

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini akan menggunakan metode kualitatif. Metode kualitatif cocok untuk memahami pandangan, persepsi, dan sikap pelanggan serta pegawai terkait penagihan biaya produk Indihome dalam perspektif Hukum Islam. Melakukan wawancara mendalam dengan beberapa responden, seperti pelanggan Indihome dan staf PT. Telkom Witel Sultra, untuk memperoleh *insight* mendalam tentang pengalaman dan persepsi mereka terkait penagihan biaya.

Metode Kualitatif adalah suatu pendekatan penelitian yang digunakan untuk memahami dan menjelaskan fenomena sosial dengan mendalam, dengan menekankan pada pemahaman konteks, makna, dan interpretasi subjektif. Metode ini melibatkan pengumpulan data dalam bentuk teks, gambar, atau rekaman suara, dan menerapkan analisis kualitatif untuk mengidentifikasi pola, tema, dan konsep yang muncul dari data tersebut (Creswell, 2017)

3.2. Waktu Dan Tempat Penelitian

3.2.1 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan kurang lebih 3 bulan sejak bulan September sampai dengan Desember . Menurut asumsi Peneliti waktu yang ditetapkan sudah cukup untuk menyelesaikan penelitian ini.

3.2.2 Tempat Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini yaitu Kantor PT. Telkom Witel Sultra, yang beralamat di Jl. Jend. Ahmad Yani No. 08, Pondambea, Kec. Kadia, Kota Kendari Sulawesi Tenggara, 93111.

3.3. Sumber Data

Informan memiliki peran penting dalam penelitian kualitatif, informan dipilih berdasarkan asumsi bahwasanya informan tersebut paham dan menguasai terhadap hal yang diteliti

3.3.1 Data Primer

Data Primer adalah data yang dikumpulkan pertama kali dari sumber asli untuk tujuan penelitian tertentu. Data ini merupakan informasi yang belum pernah dipublikasikan sebelumnya dan biasanya dikumpulkan melalui metode penelitian seperti survei, wawancara, observasi, atau eksperimen. Data primer diperoleh secara langsung dari sumbernya (Yin, 2017)

3.3.2 Data Sekunder

Data Sekunder, di sisi lain, adalah data yang telah dikumpulkan oleh seseorang atau organisasi lain untuk tujuan lain, dan kemudian digunakan kembali dalam penelitian. Data sekunder bisa berupa data yang diterbitkan, seperti laporan pemerintah, hasil penelitian sebelumnya, atau sumber data yang telah ada, seperti basis data ekonomi atau sosial (Yin, 2017)

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi.

3.4.1 Observasi

Observasi adalah metode penelitian yang melibatkan pengamatan sistematis dan dokumentasi terhadap fenomena atau perilaku yang diamati dalam lingkungan alaminya. Tujuan dari observasi adalah untuk mengumpulkan data empiris dengan cara melihat, mencatat, dan menganalisis apa yang terjadi tanpa intervensi atau pengaruh dari peneliti. Observasi dapat dilakukan secara langsung oleh peneliti atau melalui teknologi seperti kamera pengamat atau perangkat pengukuran otomatis (Jupp, 2018)

Dalam penelitian ini peneliti akan mengamati bagaimana realitas penagihan biaya produk IndiHome terhadap pelanggan PT. Telkom Witel Sultra serta tantangan dan peluang yang dihadapi PT. Telkom Witel Sultra dalam menjalankan proses penagihan biaya produk IndiHome. Yang kemudian bagaimana proses penagihan biaya produk IndiHome di PT. Telkom Witel Sultra menurut hukum Islam

3.4.2 Wawancara

Wawancara adalah metode komunikasi yang digunakan dalam penelitian untuk mendapatkan informasi dari sumber manusia melalui pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh peneliti. Ini adalah proses dialog atau interaksi antara peneliti dan responden dengan tujuan untuk mengumpulkan data atau informasi yang relevan dengan penelitian. Wawancara dapat dilakukan secara tatap muka, telepon, atau bahkan melalui media daring, tergantung pada konteks dan metode penelitian yang digunakan (Kvale *et al*, 2009). Dalam hal ini peneliti akan mewawancarai pihak-pihak yang dianggap relevan dengan penelitian ini,

terutama yaitu pihak pegawai PT. Telkom Witel Sultra bagian team leader & sebagai penguat dari hasil wawancara maka peneliti juga mengkonfirmasi data melalui pihak *Carring Teritory Based* (CTB) yang dimana peneliti mencari tahu mengenai penagihan biaya produk IndiHome tersebut agar wawancara lebih valid peneliti merekam hasil untuk keperluan pengolahan data. Mekanisme wawancara dilakukan dengan cara wawancara **terarah** yang dilakukan secara individual yaitu wawancara peneliti dengan pihak PT. Telkom Witel Sultra

