

BAB III METODE PENELITIAN

Metode penelitian dapat diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan tertentu. Metode penelitian merupakan suatu hal yang sangat penting menyangkut cara kerja untuk dapat memahami dan mengkritisi obyek penelitian.

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini termasuk penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara langsung mencari data di lapangan yang menjadi objek penelitian.¹ Sedangkan pendekatan yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yaitu penelitian dengan menjelaskan keadaan sebenarnya. Sehingga pengumpulan data dan informasinya berupa observasi, wawancara dan dokumentasi terhadap pihak yang terkait.

Penelitian ini juga menggunakan penelitian deskripsi analisis, yaitu suatu metode yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang teliti melalui data atau sampel yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum.² Dengan kata lain penelitian deskriptif analisis mengambil masalah atau memusatkan perhatian kepada masalah-masalah sebagaimana adanya saat penelitian dilaksanakan, hasil penelitian yang kemudian diolah dan dianalisis untuk diambil kesimpulan.

B. Sumber Data

Adapun sumber data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subyek penelitian dengan menggunakan alat

¹Syaifudin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2001), 5.

²Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung : Alfabeta, 2014), 29.

pengukur atau alat pengambilan data pada subyek sebagai sumber informasi yang dicari.³ Untuk mendapatkan sumber data yang bersifat primer penulis akan mewawancarai beberapa karyawan yang bekerja di PT Telkom Kudus, *marketing*, supervisor, dan beberapa konsumen yang ada terkait permasalahannya mengenai perspektif komunikasi Islam pada pemasaran produk layanan IndiHome PT Telkom Indonesia (Tbk) di kota Kudus.

b. **Data Sekunder**

Data sekunder merupakan data yang dimaksudkan sebagai pendukung yang diperoleh dari sumber atau pendapat lain-lain. Sumber sekunder merupakan sumber penunjang yang dibutuhkan untuk memperkaya data atau menganalisa permasalahan yaitu pustaka yang berkaitan dengan pembahasan dan dasar teoritis.⁴ Dalam penelitian ini data sekunder diperoleh dari buku-buku atau *literature* yang berkaitan dengan perspektif komunikasi Islam pada pemasaran produk layanan IndiHome PT Telkom Indonesia (Tbk) di kota Kudus.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi dalam penelitian ini bertempat di PT Telkom Indonesia (Tbk) kota Kudus. Subjek dalam penelitian ini adalah karyawan, pelanggan, dan calon pelanggan IndiHome PT Telkom Indonesia (Tbk) di kota Kudus.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang diterapkan.⁵

³ Syaifudin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2001), 91.

⁴ Sutrisno Hadi, *Metodologi Reseach Jilid I*, (Yogyakarta: Yayasan Penerbit Fakultas Psikologi UGM, 1989), 10.

⁵ Sutrisno Hadi, 308.

Adapun metode pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian antara lain:

1. Wawancara

Wawancara adalah metode pengambilan data dengan cara menanyakan sesuatu kepada seseorang yang menjadi informan atau responden. Caranya adalah dengan bercakap-cakap secara tatap muka.⁶ Wawancara yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara semiterstruktur adapun wawancara ini termasuk dalam kategori *in-dept interview*, di mana dalam pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, di mana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat, dan ide-idenya. Dalam melakukan wawancara, peneliti perlu mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan. Adapun yang akan diwawancarai oleh penelitian adalah karyawan bagian *marketing*, supervisor PT Telkom Indonesia Kudus dan para konsumen PT Telkom Indonesia Kudus.

Metode wawancara ini dilakukan untuk mendapatkan data yang berhubungan dengan perspektif komunikasi Islam pada pemasaran produk layanan IndiHome PT Telkom Indonesia (Tbk) di kota Kudus.

2. Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistemik terhadap unsur-unsur yang tampak dalam suatu gejala dalam objek penelitian.⁷

Jenis observasi yang digunakan peneliti adalah observasi terus terang atau tersamar, yaitu peneliti dalam melakukan pengumpulan data menyatakan dengan terus terang kepada sumber data bahwa ia sedang melakukan penelitian. Jadi mereka yang diteliti mengetahui sejak awal sampai akhir tentang aktivitas peneliti. Tetapi dalam suatu saat peneliti juga tidak terus terang atau tersamar dalam observasi, hal ini untuk menghindari kalau suatu

⁶ Afifuddin dan Beni Ahmad Saebani, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2012), 131.

⁷ Afifuddin dan Bani Ahmad Saebani, 134.

data yang dicari merupakan data yang masih dirahasiakan. Kemungkinan kalau dilakukan dengan terus terang, maka peneliti tidak akan diijinkan untuk melakukan observasi.⁸ Hal ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana perspektif komunikasi Islam pada pemasaran produk layanan IndiHome PT Telkom Indonesia (Tbk) di kota Kudus.

