

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan, yaitu penelitian lapangan yang dilakukan dalam keadaan kehidupan yang sebenarnya.¹ Bentuk penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif. Cresswell mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai teknik untuk memunculkan dan memahami makna oleh berbagai orang atau kelompok yang dianggap berasal dari tantangan sosial atau kemanusiaan.² Menurut Bogdan dan Taylor yang dikutip oleh Jusuf Soewadji, proses penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan serta pengamatan terhadap perilaku orang yang diteliti.³ Menurut Kuta Ratna, kata “kualitatif” secara etimologis berkaitan dengan kata “mutu” yang berarti nilai.⁴ Sebaliknya, Lindlof dan Meyer mengadopsi paradigma interpretatif dan merangkul semua studi naturalistik.⁵

Berkaitan dengan judul skripsi yang diangkat oleh peneliti yaitu analisis pelayanan aplikasi mobile UAL Reload dalam perspektif ekonomi syariah studi kasus di PT UAL Reload Indonesia, maka sangat penting untuk mengambil metode yang dapat diandalkan untuk memberikan pemahaman yang utuh. Strategi yang digunakan adalah strategi kualitatif. Karena pendekatan kualitatif adalah metode penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata lisan atau tulisan dari partisipan dan aktivitas yang berpotensi mengganggu. Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif artinya dalam prosedur pemecahan masalah diselidiki dengan menggambarkan subjek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. Pendekatan pada penelitian ini menggunakan pendekatan

¹ Kartini Kartono, *Pengantar Metodologi Riset Sosial* (Bandung: Masdar Maju, 1996).

² John W. Cresswell, *Research Design, Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, Dan Mixed* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar), 5.

³ Soewadji Jusuf, *Pengantar Metodologi Penelitian* (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2012), 51.

⁴ Ny Kutha Ratna, *Metodologi Penelitian Kajian Budaya Dan Ilmu-Ilmu Sosial Humaniora Pada Umumnya*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010).

⁵ Deddy Mulyana, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2013), 148-149.

studi kasus. Penelitian studi kasus (*case study*) adalah bentuk penelitian yang mendalam tentang suatu aspek lingkungan sosial termasuk manusia di dalamnya. *Case study* dapat dilakukan terhadap seorang individu, sekelompok individu, segolongan manusia, lingkungan hidup manusia (desa, sektor kota) atau lembaga sosial.⁶

B. Setting Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. UAL Reload Indonesia yang beralamat di jalan UAL RELOAD, Guyangan, Guyangan, Trangkil, Kabupaten Pati Kelurahan: Guyangan Kecamatan: Trangkil Kota: Kabupaten Pati Jawa Tengah 59153. Adapun waktu penelitian ini dilaksanakan selama 2 bulan penelitian. Dalam proses penelitian, peneliti melakukan kegiatan observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk mencari sumber data.

C. Subjek Penelitian

Subyek penelitian adalah seseorang yang akan digunakan sebagai informan dari peneliti dengan memberikan keterangan sesuai dengan fakta yang akurat dan menurut pendapatnya. Penentuan subyek penelitian ini digunakan dalam mendapatkan data secara jelas dan tepat secara mendalam. Sehingga dalam penelitian ini adalah PT UAL Reload Indonesia, direktur PT Ual Reload Indonesia beserta karyawan dari PT UAL Reload Indonesia dengan fokus penelitian pelayanan aplikasi mobile dalam perspektif ekonomi syariah.

D. Sumber Data

Data adalah sekelompok fakta atau bukti yang dikumpulkan dan disajikan untuk alasan tertentu. Data sangat penting untuk melakukan penelitian. Keakuratan data yang dikumpulkan sangat penting untuk memecahkan masalah dalam penelitian.⁷ Peneliti menggunakan sumber data sebagai berikut dalam penelitian ini:

1. Data Primer

Data primer yang sering disebut data tangan adalah data yang dikumpulkan langsung dari peserta penelitian dengan

⁶ S. Nasution, *Metode Reseach* (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), 27.

⁷ Moh. Pabundu Tika, *Metodologi Riset Bisnis* (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), 57.

menggunakan alat ukur atau teknologi pengambilan data yang diletakkan langsung pada subjek yang diteliti.⁸ Penulis penelitian ini menggunakan metode wawancara dan observasi. Akibatnya, data utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah informasi yang dikumpulkan melalui wawancara informan Bapak Ulil Albab selaku *Chief Executif Officer* PT. UAL Reload Indonesia, Bapak Kriswanto selaku *Directur* PT. UAL Reload Indonesia dan 2 karyawan *office* yaitu Ibu Amalia Zahiri Rahma, S.E., selaku *Chief Finansial Officer* dan Bapak M. Badar Basyim selaku *Chief Operating Officer*, dan beberapa agen dan hasil observasi di lapangan yakni pengamatan pelayanan dari PT. UAL Reload.

2. Data Sekunder

Data yang dikumpulkan dari sumber lain, bukan langsung oleh peneliti dari peserta penelitiannya, disebut sebagai data sekunder. Data sekunder biasanya berupa laporan data yang sudah diterbitkan atau data yang direkam.⁹ Informasi jumlah agen yang terdaftar di perusahaan. Memuat ulang UAL berfungsi sebagai sumber data sekunder.

E. Teknik Pengumpulan Data

Mengingat bahwa pengumpulan data adalah tujuan utama dari penelitian, prosedur pengumpulan data adalah tahapan yang paling penting dalam proses tersebut. Peneliti tidak akan dapat mengumpulkan data yang sesuai dengan standar data yang ditetapkan tanpa pengetahuan tentang metodologi pengumpulan data.¹⁰ Dalam studi kualitatif, peneliti berfungsi sebagai subjek sekaligus alat penelitian.¹¹ Berikut ini adalah metode yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data:

1. Observasi

Komponen penting dari penelitian kualitatif adalah observasi. Peneliti dapat menggunakan observasi untuk mencatat dan merefleksikan secara metodis perilaku dan interaksi peserta penelitian. Dalam kegiatan observasi terencana yang luwes dan terbuka, apa saja yang diamati dan

⁸ Saifudin, *Metode Penelitian*, 91.

⁹ Saifudin, 91.

¹⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2007), 224.

¹¹ A. Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan* (Jakarta: Kencana, 2017), 372.

didengar dicatat, sepanjang sesuai dengan fokus kajian. Analisis dan pencatatan perilaku secara metodis dengan pengamatan langsung terhadap orang atau kelompok dikenal sebagai pengamatan. Pendekatan ini digunakan untuk melihat dan mengamati secara langsung di lapangan sehingga peneliti dapat memperoleh gambaran yang lebih besar tentang masalah yang diteliti.¹² Observasi langsung adalah metode observasi yang digunakan dalam penelitian ini, dimana peneliti berpartisipasi langsung dalam penelitian, mengamati, dan mencatat di tempat penelitian. Dengan bantuan pendekatan observasi ini, akan memungkinkan untuk mengidentifikasi keadaan lapangan yang sebenarnya dan mengidentifikasi sebanyak mungkin gejala aktualitas dari fenomena yang diteliti.

2. Wawancara

Dalam sebuah wawancara, satu orang mengajukan pertanyaan dalam upaya mempelajari informasi dari orang lain dengan tujuan tertentu. Ini adalah semacam komunikasi antara dua individu.¹³ Wawancara semi terstruktur, yang berada di bawah payung wawancara mendalam dan lebih *fleksibel* dalam pelaksanaannya daripada wawancara terstruktur, digunakan oleh peneliti dalam wawancara ini. Bentuk wawancara ini menanyakan kepada pihak yang diinterogasi tentang pandangan dan ide-idenya dalam upaya mengungkap persoalan secara lebih jujur.¹⁴

Metode pengumpulan data primer yang digunakan untuk memperoleh informasi yang sulit diperoleh dengan menggunakan metode lain adalah wawancara. Informan atau individu yang diinterogasi dalam metode ini antara lain: owner PT. UAL Reload, manager PT. UAL Reload dan agen PT. UAL Reload dan hasil observasi di lapangan yakni pengamatan pelayanan dari PT. UAL Reload.

