

Hak Cipta Dilindungi 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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB III METODE PENELITIAN

### A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data kualitatif yang berbentuk informasi seperti daftar pengaduan, daftar pemasangan listrik, realisasi kegiatan program CSR, gambaran umum perusahaan, struktur organisasi, serta informasi lain yang digunakan untuk membahas rumusan masalah. Pendekatan kualitatif yang merupakan penelitian yang dilakukan pada kondisi yang alamiah (natural setting) dan memanfaatkan peneliti sebagai instrumen kunci untuk mendapatkan data deskriptif berupa kata-kata atau lisan orang-orang maupun perilaku yang memungkinkan untuk diteliti yang diperoleh dari berbagai sarana seperti wawancara, dokumentasi dan pengamatan langsung. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggambarkan atau mendeskripsikan suatu masalah yang hasilnya dapat digeneralisasikan.

Teknik penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif. Metode kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, yaitu data yang mengandung makna. Makna adalah data yang sebenarnya, data yang pasti yang merupakan suatu nilai dibalik data yang tampak. Oleh karena itu dalam penelitian kualitatif tidak menekankan pada generalisasi, tetapi lebih menekankan pada makna. Penelitian Kualitatif juga bertujuan untuk menjelaskan fenomena dengan pengumpulan data sedalam-dalamnya. Riset kualitatif tidak mengutamakan besarnya populasi atau sampling, bahkan populasi dan samplingnya sangat terbatas. Jika data terkumpul sudah mendalam dan bisa menjelaskan fenomena yang diteliti, maka tidak perlu mencari sampling lainnya. Disini yang lebih ditekankan adalah persoalan kedalaman (kualitas) data bukan banyaknya (kuantitas) data.<sup>40</sup>

---

<sup>40</sup> Rachmat Kriyantono, *Riset Komunikasi*, (Jakarta:Kencana Prenada Media Group, 2006) hlm 56

## Hak Cipta Dilindungi 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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini yaitu pada PT PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau, Jl. Musyawarah RT. 01/ RW. 09, Kel. Labuh Baru Barat, Kec. Payung Sekaki, Kota Pekanbaru, Riau. Adapun waktu penelitian yang dilakukan adalah antara bulan Januari 2017 sampai April 2017.<sup>41</sup>

## C. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh oleh peneliti secara langsung melalui observasi dan wawancara<sup>42</sup> yaitu Kepala divisi humas PT PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau. Data sekunder yaitu data yang secara tidak langsung namun didapatkan dari sumber lain yang berkaitan dengan penelitian seperti dari dokumen/arsip PT PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau.

## D. Informan Penelitian

Penelitian mengenai aplikasi PLN Mobile ini memerlukan informan yang mempunyai pemahaman yang berkaitan langsung dengan masalah penelitian guna memperoleh data dan informasi yang lebih akurat. Oleh sebab itu, informan yang dimaksud adalah Bapak Heru Pramudiya selaku Deputy Manajer Mekanisme Niaga dan Ibu Agnesya Winanda Putri selaku staff bagian humas PT PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau.

Tidak hanya itu informan kunci tetapi peneliti juga menambahkan informan pendukung demi tercapainya hasil penelitian yang maksimal. Informan pendukung dalam penelitian ini adalah pengguna Listrik dan aplikasi PLN Mobile yakni Bapak Nasrin dan ibu Sri Wahyuni.

<sup>41</sup> Dokumen Kantor PT PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau, tahun 20

<sup>42</sup> Subagyo, *Metode Penelitian teori dan praktek*, (Jakarta : Pustaka Binaman Presindo, 1991 ) h.87

## Hak Cipta Dilindungi 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 mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, yaitu sebagai berikut :

### 1. Observasi

Observasi atau yang sering di sebut pengamatan, meliputi kegiatan pemuatan perhatian terhadap suatu objek dengan menggunakan seluruh alat indera Dalam penelitian ini penulis melakukan observasi mengupulkan informasi dan data dengan mengamati langsung dilapangan<sup>43</sup>. Pada tahap observasi ini peneliti melihat bagaimana lokasi penelitian, data awal serta struktur organisasi pada PT PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau. Observasi dilakukan pada saat peneliti melakukan kegiatan job training pada bulan Oktober hingga November 2016.

### 2. Wawancara.

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan mengumpulkan informasi dengan ukuran sejumlah pertanyaan secara lisan untuk dijawab secara lisan pula. Wawancara ini bisa disebut juga dengan teknik komunikasi secara langsung dengan memperhatikan bahasa sesuai dengan tingkat pengetahuan informan.<sup>44</sup>

Pada kegiatan wawancara ini yang menjadi informan adalah bagian niaga dan praktisi humas dimana wawancara ini tidak terlepas mengenai komunikasi inovasi aplikasi PLN Mobile PT PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

### 3. Dokumentasi

Selain melalui wawancara dan observasi, informasi juga bisa diperoleh lewat fakta yang tersimpan dalam bentuk surat, catatan harian, arsip foto, hasil rapat, cenderamata, jurnal kegiatan dan sebagainya. Data

<sup>43</sup> . Arikunto, *Prosedur Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006) Hlm 155.

<sup>44</sup> Jalaludin Rahmat, *Metode Penelitian Komunikasi*, (Bandung: PT.Remaja Rosda Karya, 2009) Hlm 88.

## Hak Cipta Dilindungi 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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berupa dokumen seperti ini bisa dipakai untuk menggali informasi yang terjadi sebelumnya. Peneliti perlu memiliki kepekaan teoretik untuk memaknai semua dokumen tersebut sehingga tidak sekadar barang yang tidak bermakna.<sup>45</sup>

## F. Validitas Data

Validitas data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik triangulasi sumber. Triangulasi sumber adalah membandingkan atau mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh dari sumber yang berbeda. Triangulasi sumber dilakukan untuk mengecek keabsahan data dengan membandingkan data yang didapat dari berbagai sumber seperti wawancara dengan dokumentasi.<sup>46</sup>

## G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan peneliti adalah deskriptif kualitatif, kualitatif teknik ini hanya memaparkan dengan kata-kata mengenai fenomena-fenomena yang ada di lapangan di dukung oleh teori-teori kemudian dari data tersebut di peroleh kesimpulan. Deskriptif kualitatif adalah menggambarkan dan menjelaskan permasalahan yang di teliti dalam bentuk kalimat, setelah data terkumpul, kemudian dilakukan pengolahan data tersebut yang di sesuaikan dengan kebutuhan analisis yang dikerjakan.<sup>47</sup>

<sup>45</sup> Sanafiah Faisal. *Penelitian Kualitatif: Dasar-Dasar dan Aplikasi*. (Malang: YA3.1990), Hlm 77

<sup>46</sup> Rachmat Kriyantono, *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2006) Hlm 152.

<sup>47</sup> Suyanto, *Metode Penelitian Sosial*, (Jakarta: Pt.Kencana, 2006) Hlm 56.