

## BAB III

### METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam pembahasan ini meliputi beberapa hal yaitu jenis penelitian, lokasi penelitian, fokus penelitian, jenis dan sumber data yang digunakan, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

#### A. Jenis Penelitian

Berdasarkan masalahnya, penelitian ini digolongkan sebagai penelitian deskriptif kualitatif, artinya penelitian ini berupaya mendeskripsikan, mencatat, menganalisis, dan menginterpretasikan apa yang diteliti melalui observasi, wawancara dan mempelajari dokumentasi.<sup>1</sup>

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (field research). Penelitian lapangan yaitu penelitian yang dilakukan pada suatu kejadian yang benar-benar terjadi.<sup>2</sup> Metode kualitatif ini digunakan karena beberapa pertimbangan. Pertama, menyesuaikan metode kualitatif lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan jamak. Kedua, metode ini menyajikan secara langsung hakikat hubungan antara peneliti dan responden. Ketiga, metode ini lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak penajaman pengaruh bersama terhadap pola-pola nilai yang dihadapi.

#### B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Untuk melaksanakan penelitian ini, peneliti terjun langsung dilokasi penelitian Untuk memperoleh data agar tujuan penulis dapat tercapai dan dapat dipertanggung

---

<sup>1</sup>Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah (Makalah dan Skripsi), Edisi Revisi*, (Parepare: STAIN Parepare, 2013), h. 30-36.

<sup>2</sup>Mardalis, *Metode Penelitian: Suatu Pendekatan Proposal*, Cet. VII, (Jakarta: Bumi Aksara, 2004), h. 26.

jawabkan.

### 1. Lokasi Penelitian

Penetapan lokasi penelitian sangat penting untuk melaksanakan penelitian agar dapat dipertanggungjawabkan. Responden dalam penelitian ini berlokasi di plaza Telkom Parepare dan pelanggan Plaza Telkom di Kota Parepare dengan tujuan mampu memperoleh data yang merepresentasikan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dan komprehensif. Dengan lokasi Jl. Bau Massepe No. 262, labukang, Kec. Ujung, Kota Parepare, Sulawesi Selatan dan pelanggan plaza Telkom di Parepare yang ditentukan sebagai berikut:

<b>Lokasi Penelitian Pelanggan Plaza Telkom Parepare</b>
Kecamatan Ujung
Kecamatan Soreang
Kecamatan Bacukiki
Kecamatan Bacukiki Barat

### 2. Waktu Penelitian

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti ini akan dilaksanakan selama 1 bulan.

### 3. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini dimaksudkan untuk membatasi studi kualitatif dari penelitian yang diteliti. Penelitian ini berfokus pada optimalisasi program indihome dalam meningkatkan kepuasan pelanggan tersebut berdasarkan perspektif ekonomi islam. Pengukuran kepuasan ini dapat ditinjau berdasarkan kepuasan pelanggan

keseluruhan (*Overall Customer Satisfaction*), konfirmasi harapan (*Confirmation of Expectation*), Kesiediaan untuk merekomendasikan (*Willingness to Recommend*).

### C. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam menentukan berbagai data-data yang diperlukan adalah:

#### 1. Data Primer

Diperoleh dengan melakukan wawancara, yaitu proses komunikasi dan interaksi antara penulis dengan narasumber untuk memperoleh informasi dengan mengadakan tanya jawab secara langsung dengan narasumber terkait. Dalam penelitian ini, yaitu sumber yang berasal dari data primer. Menurut Prasetyo dan Linah data primer adalah data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan, seperti hasil wawancara atau hasil pengisian kuesioner.<sup>3</sup>

Sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber data asli (tidak melalui perantara), dalam hal ini plaza Telkom Parepare. Penelitian ini dilakukan secara langsung dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada informan yang menjadi alat pengumpulan data untuk dianalisis dalam penelitian sehingga menghasilkan kesimpulan. Penelitian dilakukan pada plaza Telkom Parepare dan pelanggan plaza Telkom Parepare. Adapun yang menjadi informan 15 orang, pegawai dan pelanggan plaza Telkom Parepare itu sendiri.<sup>4</sup>

#### 2. Data Sekunder

Data yang diperoleh dari buku-buku sebagai data pelengkap sumber data primer. Data sekunder mencakup dokumen-dokumen, buku, hasil penelitian, serta

---

<sup>3</sup>Bambang Prasetyo, Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif, Teori dan Aplikasi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008), h. 44.

