

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2010: 15), penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan pada penelitian dalam kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti bertindak sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan dengan triangulasi, pengambilan sampel dilakukan secara *snowbaal* dan *purposive*, analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian lebih menekankan pada makna dari pada kesimpulan umum.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*) yaitu penelitian yang secara langsung dilakukan dengan cara mengamati objek yang ingin diteliti sehingga mendapatkan data yang relevan (Sugiyono, 2010: 17). Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan akses internet untuk mendapatkan data yang diperlukan. Adapun objek penelitian ini adalah pada Toko *Online Sale Stock Indonesia*. Penelitian lapangan berkaitan erat dengan pengamatan berpartisipatif/*participant* (Moleong, 2014: 26), dimana peneliti ikut bertindak sebagai sumber data, yaitu sebagai konsumen pada toko *online Sale Stock Indonesia*.

## **B. Objek dan Subjek Penelitian**

Objek dari penelitian ini adalah perusahaan Sale Stock Indonesia. Pada perusahaan Sale Stock Indonesia akan diperoleh keterangan seperti; jenis produk yang dijual, foto produk, proses dan syarat pengembalian barang (retur pembelian) dan *refund* (pengembalian uang) yang diakses melalui *website* resmi dari perusahaan Sale Stock yaitu ‘www.salestockindonesia.com’. Penelitian ini hanya berfokus pada pembelian secara *online* melalui *website* resmi Sale Stock Indonesia. Subjek dari penelitian ini adalah beberapa pembeli yang pernah melakukan pengembalian barang pada toko Sale Stock Indonesia, dan *Customer Service* pada perusahaan Sale Stock Indonesia.

## **C. Jenis Data**

### **1. Data Primer**

Data primer merupakan data langsung yang diperoleh dari sumber data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2015: 225). Data primer dalam penelitian ini adalah hasil wawancara via telepon dengan beberapa pembeli yang pernah melakukan pengembalian barang pada toko *online* Sale Stock Indonesia dan hasil wawancara *online* via *chatting* WhatsApp dengan *Customer Service* perusahaan Sale Stock Indonesia Cabang Yogyakarta.

### **2. Data Sekunder**

Data sekunder menurut Sugiyono (2010: 137) adalah sumber data tidak langsung yang diperoleh pengumpul data dari sumber data seperti lewat orang lain atau dari dokumen. Sumber data sekunder dari penelitian ini diperoleh dari

peraturan baku Sale Stock Indonesia pada *website* resmi Sale Stock yaitu [www.salestockindonesia.com](http://www.salestockindonesia.com); Al-qur'an dan Hadits; literatur hukum Islam serta data pendukung lainnya.

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

##### **1. Observasi**

Observasi merupakan pengumpulan data secara visual dengan melibatkan aktivitas membaca, membaui, mendengar, dan menyentuh. Observasi melibatkan rentang penuh dari kegiatan pemantauan kondisi dan aktivitas perilaku maupun bukan perilaku (Cooper dan Schindler, 2006: 261).

Adapun jenis observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi berperanserta (*participant observation*). Menurut Sugiyono, 2010: 203), observasi berperanserta merupakan observasi dimana peneliti terlibat dengan kegiatan orang-orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data. Peneliti juga ikut melakukan apa yang dikerjakan oleh sumber data sambil melakukan pengamatan (Sugiyono, 2010: 404). Observasi dalam penelitian ini akan dilakukan dengan cara peneliti ikut berperanserta menjadi pembeli yang melakukan pengembalian barang pada toko *online* Sale Stock Indonesia.

Observasi dalam penelitian ini tidak terbatas oleh ruang dan waktu karena dapat diakses di mana saja dan kapan saja karena menggunakan internet. Observasi ini dilakukan dengan cara mengamati secara langsung hal-hal yang berkaitan dengan Sale Stock Indonesia. Dengan kata lain yaitu mengamati setiap proses dan

prosedur transaksi (pembelian dan pengembalian barang) *e-commerce* pada toko *online Sale Stock Indonesia*.

