BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Tipe penelitian ini adalah tipe survey deskriptif. Karena peneliti bermaksud memberikan hasil analisa dan informasi yang detail terhadap objek penelitian. Dan itu dilakukan dengan mengumpulkan data dari sampel yang akan mewakili populasi, sehingga akan diperoleh penggambaran yang sangat jelas dari hasil analisanya.

Metode Deskriptif menurut Nawawi (2012;63) ialah prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan/melukiskan keadaan subjek/objek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat, dan lain-lain) pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya.

Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metodologi kuantitatif.

> Metode penelitian kuantitatif menurut Sugiyono (2012;8) merupakan metode penelitian yang berlandaskan filsafat positivisme, dan digunakan untuk meneliti populasi dan sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/ statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Sehingga, penulis pada dasarnya ingin menggambarkan bagaimana pelaksanaan pelayanan pelanggan yang dilakukan oleh PDAM Tirta Kampar Bangkinang. Untuk itu penulis menggunakan Metode Kuantitatif dengan pengamatan terhadap subjek penelitian.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Kota Bangkinang. Adapun alasan penulis mengambil lokasi penelitian ini karena Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan salah satu fasilitas yang memiliki peran sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat Kabupaten Kampar. Maka peneliti berinisiatif untuk mengangkat atau mengkaji yang tolak ukurnya berdasarkan permasalahan yang ada.

C. Populasi dan Sampel

Populasi menurut Sugiyono (2012;80) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Menurut Sugiyono (2012;80), populasi bukan hanya orang, melainkan obek dan benda-benda alam lain yang terkait dalam penelitian. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek atau subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu.

Menurut Sugiyono (2006;91) Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Apa yang telah dipelajari dari sampel tersebut, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif atau mewakili.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Berikut ini merupakan tabel populasi dan sampel terhadap Struktur Personil dan Golongan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Kampar Bangkinang :

Tabel III.1 : Tabel Populasi dan Sampel Struktur Personil Pada Penelitian Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan Oleh PDAM Tirta Kampar Bangkinang

No	Sub Populasi	Populasi	Sampel	Persentase
1	Direktur Utama PDAM Tirta Kampar Bangkinang	1	1	100%
2	Kepala Bagian Hubungan Langganan	1	1	100%
3	Staff Sub Bagian Pelayanan dan Pencatat Meter	6	6	100%
4	Staff Sub Bagian Penagihan Rekening	6	6	100%
5	Kepala Unit Bangkinang	1	1	100%
6	Staff Administrasi dan Keuangan Unit	1	1	100%
7	Staff Operasional Unit	4	4	100%
	Jumlah	20	20	100%

Sumber: PDAM Tirta Kampar Bangkinang, 2017.

Adapun yang menjadi populasi dan sampel struktur personil PDAM Tirta Kampar Bangkinang dalam penelitian ini adalah berjumlah 20 orang, yang terdiri dari 1 orang Direktur Utama, 1 orang Kepala Bagian, 12 orang Staff Sub Bagian, 1 orang Kepala Unit dan 5 orang Staff.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Tabel III.2 : Tabel Populasi dan Sampel Golongan Pelanggan Pada Penelitian Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan Oleh PDAM Tirta Kampar Bangkinang

NO	Sub Populasi	Populasi	Sampel	Persentase
1	Instansi Pemerintah	71	7	10%
2	Niaga Besar	10	1	10%
3	Niaga Kecil	197	20	10%
4	Rumah Tangga 1	60	6	10%
6	Rumah Tangga 3	78	8	10%
7	Sosial Umum	44	4	10%
8	Sosial Khusus	14	2	10%
	Jumlah	474	48	10%

Sumber : PDAM Tirta Kampar Bangkinang, 2017.

Untuk populasi Rumah Tangga 2 yakni ada 2.651 pelanggan. Karena dianggap terlalu banyak dari golongan pelanggan yang lain maka dari itu peneliti mengambil sampel satu persen dari jumlah pelanggan tersebut yakni 26 pelanggan Rumah Tangga 2.

Adapun yang menjadi populasi golongan pelanggan PDAM Tirta Kampar Bangkinang dalam penelitian ini berjumlah 3.125 pelanggan, yang terdiri dari 71 pelanggan Instansi Pemerintah, 10 pelanggan Niaga Besar, 197 pelanggan Niaga Kecil, 6 pelanggan RumahTangga1, 2.651 pelanggan RumahTangga2, 78 pelanggan RumahTangga3, 44 pelanggan Sosial Umum dan 14 pelanggan Sosial Khusus.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Sedangkan yang menjadi sampel golongan pelanggan PDAM Tirta Kampar Bangkinang dalam penelitian ini berjumlah 74 pelanggan, yang terdiri dari 7 pelanggan Instansi Pemerintah, 1 pelanggan Niaga Besar, 20 pelanggan Niaga Kecil, 15 pelanggan RumahTangga1, 26 pelanggan RumahTangga2, 8 pelanggan RumahTangga3, 4 pelanggan Sosial Umum dan 2 pelanggan Sosial Khusus.

D. Teknik Penarikan Sampel

Teknik penarikan sampel atau teknik sampling merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh polulasi. Teknik Sampling merupakan teknik pengambilan sampel dalam penelitian untuk menentukan sampel yang akan diteliti.

