

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini yaitu di PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru Rayon Panam beralamat di JL. HR. Soebrantas No.64, Tuah Karya, Kecamatan Tampan, Kota Pekanbaru. Dan pada pelanggan listrik Prabayar PLN Rayon Panam. Dimana PLN Rayon Panam, berfungsi memegang andil sebagai pemasok pendistribusian tenaga listrik di wilayah Panam. Penelitian ini dilakukan setelah melaksanakan seminar proposal, dari bulan Januari s/d Maret 2017.

Alasan penulis memilih PLN Rayon Panam sebagai lokasi penelitian karena berdasarkan observasi dan data yang penulis dapat, pelayanan listrik Prabayar di PLN Rayon Panam ini masih ditemukan banyak keluhan. Dan masih banyak pelanggan yang enggan beralih dan menggunakan inovasi listrik Prabayar.

3.2. Tipe atau Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian Deskriptif, yaitu prosedur pemecahan masalah diselidiki dengan menggambarkan/ melukiskan keadaan subjek dan objek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat, dan lain-lain) pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya.

Dengan penelitian deskriptif ini, peneliti langsung melakukan observasi dan wawancara di PLN Rayon Panam, dan menyebarkan kuesioner kepada pelanggan listrik pintar (Prabayar) di Rayon Panam, tujuannya untuk mendapatkan gambaran yang jelas, tepat dan terperinci sesuai dengan yang terjadi di lapangan.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.3. Jenis dan Sumber Data

Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian Kualitatif yang datanya dapat berupa kata atau kalimat, gambar, skema yang belum diangkakan. Dan sumber data pada penelitian ini adalah:

3.3.1. Data Primer

Data yang diperoleh secara lagsung dari sumber penelitian (*first hand*) untuk mendapatkan jawaban yang sesuai dengan permasalahan dan tanggapan responden mengenai pelaksanaan Program Listrik Pintar (Prabayar) di PLN Rayon Panam, meliputi: Wawancara dengan Manajer, Supervisor dan Pegawai bagian pelayanan pengaduan pelanggan tentang Pelayanan publik pada Program Listrik Pintar (Prabayar) di PLN Rayon Panam.

3.3.2. Data Sekunder

Data pendukung yang diperoleh dan diperlukan untuk mendukung data yang sudah ada berupa dokumen atau catatan, meliputi: Gambaran Umum PLN Rayon Panam, Struktur Organisasi PLN Rayon Panam, dan lain-lain.

3.4. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2007 : 90). Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan listrik prabayar di PLN Rayon Panam yaitu sebanyak 71.507 pelanggan. Semua populasi dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel III.1. Jumlah Populasi Berdasarkan Jumlah Pelanggan Listrik Pintar (Prabayar) di PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru Rayon Panam

No	Tahun	Jumlah Pelanggan Listrik Prabayar
1	Januari 2013	14.872
2	Januari 2014	29.181
3	Januari 2015	43.787
4	Januari 2016	59.214
5	November 2016	71.507
Jumlah Populasi		71.507

Sumber: PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru Rayon Panam Tahun 2016

Sampel adalah bagian dari populasi yang penulis ambil untuk mewakili populasi. Dalam penelitian ini, jumlah sampel dapat diketahui dengan menggunakan rumus Slovin (Umar, 2004:146).

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Total Populasi

e = Tingkat error (toleransi kesalahan) dari sampel sebesar 10%.

Jawab: $n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$

$$n = \frac{71.507}{1 + 71.507 \times 10\%^2}$$

$$n = \frac{71.507}{1 + 71.507 \times 0,1^2}$$

$$n = \frac{71.507}{1 + 71.507 \times 0,01}$$

$$n = \frac{71.507}{1 + 715,07}$$

$$n = \frac{71.507}{1 + 715,07}$$

$$n = \frac{71.507}{716,07}$$

$$n = 99,86$$

n = 100 Pelanggan

Jadi, keseluruhan sampel yang akan diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 orang dengan persentase 100%.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dan untuk mendapat informasi tambahan, dalam penelitian ini penulis menggunakan informan penelitian melalui pertimbangan bahwa orang yang dipilih dapat memberikan informasi yang jelas sesuai dengan tujuan dan permasalahan yang sedang diteliti. Adapun *Key Informan* dalam penelitian ini berjumlah 4 orang informan. Dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel III.2. Key Informan Penelitian

