakan yang dapat menimbulkan kecelakaan di kemudian hari. Apabila seorang konsumen dirugikan dalam mengonsumsi barang atau jasa, konsumen dapat menggugat pihak yang menimbulkan kerugian tersebut. Dimana pelayanan jasa seharusnya lebih memperhatikan dan bekerja secara optimal dalam standar pelayanan (*service*) jasa kendaraan sepeda motor

²Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen Teori Dan Penerapannya Dalam Pemasaran*, Ghalia Indonesia, Bogor Selatan, 2004, Hlm. 332.

dikarenakan implementasinya belum baik di dalam masyarakat.³ Dalam permasalahan diatas, untuk itu saya tertarik untuk melakukan penelitian skripsi yang berjudul **Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Jasa Bengkel Motor Resmi di Kota Pangkalpinang.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen jasa bengkel motor di Kota Pangkalpinang?
2. Bagaimana pertanggungjawaban jasa bengkel motor resmi di Kota Pangkalpinang?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian
 - a. Untuk mengetahui perlindungan hukum bagi konsumen jasa bengkel motor resmi di Kota Pangkalpinang.
 - b. Untuk mengetahui bagaimana pertanggungjawaban jasa bengkel motor resmi di Kota Pangkalpinang.
2. Manfaat Penelitian
 - a. Secara Teoritis, pembahasan terhadap masalah-masalah yang telah dirumuskan diharapkan dapat dijadikan sebagai sumbangan di bidang perlindungan konsumen, khususnya berkaitan dengan jasa bengkel

³Yusuf Sofie, *Perlindungan Konsumen dan instrumen-instrumen hukumnya*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2009, Hlm. 296.

motor resmi di Kota Pangkalpinang. Selain itu, hasil pemikiran ini juga akan dapat menambah khasanah atau kekayaan kepustakaan di bidang konsumen pada umumnya, dan khususnya jasa bengkel motor resmi di Kota Pangkalpinang, serta dapat dijadikan sebagai bahan yang memuat data empiris sebagai dasar penelitian selanjutnya.

- b. Secara Praktis, pembahasan terhadap permasalahan ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi semua orang sebagai pihak konsumen, pemerintah dan khususnya jasa bengkel motor resmi di Kota Pangkalpinang sebagai bahan pertimbangan di dalam menentukan kebijakan dan langkah-langkah untuk memberikan manfaat dan kenyamanan yang baik terhadap konsumen ataupun jasa yang dapat memberikan perlindungan bagi masyarakat atau konsumen serta juga dapat memberi informasi terhadap pelaku usaha jasa lainnya.

D. Kerangka Teori

Pada Pasal 1 ayat 3 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menyatakan bahwa Negara Indonesia adalah negara hukum.⁴ Dengan sendirinya perlindungan hukum menjadi unsur esensial serta menjadi konsekuensi dalam negara hukum. Negara wajib menjamin hak-hak hukum warga negaranya. Perlindungan hukum merupakan pengakuan terhadap harkat dan martabat warga negaranya sebagai manusia.

⁴Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Abdi Pratiwi, Jakarta,2005, Hlm. 7.

Teori perlindungan hukum merupakan salah satu teori yang sangat penting untuk dikaji, karena teori ini fokus pada kajian perlindungan hukum yang diberikan kepada masyarakat. Masyarakat yang didasarkan pada teori ini, yaitu masyarakat yang berada pada posisi yang lemah, baik secara ekonomis maupun lemah dari aspek yuridis. Istilah teori perlindungan hukum berasal dari bahasa Inggris, yaitu *legal protection theory*.⁵

Perlindungan adalah suatu bentuk pelayanan yang wajib dilaksanakan oleh aparat penegak hukum atau aparat keamanan untuk memberikan rasa aman baik fisik maupun mental kepada seorang. Dalam rumusan ini, perlindungan dikonstruksikan sebagai:⁶

1. Bentuk pelayanan; dan
2. Subjek yang dilindungi.

Yang memberikan pelayanan, yaitu :⁷

1. Aparat penegak hukum; atau
2. Aparat keamanan

Menurut **Satijpto Raharjo**, perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum. Sedangkan **Maria Theresia Geme** mengartikan perlindungan hukum adalah berkaitan dengan tindakan negara untuk melakukan sesuatu dengan (memberlakukan hukum negara

⁵Salim HS dan Erlies Septiana Nurbani, *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Tesis Dan Disertasi*, Rajawali Pers, Jakarta, 2014, Hlm. 259.

