

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Paket Darurat adalah layanan yang disediakan oleh penyedia telekomunikasi yang memungkinkan pengguna mendapatkan paket data atau layanan lainnya secara sementara ketika mereka kehabisan pulsa atau kuota. Paket Darurat juga bisa diartikan layanan pinjam paket di mana pelanggan Telkomsel Prabayar dengan kriteria tertentu dapat mengaktifkan paket khusus (Paket Data, Telepon, SMS, Paket Combo, atau paket lainnya) tanpa memotong pulsa pada proses mengaktifkan atau mengoperasikan suatu layanan, perangkat, atau sistem setelah dalam keadaan tidak aktif atau belum terdaftar. Pembayaran dilakukan nanti melalui potong pulsa otomatis. Layanan ini sering digunakan dalam situasi mendesak, sehingga pengguna tetap dapat menggunakan layanan telekomunikasi tanpa gangguan. (<https://www.telkomsel.com/paket/paket-darurat>)

Manfaat Paket Darurat bagi pengguna Telkomsel yaitu untuk memberikan kemudahan bagi pelanggan Telkomsel untuk tetap terhubung meskipun kehabisan pulsa. Dengan paket ini, pengguna tetap dapat berkomunikasi baik melalui Telepon, SMS, maupun internet. Pengguna dapat mengakses internet meskipun tidak memiliki pulsa, yang sangat berguna dalam situasi darurat. Paket Darurat dapat diaktifkan tanpa memotong pulsa pada saat aktivasi, dan pembayaran dilakukan melalui pemotongan pulsa otomatis setelah isi ulang. Paket darurat biasanya memiliki masa aktif selama tiga hari penggunaan. (<https://www.telkomsel.com/paket/paket-darurat>)

Cara memperoleh Paket Darurat adalah apabila pelanggan Telkomsel telah memenuhi ketentuan-ketentuan yang telah ada, seperti sudah menjadi pelanggan

dari kartu Telkomsel minimal sudah memakai kartu tersebut selama 60 hari atau 2 bulan, telah melakukan pengisian pulsa minimal tiga kali dengan nominal minimal Rp. 5.000 selama 60 hari tersebut dan tidak sedang memiliki paket darurat yang belum dikembalikan.

Untuk mengaktifkan Paket Darurat ini dapat dilakukan dengan mengetik PD15K pada SMS yang masuk ke telpon genggam atau dengan cara mengetik *500# maka akan ada tawaran untuk mengutang Paket Darurat sebanyak 1,5 *gigabyte* (GB) dengan nominal pulsa Rp. 15.000 selama 3 hari. Pelanggan yang mengkonfirmasi cara tersebut, maka Paket Darurat akan langsung masuk. Pembayaran dilakukan dengan pemotongan pulsa pelanggan secara otomatis pada saat isi ulang pulsa, menerima transfer pulsa, masa aktif paket telah habis, pada saat membeli paket data lain, atau dengan mekanisme penagihan lain yang ditetapkan oleh Telkomsel. (<https://www.telkomsel.com/paket/paket-darurat>)

Hal ini sangat relevan, terutama ketika pelanggan menghadapi keadaan darurat yang memerlukan komunikasi segera. Seperti wawancara yang dilakukan dengan beberapa pelanggan Telkomsel yang menggunakan Paket Darurat di Painan di antara nya yaitu Tasya, dia menyatakan bahwa Paket Darurat ini adalah suatu kemudahan yang diberikan kepada pelanggan sehingga memiliki kesempatan untuk tetap dapat mempergunakan Telkomsel nya disaat *emergency* atau darurat. Hal demikian dapat membantu seseorang yang memakai kartu tersebut untuk melakukan komunikasi dengan orang lain apabila tidak mempunyai paket data untuk berkomunikasi. (Tasya, 2024)