<sup>4</sup><https://telkom.co.id/sites> (Diakses 25 Juli 2021)

tulisan-tulisan yang mendukung atau memperkuat data primer yang ada. Adapun data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini yaitu beberapa dokumen yang didapatkan dari Plaza Telkom Parepare dan pelanggan plaza Telkom Parepare terkait dengan tingkat kepuasan pelanggan yang berstatus pegawai dan pelanggan plaza Telkom Parepare, buku-buku, serta hasil penelitian terdahulu yang berkaitan.

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang umum digunakan pada suatu penelitian adalah dengan cara observasi (pengamatan), interview (wawancara), dan kuesioner (angket). Dalam penelitian ini, metode pengumpulan data yang digunakan, yaitu :

##### **1. Pengamatan (Observasi)**

Menurut Siregar Observasi (pengamatan langsung) adalah kegiatan pengumpul data dengan melakukan penelitian langsung terhadap kondisi lingkungan objek penelitian yang mendukung kegiatan penelitian, sehingga didapat gambaran secara jelas tentang kondisi objek penelitian tersebut.<sup>5</sup> Observasi ini digunakan karena memperhatikan fenomena yang terjadi, sehingga terfokus pada kejadian ataupun gejala-gejala yang terjadi terhadap sesuatu kemudian menafsirkan dan mengungkapkan faktor-faktor penyebabnya.

Penulis menggunakan metode observasi tidak terstruktur dengan melakukan observasi tanpa adanya persiapan yang sistematis atau terencana sehingga peneliti harus selalu siap dengan setiap kondisi yang akan terjadi dilapangan, peneliti tetap membuat rancangan observasi namun tidak digunakan secara baku, sehingga dapat di ubah sewaktu-waktu.

---

<sup>5</sup>Sofyan Siregar, *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian*, (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2011), h. 134.

Penulis menggunakan kemampuan dalam melihat, mendengar, dan merasakan sendiri fenomena yang terjadi dilapangan. Dengan melakukan penelitian ini penulis mampu mendapatkan sendiri informasi atau data melalui pengamatan. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan obeservasi atau pengamatan langsung terhadap program yang ditawarkan indihome serta mengoptimalisasi sehingga pelanggan merasa puas di pelanggan Kota Parepare.

## 2. Wawancara (*Interview*)

Wawancara dapat didefinisikan sebagai “interaksi bahasa yang berlangsung antaran dua orang dalam situasi saling berhadapan salah seorang, yaitu yang melakukan wawancara meminta informasi atau ungkapan kepada orang yang diteliti yang berputar disekitar pendapat dan keyakinan.<sup>6</sup> Wawancara adalah proses memperoleh keterangan/data untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden dengan menggunakan alat yang dinamakan panduan wawancara.<sup>7</sup>

Peneliti menyiapkan instrumen berupa pertanyaan-pertanyaan yang telah dipersiapkan oleh peneliti sebelum bertatap muka dengan informasi. Peneliti kemudian secara bertatap muka merekam jawaban yang diperoleh sebagai informasi penting dalam menafsirkan penelitian yang sedang dikerjakan. Pertanyaan tersebut diajukan kepada pelanggan plaza Telkom Parepare agar dapat membantu menetapkan keabsahan data yang telah diperoleh oleh peneliti dari sumber-sumber lain. Bentuk wawancara yang dilakukan dengan mengajukan pertanyaan tertentu dan mengajukan pertanyaan dengan tidak membatasi jawaban. Sehingga dengan mudah dapat

---

<sup>6</sup>Emzir, *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data*, Cet 2, (Jakarta:PT Raja Grafindo Persada, 2011), h. 50.

<sup>7</sup>Sofyan Siregar, *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian*, h. 134.

memperoleh jawaban sebanyak mungkin untuk mengklasifikasi serta menganalisis data yang diperoleh. Wawancara yang akan dilakukan oleh peneliti adalah wawancara tidak terstruktur yang dimulai dari pertanyaan umum dalam area yang luas dalam penelitian yang dimaksudkan. Wawancara yang dilakukan akan memiliki kata kunci dari daftar topik yang diajukan yaitu “tingkat kepuasan pelanggan”.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi dapat berupa tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Teknik ini digunakan sebagai pelengkap dari metode observasi dan wawancara. Karena hasil observasi dan wawancara akan lebih dapat dipercaya jika didukung dokumentasi.<sup>8</sup> Data dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan memanfaatkan sumber-sumber berupa data dan catatan yang mempunyai relevansi dengan penelitian yang dilakukan.

Dokumentasi dilakukan dengan cara pengumpulan beberapa informasi pengetahuan, fakta, dan data. Pada penelitian ini penulis mewancarai kepuasan pelanggan plaza Telkom Parepare. Dengan demikian dapat dikumpulkan data-data dengan kategori dan klasifikasi bahan-bahan tertulis yang berhubungan dengan masalah peneliti, baik dari sumber dokumen, buku-buku, jurnal ilmiah, skripsi, majalah, website, dan lain-lain.

#### **E. Uji Keabsahan Data**

Peneliti harus berusaha mendapatkan data yang valid dalam melakukan penelitian kualitatif, sehingga peneliti harus menguji validitas data dalam pengumpulan data agar data yang diperoleh tidak invalid (cacat).<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2015), h. 240.

<sup>9</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, h. 241.

### 1. Uji Kredibilitas (*credibility*)

Uji kredibilitas yang digunakan untuk menetapkan keabsahan data atau meyakinkan hasil data yang diperoleh di lapangan dapat dipercaya dan benar-benar akurat menggunakan triangulasi.<sup>10</sup>

### 2. Uji Dependabilitas (*dependability*)

Uji dependabilitas pada penelitian kualitatif disebut realibilitas. Penelitian kualitatif dikatakan reliabel jika pembaca dapat mengulangi proses penelitian yang dijalankan peneliti. Uji dependabilitas melalui audit seluruh proses penelitian yang dilakukan peneliti oleh auditor netral atau pembimbing.<sup>11</sup>

## F. Teknik Analisis Data

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia data adalah keterangan yang benar dan nyata, keterangan atau bahan nyata yang dapat dijadikan dasar kajian (analisis atau kesimpulan).<sup>12</sup> Menurut Milles dan Huberman menyatakan bahwa proses analisis data terdiri dari 3 yaitu:<sup>13</sup>

### 1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Sugiyono mengatakan bahwa mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya.<sup>14</sup> Data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas,

<sup>10</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, h. 338.

<sup>11</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, h. 337.

<sup>12</sup>“Data”. Kamus Besar Bahasa Indonesia, <https://kbbi.web.id/data>. (18 Juli 2021)

<sup>13</sup>M.B Miles & Huberman A.M. 1984. *Analisis Data Kualitatif*. Terjemahan oleh Tjetjep Rohendi Rohidi. 1992. ( Jakarta : Penerbit Universitas Indonesia)

<sup>14</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, h. 247

dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Reduksi data dapat dibantu dengan peralatan elektronik seperti laptop, dengan memberikan kode pada aspek-aspek tertentu.

## 2. Penyajian Data (*Display Data*)

Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah penyajian data yang bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, teks naratif, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Menurut Miles dan Huberman menyatakan bahwa yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah teks bersifat naratif. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang dipahami tersebut.

## 3. Penarikan Kesimpulan/Verifikasi (*Conclusion Drawing/ Verification*)

Dalam langkah ketiga ini adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.<sup>15</sup>

---

<sup>15</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, h. 345.