

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Menurut Moleong dalam Ruslan, (2010:218) penelitian kualitatif yaitu penelitian yang bertumpu pada fenomenologi, yang merupakan dasar teoritis utama dan teori yang lainnya, yaitu dengan melibatkan berbagai metode yang ada seperti wawancara, pengamatan dan pemanfaatan dokumentasi. Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang sifatnya umum terhadap kenyataan sosial dari spektif partisipan. Pemahaman tersebut tidak ditentukan terlebih dahulu, terlebih diperoleh setelah melakukan analisis terhadap kenyataan sosial yang menjadi fokus penelitian. Dan kemudian ditarik suatu kesimpulan berupa pemahaman umum tentang kenyataan-kenyataan tersebut.

Adapun alasan mengambil penelitian ini adalah peneliti ingin menggambarkan dan menjelaskan tentang apa yang sedang diteliti yaitu Pola komunikasi Kepala Sub Bagian Pelayanan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru dalam mengurangi angka penurunan jumlah konsumen.

## B. Subjek dan Objek Penelitian

### a. Subjek Penelitian

Subjek penelitian merupakan sebagai sumber data yang diperoleh dari suatu penelitian, dimana sumber menjadi kunci utama dalam masalah yang diteliti. Subjek penelitian harus ditata sebelum peneliti siap untuk mengumpulkan data. Subjek penelitian dapat berupa benda, hal atau orang.

**Tabel 3.1**  
**Subjek Penelitian**

NO	NAMA	JABATAN	JUMLAH
1	Abdul Hanan, ST	Kabag Hublang	1
2	Weli Masrizal	Kepala Sub Pelayanan	1
3	M. Siddik	Staf Pelayanan	1
4	Khairus Salim	Konsumen	1
5	Yenni Hartati	Konsumen	1
TOTAL			5

Sumber: Olahan Penelitian

Alasan peneliti memilih subjek penelitian disini adalah orang-orang yang dianggap memiliki informasi kunci yang dibutuhkan wilayah penelitian atas permasalahan yang terjadi di perusahaan tersebut berdasarkan bagan struktur Kepala Sub Bagian Pelayanan di PDAM Tirta Siak Pekanbaru, dan dua orang konsumen sebagai pengguna jasa komplek didaerah wilayah 04 dengan penggunaan jasa terbanyak di perusahaan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru.

Informaan pada penelitian ini ditentukan dengan cara *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangannya adalah orang tersebut dianggap

paling tahu tentang apa yang kita harapkan sehingga memudahkan peneliti menjelajahi objek atau situasi sosial yang di teliti Sugiyono, (2013:219)

b. **Objek Penelitian**

Objek penelitian merupakan suatu sasaran atau tujuan dari apa yang akan diteliti sesuai dengan permasalahan yang akan dicari dalam suatu penelitian. Objek dari penelitian ini yaitu Pola komunikasi Kepala Sub Bagian Pelayanan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru dalam mengurangi angka penurunan jumlah konsumen.

**C. Lokasi dan Waktu Penelitian**

1. **Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian dilakukan di PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru Jalan Jenderal Sudirman No.246 Kota Pekanbaru, Provinsi Riau.

2. **Waktu Penelitian**

Waktu penelitian ini dilaksanakan pada Agustus hingga selesai. Seperti dapat dilihat pada tabel berikut :

**Table 3.2**  
**Waktu Penelitian**

No	Jenis Kegiatan	BULAN & MINGGU 2017-2018																															
		Agt/Sep				Okt/Nov				Des				Jan				Feb				Mar				Apr				Mei			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Persiapan dan Penyusunan UP		■	■	■																												
2.	Bimbingan UP		■	■	■	■	■																										
3.	Seminar UP								■																								
4.	Revisi UP									■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■												
5.	Penelitian Lapangan																					■	■	■									
6.	Pengolahan dan analisis data																					■	■	■	■	■							
7.	Konsultasi Bimbingan Skripsi																					■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
8.	Ujian Skripsi																																■
9.	Revisi dan Pengesahan Skripsi Penggandaan serta Penyerahan																																■
10.	Skripsi																																■

#### D. Sumber Data

##### 1. Data Primer

Data primer yaitu data diperoleh langsung dari objek penelitian perorangan, kelompok dan organisasi Ruslan, (2010:29). Dalam penelitian ini data primer diperoleh langsung dari wawancara dengan, satu Kepala sub bagian Pelayanan, satu Staf Pelayanan, satu Laporan Pelayanan di PDAM Tirta Siak Pekanbaru, dan dua orang konsumen complain.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu memperoleh data dalam bentuk yang sudah jadi (tersedia) melalui publikasi dan informasi yang dikeluarkan diberbagai organisasi atau perusahaan, termasuk majalah jurnal Ruslan, (2010:30). Dalam data sekunder penelitian ini adalah data yang telah tersedia atau data pendukung yang diperoleh dari PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru, buku, internet dan sumber lain yang relevan dengan penelitian ini.

### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh data yang berkaitan dengan penelitian ini, penulis melakukan pengumpulan data. Adapun sumber data yang diperoleh terdiri dari :

#### 1. Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti. Observasi menjadi salah satu teknik pengumpulan data apabila sesuai dengan tujuan penelitian, direncanakan dan dicatat secara sistematis, serta dapat dikontrol keandalan (reliabilitas) dan kesahihannya (validitasnya), Usman dan Setiady, (2009:53). Observasi yang dilakukan peneliti yaitu observasi langsung ditempat penelitian dengan cara melibatkan diri langsung mengamati kejadian dilapangan proses Pola komunikasi Kepala Sub Bagian Pelayanan PDAM

Tirta Siak Kota Pekanbaru dalam mengurangi angka penurunan jumlah konsumen.

## 2. Wawancara

Wawancara adalah tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung. Pewawancara disebut *interviewer*, sedangkan orang yang diwawancarai disebut *interviewed* Usman dan Setiady, (2009:53).

Dalam penelitian ini peneliti akan melakukan wawancara langsung atau tatap muka untuk mendapatkan data yang lebih jelas agar dapat menyelesaikan penelitian dengan tepat waktu. Wawancara dilakukan langsung dengan pihak PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru dan Konsumen informasi disertai data-data yang dibutuhkan.

## 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen yang dianggap perlu serta berhubungan dengan penelitian guna mendukung rencana penelitian Usman dan Setiady, (2009:53) Dokumentasi ini dapat dimanfaatkan untuk kepentingan peneliti data-data itu berupa dokumen baik kumpulan arsip dan foto-foto yang mendukung sepenuhnya bagi peneliti.

## F. Teknik Keabsahaan Data

Untuk mendapat keabsahan data maka peneliti menggunakan beberapa teknik pemeriksaan keabsahan data, yaitu: Teknik pemeriksaan derajat kepercayaan (*credibility*) dan Triangulasi yaitu :

## 1. Triangulasi

Menurut Ruslan (2010:219) teknik triangulasi dapat dilakukan dengan cara :

- a. Perbandingan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara.
- b. Perbandingan apa yang dikatakan seseorang di depan umum dengan apa yang diucapkan secara pribadi.
- c. Perbandingan apa yang dikatakan sepanjang waktu.
- d. Perbandingan keadaan dan perspektif seseorang berpendapat sebagai rakyat biasa dengan yang berpendidikan dan pejabat pemerintah.
- e. Membandingkan hasil wawancara dengan isu suatu dokumen yang berkaitan.

Kaitan dalam penelitian ini, keabsahan data dan penyusunan data hasil pengamatan (observasi) dengan hasil wawancara yang berkaitan dapat dipertanggungjawabkan segala sesuatunya demi mencari suatu kebenaran data dalam penelitian. Triangulasi merupakan cara terbaik untuk mengihsankan perbedaan, kenyataan yang ada dalam suatu studi sewaktu mengumpulkan data mengenai berbagai kejadian dan hubungan dari berbagai pandangan

## G. Teknik Analisis Data

Dalam proses analisis data yang akan dilakukan yaitu menggunakan model interatif. inti yang dapat diambil dari analisis interatif menurut Miles dan Huberman dalam Bungin, (2005:69) :

### 1. Reduksi data

Diartikan sebagai proses pemilihan atau seleksi, pemusatan perhatian pada penyerdehanaan dan transportasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan tertulis dilapangan. Proses ini berlangsung terus menerus selama penelitian. reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi data.

### 2. Penyajian data

Adalah sekumpulan informasi yang tersusun dan memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan penyajian data,peneliti dapat memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan berdasarkan pemahaman tentang penyajian data.

### 3. Menarik kesimpulan

Kesimpulan yang akan diambil akan ditangani secara longgar dan tetap terbuka sebagai kesimpulan yang semula belum jelas kemudian akan meningkat menjadi lebih rinci, mengakar dan kokoh. kesimpulan ini juga di verifikasi selama penelitian berlangsung.