

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Di era globalisasi saat ini memberikan pengaruh besar kepada seluruh aspek kehidupan di berbagai negara, termasuk Indonesia. Bidang yang paling terdampak pengaruh globalisasi yaitu bidang ekonomi, terkhusus pada bisnis atau perdagangan. Perdagangan memiliki peranan penting terlebih terhadap negara berkembang seperti Indonesia untuk meningkatkan pembangunan ekonomi secara berkesinambungan serta menjaga stabilitas nasional.

Perdagangan dalam proses transaksinya dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung. Dengan adanya internet yang memfasilitasi transaksi perdagangan tanpa tatap muka sehingga memberi perubahan dalam dunia bisnis. Sistem perdagangan yang memanfaatkan internet lahir karena adanya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, praktis dan mudah serta ditambah dengan adanya kemajuan teknologi.

Dalam proses perdagangan akan terjadi hal-hal yang tidak diinginkan seperti tidak terpenuhinya kewajiban dari salah satu pihak yang menyebabkan timbulnya sengketa. Sengketa yang timbul biasa berawal dari salah pengertian antara manusia yang satu dengan manusia lainnya, hal ini merupakan salah satu sifat kodrati manusia apabila memiliki pemikiran dan pandangan-pandangan yang berbeda dengan manusia lainnya.¹ Sengketa merupakan perselisihan yang terjadi antara para pihak dalam perjanjian

¹ Andi Tenri Famauri, 2018, *Mediasi Independen Dalam Sengketa E-Banking*, Litera, Yogyakarta, hlm. 140.

karena adanya wanprestasi yang dilakukan oleh salah satu pihak dalam perjanjian tersebut.² Namun, semakin berkembangnya teknologi yang sangat cepat tidak dapat diiringi dengan perkembangan hukum atau regulasi yang mengaturnya.

Penyelesaian sengketa di Indonesia dapat disesuaikan di pengadilan atau non pengadilan.³ Penyelesaian sengketa di pengadilan atau litigasi yaitu suatu bentuk penyelesaian sengketa yang dilakukan di pengadilan dengan mengikuti tata cara persidangan menurut ketentuan hukum acara yang berlaku. Dalam proses litigasi menempatkan para pihak untuk saling berlawanan satu sama lain, selain itu penyelesaian sengketa litigasi merupakan sarana akhir (*ultimum remedium*) setelah alternatif penyelesaian sengketa lain tidak membuahkan hasil.⁴ Proses litigasi memperoleh kesepakatan yang bersifat *adversarial* yang mana belum bisa memeluk kepentingan bersama, cenderung menimbulkan masalah baru, penyelesaiannya lambat, biaya mahal, dan dapat menimbulkan sengketa baru.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (Selanjutnya disebut UU AAPS), penyelesaian sengketa dapat dilaksanakan dengan cara Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa yang terdiri atas beberapa cara yaitu konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli yang masing-masing menunjuk pihak ketiga yang bersifat netral untuk membantu

² Nurnaningsih Amriani, 2012, *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm. 13.

³ Witanto, 2012, *Hukum Acara Mediasi*, Alfabeta, Bandung, hlm. 5.

⁴ Winarta Herda Frans, 2012, *Hukum Penyelesaian Sengketa*, Sinar Grafika, Jakarta, hlm. 1-2.

penyelesaian sengketa yang terjadi.⁵ Mediasi merupakan suatu prosedur melalui pihak ketiga yang netral, membantu para pihak yang bersengketa mencapai kesepakatan untuk menyelesaikan sengketanya.⁶ Maka dari itu, penyelesaian sengketa dagang melalui mediasi menjadi cara paling banyak diminati dikarenakan tidak memerlukan waktu yang panjang, melainkan hanya perlu ada pihak ketiga sebagai penengah dalam penyelesaiannya sebagai mediator.

Alternatif proses penyelesaian sengketa bisnis yang diupayakan pihak-pihak di luar pengadilan, merupakan realita perubahan kecenderungan manusia dalam masyarakat yang harus diterima.⁷ Jika mekanisme penyelesaian sengketa meniru pola yang tersusun berdasarkan pengadilan negeri, tetapi berdasarkan mekanisme yang lebih sederhana diinginkan tidak terjadi penyimpangan pada sistem penegakan hukum sehingga hasilnya bisa memenuhi rasa keadilan masyarakat. Oleh sebab itu, keadilan yang diterima oleh masyarakat modern adalah keadilan birokratis.