Contoh lainnya yang terjadi pada Duwi sebagai salah seorang pelanggan kartu Telkomsel. Dia merasa sangat terbantu dengan adanya tawaran dari kartu Telkomsel ini untuk melakukan utang Paket Darurat. Apabila Duwi menyetujui membeli paket darurat tersebut maka dia akan mendapatkan satu SMS dari operator yang bersangkutan pertanda bahwa Paket Darurat tersebut sudah aktif dan bisa digunakan. Di dalam Paket Darurat tersebut tidak hanya menyediakan

kuota saja tapi juga ada Paket Telpon dan SMS. Setelah melakukan pembelian Paket Darurat itu maka dia akan berutang pulsa sebesar Rp. 15.000,- yang nantinya akan dibayar sebesar Rp. 15.000,-. Setelah pengisian pulsa selanjutnya. Apabila dia mengisi pulsa setelah berutang tersebut sebesar Rp. 10.000,- yang dipotong hanyalah sebesar Rp. 7.000,- dan sisa pulsa yang belum dibayar akan dipotong lagi setelah pengisian pulsa selanjutnya yaitu sebesar Rp. 8.000,-. Tetapi terkadang Duwi tidak melakukan pengisian ulang pulsa, sehingga pembayaran paket darurat tidak dilunasinya. (Duwi, 2024)

Contoh lain yang juga menggunakan Paket Darurat yaitu Anggun. Setelah dia menggunakan Paket Darurat, dia tidak pernah membayar Paket Darurat sampai kartu yang digunakannya mati. Menurut keterangan Anggun, setelah kartu tersebut mati dia tidak pernah melakukan pembayaran terhadap Paket Darurat yang dia utang kepada kartu Telkomsel. Setelah itu dia melakukan pengaktifkan ulang pada kartu tersebut setelah dua minggu kemudian. Anggun mengaktifkan kartu tersebut dengan mengakses *888*89# dan menunggu 24 jam untuk mengaktifkan kartu itu kembali. Setelah kartu itu aktif dia melakukan registrasi ulang dengan menggunakan Kartu Keluarga dan Nomor Induk Keluarga. Setelah itu kartu tersebut bisa digunakan Kembali. Dia melakukan pengisian pulsa tanpa takut pulsa tersebut akan dipotong oleh pihak Operator Telkomsel. Kartu itu kembali seperti kartu baru pertama dibeli, dan untuk pembelian Paket Darurat bisa dilakukan kembali pada kartu tersebut. (Anggun, 2024)

Selain itu juga ada pelaku Paket Darurat yaitu Agung, dia melakukan pembelian Paket Darurat tanpa membayar paket tersebut, agar dia bisa membeli paket data tanpa harus membeli pulsa dia melakukan pembelian paket data langsung ke konter. Dia melakukan pembelian Paket Data terus menerus sampai kartu yang digunakan itu mati. (Agung, 2024)

Hal ini mencerminkan dinamika dalam muamalah, di mana *Al-Qardh* menjadi salah satu bentuk transaksi yang diatur dalam Islam. Islam mengatur

seluruh aspek kehidupan manusia baik *Habblm Minallah* dan *Habblum Minannas*. Salah satu transaksi muamalah yang terjadi pada masyarakat adalah utang piutang (*Al-Qardh*). Utang piutang dalam arti bahasa berasal dari kata *qaradha* yang sinonimnya *qatha'a* artinya memotong. (Muslich 2010, 273)

Dalam pengertian istilah, utang piutang adalah penyerahan (pemilikan) harta *al-misliyat* (yang sama) kepada orang lain untuk ditagih pengembaliannya, atau sesuatu akad yang bertujuan untuk menyerahkan harta *misliyat* (yang sama) kepada pihak lain untuk dikembalikan yang sejenis dengannya. (Masadi 2002, 171)

Kesimpulannya, Paket Darurat tidak hanya berfungsi sebagai solusi praktis untuk kebutuhan komunikasi, tetapi juga menciptakan ruang bagi pelanggan untuk berinteraksi dalam kerangka transaksi yang lebih besar, sesuai dengan prinsip-prinsip yang diajarkan dalam agama.