## 2. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu metode pengumpulan data melalui jalan komunikasi, yaitu komunikasi antara pengumpul data/pewawancara dengan sumber data/responden (Huda, 2013: 14).

Wawancara pada penelitian ini menggunakan jenis wawancara tidak terstruktur, dimana wawancara yang dilakukan tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersistematika dan lengkap untuk memperoleh suatu data (Sugiyono, 2010: 413). Wawancara juga akan dilakukan secara tertutup. Wawancara tertutup dilakukan dengan cara pihak yang sedang diwawancarai tidak mengetahui dan menyadari bahwa mereka sedang diwawancarai (Moleong, 2014: 189). Adapun penelitian ini dilakukan dengan cara wawancara via telepon dengan beberapa pembeli yang pernah mengembalikan barang pada toko *online Sale Stock Indonesia*. Dan wawancara secara online melalui *chatting* WhatsApp dengan *Customer Service* perusahaan Sale Stock Indonesia.

## 3. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang telah berlalu, baik dalam bentuk tulisan, gambar, maupun karya-karya dari seseorang (Sugiyono, 2010: 422). Penelitian ini akan dilakukan dengan cara mengumpulkan informasi seperti foto/gambar produk dan spesifikasi produk yang terdapat pada *website* resmi toko *online Sale Stock Indonesia* yaitu “[www.salestockindonesia.com](http://www.salestockindonesia.com)”.

### **E. Teknik Pengujian Keabsahan Data**

Pengujian keabsahan data dari penelitian ini menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara menggabungkan berbagai teknik pengumpulan data dengan sumber data yang ada (Sugiyono, 2010: 423). Triangulasi data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data melalui beragam sumber agar hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dapat dianalisis seutuhnya (Creswell, 2016: 282). Dengan menggunakan teknik triangulasi, data yang diperoleh akan lebih tuntas, konsisten, dan pasti serta akan meningkatkan kekuatan pada data dibandingkan dengan hanya menggunakan satu pendekatan saja (Sugiyono, 2015: 241). Jadi, untuk memperoleh keabsahan data dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan beberapa teknik pengumpulan data dalam penelitian yaitu observasi *participant*, wawancara via telepon dan chatting, dan dokumentasi.

### **F. Teknik Pengambilan Sampel**

Jenis sampel pada penelitian ini adalah menggunakan *purposive sampling*. Menurut (Sugiyono, 2010: 122), mengatakan bahwa *purposive sampling* merupakan teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu. Jadi, penelitian ini akan memilih sampel tertentu yang berhubungan dengan pembelian secara *online* pada toko *online* Sale Stock Indonesia yaitu dengan pembeli yang pernah melakukan pengembalian barang karena suatu sebab tertentu pada toko *online* Sale Stock Indonesia.

## G. Analisis Data

Menurut Bogdan & Biklen, 1982 dalam ( Moleong, 2014: 248), analisis data merupakan proses mengorganisasi data ke dalam pola, mengkategorikan data menjadi satuan yang dapat dikelola, menemukan apa yang penting, dan memutuskan hal apa saja yang akan diceritakan kepada orang lain. Menurut Sugiyono (2015: 246), aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas sehingga datanya jenuh.

Proses analisis data dimulai dengan mengumpulkan dan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu dari observasi, wawancara, dan dokumen. Setelah data yang dibutuhkan terkumpul, langkah selanjutnya adalah menganalisis dan mengorganisasikan data sehingga tersusun rapi dan teratur. Setelah itu langkah berikutnya peneliti akan mengadakan reduksi data. Reduksi data merupakan suatu cara untuk merangkum dan memilih hal-hal yang penting (Sugiyono, 2015: 246).

Kemudian dari analisis data ini peneliti menguraikan hasil-hasil temuan secara jelas dengan cara mengamati bisnis *e-commerce* dan mendeskripsikannya dengan teori menurut hukum Islam. Langkah terakhir adalah mengkonfirmasi implementasi studi kasus yang diteliti terhadap konsep *khiyar* dalam transaksi *e-commerce* yang sesuai dengan perspektif hukum Islam.