Pada saat ini, cara penyelesaian sengketa melalui peradilan memperoleh kritik tajam, baik dari praktisi, teoritis hukum maupun masyarakat. Namun demikian, banyak perkara yang terjadi di masyarakat tetap diserahkan ke pengadilan untuk diputus dalam hal menginginkan penyelesaian yang adil dikarenakan belum terlalu berkembangnya alternatif

⁵ Rosita, "Alternatif Dalam Penyelesaian Sengketa (Litigasi dan Non Litigasi)", Vol VI No. 2, hlm. 111-112.

⁶ Susanti Adi Nugroho, 2017, *Penyelesaian Sengketa Arbitrase dan Penerapan Hukumnya*, Kencana, Jakarta, hlm. 41.

⁷ Nevey Varida Ariani, 2012, "Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis di Luar Pengadilan (Non-Litigation Alternatives Business Dispute Resolution)", *Jurnal Rechtsvinding*, Vol. 1 No. 2, Agustus 2012, hlm. 278.

penyelesaian sengketa di Indonesia. Undang-Undang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa mengakui adanya upaya *Alternative Dispute Resolution* (Selanjutnya disebut *ADR*), termasuk konsultasi, ganti rugi, negosiasi, konsiliasi, arbitrase, perintah pengadilan, dan penilaian ahli.⁸ Kepastian dari hukum tersebut dilandaskan terhadap rumusan pemikiran bahwasanya penyelesaian sengketa di pengadilan hanya berpusat pada untung rugi dan tidak bisa ditemukan solusi untuk perdamaian pada kedua belah pihak. Oleh sebab itu, dibutuhkan adanya alternatif yang bisa menjadikan penyelesaian sengketa dengan cara *win-win solution*.

Seiring dengan perkembangan zaman, maka alternatif penyelesaian sengketa tidak hanya dapat diselesaikan secara *luring*, namun juga bisa dilaksanakan secara *daring*. Hal ini ditandai dengan diluncurkannya untuk pertama kali aplikasi *e-court* pada tanggal 13 Juli 2018 di Balikpapan oleh Ketua Mahkamah Agung Prof. Dr H Muhammad Hatta Ali, S.H. beliau resmi meluncurkan aplikasi *e-court* dan menyatakan bahwa dengan peluncuran aplikasi *e-court* ini maka Mahkamah Agung telah menuju ke peradilan elektronik yang secara fundamental akan mengubah praktek pelayanan keperkaraan di pengadilan dan membawa peradilan Indonesia menjadi satu langkah lagi mendekati peradilan di negara maju.⁹

⁸ Muhammad Anas Thurmuzy dan Krisnadi Nasution, 2022, "Penggunaan Online Dispute Resolution Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa", Jurnal Akrib Juara, Vol. 7 No. 1, Februari 2022, hlm. 39.

⁹ Sonyendah Retnaningsih, dkk, 2020, "Pelaksanaan E-Court Menurut PERMA Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Administrasi Perkara di Pengadilan secara Elektronik dan E-Litigation Menurut PERMA Nomor 1 Tahun 2019 Tentang Administrasi Perkara dan Persidangan di Pengadilan secara Elektronik", Jurnal Hukum & Pembangunan, Vol. 50 No. 1, hlm. 126.

Pada dasarnya dalam sistem peradilan di Indonesia telah mengambil asas-asas peradilan yang baik secara komprehensif, yaitu sederhana, cepat, dan biaya ringan. Hal itu dapat dilihat pada Pasal 2 ayat (4) Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman yang berbunyi “Peradilan dilakukan dengan sederhana, cepat, dan biaya ringan”. Namun, setelah berlaku PERMA Nomor 3 Tahun 2018 ternyata belum semua pengadilan membuka layanan e-court dikarenakan ada beberapa kendala dalam pemasangan sistem layanan jaringan di masing-masing Pengadilan Negeri.

Penyelesaian sengketa secara *daring* biasa disebut dengan *Online Dispute Resolution* (selanjutnya disebut *ODR*). *ODR* adalah cabang penyelesaian sengketa yang mana menggunakan fasilitas teknologi untuk memberikan penyelesaian terhadap sengketa antara para pihak.¹⁰ Dalam hal ini *ODR* dikategorikan sebagai bagian dari *ADR*, hannya saja *ODR* merubah cara pandang tradisional dengan menggunakan teknik yang lebih inovatif dan teknologi *online* pada prosesnya.¹¹

ODR sudah menjadi perhatian publik dunia. *United Nations Commission on International Trade Law* (Selanjutnya disebut *UNCITRAL*) mengeluarkan dan mengadopsi *Technical Notes on ODR* sebagai dukungan terhadap penyelesaian sengketa secara *daring* untuk transaksi lintas batas pada tahun 2017. Berdasarkan teknis ini, *ODR* harus dilaksanakan secara sederhana, cepat, dan efisien agar dapat diterapkan dalam dunia bisnis. Dalam

¹⁰ Gagah Satria Utama, “*Online Dispute Resolution: A Revolution in Modern Law Practice*”, *Business Law Review*, Vol. 3, hlm. 2.

