

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Berdasarkan atas rumusan masalah yang telah dipaparkan dapat dilihat bahwa penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan fenomena atau gejala sosial yang ada di Perusahaan Listrik Negara Rayon Panam dengan melakukan pengamatan langsung dan menggunakan berbagai teknik pengumpulan data, maka penelitian ini dapat dikategorikan sebagai penelitian Survey Deskriptif, dengan metode kuantitatif. Hal ini dikarenakan penulis memandang pokok permasalahan sebagaimana yang telah dijelaskan sebelumnya akan lebih tepat jika di analisis dengan metode kuantitatif.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor PLN Rayon Panam Kota Pekanbaru Kecamatan Tampan. Alasan peneliti memilih lokasi penelitian ini karena kecamatan tampan kota Pekanbaru yang terbagi menjadi empat kelurahan, dengan alasan PLN tersebut belum dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal bagi masyarakat di daerah Panam. Sehingga dapat dinilai kurangnya informasi masyarakat dalam proses pelayanan.

C. Populasi dan Sampel

Yang menjadi populasi dan sampel dalam objek penelitian ini yaitu petugas PLN Rayon Panam kota Pekanbaru sebanyak 15 orang dan jumlah petugasnya berjumlah 13 orang, dan jumlah konsumen pelayanan perubahan daya.

Tabel 3.1 Jumlah populasi dan sampel

NO	Jenis Populasi	Jumlah		Persentase
		Populasi	Sampel	
1	Kepala Rayon	1	1	100%
2	Petugas Lapangan	15	15	100%
3	Petugas Kantor	13	13	100%
4	Pelanggan	3.638	97	75,6%
	Jumlah	3.667	126	-

Sumber: Data Olahan Peneliti 2017

Agar sampel yang diambil dapat dikatakan arepresentative maka dalam penelitian ini ditentukan jumlah sampel yang dihitung dengan menggunakan rumus slovin, yakni sebagai berikut : Dengan ukuran populasi pelanggan sebanyak 3.638 orang Pada PLN Rayon Panam Kota Pekanbaru dengan tingkat presisi 10%, maka ukuran sampel adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{Ne^2 + 1} \qquad n = \frac{3638}{1 + 36,38}$$

$$n = \frac{3638}{3638(0.1) + 1} \qquad n = \frac{3638}{37,38}$$

$$n = \frac{3638}{3638(0.01) + 1} \qquad n = 75,6\%$$

Berdasarkan rumus diatas maka sampel untuk pelanggan Pelayanan Peubahan Daya Listrik Pada Kantor Perusahaan Listrik Negara PLN Rayon Panam Kota Pekanbaru yang berjumlah 126 orang.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode Sensus dan Metode Insidental Sampling dan Metode sensus yaiu :

1. Metode Sensus digunakan untuk mendantangi secara langsung dan mengajukan pertanyaan ke PLN Rayon Panam Kota Pekanbaru untuk menentukan sampel dari Kepala Rayon,petugas lapangan ,dan Petugas kantor.
2. Metode Insidental Sampling yaitu digunakan untuk menentukan sampel dengan berdasarkan kebetulan ditujukan kepada Pelanggan PLN.

D. Teknik Penarikan Sampel

Berdasarkan pertimbangan pengelompokan populasi, maka untuk menentukan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *Insidental Sampling* yaitu teknik untuk menentukan sampel dengan berdasarkan kebetulan.

E. Jenis dan Sumber Data

Data yang diperoleh dalam penelitian ini adalh berupa data Primer dan data Sekunder :

1. Data primer adalah data yang didapat dari lapangan berupa keterangan yang diberikan oleh responden penelitian yang mengenai tetang proses pelaksanaan pelayanan Perusahaan Listrik Negara Terhadap Masyarakat di Rayon Panam Kota Pekanbaru.

2. Data Sekunder adalah data yang didapat dari sumber kedua berupa data yang sudah diolah. Data sekunder yang dibutuhkan dalam penelitian menyangkut dengan permasalahan dalam penelitian.

F. Teknik Pengumpulan Data

Di dalam mengumpulkan data penelitian penulis menggunakan beberapa cara. Hal ini penulis lakukan untuk menghasilkan data yang optimal. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan cara sebagai berikut:

1. Questioner yaitu teknik pengumpulan data melalui penyebaran daftar pertanyaan (angket) untuk diisi atau dijawab oleh para respondennya berkaitan dengan permasalahan didalam penelitian ini. Digunakan kepada responden dan yakni masyarakat.
2. Wawancara yaitu berbentuk interaksi dan komunikasi langsung yang di tunjukan kepada responden yakni masyarakat dan petugas PLN. Wawancara yang penulis gunakan adalah wawancara terstruktur yakni dengan bahan pertanyaan yang telah dipersiapkan terlebih dahulu.
3. Observasi yaitu berbentuk pengamatan baik secara langsung dilapangan untuk mendapatkan data yang khas dan erat kaitannya dengan penelitian tentang Pelayanan Perusahaan Listrik Negara Terhadap Masyarakat di Rayon Panam Kota Pekanbaru.
4. Dokumentasi yaitu data yang penulis peroleh dari hasil arsip aupun dari karya ilmiah yang relevan dengan penelitian yang penulis

lakukan, baik itu data yang bersumber dari Kantor PLN Rayon Panam Kota Pekanbaru.

G. Teknik Analisa Data

Semua data yang telah diperoleh dalam penelitian lalu dikumpulkan, selanjutnya data tersebut kemudian dikelompokkan untuk dijadikan bahan masukan dalam penelitian ini. Kemudian data tersebut diolah, dipersentasikan untuk dianalisa secara deskripsikan sesuai dengan data dilakukan analisa kuantitatif dalam bentuk persentase dan diakhiri dengan penarikan suatu kesimpulan dan pemberian saran.