3. Dokumentasi

Untuk mendapatkan data yang lengkap, *valid*, dan *reliabel* terhadap perkiraan, dokumentasi merupakan pendekatan pengumpulan data yang menghasilkan catatan-catatan penting yang relevan dengan pokok bahasan yang diteliti.

¹² Basrowi dan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Rineka Cipta, 2008), 93-94.

¹³ Deddy Mulyana, 180.

¹⁴ Sugiyono, 233.

Dengan menggunakan teknik ini, data yang sudah ada dalam catatan dokumen dikumpulkan. Dalam penelitian sosial, data yang berasal dari dokumentasi lebih berfungsi sebagai informasi tambahan dan pendukung untuk data primer yang dikumpulkan melalui observasi mendalam dan wawancara.

Teknik dokumentasi memiliki keuntungan sebagai berikut untuk pengumpulan data: 1) Karena sering terstruktur dengan baik, menghemat sumber daya, waktu dan uang. 2) Peneliti menggunakan data *historis*. 3) Melupakan masalah tidak memiliki konsekuensi negatif (kecuali dokumen hilang). 4) Pengecekan menjadi lebih sederhana.¹⁵ Data diperoleh melalui dokumentasi, biasanya dalam bentuk arsip tertulis yang dimiliki PT UAL Reload terkait dengan judul penulis, serta kegiatan yang berhubungan dengan pelayanan mobile di PT UAL Reload.

F. Pengujian Keabsahan Data

Uji kredibilitas (*validitas internal*), transferabilitas (*validitas eksternal*), dependabilitas (*reliabilitas*), dan konfirmabilitas (ketergantungan) merupakan salah satu pemeriksaan validitas data yang digunakan dalam penelitian kualitatif (*objektivitas*).¹⁶ Karena triangulasi bertujuan untuk meningkatkan pemahaman tentang apa yang telah ditemukan bukan hanya untuk menemukan kebenaran tentang berbagai fenomena, dari berbagai pengujian, maka dalam penelitian ini yang diprioritaskan adalah menguji kredibilitas peneliti terhadap data yang diperoleh melalui triangulasi. Selain itu, teknik triangulasi juga mengutamakan keefektifan proses dan hasil yang diinginkan.¹⁷

1. Perpanjangan Pengamatan

Dengan diperpanjang pengamatan yaitu peneliti kembali turun ke lapangan untuk kembali mencari data untuk dimintai kembali, serta wawancara lagi dengan narasumber yang sebelumnya pernah ditemui maupun dengan narasumber baru. Dengan adanya perpanjangan pengamatan ini dapat menjadikan hubungan narasumber dengan peneliti akan

¹⁵ Basrowi dan Suwadi, *Memahami Penelitian Kualitatif*, 158-160.

¹⁶ Sugiyono, 270.

¹⁷ Burhan Bungin, *Analisis Data Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003), 191.

terbentuk semakin akrab, semakin terbuka dan saling percaya agar tidak ada lagi informasi yang tertutupi.¹⁸

2. Observasi Secara Terus Menerus

Melakukan observasi secara terus-menerus dan dengan sungguh-sungguh. Sehingga peneliti bisa memahami dalam meneliti tentang fenomena sosial. Teknik observasi dapat dikatakan dengan penelitian yang wajib dilakukan dalam melaksanakan penelitian kualitatif. Penyebab ini dikarenakan adanya fenomena yang masih belum jelas dan sulit diungkap dan hanya bisa didapatkan dengan wawancara.¹⁹

3. Triangulasi

Triangulasi merupakan salah satu hal yang digunakan untuk pengecekan data dari beberapa sumber dengan menggunakan cara dan waktu.