3.4.3 Dokumentasi

Dokumentasi merujuk pada proses pengumpulan, pencatatan, dan penyimpanan informasi atau data dalam bentuk tertulis, grafik, atau rekaman lainnya untuk tujuan dokumentasi atau pengarsipan. Ini melibatkan pembuatan catatan yang sistematis dan terstruktur tentang suatu topik, kejadian, atau proses untuk menjaga catatan yang akurat dan dapat diakses di masa depan. Dokumentasi sering digunakan dalam berbagai konteks, termasuk dalam penelitian, administrasi bisnis, pengarsipan dokumen, dan sebagainya (American Society of Quality, 2007).

3.5 Teknik Keabsahan Data

Teknik keabsahan data (*data validity techniques*) adalah serangkaian metode dan strategi yang digunakan dalam penelitian untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan adalah akurat, konsisten, dan relevan sesuai dengan tujuan penelitian. Teknik-teknik ini membantu mengevaluasi apakah data yang digunakan dalam penelitian benar-benar mencerminkan apa yang ingin diukur atau ditemukan oleh peneliti. Ini dapat mencakup *validitas internal* (apakah

instrumen pengukuran atau metode yang digunakan sesuai untuk pertanyaan penelitian), validitas eksternal (sejauh mana hasil penelitian dapat diterapkan pada populasi yang lebih luas), dan aspek-aspek lain yang mempengaruhi keabsahan data (Leedy *et al*, 2019)

Menurut Miles & Huberman analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu: reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/verifikasi. Mengenai ketiga alur tersebut secara lebih lengkapnya adalah sebagai berikut:

3.5.1 Reduksi Data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data berlangsung terus-menerus selama proyek yang berorientasi penelitian kualitatif berlangsung. Antisipasi akan adanya reduksi data sudah tampak waktu penelitiannya memutuskan (seringkali tanpa disadari sepenuhnya) kerangka konseptual wilayah penelitian, permasalahan peneliti, dan pendekatan pengumpulan data mana yang dipilihnya. Selama pengumpulan data berlangsung, terjadilah tahapan reduksi selanjutnya (membuat ringkasan, mengkode, menelusur tema, membuat gugus-gugus, membuat partisi, membuat memo). Reduksi data/informasi ini berlanjut terus sesudah penelitian lapangan, sampai laporan akhir lengkap tersusun.

Reduksi data merupakan bagian dari analisis. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian

rupa hingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi. Dengan reduksi data peneliti tidak perlu mengartikannya sebagai kuantitatif. Data kualitatif dapat disederhanakan dan ditransformasikan dalam aneka macam cara, yakni: melalui seleksi yang ketat, melalui ringkasan atau uraian singkat, menggolongkannya dalam satu pola yang lebih luas, dan sebagainya. Kadangkala dapat juga mengubah data ke dalam angka-angka atau peringkat-peringkat, tetapi tindakan ini tidak selalu bijaksana.

Peneliti akan melakukan penulisan data hasil penelitian, data yang sesuai dengan penelitian akan dipertahankan/disimpan dan data yang tidak sesuai akan dibuang.

3.5.2 Penyajian Data

Miles & Huberman membatasi suatu penyajian sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Mereka menyakini bahwa penyajian-penyajian yang lebih baik merupakan suatu cara yang utama bagi analisis kualitatif yang valid, yang meliputi: berbagai jenis matrik, grafik, jaringan dan bagan. Semuanya dirancang guna menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu dan mudah diraih. Dengan demikian seorang penganalisis dapat melihat apa yang sedang terjadi, dan menentukan apakah menarik kesimpulan yang benar ataukah terus melangkah melakukan analisis yang menurut saran yang dikisahkan oleh penyajian sebagai sesuatu yang mungkin berguna. Peneliti akan melakukan penyajian data dari hasil penelitian.