Dalam melakukan penelitian Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan Oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kampar Bangkinang ini, penulis menggunakan 2 (dua) teknik penarikan sampel yaitu teknik Sampling Jenuh (sensus), dan teknik *Purposive Sampling.*

Menurut Sugiono (2011;126) sampling jenuh (sensus) adalah teknik bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Dalam hal ini, penulis menetapkan untuk menggunakan teknik sampling jenuh yaitu pada Direktur Utama PDAM, Kepala Bagian Hubungan Langganan, Staff Sub Bagian Pelayanan dan Pencatat Meter, Staff Sub Bagian Penagihan Rekening, Kepala Unit Bangkinang, Staff Administrasi Keuangan Unit, dan Staff Operasional Unit. Hal ini dikarenakan jumlah populasi yang sangat sedikit sehingga mudah dijangkau. Oleh karena itu, peneliti menjadikan seluruh anggota populasi sebagai sampel.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Adapun penarikan sampel untuk golongan pelanggan PDAM Tirta Kampar Bangkinang yang dilakukan dengan menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Yaitu teknik pengambilan sampel dengan sengaja menentukan sendiri dengan pertimbangan-pertimbangan tertentu yang dianggap bisa mewakili populasi yang ada.

E. Jenis dan Sumber Data

Untuk melakukan penelitian ini maka perlu diketahui sumber data dalam memperoleh data dan informasi yang baik, penulis menggunakan metode-metode sebagai berikut :

1. Data Primer

   Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari hasil wawancara dan hasil penelitian dilapangan, yaitu data dari hasil wawancara dan hasil data yang diperoleh langsung dari responden dilokasi peneliti yang meliputi permasalahan yang sedang diteliti.

2. Data sekunder

   Data sekunder sebagai data yang memperkuat penelitian ini yang diperoleh untuk melengkapi data primer yang didapatkan, seperti laporan-laporan, literatur-literatur, dan lampiran data-data lain yang dipublikasikan yang mana dapat mendukung dan menjelaskan masalah.

F. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data-data dan informasi lengkap yang dibutuhkan peneliti sebagai rujukan dalam penelitian ini, maka digunakan teknik

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

pengumpulan data yang meliputi keterkaitan data secara langsung ataupun tidak langsung terhadap fokus penelitian.

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada peneliti ini adalah sebagai berikut :

1. Interview (Wawancara) yaitu teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan langsung, melakukan dialog atau percakapan kepada responden berdasarkan tujuan penyelidikan untuk memperoleh data secara langsung dari responden terkait dengan penelitian ini.
2. Kuesioner, yaitu biasanya berisikan tentang pertanyaan terstruktur dan jawaban yang cenderung kurang begitu mendalam. Kuesioner tersebut dimaksudkan sebagai suatu daftar pertanyaan untuk memperoleh data berupa jawaban-jawaban dari responden, yaitu orang yang memberi jawaban.
3. Observasi yaitu data yang diperoleh langsung oleh peneliti melalui hasil pengamatan penelitian dalam melakukan pengamatan secara langsung dilapangan untuk mendapatkan data yang erat hubungannya dengan penelitian ini.
4. Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan menggunakan fasilitas untuk mengabadikan sebuah momen. Baik foto, rekaman, dan lain-lain guna memperkuat hasil penelitian yang dilakukan.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

G. Teknis Analisis Data

Setelah semua data yang dikumpulkan melalui teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini, selanjutnya data dikelompokan dan diolah menurut jenisnya yang hasilnya disajikan dalam bentuk tabel, angka, persentase, dan dilengkapi dengan uraian serta keterangan yang mendukung, kemudian dianalisis dengan metode deskriptif, yaitu suatu cara yang dilakukan untuk menganalisis data dengan mendeskripsikan atau menggambarkan data yang terkumpul secara menyeluruh tentang suatu keadaan atau permasalahan yang terjadi pada obyek penelitian sebagaimana adanya. Suatu analisa yang berusaha memberikan gambaran terperinci berdasarkan kenyataan atau fakta-fakta dilapangan untuk kemudian mengambil kesimpulan serta disajikan dalam bentuk penelitian yang didasarkan tata cara ilmiah.

Usaha mendeskripsikan fakta-fakta itu pada tahap permulaan tertuju pada usaha mengemukan gejala-gejala secara lengkap dalam aspek yang di selidiki agar jelas keadaan kondisi sebenarnya. Penemuan gejala-gejala itu berarti tidak sekedar menunjukkan distribusinya, akan tetapi termasuk usaha mengemukan hubungannya satu dengan yang lain di dalam aspek yang di teliti.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

H. Jadwal Kegiatan Peneliti

Tabel III :Jadwal Waktu Kegiatan Peneliti Tentang Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan Oleh PDAM Tirta Kampar Bangkinang

No	Jenis Kegiatan	Bulan dan Minggu ke																							
		Juni				Juli				Agustus				September				Oktober				November			
		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	Penyusunan Up																								
2	Seminar Up																								
3	Revisi Up																								
4	Revisi Kuisoner																								
5	Rekomedasi Survey																								
6	Survey Lapangan																								
7	Analisis Data																								
8	Laporan Hasil Penelitian																								
9	Konsultasi Revisi Skripsi																								
10	Ujian Skripsi																								
11	Revisi Skripsi																								
12	Penggandaan Skripsi																								

Sumber Data :Olahan Penulis, 2018

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Dokumen ini adalah Arsip Milik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau