

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pada penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.¹

Adapun karakteristik pendekatan kualitatif meliputi: Penelitian bersifat deskriptif, lebih memperhatikan proses daripada hasil, mempunyai luar alami, manusia sebagai alat, analisis data dilakukan secara induktif.²

Sedangkan jenis penelitian yang digunakan adalah studi kasus, yaitu pengujian secara rinci terhadap suatu latar atau suatu keadaan atau tempat penyimpanan dokumen maupun peristiwa tertentu. Pada penelitian ini lebih dikhususkan pada studi pengguna *jasa provider* Indosat Ooredoo Mahasiswa Ekonomi Syariah IAIN Kediri.³

B. Kehadiran Peneliti

Sesuai dengan pendekatan penelitian ini, yaitu pendekatan kualitatif, maka kehadiran peneliti dilapangan merupakan instrumen yang sangat penting dan diperlakukan secara optimal. Hal ini dikarenakan peneliti merupakan instrumen kunci dalam menangkap makna dan sekaligus sebagai pengumpul

¹ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2000), 3.

² Ibid., 4-6.

³ Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2001), 80.

data. Pada pengumpulan datanya terutama menggunakan terutama menggunakan teknik observasi berperan serta.⁴

C. Data dan Sumber Data

Sesuai dengan jenis pendekatan penelitian ini, maka sumber data yang terpenting dan utama adalah kata-kata dan tindakan, sedangkan data yang lain seperti dokumentasi, foto, dan lain-lain adalah sebagai data tambahan. Hal ini sejalan dengan yang dikatakan oleh Lofland seperti yang dikutip oleh Lexy J. Moleong, bahwa “sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata dan tindakan selebihnya merupakan data tambahan seperti dokumen dan lain-lain”.⁵ Sumber data utama ini diperoleh dari hasil pengamatan dan wawancara, sedangkan sumber tambahan diperoleh dari sumber-sumber tertulis seperti buku-buku, arsip, dokumen resmi dan data-data lainnya yang menunjang penelitian.

1. Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber datanya. Data primer disebut juga sebagai data asli atau data baru yang memiliki sifat *up to date*. Untuk itu untuk mendapatkan data primer, peneliti harus mengumpulkannya secara langsung. Teknik yang dapat digunakan peneliti untuk mengumpulkan data primer antara lain observasi, wawancara, dan dokumentasi. Selanjutnya dalam usaha pengumpulan data primer ini, yang dijadikan informan adalah :

⁴ Moleong, *Metodologi Penelitian*, 190.

⁵ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1998), 118.

- a.) Bagian Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Kediri : untuk memperoleh data jumlah mahasiswa Ekonomi Syariah dari angkatan Tahun 2016 sampai Tahun 2019
- b.) Mahasiswa Ekonomi Syariah Angkatan 2016 IAIN Kediri : untuk memperoleh data pengguna provider Indosat Ooredoo dikalangan mahasiswa Ekonomi Syariah angkatan Tahun 2016

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dalam bentuk sudah jadi, sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain, biasanya sudah dalam bentuk publikasi. Data ini umumnya berupa bukti, catatan atau laporan terkait dengan penelitian, data ini diperoleh dari buku-buku dan referensi lain yang membahas tentang penelitian sejenis.⁶

D. Prosedur Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono, Pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Untuk memperoleh data di lapangan, dalam rangka mendiskripsikan dan menjawab permasalahan yang sedang diteliti, dipergunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

1. Wawancara yaitu suatu komunikasi verbal atau percakapan yang memerlukan kemampuan responden untuk merumuskan buah pikiran serta perasaan yang tepat, atau proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan, dimana dua orang atau lebih bertatap muka

⁶ Ibid., 119.

mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan. Pengumpulan data ini melalui tanya jawab langsung dengan pihak responden dalam hal ini pihak pengguna jasa *provider* Indosat Ooredoo pada mahasiswa Ekonomi Syariah IAIN Kediri Angkatan Tahun 2016, tentang penggunaan layanan *freedom internet* pada *provider* Indosat Ooredoo.

