

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Penelitian ini bersifat deskriptif dengan pendekatan yang bersifat kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor (1975:5) sebagaimana yang dikutip oleh Kaelan (2012:5) menjelaskan bahwa metode penelitian kualitatif adalah sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata, catatan-catatan yang berhubungan dengan makna, nilai serta pengertiannya. Penelitian ini adalah penelitian komunikasi. Menurut Pawito (2007:38) menyatakan bahwa penarikan dari kesimpulan dalam penelitian komunikasi adalah interpretasi-interpretasi terhadap gejala yang diteliti yang pada umumnya tidak dapat diukur dengan bilangan.

Penelitian metode deskriptif ini bertujuan untuk menggambarkan tentang strategi komunikasi *Public Relations* Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Purwa Tirta Dharma dalam pemenuhan kebutuhan air bersih masyarakat Kabupaten Grobogan.

Menurut Pawito (2007:84) menyatakan bahwa metodologi penelitian kualitatif pada dasarnya adalah prosedur penelitian yang digunakan untuk menghasilkan data deskriptif yang ditulis atau diucapkan orang dan perilaku-perilaku yang diamati. Pendekatan kualitatif langsung diarahkan pada setting serta individu dan kelompok masyarakat dimana mereka berada secara holistik dan tidak melakukan reduksi *variable* dengan mengisolasi *variable-variable* tertentu.

Berdasarkan hal tersebut di atas, maka penulis menggunakan penelitian deskriptif karena jenis data yang dikumpulkan difokuskan pada hasil wawancara atau dokumentasi dan kuesioner yang didapat secara langsung baik dari masyarakat selaku penerima layanan PDAM maupun orang yang bekerja di instansi PDAM (*internal*).

### **3.2 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini mengambil lokasi di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Purwa Tirta Dharma Kabupaten Grobogan karena dalam pelayanan kepada pelanggan terdapat persoalan-persoalan yang harus dicarikan jalan keluar yang baik. Persoalan kelangkaan air di kabupaten tersebut membuat peneliti tertarik untuk mengetahui strategi yang digunakan oleh PDAM dan bagaimana pelayanan PDAM yang dirasakan oleh masyarakat sekaligus persoalan-persoalan yang selama ini sering terjadi.

### **3.3 Sumber Data**

Sumber data dalam penelitian ini adalah orang, benda atau tempat yang dijadikan sebagai sumber bagi peneliti untuk mendapatkan data penelitian. Sumber data dalam penelitian ini adalah koordinator humas dari PDAM Kabupaten Grobogan. Sumber data lain adalah dokumen-dokumen yang sudah ada di kantor PDAM meliputi kegiatan-kegiatan yang dilakukan PDAM dalam menjalankan kegiatan pelayanan kepada masyarakat.

### **3.4 Teknik Pengambilan Sampel**

Menurut Pawito (2007:86) menjelaskan bahwa logika sampel dalam penelitian kualitatif adalah keterwakilandi sebagian populasi yang secara

efektif diamati atau diteliti untuk mewakili seluruh populasi. Dalam penelitian menggunakan teknik pengambilan *purposive sampling* dimana menurut Bungin (2006:154) menyatakan bahwa teknik ini mencakup orang-orang yang diseleksi berdasarkan kriteria-kriteria tertentu yang dibuat berdasarkan tujuan penelitian. Penelitian ini mengambil sampel pimpinan dan karyawan dengan kriteria sebagai berikut :

1. Usia maksimal 50 tahun
2. Pendidikan Minimal Sarjana (Strata 1)
3. Masa Kerja lebih dari 10 tahun.

### **3.5 Teknik Pengumpulan Data**

Menurut Pawito (2007:96) menyatakan bahwa data penelitian komunikasi kualitatif pada umumnya berupa informasi kategori substansif yang sulit dinumerasikan. Secara garis besar penelitian komunikasi kualitatif dapat dikelompokkan menjadi tiga yaitu data yang diperoleh dari interview, observasi dan data yang berupa dokumen yang kemudian dinarasikan.

#### **1. Wawancara**

Menurut Kaelan (2012:111) menjelaskan bahwa wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara terutama kepada bagian humas PDAM Purwa Tirta Dharma Kabupaten Grobogan dalam membuat strategi komunikasi untuk menjawab persoalan-persoalan yang muncul selama ini.

## 2. Observasi

Menurut Kaelan (2012:100-101) menjelaskan bahwa pengertian observasi secara terminologis dimaknai sebagai pengamatan atau peninjauan secara cermat. Observasi juga dapat dikatakan sebagai suatu pengamatan terhadap objek yang diteliti baik secara langsung maupun secara tidak langsung, untuk memperoleh data yang harus dikumpulkan dalam penelitian.