⁶*Ibid.*

⁷*Ibid.*

secara eksklusif) dengan tujuan untuk memberikan jaminan kepastian hak-hak seorang atau kelompok orang.⁸

Unsur-unsur yang tercantum dalam definisi teori perlindungan hukum:⁹

1. Adanya wujud atau bentuk perlindungan atau tujuan perlindungan
2. Subjek hukum
3. Objek hukum

Dalam subjek perlindungan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah konsumen. Objek perlingkungannya adalah hak-hak setiap konsumen. Pengertian perlindungan konsumen yang terdapat pada Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk perlindungan kepada konsumen.¹⁰ Undang-Undang Perlindungan Konsumen atau UUPK tersebut cukup memadai. Kalimat yang menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha demi untuk kepentingan perlindungan konsumen.

Kesewenang-wenangan akan mengakibatkan ketidakpastian hukum. Oleh karena itu, agar segala upaya memberikan jaminan akan kepastian hukum, ukurannya secara kualitatif ditentukan dalam undang-undang perlindungan konsumen dan undang-undang lainnya yang juga dimaksudkan

⁸*Ibid.*, Hlm. 261-262.

⁹*Ibid.*, Hlm. 263.

¹⁰Sentosa Sembiring, *Himpunan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dan Peraturan Perundang-Undangan Yang Terkait*, Nuansa Aulia, Bandung, 2006, Hlm. 10.

dan masih berlaku untuk memberikan perlindungan konsumen, baik dalam bidang hukum privat (Perdata) maupun bidang hukum publik (Hukum Pidana dan Hukum Administrasi Negara).¹¹

Beberapa macam pengertian perlindungan konsumen lainnya menurut para ahli, yaitu sebagai berikut:¹²

1. Menurut **Janus Sidabalok**, perlindungan konsumen adalah perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri.
2. Menurut **Elizabeth A. Martin**, perlindungan konsumen merupakan perlindungan yang diberikan, terutama secara hukum kepada konsumen (pihak yang melakukan akad dengan pihak lain dalam suatu bisnis untuk memperoleh barang dan jasa dari pihak yang mengadakannya).

Ada 2 (dua) jenis perlindungan yang diberikan kepada konsumen, yaitu:¹³

1. Perlindungan Priventif

Perlindungan yang diberikan kepada konsumen pada saat konsumen tersebut akan membeli atau menggunakan atau memanfaatkan suatu barang dan atau jasa tertentu, mulai melakukan proses pemilihan serangkaian atau sejumlah barang dan atau jasa tersebut dan selanjutnya

¹¹Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Raja grafindo Persada, Jakarta, 2014, Hlm. 1-2.

¹²<http://dwisantosapambudi.blogspot.co.id/2012/11/perlindungan-konsumen.html>, diunduh Tanggal 1 Maret 2016 pukul 20.00.

¹³Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Tinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Kencana Prenda Media Konsumen, Jakarta, 2011, Hlm. 39.

memutuskan untuk membeli atau menggunakan atau memanfaatkan barang dan jasa dengan spesifikasi tertentu dan merek tertentu tersebut.

2. Perlindungan Kuratif

Perlindungan yang diberikan kepada konsumen sebagai akibat dari penggunaan atau pemanfaatan barang atau jasa tertentu oleh konsumen. Dalam hal ini perlu diperhatikan bahwa konsumen belum tentu dan tidak perlu, serta tidak boleh dipersamakan dengan pembeli barang dan atau jasa, meskipun pada umumnya konsumen adalah mereka yang membeli suatu barang atau jasa. Dalam hal ini seseorang dikatakan konsumen, cukup jika orang tersebut pengguna atau pemanfaat atau penikmat dari suatu barang atau jasa, tidak peduli ia mendapatkannya melalui pembelian atau pemberian.

Menurut Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa “Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.”

“Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas tersebut yang paling relevan dalam hubungan konsumen dengan jasa bengkel yaitu,¹⁴Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

¹⁴Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2014, Hlm. 25.

Sebagai asas hukum, dengan sendirinya menempatkan asas ini yang menjadi rujukan pertama baik dalam pengaturan perundang-undangan maupun dalam berbagai aktivitas yang berhubungan dengan gerakan perlindungan konsumen oleh semua pihak yang terlibat didalamnya.