3.5.3 Menarik Kesimpulan

Penarikan kesimpulan menurut Miles & Huberman hanyalah sebagian dari satu kegiatan dari konfigurasi yang utuh. Kesimpulan-kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung. Verifikasi itu mungkin sesingkat pemikiran kembali yang melintas dalam fikiran penganalisis (peneliti) selama ia menulis, suatu tinjauan ulang pada catatan-catatan lapangan, atau mungkin menjadi begitu seksama dan menghabiskan tenaga dengan peninjauan kembali serta tukar pikiran di antara teman sejawat untuk mengembangkan kesepakatan intersubjektif atau juga upaya-upaya yang luas untuk menempatkan salinan suatu temuan dalam seperangkat data yang lain harus diuji kebenarannya, kekokohnya, dan kecocokkannya, yakni yang merupakan validitasnya. Kesimpulan akhir tidak hanya terjadi pada waktu proses pengumpulan data saja, akan tetapi perlu diverifikasi agar benar-benar dapat dipertanggungjawabkan (Milles & Huberman, 1992, h.16).

3.6 Uji Keabsahan Data

Dalam sebuah penelitian sangat diperlukan kiranya menetapkan metode menguji keabsahan data yang diperoleh, agar terhindar dari bias atau ketidakvalidan data. Ataupun pengecekan keabsahan data dilakukan melalui "perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan dan triangulasi sumber data dan teknik".

Perpanjangan pengamatan dalam hal ini adalah hal ini dilakukan untuk menghapus jarak antara peneliti dan narasumber karena telah mempercayai peneliti. Selain itu, perpanjangan pengamatan dan mendalam dilakukan untuk

mengecek kesesuaian dan kebenaran data yang telah diperoleh. Perpanjangan waktu pengamatan dapat diakhiri apabila pengecekan kembali data dilapangan telah kredibel.

Meningkatkan ketekunan berarti pengamatan yang cermat dan berkesinambungan merupakan wujud dari peningkatan ketekunan yang dilakukan oleh peneliti, ini dimaksudkan guna meningkatkan kredibilitas data yang diperoleh. Dengan demikian, peneliti dapat mendeskripsikan data yang akurat dan sistematis tentang apa yang diamati. Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan "sebagai pengecekan dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu". Triangulasi dalam hal ini ada tiga yakni triangulasi sumber data, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu.

Triangulasi adalah suatu pendekatan dalam penelitian yang melibatkan penggunaan beberapa metode, sumber data, atau sudut pandang untuk mengonfirmasi atau memverifikasi temuan penelitian. Tujuan dari triangulasi adalah untuk meningkatkan keabsahan dan keandalan data dengan mengumpulkan bukti dari berbagai sumber yang berbeda. Dengan melibatkan perspektif yang berbeda, peneliti dapat lebih yakin bahwa temuan dan interpretasi mereka memiliki dasar yang kuat (Denzin, 1978).

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan "sebagai pengecekan dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu".

Triangulasi dalam hal ini ada dua yakni:

3.6.1 Triangulasi Sumber Data adalah menguji kredibilitas data dilakukan dengan Cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa

sumber. Data yang diperoleh kemudian dideskripsikan dan dikategorisasikan sesuai dengan apa yang diperoleh dari berbagai sumber tersebut. Peneliti akan melakukan pemilahan data yang sama dan data yang berbeda untuk dianalisis lebih lanjut.

3.6.2 Triangulasi Teknik adalah pengujian ini dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda, misalnya dengan melakukan observasi, wawancara atau dokumentasi. Apabila terdapat hasil yang berbeda maka peneliti melakukan konfirmasi kepada sumber data guna memperoleh data yang dianggap benar (Sugiyono. 2014, h. 327).

3.6.3 Triangulasi Waktu adalah istilah yang sering digunakan dalam berbagai konteks. Dalam konteks yang lebih umum, "triangulasi waktu" dapat mengacu pada proses menentukan atau menyejajarkan waktu dengan menggunakan beberapa sumber atau metode sebagai pembanding. Dalam ilmu geografi, "triangulasi waktu" dapat merujuk pada teknik yang digunakan untuk menentukan posisi atau lokasi dengan menggunakan perbedaan waktu kedatangan sinyal dari beberapa sumber yang terletak di lokasi yang berbeda.