Pengamatan yang dilakukan peneliti adalah dengan melakukan terjun langsung ke kantor PDAM Purwa Tirta Dharma Kabupaten Grobogan untuk melihat persoalan yang sering terjadi dalam pelayanan yang dilakukan oleh kantor PDAM. Peneliti juga ingin mengetahui bagaimana solusi dan strategi yang dilakukan petugas PDAM mensikapi persoalan-persoalan yang terjadi.

## 3. Dokumentasi

Menurut Kaelan (2012:126) menjelaskan bahwa dokumen adalah merupakan catatan peristiwa yang telah lalu. Jadi dokumen merupakan sumber informasi yang bukan dari manusia. Dokumen juga dapat dikatakan sebagai rekaman kejadian masa lalu yang ditulis atau dicetak, dapat berupa catatan anecdotal, surat, buku harian dan dokumen-dokumen.

Data yang harus didapatkan peneliti adalah dokumentasi dan kejadian yang sudah berjalan di PDAM Purwa Tirta Dharma Kabupaten Grobogan meliputi visi dan misi perusahaan, struktur organisasi, tugas

masing-masing jabatan dan data lain yang diperlukan dalam penelitian lanjutan ini.

### 3.6 Validitas Data

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi beberapa pengujian. Peneliti menggunakan uji *credibility* (validitas interbal) atau uji kepercayaan terhadap hasil penelitian. Uji keabsahan data ini diperlukan untuk menentukan valid atau tidaknya suatu temuan atau data yang dilaporkan peneliti dengan apa yang terjadi sesungguhnya di lapangan.

Cara pengujian kredibilitas data atau kepercayaan terhadap hasil penelitian menurut Sugiyono dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif, dan *membercheck*". (Sugiyono, 2005:270)

1. Triangulasi, diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara. Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Triangulasi teknik dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik berbeda. Misalnya data diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi, dokumentasi, atau kuesioner. Pada penelitian ini triangulasi data dilakukan dengan cara membandingkan jawaban yang disampaikan oleh informan utama dalam hal ini divisi humas PDAM Kabupaten Grobogan dengan berbagai cara, dari melakukan wawancara, lalu dicek dengan observasi, serta dokumentasi.

2. *Membercheck*, proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuan *membercheck* adalah untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. Sehingga informasi yang diperoleh dan akan digunakan dalam penelitian laporan sesuai dengan apa yang dimaksud sumber data atau informan (Sugiyono, 2005:275-276). Peneliti mengecek kembali data dari Humas PDAM Kabupaten Grobogan agar tidak ada ketimpangan data, peneliti menanyakan ke beberapa sumber atau membandingkan data dengan sumber lainnya.

Pada penelitian ini uji keabsahan data yang dilakukan adalah dengan triangulasi, dan *membercheck*, karena dalam teknik triangulasi peneliti mencoba untuk mengecek serta membandingkan data dengan berbagai teknik pemeriksaan keabsahan data, dan *membercheck* penting juga untuk mengecek informasi yang diberikan, apakah benar-benar murni atau telah dicampur dengan motif-motif tertentu dari informan atau responden.

### **3.7 Teknik Analisis Data**

Suatu kegiatan yang mengacu pada penelaahan atau pengujian yang sistematis mengenai suatu hal dalam rangka mengetahui bagian-bagian, hubungan di antara bagian, dan hubungan bagian dengan keseluruhan.

Menurut Bodgan & Biklen bahwa :

Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensistensikannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.(Bodgan dan Biklen dalam Moleong, 2005:248)

Data yang diperoleh dari lapangan dilakukan analisis melalui tahap-tahap sebagai berikut:

1. Reduksi Data (*Data reduction*): Kategorisasi dan mereduksi data, yaitu melakukan pengumpulan terhadap informasi penting yang terkait dengan masalah penelitian, selanjutnya data dikelompokkan sesuai topik masalah. Dalam pelaksanaan di lapangan peneliti mengumpulkan beberapa data dari divisi humas PDAM Kabupaten Grobogan tentang informasi mengenai pengaduan pelanggan kepada PDAM Kabupaten Grobogan setelah itu peneliti memilih beberapa data yang menurut peneliti sesuai dengan topik yang peneliti butuhkan guna menunjang penelitian ini.
2. Pengumpulan Data (*Data collection*): Data yang dikelompokkan selanjutnya disusun dalam bentuk narasi-narasi, sehingga berbentuk rangkaian informasi yang bermakna sesuai dengan masalah penelitian. Setelah mereduksi data, memilah data-data yang sesuai selanjutnya peneliti mengelompokkan data-data tersebut.
3. Penyajian Data (*Data Display*): Melakukan interpretasi data yaitu menginterpretasikan apa yang telah diinterpretasikan informan terhadap masalah yang diteliti. Menjabarkan atau menyajikan data sesuai yang peneliti butuhkan melakukan interpretasi dari divisi humas PDAM Kabupaten Grobogan mengenai pengaduan pelanggan yang akan diteliti