¹¹ Felikas Petrauskas, Egle dan Kbartiene, 2011, *Online Dispute Resolution in Consumer Disputes*, *Jurisprudencia*, Mykolas Romeris University, hlm. 5.

proses penyelesaiannya terdapat 28,3% sengketa arbitrase yang diselesaikan secara *online* pada BANI.¹²

Terdapat beberapa kerangka regulasi yang mendukung *ODR* yaitu Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan UU No. 19 Tahun 2016 (Selanjutnya disebut UU ITE) dalam Pasal 38 ayat (1) dan (2) yang berbunyi:

(1) Setiap orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan Sistem Elektronik dan/atau menggunakan Teknologi Informasi yang menimbulkan kerugian.

(2) Masyarakat dapat mengajukan gugatan secara perwakilan terhadap pihak yang menyelenggarakan Sistem Elektronik dan/atau menggunakan Teknologi Informasi yang berakibat merugikan masyarakat sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

Pengaturan yang secara jelas menuliskan kata *ODR* dapat ditemui dalam Pasal 72 ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PP PMSE) yang berbunyi:

“Penyelesaian Sengketa PMSE sebagaimana dimaksud ayat (1) dapat diselenggarakan secara elektronik (*online dispute resolution*) sesuai dengan ketentuan perundang-undangan”

PP PMSE merupakan penegasan dari Pasal 4 ayat (3) Undang-Undang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa yang berbunyi:

¹² Korespondensi melalui *email* pada Badan Arbitrase Nasional Indonesia pada 1 November 2022

“Dalam hal disepakati penyelesaian sengketa melalui arbitrase dalam bentuk pertukarna surat, maka pengiriman teleks, telegram, faksmili, e-mail atau dalam bentuk sarana komunikasi lainnya, wajib disertai dengan suatu catatan penerimaan oleh para pihak”

SK BANI Nomor: 20.015/V/SK-BANI/HU tertanggal 28 Mei 2020
Tentang Peraturan dan Prosedur Penyelenggaraan Arbitrase Secara Elektronik yang berbunyi:

Pasal 1. Ruang Lingkup

1. Peraturan dan Prosedur Penyelenggaraan Arbitrase secara elektronik ini dapat digunakan apabila suatu keadaan darurat bencana dan keadaan khusus terjadi ketika:
 1. Suatu pihak hendak mengajukan permohonan arbitrase;
 2. Suatu persidangan arbitrase akan dilaksanakan atau persidangan arbitrase sedang berlangsung.

Pasal 2. Kesepakatan Para Pihak

1. Peraturan dan prosedur arbitrase secara elektronik ini akan diselenggarakan apabila para pihak sepakat untuk menggunakan peraturan dan prosedur ini untuk perkara yang akan dilaksanakan atau yang sedang dilaksanakan.

Dalam hukum acara BANI menyatakan bahwa seluruh pemeriksaan sengketa dilakukan secara tertutup dan para pihak bebas untuk menentukan acara arbitrase yang digunakan dalam pemeriksaan sengketa selama tidak bertentangan dengan ketentuan UU AAPS. Putusan arbitrase bersifat final dan mempunyai kekuatan hukum tetap dan mengikat para pihak.

Dalam penyelesaian sengketa arbitrase, tidak hanya BANI yang menjadi lembaganya, namun ada beberapa lembaga lainnya meliputi: BAPMI (Badan Arbitrase Pasar Modal), BASYARNAS (Badan Arbitrase Syariah Nasional Indonesia).

Hukum acara yang berlaku di BAPMI menyatakan bahwa, BAPMI berwenang memeriksa dan memutus sengketa yang timbul di antara para pihak melalui Arbitrase dengan ketentuan para pihak sudah menetapkan dalam perjanjian Arbitrae bahwa penyelesaian sengketa akan diselesaikan melalui Arbitrase BAPMI, namun jika belum di perjanjikan sebelumnya maka para pihak harus menyepakati untuk menyelesaikan sengketa melalui Arbitrase BAPMI.