No	Jabatan <i>Key Informan</i>	Nama <i>KeyInforman</i>	Jumlah
1	Manajer PLN Rayon Panam Tahun 2017	Yulia Riska	1
2	Supv. Pelayanan Pelanggan PLN Rayon Panam Tahun 2016	Adi Widoyoko	1
3	Pegawai bagian Pelayanan PLN Rayon Panam Tahun 2016	Zulwendri	1
4	Petugas <i>Frontliner</i> PLN Rayon Panan 2016	Anggi	1
Jumlah Keseluruhan			4

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2016

Jadi, *key informan* dalam penelitian ini yaitu sebanyak 4 orang, yang terdiri dari: Manajer PLN Rayon Panam, Supervisor Pelayanan Pelanggan PLN Rayon Panam, Pegawai bagian Pelayanan PLN Rayon Panam, dan petugas *fronliner* PLN Rayon Panam.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

3.5.1. Kuesioner (Angket)

Yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan tertulis kepada responden untuk diberikan tanggapan.

3.5.2. Wawancara

Yaitu teknik pengumpulan data dengan mengadakan tanya jawab langsung kepada *key informan*. Dan melakukan komunikasi dengan responden untuk

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mendapatkan data dan informasi yang sesuai yaitu tentang pelaksanaan pelayanan publik program Listrik Pintar (Prabayar) di PLN Rayon Panam.

3.5.3. Observasi/ Pengamatan Langsung

Yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mengadakan pengamatan di PLN Rayon Panam. Tetapi peneliti tidak terlibat langsung dalam proses kerja di dalamnya. Dan peneliti juga mengamati fenomena di masyarakat.

3.5.4. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental. (Sugiyono, 2013:240)

3.6. Teknik Analisa Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisa data deskriptif kualitatif. Yaitu menggambarkan suatu keadaan dengan kata-kata atau kalimat untuk mendapatkan kesimpulan kemudian data yang terkumpul dianalisis dengan menguraikan serta mengaitkan dengan teori-teori sesuai dengan permasalahan yang ada, kemudian akan memberikan interpretasi terhadap hasil yang relevan dan kemudian diambil kesimpulan dan saran.

Selanjutnya, data yang terkumpul diolah dengan menggunakan skala likert Sugiono (2011:107). Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala Likert, variabel yang diukur dijabarkan melalui indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan tolak ukur untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan dan pertanyaan. Skala Likert adalah yang berisi 5 tingkat preferensi jawaban dengan pilihan sebagai berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Sangat Setuju/ Selalu/ Baik/ Sangat Positif, diberi skor (5)
- b. Setuju/ Sering/ Positif, diberi skor (4)
- c. Ragu-ragu/ Kadang-kadang/ Cukup Baik/ Netral, diberi skor (3)
- d. Tidak Setuju/ Hampir Tidak Pernah/ Tidak Baik/ Negatif (2)
- e. Sangat Tidak Setuju/ Tidak Pernah/ Sangat Tidak Baik/ Sangat Negatif, diberi skor (1)

Berdasarkan metode penelitian yang telah dikemukakan diatas, maka data informasi yang diperoleh dari hasil wawancara ditulis secara singkat dalam bentuk narasi yang memberikan kesimpulan. Dan data yang diperoleh melalui hasil angket dan observasi akan diolah dan dianalisis serta dikelompokkan sesuai dengan jenisnya dan diberi nilai persentase, disajikan dalam bentuk tabel dan uraian dengan rumus persentasenya menggunakan rumus sebagai berikut:

$$P = \frac{F}{N} \times 100$$

Keterangan:

- P = Angka persentase
 F = Frekuensi
 N = Jumlah nilai keseluruhan
 100% = Ketetapan rumus (Anas Sudjana, 1994 : 40).

Dalam menentukan kriteria, penulis menggunakan teori Suharsimi Arikunto, yaitu penilaian dikelompokkan menjadi empat kriteria. Terdiri dari Baik, Cukup baik, Kurang Baik, dan Tidak Baik, sebagai berikut:

1. Baik, bila angka persentase mencapai 76% - 100%
2. Cukup Baik, bila angka persentase mencapai 56% - 75%
3. Kurang Baik, bila angka persentase mencapai 40% - 55%
4. Tidak Baik, bila angka persentase dibawah 0% - 39%