Menurut terminologi fikih, bahwa akad utang piutang adalah memberikan sesuatu kepada seseorang dengan perjanjian bahwa dia mengembalikan sesuatu yang diterimanya dalam jumlah yang sama dan dalam jangka waktu yang disepakati. (Tulusiawati dan Zulfan 2021, 11)

Utang piutang juga dapat diartikan sebagai suatu akad antara dua pihak, di mana pihak pertama memberikan uang atau barang kepada pihak kedua untuk dimanfaatkan dengan ketentuan bahwa uang atau barang tersebut harus dikembalikan persis seperti yang diterima dari pihak pertama (Muslich 2010, 274). Dari definisi tersebut bahwa sesungguhnya utang piutang merupakan bentuk mu'amalah yang bercorak *ta'awun* (pertolongan) kepada pihak lain untuk memenuhi kebutuhannya. (Masadi 2002, 171) Utang piutang merupakan perbuatan baik yang diperintahkan oleh Allah dan Rasul, sebagaimana firman Allah dalam Q.S Al-Baqarah ayat 282:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا تَدَايَنْتُمْ بِدَيْنٍ إِلَى أَجَلٍ مُّسَمًّى فَآكْتُبُوهُ وَلْيَكْتُب بَيْنَكُمْ كَاتِبٌ بِالْعَدْلِ وَلَا يَأْب كَاتِبٌ أَنْ يَكْتُبَ كَمَا عَلَّمَهُ اللَّهُ فَلْيَكْتُبْ

Artinya: "Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu melakukan mu'amalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya. Dan hendaklah seorang penulis di antara kamu menuliskannya dengan benar." (Departemen Agama RI 2011, 37)

Ayat di atas pada dasarnya berisi anjuran apabila melakukan perbuatan utang piutang kepada orang lain dalam waktu tertentu, hendaklah dituliskan karena hal yang demikian lebih adil disisi Allah dan supaya tidak ada keraguan terhadap utang tersebut dikemudian hari. (Doi 1996, 69)

Adapun hadis yang menjelaskan tentang pentingnya pelunasan utang yaitu hadis yang menginformasikan bahwa Rasulullah Saw, enggan menshalati seorang laki-laki yang wafat dalam keadaan masih memiliki utang. Abu Dawud meriwayatkan:

عَنْ جَابِرٍ قَالَ كَانَ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ لَا يُصَلِّي عَلَى رَجُلٍ مَاتَ وَعَلَيْهِ دَيْنٌ فَأُتِيَ بَيْتٌ فَقَالَ « أَعَلَيْهِ دَيْنٌ ». قَالُوا نَعَمْ دِينَارَانِ . قَالَ « صَلُّوا عَلَى صَاحِبِكُمْ

Artinya: "Dari Jabir beliau berkata: 'Rasul tidak menshalati seseorang yang mati sementara ia memiliki hutang Suatu saat beliau didatangkan seorang mayit, maka beliau bertanya: 'Apakah dia memiliki hutang? Mereka menjawab: "Ya, dua dinar. Lalu Nabi mengatakan: 'Shalatilah kawan kalian" (Abu Dawud, 2009: 252)

Keengganan Rasulullah Saw menshalati mayat lelaki tersebut dan malah memerintahkan shahabat untuk menshalatinya menunjukkan bahwa pelunasan utang itu adalah prioritas penting, yang bahkan harus lebih didahulukan dari pada *tajhiz* atau pengurusan jenazah. Menshalati mayit termasuk pengurusan jenazah, tetapi Rasul tidak mau menshalati mayit yang berhutang. Hal itu menunjukkan betapa penting pelunasan utang mayit sebelum dishalati sehingga harus diprioritaskan. (Rozikin. 2015. 50)

Dengan demikian, utang piutang merupakan akad kepemilikan, boleh melakukannya bagi orang yang berhak untuk melakukan transaksi terhadapnya yaitu orang yang sudah cakap bertindak hukum, harta atau barang yang diutangkan tersebut sah hukumnya. Menurut Hanafiyah seperti barang-barang yang ditakar, barang-barang yang ditimbang, barang yang dihitung, dan barang itu miliknya sendiri. Akad ini dinyatakan sah dengan adanya ijab dan kabul berupa lafaz utang piutang atau yang sama pengertiannya. (Rozalinda 2005, 146)

Hukum asal dari utang piutang adalah *mubah* (boleh), namun hukum tersebut bisa berubah sesuai situasi dan kondisi, jika peminjam yang merasa mampu mengembalikan dan beriktikad untuk membayar utangnya maka hukumnya *mubah*. Hukum orang yang berutang menjadi wajib dan hukum orang yang mengutangi juga wajib, apabila peminjam itu benar-benar dalam keadaan terdesak, dan hukum orang berutang bisa menjadi *sunnah* apabila orang yang berutang dalam keadaan terpaksa. Hukum memberi utang bisa menjadi haram, jika terkait dengan hal-hal yang melanggar aturan syariat. (Tulusiawati dan Zulfan. 2021. 12)

Dengan demikian bagaimana sesungguhnya pembayaran Paket Darurat oleh operator Telkomsel ditinjau dari Fikih Muamalah. Persoalan ini menarik penulis untuk menelitinya yang dituangkan dalam bentuk skripsi dengan judul **"Tinjauan Konsep Al-Qardh terhadap Paket Darurat Kartu Telkomsel bagi Pelanggannya di Painan"**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana status utang dalam Paket Darurat di kartu Telkomsel menurut konsep *Al-Qardh*?

1.3 Pertanyaan Penelitian

Adapun yang menjadi pertanyaan dalam penelitian ini adalah:

1. Apa faktor pelanggan Kartu Telkomsel di Painan tidak membayar Paket Daruratnya?
2. Bagaimana upaya Telkomsel Painan menangani Paket Darurat yang tidak dibayar oleh pelanggan?
3. Bagaimana tinjauan konsep *Al-Qardh* terhadap Paket Darurat kartu Telkomsel Painan dan pelanggannya?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mendeskripsikan faktor pelanggan tidak membayar Paket Darurat pada Kartu Telkomsel.
2. Untuk mendeskripsikan upaya Telkomsel Painan mengenai Paket Darurat yang tidak dibayar oleh pelanggan.
3. Untuk menganalisis tinjauan konsep *Al-Qardh* terhadap Paket Darurat Kartu Telkomsel Painan dan pelanggannya.

1.5 Signifikansi Penelitian

Signifikansi penelitian merupakan alat kelanjutan serta pendalaman terhadap segala pemikiran yang mendasari tujuan penelitian (Buchari 2012. 27). Pentingnya penelitian ini diangkat secara teoritis maupun praktis:

1. Secara Teoritis yaitu penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan terhadap khalayak umum terhadap permasalahan tentang Pembayaran Paket Darurat pada Kartu Telkomsel di GraPARI Kota Painan, disebabkan GraPARI Kota Painan merupakan salah satu Operator Kartu Telkomsel yang banyak memiliki pelanggan Telkomsel.
2. Secara Praktis yaitu penulisan skripsi ini diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai bahan informasi dan masukan untuk masyarakat maupun penulis

terhadap pembayaran Paket Darurat di kartu Telkomsel ditinjau dari Fikih Muamalah.

1.6 Studi Literatur

Dalam hal ini penulis melakukan studi literatur dengan cara meneliti atau menelaah karya-karya ilmiah yang ditulis orang lain. Sejauh pengamatan penulis ada sebuah karya ilmiah antara lain:

1. Skripsi yang ditulis oleh Nurhayati BP: 1313030316 Jurusan Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah UIN Imam Bonjol Padang, dengan judul *"Tinjauan Hukum Islam terhadap Utang Piutang Pulsa Darurat pada Operator XL Kota Padang,"* Skripsi ini dilatar belakangi oleh adanya transaksi utang piutang Pulsa Darurat yang dilakukan oleh Operator XL kepada pelanggan, hukumnya adalah tidak boleh (haram) dan termasuk kepada riba *nasi'ah* yaitu penambahan dari harga pokok sebagai kompensasi penundaan waktu pembayaran. Karena terdapatnya kelebihan pembayaran oleh pelanggan pada operator yang mana kelebihan tersebut sudah ditentukan atau ditetapkan oleh operator XL saat pelanggan ingin melakukan pengutangan pulsa dan pelanggan yang melakukan pengutangan pulsa tidak termasuk ke dalam kategori darurat menurut hukum Islam. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang diangkat adalah sama-sama mengenai pulsa darurat yang ditinjau dari teoriqardh. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang diangkat adalah terletak pada jenis operator dan tinjauan dari fikih muamalah.
2. Skripsi yang ditulis oleh Fadliyah Azzahro NPM. 2021030185 Jurusan Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah), Fakultas Syariah UIN Imam Raden Intan Lampung, dengan judul *"Tinjauan Hukum Islam Tentang Praktek Utang Barang dengan Pengembalian Barang yang Berbeda Bentuk,"* Skripsi ini dilatar belakangi oleh adanya pemberian pinjam barang kemudian orang yang mengutang mengembalikan utang barangnya dengan barang yang berbeda

bentuk pada saat pertama kali pinjam. Mekanisme dari utang piutang ini bersifat personal sehingga dalam proses utang piutang ini para pihak tidak melakukan perjanjian tertulis, kesepakatan dilakukan secara lisan saja. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang diangkat adalah sama-sama mengkaji qardh. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang diangkat adalah terletak pada pengembalian barang yang di utang, yang mana pengembalian barang tersebut berbeda bentuk dengan barang yang pertama kali di pinjamkan.

3. Skripsi yang ditulis oleh Gemma Sari Harapan BP. 311.291 Jurusan Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah UIN Imam Bonjol Padang, dengan judul *"Praktek pembayaran Utang Piutang di Desa Pasar Sipiongot Kec. Solok Kab. Padang Lawas Utara."* Skripsi ini membahas tentang pelaksanaan pembayaran utang piutang yang mana disini terjadi penambahan pembayaran utang piutang. Dalam hal ini tidaklah sesuai dengan asas tolong menolong dalam Islam melainkan pengambilan keuntungan dapat merugikan salah satu pihak dan itu tidak dibolehkan dalam agama Islam. Berdasarkan literatur di atas, maka karya ilmiah yang penulis teliti berbeda dari penelitian sebelumnya. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang diangkat adalah sama-sama mengkaji qardh.
4. Skripsi yang ditulis oleh Erlike Handayani BP 306.242 291 Jurusan Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah UIN Imam Bonjol Padang, dengan judul *"Tinjauan Hukum Islam terhadap Pelaksanaan Utang piutang Pada Dana Kredit Usaha Mikro (Studi Kasus di Kelurahan Limau Manis Kecamatan Pauh Padang)."* Skripsi ini membahas tentang pelaksanaan utang piutang pada KUM, permasalahan pada transaksi utang piutang KUM adalah antara pengelola dengan anggota KUM di Kelurahan Limau Manis Kecamatan Pauh Padang mengambil kelebihan dari dana yang dipinjam oleh anggota KUM. Pengambilan keuntungan tersebut diambil dari simpanan wajib anggota untuk dipergulirkan

kepada anggota RTM berikutnya, bukan dari keuntungan hasil usaha yang telah diperjanjikan sebelumnya antara kedua belah pihak. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang diangkat adalah sama-sama mengkaji qardh. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang diangkat adalah pengambilan keuntungan dari dana simpanan wajib anggota bukan dari keuntungan hasil usaha yang telah di janjikan.

1.7 Kerangka Teori

Al-Qardh adalah pemberian harta kepada orang lain yang dapat ditagih atau diminta kembali atau dengan kata lain meminjamkan tanpa mengharapkan imbalan. Dalam literatur fikih klasik, *qardh* dikategorikan dalam *aqd tathawwui* atau akad saling membantu dan bukan transaksi komersial. (Antonio 2001, 131)

Al-Qardh atau utang piutang dalam terminologi fikih muamalah disebut dengan *dayn* (دين) Istilah *dayn* (دين) ini juga sangat terkait dengan istilah *qard* (قرض) yang dalam Bahasa Indonesia dikenal dengan pinjaman. Sebagian ulama ada yang mengistilahkan utang piutang dengan istilah *iqrad* atau *qard*. Salah satunya adalah Syekh Zainuddin bin Abdul Aziz al Malibary. Dalam kitab Fath al-Mu'in beliau mendefinisikan *iqrad* dengan memberikan hak milik kepada seseorang dengan janji harus mengembalikan sama dengan yang diutangkan. Secara istilah, menurut Hanafiyah *qard* adalah harta yang memiliki kesepadanan yang diberikan untuk anda ditagih kembali, atau dengan kata lain suatu transaksi yang dimaksudkan untuk memberikan harta yang memiliki kesepadanan kepada orang lain untuk dikembalikan yang sepadan dengan itu. (Ariyadi dan Sanawiah 2021, 7-8)

Di samping itu, dari defenisi yang telah disebutkan di atas dapat dipahami bahwa utang piutang juga bisa diartikan sebagai akad atau transaksi antara dua pihak. Jadi, dalam hal ini utang piutang diartikan sebagai perbuatan memberikan sesuatu kepada pihak lain yang nantinya harus dikembalikan. (Muslich 2010, 274)

Menurut syar'i utang piutang adalah menyerahkan harta kepada orang yang akan sangat memanfaatkannya, lalu mengembalikan penggantinya. (Fauzan 2005, 547)

Dari definisi-definisi yang telah dikemukakan di atas, dapat dijelaskan bahwa utang piutang adalah suatu akad antara dua pihak, di mana pihak pertama memberikan uang atau barang kepada pihak kedua untuk dimanfaatkan dengan ketentuan bahwa uang atau barang tersebut harus dikembalikan persis seperti yang diterima dari pihak pertama.

1.8 Metode Penelitian

1.8.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian adalah sebuah proses kegiatan mencari kebenaran terhadap suatu fenomena ataupun fakta yang terjadi dengan cara yang terstruktur dan sistematis. (Karjono dan Karmanis 2020, 10).

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian berupa penelitian empiris. Penelitian empiris (*field research*) atau penelitian lapangan yaitu mengumpulkan data yang berhubungan dengan permasalahan berasal dari responden dengan menggunakan metode wawancara (*interview*), bersifat non pustaka dengan mengamati dan melihat fenomena yang terdapat di masyarakat. Dalam penelitian ini peneliti turun langsung ke lokasi penelitian yaitu di GraPARI Painan.

1.8.2 Sumber Data

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data yaitu melalui angket (*queshoner*) dalam penelitian. (Riskia, dkk 2023, 70). Adapun sumber data yang digunakan dalam melakukan penelitian ini adalah:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari objek yang diteliti tentang permasalahan yang akan dibahas (Suhardi 2021, 81). Data

primer dalam penelitian ini adalah konsumen yang berlangganan dalam membeli Paket Darurat di kartu Telkomsel.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. (Sugiyono 2016, 225). Yang menjadi data sekunder dalam penelitian ini adalah buku, jurnal, dan referensi lain yang relevan dengan objek yang diteliti.

1.8.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah proses mengumpulkan dan mengukur informasi tentang variabel yang diminati dengan cara sistematis yang memungkinkan seseorang menjawab pertanyaan penelitian yang dinyatakan, menguji hipotesis, dan mengevaluasi hasil (Sulverius 2023, 107). Untuk memperoleh data yang relevan penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara adalah salah satu metode pengumpulan data dengan jalan komunikasi, yakni melalui kontak antara pengumpul data (wawancara) dengan sumber data (responden). (Adi 2004, 72). Dalam penelitian ini penulis melakukan wawancara kepada pelanggan dan pihak GraPARI Telkomsel Painan.

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu yang berbentuk tulisan, gambar, atau karya monumental dari seseorang (Gunawan 2013, 176). Dokumentasi dalam penelitian ini adalah pengumpulan dan pengelolaan berbagai data yang berasal dari lapangan yang di buat selama wawancara dengan pengguna paket darurat pada kartu Telkomsel.

1.8.4 Informan Penelitian

Informan penelitian adalah Informan penelitian adalah orang-orang yang dapat memberikan informasi. Informan penelitian adalah sesuatu baik orang, benda ataupun lembaga (organisasi), yang sifat keadaannya diteliti. Dari pengertian di atas, informan dapat dikatakan sebagai subyek penelitian yang dapat memberikan informasi mengenai fenomena atau permasalahan yang diangkat dalam penelitian. Istilah "informan" ini banyak digunakan dalam penelitian kualitatif (Ibrahim 2021, 213).

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik *purposive sampling* adalah *purposive sampling* merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. *Purposive sampling* adalah metode pengambilan sampel di mana peneliti memilih sampel berdasarkan tujuan spesifik penelitian. *Purposive sampling* dilakukan dengan tujuan tertentu, seperti untuk memilih sampel yang dapat memberikan informasi yang paling relevan atau representatif untuk penelitian. *Purposive sampling* dapat digunakan untuk memilih sampel yang mewakili populasi secara keseluruhan (*purposive sampling* yang representatif) atau untuk memilih sampel yang memiliki karakteristik khusus yang relevan untuk penelitian (*purposive sampling* yang khusus). *Purposive sampling* dapat efisien dalam pengumpulan data, karena peneliti dapat fokus pada sampel yang paling relevan atau informatif (Rini et al 2024, 53-54).

1.8.5 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kualitatif ada beberapa langkah yang dilakukan dalam menganalisis data. Beberapa model analisis data menurut Miles dan Huberman yaitu:

1. Reduksi Data, setelah data dan sekunder terkumpul dilakukan dengan memilah data, membuat tema-tema, mengkatagorikan, memfokuskan data sesuai bidangnya, membuang, menyusun data dalam suatu cara dan membuat rangkuman-rangkuman dalam satuan analisis, setelah itu baru pemeriksaan data kembali dan mengelompokannya sesuai dengan masalah yang diteliti.

Setelah direduksi maka data yang sesuai dengan tujuan penelitian dideskripsikan dalam bentuk kalimat sehingga diperoleh gambaran yang utuh tentang masalah penelitian.

2. *Display* data (penyajian data), bentuk analisis ini dilakukan dengan menyajikan data dalam bentuk narasi, di mana peneliti menggambarkan hasil wawancara terhadap pengguna Paket Darurat di kartu Telkomsel yang di mana data tersebut diuraikan dalam bentuk kalimat bagan, hubungan antar kategori yang sudah berurutan dan sistematis.
3. Penarikan kesimpulan, meskipun pada reduksi data kesimpulan sudah digambarkan, itu sifatnya belum permanen, masih ada kemungkinan terjadi tambahan dan pengurangan. Maka pada tahap ini kesimpulan sudah ditemukan sesuai dengan bukti-bukti data yang diperoleh di lapangan secara akurat dan faktual. Dimulai dengan melakukan pengumpulan data, seleksi data, triangulasi data, pengkategorian data, deskripsi data dan penarikan kesimpulan. Data-data yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi disajikan dengan bahasa yang tegas untuk menghindari bias. Melakukan pengkategorian secara tematik, lalu disajikan ke dalam bagian-bagian deskripsi data yang dianggap perlu untuk mendukung pernyataan- pernyataan penelitian. Kesimpulan ditarik dengan teknik induktif tanpa mengeneralisir satu temuan terhadap temuan-temuan lainnya (Harapan 2020, 69).