

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Rahmat (2012:24) penelitian deskriptif hanya menjelaskan situasi atau peristiwa, penelitian ini tidak mencari atau memaparkan hubungan, tidak menguji hipotesis atau membuat prediksi, selanjutnya metode kualitatif merupakan jenis penelitian yang sumber datanya tidak didapat melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya, jenis penelitian ini menggambarkan apa adanya tentang suatu variabel, gejala, atau keadaan. Data kualitatif adalah data yang dihimpun dan disajikan dalam bentuk verbal atau kata-kata yang berupa kalimat atau gambar yang memiliki arti lebih dari angka ataupun jumlah.

Penelitian ini termasuk penelitian deskriptif kualitatif karena penelitian ini hanya berusaha menjelaskan sejauh mana peran humas dalam menangani keluhan pelanggan. Selanjutnya penelitian ini menggunakan data yang berasal hasil wawancara dengan bagian humas dan pelanggan Perumda Air Minum Toya Wening Kota Surakarta.

#### **3.2 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Perumda Air Minum Toya Wening Kota Surakarta yang berlokasi di Jl. Adi Sucipto No. 143 Karangasem, Laweyan, Surakarta Jawa Tengah.

#### **3.3 Sumber Data dan Data**

Sumber data adalah subjek dari mana suatu data dapat diperoleh (Arikunto, 2012:144). Sumber data dalam penelitian ini diperoleh melalui pengamatan dan wawancara dari hasil gabungan kegiatan melihat, mendengar, dan bertanya. Berikut jenis-jenis sumber data:

##### **1. Data Primer**

Wawancara bagian humas dan pelanggan Perumda Air Minum Toya Wening Kota Surakarta.

## 2. Data Sekunder

Dokumentasi penelitian berisi tentang prosedur penyelesaian pengaduan, rekapitulasi pengaduan pelanggan.

### 3.4 Teknik Pengambilan Sampel

Sampel penelitian diambil berdasarkan teknik sampling *snowball sampling*. Menurut Sugiyono (2018:33) *snowball sampling* merupakan teknik penentuan sampel yang mula-mula jumlahnya kecil, kemudian membesar.

Peneliti memilih *snowball sampling* karena dalam penentuan sampel, peneliti pertama-tama hanya menentukan satu atau dua orang saja tetapi karena data yang didapat dirasa belum lengkap maka peneliti mencari orang lain yang untuk melengkapi data tersebut.

Peneliti menentukan informan inti, yaitu staf bagian humas, selanjutnya informan tambahan yaitu pelanggan pengguna jasa Perumda Air Minum Toya Wening Kota Surakarta.

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut :

#### 1. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mengumpulkan data dan informasi dengan cara mengcopy atau mengambil data tersebut melalui dokumen, administrasi, dan catatan yang sesuai dengan masalah atau topik yang diteliti (Rahmat, 2012:53).

Dokumentasi dalam penelitian ini berisi tentang sejarah PDAM Toya Wening Kota Surakarta, data keluhan pelanggan, dan prosedur penanganan keluhan pelanggan.

#### 2. Wawancara

Wawancara secara mendalam merupakan salah satu teknik pengumpulan data atau informasi dengan bertanya langsung kepada informan. Wawancara merupakan percakapan dengan maksud tertentu, percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu wawancara (*interviewer*) atau penanya yang mengajukan

pertanyaan kepada informan, kemudian (*interview*) menjawab pertanyaan sesuai dengan apa yang telah diajukan pewawancara (Moleong, 2016:135).

Proses wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan membuat kerangka pokok-pokok pertanyaan yang akan ditanyakan dalam proses wawancara. Adapun wawancara secara tertulis dilakukan dengan kepala humas (kabag pelanggan Ahmad Sholihin, SE), staf humas (Abdullah Baehaqy, ST) dan pelanggan Perumda Air Minum Toya Wening Kota Surakarta.

### **3.6 Validitas Data**

Untuk menguji kevalidan data yang terkumpul peneliti menggunakan penelitian triangulasi yang merupakan teknik pemeriksaan terhadap kevalidan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Di luar data digunakan untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data tersebut (Moleong 2016:330).