Pada prinsipnya proses persidangan di BASYARNAS dilakukan secara *luring*, namun dapat dilakukan secara daring maupun gabungan daring dan *luring* sepanjang para pihak sepakat proses mana yang akan digunakan. Seluruh pemeriksaan juga dilakukan dalam sidang tertutup. Jadi, ada beberapa lembaga yang dapat digunakan dalam penyelesaian sengketa di luar pengadilan dan bisa dipilih berdasarkan kesepakatan para pihak yang bersengketa.

Pada kenyataan, belum terdapat aturan tersendiri mengenai penyelesaian sengketa secara *online* tersebut dan masih ada beberapa kendala yang perlu diperbaiki. Maka dari itu, penulis merasa tertarik untuk mengkaji dan menganalisis mengenai penerapan alternatif penyelesaian sengketa secara *online* lebih mendalam. Judul dari penelitian ini adalah “PENYELESAIAN

SENGKETA ARBITRASE SECARA ONLINE PADA BADAN ARBITRASE NASIONAL INDONESIA (BANI) BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 30 TAHUN 1999 TENTANG ARBITRASE DAN ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA”

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis uraikan di atas, maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan penyelesaian sengketa melalui arbitrase secara *online* pada Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI)?
2. Bagaimana kendala penerapan penyelesaian sengketa melalui arbitrase secara *online* pada Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI)?

C. TUJUAN PENULISAN

Berkaitan dengan uraian rumusan masalah yang telah dikemukakan maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pelaksanaan penyelesaian sengketa melalui arbitrase secara *online* pada Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI).
2. Untuk mengetahui kendala penerapan penyelesaian sengketa secara *online* pada Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI).

D. MANFAAT PENULISAN

Dalam melakukan penelitian ini, penulis mengharapkan pihak yang mendapatkan manfaat tidak hanya dari diri penulis sendiri, tetapi juga mengharapkan untuk dapat memberi informasi bagi pihak-pihak terkait yang membutuhkan sehingga penelitian ini bermanfaat. Maka dari itu, manfaat dari penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu sebagai berikut:

1. Teoritis

Penelitian ini merupakan sebuah upaya untuk memperluas keilmuan hukum perdata, terutama dalam bidang hukum bisnis terkait dengan

alternatif penyelesaian sengketa melalui arbitrase secara *online* pada Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI). Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai rujukan bagi peneliti selanjutnya serta dapat menjadi referensi untuk pengembangan keterampilan penulisan karya ilmiah.

2. Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat praktis bagi penulis sebagai pedoman yang memberikan informasi yang jelas bagi para praktisi di bidang hukum, pengusaha, serta masyarakat dalam upaya penyelesaian sengketa arbitrase secara *online*.

E. Metode Penulisan

Menurut Soerjono Soekanto, Penelitian hukum merupakan suatu kegiatan ilmiah yang didasarkan pada metode, sistematika, dan pemikiran tertentu, yang bertujuan untuk mempelajari sesuatu atau beberapa gejala hukum tertentu dengan jalan menganalisisnya. Metode penelitian pada dasarnya merupakan suatu proses untuk mengadakan analisis dan konstruksi terhadap bahan hukum yang telah dikumpulkan dan diolah.

1. Jenis Penelitian

Metode penulisan hukum yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian hukum yuridis empiris, yaitu dengan cara pendekatan langsung yang bersumber dari data di lapangan.

2. Sifat Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, penulis menggunakan penelitian yang bersifat deskriptif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang

menggambarkan fenomena yang sedang terjadi dan apabila pembaca membaca hasil penelitian penulis, pembaca akan langsung paham mengenai fenomena yang penulis teliti.

Penelitian deskriptif ini pembahasannya terfokus kepada suatu peristiwa atau fenomena terjadi, dimana peristiwa dan fenomena yang dimaksudkan disini adalah objek penelitian. Hasil penelitian dari penelitian deskriptif ini tentu saja akan menggambarkan objek penelitian dengan lengkap dan detail.

Maka dari itu, penelitian deskriptif ini membahas mengenai gambaran bagaimana penyelesaian sengketa arbitrase secara *online* pada Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI).

3. Sumber Data

Sumber data yang penulis gunakan dalam penelitian ini yaitu:

A. Penelitian Lapangan (*field research*)

Penelitian lapangan merupakan penelitian yang dilakukan dengan pihak yang berkaitan langsung dilapangan dengan tujuan untuk memperoleh data yang relevan dengan masalah penelitian.¹³

Penelitian lapangan melakukan korespondensi melalui *email* kepada Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI).

