

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Penelitian ini adalah penelitian hukum normatif. Penelitian hukum normatif adalah penelitian yang meletakkan hukum sebagai sebuah bangunan sistem norma. Sistem norma yang dimaksud adalah mengenal asas-asas, norma, kaidah dari peraturan perundangan, putusan pengadilan, perjanjian serta doktrin (ajaran). Menurut Peter Mahmud Marzuki menjelaskan pengertian hukum normatif yaitu :

“...suatu proses untuk menemukan suatu aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, maupun doktrin-doktrin hukum untuk menjawab permasalahan hukum yang dihadapi. ...Penelitian hukum normatif dilakukan untuk menghasilkan argumentasi, teori atau konsep sebagai preskripsi dalam menyelesaikan masalah yang di hadapi...”

Objek penelitian hukum normatif selalu mengambil isu dari hukum sebagai sistem norma yang digunakan untuk memberikan “justifikasi” preskriptif tentang suatu peristiwa hukum. Penelitian hukum normatif menjadikan sistem norma sebagai pusat kajiannya. Sistem norma dalam arti yang sederhana yaitu sistem kaidah atau aturan. Penelitian hukum normatif yaitu penelitian yang memiliki objek kajian tentang kaidah atau aturan hukum. Penelitian hukum normatif meneliti kaidah atau aturan hukum sebagai suatu bangunan sistem yang terkait dengan suatu peristiwa hukum. Penelitian ini dilakukan dengan

maksud untuk memberikan argumentasi hukum sebagai dasar penentu apakah suatu peristiwa sudah benar atau salah serta bagaimana sebaiknya peristiwa itu menurut hukum. Apabila orang akan melakukan penelitian hukum normatif, maka ia akan melalui dari suatu peristiwa hukum dan selanjutnya akan dicari rujukan pada sistem norma, seperti peraturan perundangan, asas-asas hukum maupun doktrin-doktrin hukum maupun hubungan hukumnya.<sup>1</sup>

Penelitian ini adalah penelitian hukum normatif yang meneliti tentang perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna layanan *internet banking* pada Bank BRI Cabang Cilacap. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) yaitu sebagai upaya untuk mengetahui peraturan tersebut.

## **B. Bahan Penelitian**

Bahan penelitian berupa bahan hukum, yang digunakan yaitu :

- a. Bahan hukum primer yaitu bahan hukum yang memiliki kekuatan hukum mengikat yang terdiri dari peraturan perundang-undangan, diantaranya adalah sebagai berikut :
  - 1) Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945.
  - 2) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
  - 3) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.

---

<sup>1</sup> Mukti Fajar, 2015, *Dualisme Penelitian Hukum*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar, hlm. 36.

- 4) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
  - 5) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
  - 6) Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.
  - 7) Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.
  - 8) Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/15/PBI//2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum.
  - 9) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan.
  - 10) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan.
  - 11) Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 2/SEOJK.07/2014 tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan.
  - 12) Peraturan perundang-undangan lain yang terkait.
- b. Bahan hukum sekunder yaitu bahan hukum yang terdiri atas buku atau jurnal hukum yang berisi mengenai prinsip-prinsip dasar (asas hukum), pandangan para ahli hukum (doktrin), hasil penelitian hukum, kamus

hukum, dan ensiklopedia hukum. Wawancara dengan narasumber seorang ahli hukum atau pihak terkait untuk memberikan pendapat hukum tentang suatu fenomena bisa diartikan sebagai bahan hukum sekunder. Dalam penelitian ini menggunakan bahan hukum sekunder yang meliputi :

- 1) Buku-buku ilmiah terkait.
  - 2) Dokumen-dokumen terkait.
  - 3) Makalah-makalah terkait.
  - 4) Jurnal-jurnal terkait.
  - 5) Bahan hukum sekunder lain-lain yang berhubungan dengan permasalahan dalam penelitian ini.
- c. Bahan hukum tersier yaitu bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Bahan hukum tersier meliputi kamus ensiklopedia, kamus hukum, dan lain sebagainya.

### **C. Narasumber**

Untuk menambah akurasi data diperlukan wawancara dengan narasumber. Subyek yang dijadikan narasumber dalam penelitian ini adalah pihak-pihak yang dapat memberikan informasi maupun solusi tentang permasalahan yang diteliti oleh penulis yaitu :

- a. Bapak Wasis Pitono selaku Manager Operasional pada Bank BRI Cabang Cilacap.
- b. Bapak Arie Prihandoko selaku Supervisor Dana Jasa Layanan pada Bank BRI Cabang Cilacap.
- c. Ibu Endah Citra selaku Customer Service pada Bank BRI Cabang Cilacap.

#### **D. Teknik dan Tempat Pengambilan Bahan Penelitian**

Dalam penelitian hukum normatif, teknik pengumpulan bahan penelitian dilakukan melalui studi pustaka terhadap bahan-bahan hukum baik bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, maupun bahan hukum tersier dan/atau bahan non hukum. Tempat pengumpulan bahan penelitian hukum ini dilakukan dengan studi pustaka di perpustakaan kampus, perpustakaan daerah dan perpustakaan nasional, artikel, makalah, peraturan perundang-undangan, penelusuran melalui situs internet yang relevan dengan pokok bahasan penelitian hukum ini serta melakukan wawancara dengan narasumber di Bank BRI Cabang Cilacap.

#### **E. Teknik Analisis**

Analisis data merupakan kegiatan dalam penelitian yang berupa melakukan kajian atau telaah terhadap hasil pengolahan data yang dibantu dengan teori-teori yang telah didapatkan sebelumnya. Secara sederhana analisis data ini disebut sebagai kegiatan memberikan telaah, yang dapat berarti menentang,

mengkritik, mendukung, menambah atau memberi komentar dan kemudian membuat suatu kesimpulan terhadap hasil penelitian dengan pikiran sendiri dan bantuan teori yang telah dikuasainya.<sup>2</sup>

Hasil penelitian tersebut akan disusun secara sistematis dan dianalisis secara preskriptif yaitu akan memberikan penilaian dan argumentasi terhadap hasil penelitian yang telah dilakukan.

---

<sup>2</sup> Ibid, hlm. 183.