Adapun hak-hak setiap konsumen diantaranya, Pasal 4 huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, disebutkan bahwa Hak Konsumen adalah hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa.¹⁵

Istilah konsumen berasal dan alih bahasa dari kata *consumer* (inggris-amerika), atau *consumer* dan *consument* itu tergantung dalam posisi mana ia berada.¹⁶ Konsumen adalah setiap orang yang menggunakan barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak mempunyai unsur diperdagangkan. Konsumen juga sebagai pengguna barang atau jasa yang dihasilkan produsen untuk memenuhi rangkaian kebutuhan sehari-hari.

Pasal 1 angka 5 Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pengertian jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk

¹⁵Sentosa Sembiring, *Himpunan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dan Peraturan Perundang-Undangan Yang Terkait*, Nuansa Aulia, Bandung, 2006, Hlm. 12.

¹⁶Az.Nasutin, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2006, Hlm. 21.

dimanfaatkan oleh konsumen.¹⁷ Menurut **Philip Kotler**, Jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan sesuatu produk jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak.¹⁸

Dilihat dari sisi karakteristik jasa yang membedakannya dari barang terdapat delapan aspek mendasar yang membedakan jasa dengan barang fisik, yang menurut **Lovelock**, yaitu:¹⁹

- a. Produk jasa yang di konsumsi tidak dimiliki oleh konsumen.
- b. Produk jasa merupakan suatu kinerja yang sifatnya *intangibles* (tidak berwujud).
- c. Dalam proses produksi jasa, konsumen memiliki peran yang lebih besar untuk turut serta pengolahnya dibandingkan dengan produk barang fisik.
- d. Orang-orang yang terlibat dalam proses jasa berperan sedikit banyak dalam pembentukan atau mendesain jasa.
- e. Dalam hal operasionalisasi masukan atau keluaran, produk jasa lebih bervariasi.
- f. Produk jasa tertentu sulit dievaluasi oleh konsumen.
- g. Jasa tidak dapat disimpan.

¹⁷Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2010, Hlm. 281.

¹⁸Husein Umar, *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2003, Hlm. 3.

¹⁹*Ibid*, Hlm. 4.

- h. Faktor waktu dalam proses jasa dan konsumsi jasa relatif lebih diperhatikan.

E. Metode Penelitian

Suatu laporan penelitian akan disebut ilmiah dan dipercaya kebenarannya apabila disusun dengan metode yang tepat. Penelitian menggunakan metode penelitian sebagai berikut:

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian hukum dalam penelitian ini adalah penelitian hukum empiris. Penelitian hukum empiris mengkaji hukum yang dikonsepsikan sebagai perilaku nyata (*actual behavior*), sebagai gejala sosial yang sifatnya tidak tertulis, yang dialami setiap orang dalam hubungan hidup bermasyarakat.²⁰

Sifat penelitian hukum dalam penelitian ini adalah yuridis empiris. Penelitian yuridis empiris ini merupakan butir-butir informasi yang dapat disintesiskan lebih lanjut kedalam teori melalui pembuatan konsep, penyusunan proposisi, dan penataan proposisi. Hasil-hasil observasi bisa digeneralisasi menjadi empiris yang baru yaitu dengan melalui pengukuran, peringkasan sample, dan perkiraan parameter. Pencocokan hal yang demikian ini pada dasarnya merupakan usaha pengujian akan

²⁰Abdulkadir Muhammad, *Hukum Dan Penelitian Hukum*, Aditya Bakti, Bandung, 2004, Hlm. 54.

benar tidaknya hipotesis artinya didukung tidaknya oleh hasil-hasil observasi.²¹

2. Metode Pendekatan

Sosiologi hukum merupakan suatu ilmu pengetahuan yang secara teoritis dan analitis dan empiris menyoroti pengaruh gejala sosial lain terhadap hukum,²²sosiologi ini lebih ke masyarakat dengan hasil wawancara/*interview* ke masyarakat. Dalam hubungannya dengan masyarakat berpedoman pada kaidah-kaidah yang berlaku dalam kehidupan masyarakat kaidah tersebut dapat sesuai dengan aturan tertulis (hukum positif) dan dapat pula tidak. Karena itu, sosiologi hukum mempunyai fungsi untuk menguji apakah hukum dan peraturan perundang-undangan berfungsi bagi masyarakat.²³

3. Sumber Data

Data adalah hasil dari penelitian baik berupa fakta-fakta yang dapat disajikan sebagai bahan sumber informasi, sedangkan informasi adalah hasil pengolahan data yang dipakai untuk suatu keperluan guna memperoleh suatu informasi yang benar dari penelitian.

Penelitian ini menggunakan sumber data yang terdiri dari :²⁴

a. Data Primer

²¹Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, Rajawali Pers, Jakarta, 2012, Hlm. 55-57.

²²Soerjono Soekanto, *Pokok-Pokok Sosiologi Hukum*, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2006, Hlm. 25.

²³.Rianto Adi, *Sosiologi Hukum Kajian Hukum Secara Sosiologi*, Yayasan Pustaka Obo Indonesia, Jakarta, 2012, Hlm. 21.

²⁴Amirudin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2006, Hlm. 31.

Data primer merupakan data yang diambil langsung dari subjek penelitian dengan menggunakan empiris yakni cara untuk mengumpulkan data dalam sebuah penelitian ilmiah dengan cara wawancara langsung dengan narasumber yang berkaitan dengan kajian penelitian dan *observasi* ke lapangan. Dalam Penelitian ini wawancara yang dilakukan oleh pelaku usaha jasa bengkel motor resmi yang terkait (Yamaha, Honda, Suzuki), wawancara kepada lembaga yang terkait dan juga pihak-pihak konsumen serta kuisioner pengumpulan data dilapangan.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh atau berasal dari bahan kepustakaan. Data sekunder berupa bahan-bahan pustaka yang terdiri dari:

- 1) Bahan hukum primer berdasarkan kumpulan undang-undang untuk menjawab dua pokok permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini. Bahan-bahan hukum yang mengikat dalam penelitian terdiri dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- 2) Bahan hukum sekunder, yaitu bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer seperti buku-buku dan hasil penelitian yang berkaitan dengan penelitian ini.

- 3) Bahan hukum tersier, yaitu bahan hukum yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder seperti media internet.

4. Teknik Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan didalam penelitian ini terdiri dari data primer maka dilakukan dengan wawancara kepada pelaku usaha jasa bengkel motor resmi yang terkait, wawancara kepada lembaga yang terkait dan juga pihak- pihak konsumen. Adapun alat yang digunakan dalam pengumpulan data, yaitu dengan menggunakan wawancara (*interview*), pengamatan (*observasi*), dan angket (*kuesioner*) yang berbentuk kuantitatif yang memberikan data atas jasa bengkel motor resmi seperti Yamaha, Honda, dan Suzuki di Kota Pangkalpinang. Sedangkan dengan teknik pengumpulan datanya untuk data sekunder menggunakan pustaka yaitu pengkajian informasi tertulis mengenai hukum yang berasal dari berbagai sumber dan dipublikasi.

5. Analisis Data

Analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif artinya menguraikan data secara bermutu dalam bentuk kalimat yang teratur, runtun, logis, tidak tumpang tindih dan efektif sehingga memudahkan pemahaman dan interpretasi data analisis data dilakukan secara komprehensif dan lengkap. Analisis data dalam penelitian deskriptif kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan selama di lapangan dan setelah selesai di lapangan analisis telah mulai sejak

merumuskan dan sampai penulisan hasil penelitian. Analisis data lebih difokuskan selama proses di lapangan bersamaan dengan pengumpulan data dari hasil wawancara. Wawancara yang dilakukan dengan cara langsung turun ke lapangan dan setelah selesai di lapangan analisis telah mulai sejak merumuskan dan sampai penulisan hasil penelitian. Analisis data lebih difokuskan selama proses di lapangan bersamaan dengan pengumpulan data dari hasil wawancara, terdiri dari:

a. Analisis sebelum di lapangan

Penelitian deskriptif kualitatif telah melakukan analisis data sebelum peneliti memasuki lapangan. Analisis dilakukan terhadap data hasil studi fokus penelitian.

b. Analisis data di lapangan model *miles and huberman*

Analisis data dalam penelitian deskriptif kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu.

Komponen dalam analisis data (*interactive model*), terdiri dari:²⁵

1) Data *reduction* (reduksi data)

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci.

2) Data *display* (penyajian data)

Setelah data direduksi, maka selanjutnya adalah menyajikan data.

²⁵Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung, 2011, Hlm. 245-252

- 3) *Conclusion drawing / verification* (penarikan kesimpulan) Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut *miles* dan *huberman* adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi.