B. Penelitian Kepustakaan (*library research*)

Penelitian kepustakaan merupakan penelitian yang diperoleh melalui *library research* atau dikenal dengan penelitian kepustakaan yang bersumber dari perundang-undangan, buku-buku, dokumen

¹³ Zainuddin Ali, 2009, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, hlm. 107.

resmi, publikasi dan hasil penelitian. Penelitian kepustakaan dilaksanakan di perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Andalas serta buku milik pribadi, kemudian penulis juga menggunakan jurnal sebagai penunjang penulisan ini.

4. Jenis Data

Pendekatan yuridis normatif empiris ini menggunakan dua jenis data yaitu:

A. Data primer

Data primer merupakan data yang belum terolah dimana penulis secara langsung mengumpulkan data tersebut ke lapangan. Penulis mengumpulkan data ke lapangan dengan melakukan korespondensi melalui *email*.

B. Data sekunder

Data sekunder merupakan data yang sudah diolah dapat diperoleh dari dokumen-dokumen resmi, buku-buku yang berhubungan dengan objek penelitian dalam bentuk laporan, skripsi, tesis, disertasi, dan peraturan perundang-undangan. Data sekunder dapat dibagi menjadi:

1) Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer yaitu bahan yang mempunyai kekuatan hukum mengikat secara yuridis dan berhubungan dengan objek penelitian. Adapun bahan hukum primer yang digunakan dalam penelitian ini antara lain terdiri dari:

a) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata);

- b) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1990 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa;
- c) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
- d) Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman;
- e) Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan;
- f) Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2019 Tentang Administrasi Perkara di Pengadilan Secara Elektronik;
- g) Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik;
- h) Surat Keputusan Nomor: 20.015/V/SK-BANI/HU Tentang Peraturan dan Prosedur Penyelenggaraan Arbitrase Secara Elektronik;
- i) Peraturan dan Prosedur Arbitrase Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI).

2) Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder merupakan bahan hukum yang tidak mengikat secara yuridis. Literatur yang digunakan antara

lain, buku, jurnal ilmiah baik nasional maupun internasional, makalah, hasil penelitian, dan skripsi.

3) Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier merupakan bahan hukum yang berfungsi untuk menunjang bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Adapun dalam penelitian ini bahan hukum tersier yang digunakan terdiri dari kamus hukum, serta bahan-bahan lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini.

5. Metode Pengumpulan Data

A. Korespondensi

Korespondensi merupakan suatu teknik pengumpulan data melalui surat menyurat oleh perseorangan atau suatu organisasi. korespondensi dilakukan dengan Badan Arbitrase Nasional Indonesia melalui *email*.

B. Studi Kepustakaan

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan studi kepustakaan (*library research*). Studi kepustakaan yang akan digunakan dalam pengambilan data dan dokumen bersumber dari buku-buku, undang-undang, jurnal serta literatur lain yang berkaitan dengan penelitian ini. Teknik pengumpulan data ini dilakukan dengan membaca, mempelajari literatur yang berkaitan dengan topik permasalahan dalam penelitian ini.

6. Teknik Pengolahan Data

Teknik pengolahan data yang akan penulis gunakan yaitu *editing* yang merupakan proses penelitian kembali terhadap catatan, berkas-berkas sehingga menjadi kumpulan data yang benar dan dapat ditarik kesimpulannya. Ada beberapa tahapan editing yang akan digunakan, yaitu:

- A. Melihat kelengkapan data;
- B. Melihat kembali kejelasan dalam penulisan;
- C. Melihat kembali maksud dari tulisan; dan
- D. Menyesuaikan kembali jawaban satu dengan jawaban lainnya.

7. Analisis Data

Dalam menganalisis bahan hukum peneliti akan menyesuaikan dengan metode dan pendekatan yang digunakan. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa kualitatif yang bersifat yuridis. Data kualitatif adalah data yang berupa tulisan mengenai tingkah laku manusia yang diamati. Data kualitatif berbentuk uraian terperinci, kutipan langsung dan dokumentasi fenomena yang terjadi, data kualitatif bersifat mendalam dan rinci sehingga bersifat panjang lebar.¹⁴

¹⁴ Ariesto Hadi Sutopo dan Adrius Arief, 2010, *Terampil Mengolah Data Kualitatif Dengan INVIVO*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, hlm. 212.