Trianggulasi sumber berarti membandingkan dan memeriksa ulang tingkat kepercayaan informasi yang didapat melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif. Trianggulasi sumber bertujuan menguji data yang didapat dari sumber (untuk dibandingkan) dengan data dari sumber, dilakukan dengan membandingkan sumber data yang berbeda, yaitu data wawancara dan dokumen yang berkaitan dengan penelitian (Moleong, 2016:330). Adapun triangulasi metode membandingkan semua data yang diperoleh dengan menggunakan suatu metode tertentu (Pawito, 2015: 99). Trianggulasi metode yang dilakukan dalam penelitian ini ialah metode wawancara (*interview*) dan dokumentasi.

Dalam penelitian ini teknik validitas data yang digunakan adalah teknik triangulasi sumber dan triangulasi metode. Di mana dalam penelitian ini penulis terlibat langsung dalam wawancara dengan kepala humas, staf humas, pelanggan dan selanjutnya diverifikasi dengan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan panduan wawancara yang diajukan.

### **3.7 Analisis Data**

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini merupakan analisis interaktif. Artinya data yang diperoleh dari penelitian disajikan untuk kemudian

dianalisis untuk memperoleh gambaran tentang fakta di lapangan. Analisis dilakukan pada seluruh data yang telah didapatkan dari hasil wawancara dan dokumentasi. Adapun tahap-tahap analisis tersebut dibagi menjadi tiga tahapan, yaitu :

#### 1. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan, perhatian kepada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi dari data kasar yang muncul pada catatan tertulis peneliti. Dalam penelitian ini peneliti mengambil data dengan melakukan wawancara dengan bagian humas Perumda Air Minum Toya Wening Kota Surakarta. kemudian direduksi dan disederhanakan sesuai dengan teori.

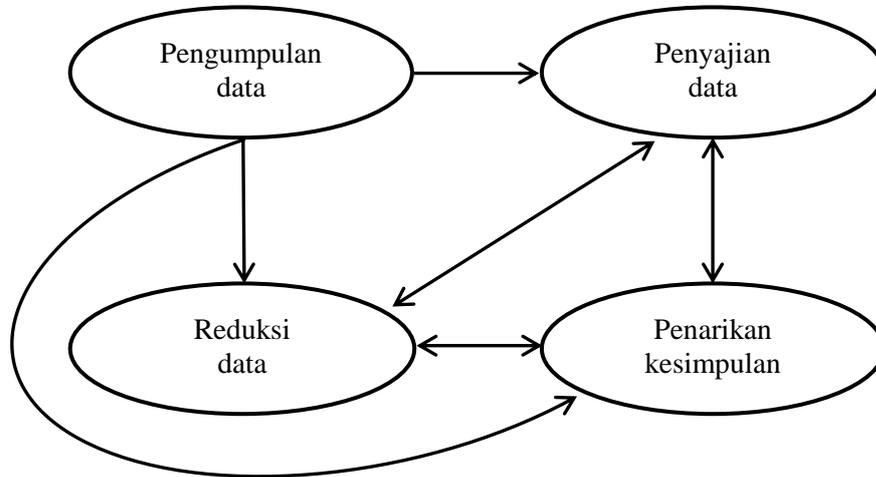
#### 2. Penyajian Data

Penyajian data dibatasi agar sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dalam penyajian data ini dilakukan dengan menyederhanakan informasi yang kompleks ke dalam kesatuan yang mudah dipahami. Penyajian ini dapat dilakukan dengan menyusun matriks, grafik, atau bagian menghubungkan informasi sehingga mencapai analisis kualitatif yang valid. Data sajian dalam penelitian ini adalah wawancara staf humas Perumda Air Minum Toya Wening Kota Surakarta. Selanjutnya data tersebut juga dijelaskan dalam karakteristik media.

#### 3. Penarikan kesimpulan

Pada penarikan kesimpulan, peneliti dari awal mengumpulkan data dan mencari arti data yang dikumpulkan, setelah data disajikan, peneliti dapat memberikan makna, tafsiran, argumen membandingkan data dan mencari hubungan antara satu komponen dengan komponen lain. Oleh karena itu, data-data yang disajikan dalam penelitian ini merupakan data yang valid hasil dari proses reduksi dan penyajian data.

Secara ringkas dapat digambarkan bahwa analisis data menurut Miles & Huberman (2014:20) secara sistematis sebagai berikut :



Bagan III.1.  
Model Interaktif (Miles & Huberman, 2014:20)