- a. Triangulasi sumber, untuk menguji keaslian data yang digunakan dengan cara pengecekan data yang didapatkan dari berbagai sumber.
- b. Triangulasi teknik, untuk menguji data keaslian kredibilitas yang dilakukan kepada narasumber yang sama dengan menggunakan cara yang beda.
- c. Triangulasi waktu, untuk menguji kredibilitas data dengan wawancara, observasi dan teknik lain di waktu yang berbeda.²⁰

G. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses metodis melihat melalui dan mengatur pengamatan, catatan lapangan, dokumen, foto, dan bahan lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang data yang telah dikumpulkan dan memungkinkan presentasi dan menginformasikan temuan penelitian kepada orang lain.²¹ Dalam penelitian kualitatif, sebaiknya analisis data dimulai sejak dini (*on going*). Peneliti tidak boleh menunda analisis data sampai semua data diperoleh. Peneliti selalu mempelajari dan menelaah secara kritis data yang telah dikumpulkan, baik berupa transkrip wawancara, catatan lapangan, makalah atau bahan lainnya, sambil secara berkala melakukan pengecekan kredibilitas dan memastikan

¹⁸ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, 367

¹⁹ Burhan Bungin, *Analisis, Data Penelitian Kualitatif*, 59-60

²⁰ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, 374.

²¹ A. Muri Yusuf, 400-401.

keakuratan informasi.²² Mengenai tindakan analisis selanjutnya, seperti reduksi data, pendistribusian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

1. Koleksi Data (*Data collection*)

Koleksi data *Data Collection* merupakan pengumpulan data dengan menggunakan berbagai metode yang cocok. Metode utama yaitu observasi dan wawancara mendalam. Sedangkan metode pendukungnya yaitu dokumentasi yang diperoleh saat penelitian berlangsung. Mulai dari pendataan agen sampai persiapan observasi sistematis berupa visi dan misi PT. UAL Reload Indonesia serta dokumentasi-dokumentasi lain yang penting seperti sejarah berdirinya PT. Ual Reload Indonesia.

2. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Reduksi data adalah tindakan mempersempit, merampingkan, membagi, dan mengubah informasi yang belum diolah yang ditemukan dalam catatan lapangan yang direkam. Selama kegiatan penelitian dilakukan, reduksi data terjadi. Analisis data dan reduksi data merupakan proses yang saling melengkapi. Peneliti membuat keputusan analitis tentang data mana yang akan dikodekan, mana yang akan diekstraksi, dan pola ringkasan berbagai potongan pengembangan dongeng. Reduksi data adalah jenis analisis yang mengklarifikasi, mengambil, memusatkan, mengatur, dan mengatur data dengan cara yang memungkinkan untuk menggambar dan mengubah temuan akhir.

Karena ruang lingkup penelitian ini cukup luas, hal pertama yang perlu dilakukan adalah mereduksi data. Untuk mempermudah akademisi dalam mengkaji layanan aplikasi mobile dari sudut pandang ekonomi Islam, data harus direduksi.

3. *Data Display* (Penyajian Data)

Penyajian data adalah langkah kedua dalam studi aliran data. Tampilan dalam pengertian ini mengacu pada kumpulan data terstruktur yang memungkinkan membuat penilaian dan mengambil tindakan. Cara data ditampilkan dalam kehidupan sehari-hari, dalam interaksi sosial masyarakat terpencil, di lingkungan belajar di sekolah, atau di pajangan surat kabar sangat berbeda dengan cara data ditampilkan dalam konteks ini.

²² A. Muri Yusuf, 400.

Namun, melihat tayangan atau menampilkan data dari suatu fenomena dapat membantu seseorang memahami apa yang sedang terjadi atau bagaimana sesuatu dilakukan. Keadaan demikian juga akan mempermudah dilakukannya analisis tambahan berdasarkan pemahaman yang relevan. Dalam penelitian kualitatif, bahasa naratif dan peristiwa sejarah adalah jenis tampilan data yang paling umum.

Data pada penelitian ini akan disajikan dalam bentuk narasi singkat hasil pengamatan tentang pelayanan aplikasi mobile dalam perspektif ekonomi syariah.

4. *Conclusion Drawing/ Verification*

Langkah ketiga dalam analisis data adalah verifikasi dan penarikan kesimpulan. Sejak awal pengumpulan data, peneliti telah menuliskan dan menjelaskan apa yang dia amati atau dengar dari orang-orang yang dia wawancara.²³ *Investigasi* yang lebih menyeluruh akan dilakukan setelah data penelitian telah diringkas dan disajikan dalam bentuk data display untuk membuat kesimpulan. Tujuan menarik kesimpulan adalah untuk mengatasi bagaimana masalah itu awalnya didefinisikan.

²³ A. Muri Yusuf, 407-409.