2. Observasi yaitu pengumpulan data dengan jalan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala-gejala yang diselidiki.⁷ Teknik ini dilaksanakan untuk mengetahui data tentang pengguna jasa *provider* Indosat Ooredoo pada mahasiswa Ekonomi Syariah IAIN Kediri terhadap kepuasan layanan yang diberikan. Sehingga terkumpul data yang berhubungan dengan penggunaan layanan *freedom internet* mahasiswa Ekonomi Syariah dalam menggunakan jasa *provider* Indosat Ooredoo.
3. Kuisioner yaitu serangkaian pertanyaan untuk tujuan mengumpulkan informasi dari responden, kuisioner dapat dianggap sebagai wawancara tertulis. Pengumpulan data melalui kuisioner ini sebagai data pendukung dari wawancara secara langsung kepada mahasiswa Ekonomi Syariah IAIN Kediri.
4. Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mencari data penelitian yang berupa catatan, transkrip, buku, prasasti, notulen rapat, agenda dan lain sebagainya. Sedangkan dalam penelitian ini

⁷ Cholid Narbuko dan Abu Ahmad, *Methodologi Penelitian* (Jakarta: Bumi Aksara, 2002), 83.

instrumen yang digunakan adalah pedoman dokumentasi.⁸ Catatan dokumentasi yaitu, alat bantu untuk merekam data-data arsip dokumentasi yang berkaitan. Hal ini untuk memperoleh data pengguna jasa provider Indosat

E. Analisis Data

Menurut Lexy J. Moleong, analisis data merupakan upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil observasi wawancara, dan data lainnya untuk dapat memahami kasus yang diteliti dan menyajikannya sebagai temuan penelitian.⁹ Sesuai data yang diperoleh dan teknik yang digunakan dalam penelitian ini, maka yang dianalisis adalah data kualitatif. Sedangkan teknik analisisnya sebagai berikut:

1. Reduksi data. Setelah dipelajari, dibaca dan ditelaah langkah selanjutnya adalah mengadakan reduksi data yang dilakukan dengan cara membuat abstraksi. Abstraksi adalah usaha membuat rangkuman yang inti, proses dan pernyataan-pernyataan yang perlu dijaga sehingga tetap berada didalamnya.¹⁰
2. Penyajian data yaitu sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan melihat penyajian-penyajian akan dapat memahami apa yang akan terjadi dan apa yang harus dilakukan lebih jauh, menganalisiskah ataukah mengambil tindakan berdasarkan atas pemahaman yang didapat dari penyajian tersebut.

⁸ Ibid., 85.

⁹ Arikunto, *Prosedur Penelitian*, 205.

¹⁰ Noeng Muhajar, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Rake Sarasin, 1996), 142.

3. Menarik kesimpulan dan verifikasi yaitu tinjauan ulang pada catatan-catatan lapangan atau upaya-upaya yang luas untuk menempatkan salinan suatu temuan dalam seperangkat data yang lain. Singkatnya makna-makna Ooredoo.¹¹

Analisis ini dilakukan selama proses pengumpulan data, yaitu mulai tahap pertama pengumpulan data sampai akhir pengumpulan data.

F. Pengecekan Keabsahan Data

Keabsahan data menurut Moleong merupakan standar kebenaran suatu data hasil penelitian yang lebih menekankan pada data atau informasi dari sikap dan jumlah orang. Untuk menetapkan keabsahan data atau kredibilitas data tersebut digunakan teknik pemeriksaan sebagai berikut:

1. Perpanjangan keikutsertaan peneliti
2. Ketekunan pengamatan atau kedalaman observasi
3. Triangulasi, yaitu memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu.

Teknik triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah ada dua macam: pertama, triangulasi dengan sumber, yaitu membandingkan perolehan data pada teknik yang berbeda dalam fenomena yang sama. Kedua, triangulasi dengan metode, yaitu membandingkan perolehan data teknik pengumpulan data yang sama dengan sumber yang berbeda.

¹¹ Moleong, *Metode Penelitian*, 78.

G. Tahap-Tahap Penelitian

Bodgan menyajikan tiga tahapan penelitian yaitu:

1. Tahap sebelum ke lapangan, meliputi kegiatan: menyusun proposal penelitian, menentukan fokus penelitian, menyusun daftar pertanyaan, dan seminar proposal.
2. Tahap pekerjaan lapangan, meliputi kegiatan: pengumpulan data atau informasi terkait dengan fokus penelitian, dan pencatatan data.
3. Tahap analisis data, meliputi: kegiatan penyusunan hasil penelitian, konsultasi penelitian kepada pembimbing, perbaikan hasil konsultasi, mengurus kelengkapan ujian dan munaqosah skripsi.