3. Dokumentasi

Selain menggunakan teknik wawancara dan observasi, peneliti juga menggunakan teknik dokumentasi, yakni mencari data pendukung yang berkaitan dengan judul yang peneliti angkat. Metode dokumentasi dapat diartikan sebagai kumpulan data verbal yang berbentuk tulisan.⁹ Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.

Melalui teknik ini diperoleh data dan dokumen seperti letak geografis, sarana dan prasarana, serta foto-foto kegiatan komunikasi Islam pada pemasaran produk layanan IndiHome PT Telkom Indonesia (Tbk) di kota Kudus.

E. Analisis Data

Analisis data merupakan upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil observasi, wawancara, dan lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan menyajikannya sebagai temuan bagi orang lain.¹⁰

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan. Dalam hal ini Nasution dalam bukunya sugiyono menyatakan “analisis telah mulai sejak

⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung : Alfabeta, 2014), 312.

⁹ Kuntjoroningrat, *Metode-metode Penelitian Masyarakat*, (Gramedia: Jakarta, 1991), 46.

¹⁰ Noeng Muhadjir, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Rake Sarasin, 2000), 142.

merumuskan dan menjelaskan masalah, sebelum terjun ke lapangan, dan berlangsung terus sampai penulisan hasil penelitian. Analisis data menjadi pegangan bagi penelitian selanjutnya sampai jika mungkin, teori yang *grounded*, namun dalam penelitian kualitatif, analisis data lebih difokuskan selama proses di lapangan bersamaan dengan pengumpulan data.¹¹

Setelah data-data terkumpul, selanjutnya disusun secara sistematis dan dianalisa secara kualitatif dengan menggunakan metode-metode sebagai berikut:¹²

1. Data *Reduction* yaitu merangkum, mengumpulkan data dan memilihnya sesuai dengan fokus.
2. Data *display* yaitu berusaha mengorganisasi dan memaparkan data secara menyeluruh guna memperoleh gambaran secara lengkap dan utuh.
3. Menyimpulkan data dan verifikasi dengan mencari data baru yang interpretasi data dan melakukan penyempurnaan dengan mencari data baru yang diperlukan guna pengambilan kesimpulan. Dalam menyimpulkan data digunakan cara berfikir deduktif (data yang bersifat umum ke khusus) dan induktif (berdasar data yang khusus ke umum).

Keberagaman teknik itu tentu saja menawarkan cara analisis yang berbeda. Para peneliti bebas memilih mana di antara teknik-teknik itu yang akan digunakannya. Semua teknik itu memungkinkan peneliti untuk membuat taksonomi, kategorisasi, dan memilah, memilih, serta mengolah data sehingga ditemukan pola, tema, model dan proses yang berasal dari data lapangan.¹³

F. Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji kredibilitas data (*validitas internal*), uji *dependabilitas*,

¹¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung : Alfabeta, 2014), 336.

¹² Sugionobb, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2005), 92.

¹³ Nusa Putra, *Metode Penelitian Kualitatif Pendidikan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012), 95-96.

(*reliabilitas*) data, uji *transferabilitas* (*validitas eksternal/generalisasi*) dan uji *konfirmasiabilitas* (*obyektifitas*). Namun yang paling utama adalah uji keabsahan data. Uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian pada penelitian ini dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, triangulasi dan *member check*.

Pengujian keabsahan data dalam penelitian dilakukan dengan teknik sebagai berikut:¹⁴

1. Perpanjangan keikutsertaan, diharapkan dengan waktu yang lebih lama dapat menguji ketidakbenaran informasi atau distorsi informasi,
2. Ketekunan pengamatan, bermaksud untuk menemukan ciri-ciri dan unsur-unsur dalam situasi yang sangat relevan dengan persoalan atau isu yang sedang dicari dan kemudian memusatkan diri pada hal-hal tersebut secara rinci.
3. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data, Triangulasi ini ada 3 yaitu triangulasi teknik, triangulasi sumber dan triangulasi waktu. Disini peneliti menggunakan triangulasi teknik yaitu peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dari yang berbeda-beda dari sumber yang sama. Menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi.
4. Pemeriksaan sejawat melalui diskusi, yang dilakukan dengan tujuan agar peneliti tetap mempertahankan sikap obyektif dan terbuka serta menjajagi pemikiran peneliti.
5. Kajian kasus negatif, yaitu digunakan dengan jalan mengumpulkan contoh dan kasus-kasus yang tidak sesuai dengan pola kecenderungan informasi yang telah dikumpulkan sebagai bahan pembanding.
6. Pengecekan anggota, pengecekan terhadap anggota yang terlibat dalam proses pengumpulan data, meliputi data, kategori analisis, penafsiran dan kesimpulan, pengecekan anggota terhadap data terkait.

¹⁴ Nusa Putra, 368-375.