

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 mengumumkan 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

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Dimana penelitian kualitatif bertujuan untuk menjelaskan fenomena dengan sedalam-dalamnya melalui pengumpulan data. Dalam penelitian ini lebih ditekankan adalah persoalan kedalaman (kualitas) data bukan banyaknya (kuantitas) data.³⁶

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan metode kualitatif. Penelitian ini lebih menekankan kepada interpretasi dari peneliti berdasarkan teori-teori yang ada. Jenis penelitian kualitatif ini bertujuan untuk menggambarkan, meringkas berbagai kondisi, berbagai situasi, atau berbagai fenomena realitas sosial yang ada dimasyarakat yang menjadi objek penelitian.³⁷

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini bertempat di Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru Jl. Jend. Sudirman No. 146.

C. Sumber Data

Sumber data sangat ditentukan oleh metodologi riset kualitatif adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan adalah:

1. Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh dari sumber data pertama atau tangan pertama dilapangan, yaitu data berdasarkan wawancara dan dokumentasi penulis dengan pihak PDAM Pekanbaru.

³⁶ Rachmat Kriyanto, *Teknik Praktik Riset Komunikasi*, (Jakarta : Kencana Premada Media Group, 2006), 56-57.

³⁷ Burahman Bungin, *Penelitian Kualitatif*, (Jakarta : Prenada Media Group, 2008), 68.

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

2. Data Sekunder

Data Sekunder adalah berupa dokumen-dokumen dan website PDAM Pekanbaru.

D. Informan Penelitian

1. Informan Kunci

Dalam penelitian ini yang menjadi informan kunci adalah sebanyak 4 (empat) orang yaitu: (Kasubag Humas dan Pemasaran PDAM), (Kabag Hubungan Langganan), (Staff Adm. Umum dan Kepegawaian), (Kasubag Pembaca Meter).

2. Informan Pelengkap

Informan pelengkap dalam penelitian ini adalah Badan Pengawas PDAM Pekanbaru, dan dokumen-dokumen seperti dokumentasi yang melengkapi atau memperkuat adanya penelitian data dari informan.

E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan kelengkapan data dan informasi dalam penelitian, maka yang dijadikan teknik pengumpulan dan pencatatan data adalah sebagai berikut :

1. Wawancara (Interview)

wawancara mendalam adalah suatu cara untuk mengumpulkan data atau informasi dengan cara langsung bertatap muka dengan informan agar mendapatkan lengkap dan mendalam. Wawancara ini tidak hanya bisa dilakukan sekali saja, tetapi harus dilakukan secara berulang-ulang agar mendapatkan data yang akurat serta terjamin. Wawancara mendalam ini, pewawancara relatif tidak mempunyai kontrol atas respon informan. Artinya informan bebas memberikan jawaban. Sehingga periset harus mampu membuat informan bersedia memberikan jawaban yang lengkap, mendalam dan bila perlu tidak ada data yang disembunyikan.

Wawancara mendalam mempunyai karakteristik yang unik, diantaranya :

- a. Digunakan untuk subjek yang sedikit atau bahkan satu dua orang saja.

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

- b. Menyediakan latar belakang secara detail mengenai alasan informan memberi jawaban tertentu.
- c. Wawancara mendalam tidak hanya memperhatikan jawaban verbal saja, tetapi juga memperhatikan respons-respons non verbal informan.
- d. Wawancara mendalam ini biasanya dilakukan dengan waktu yang lama dan berkali-kali.
- e. Memungkinkan memberikan pertanyaan berbeda atas informan yang satu dengan informan yang lain.
- f. Wawancara mendalam sangat dipengaruhi oleh iklim wawancara. Iklim wawancara yakni suasana, kondisi saat melakukan wawancara.

Sehingga dengan teknik wawancara ini peneliti bisa menerima langsung informasi yang diberikan dari informan penelitian dan dijadikan sebagai data untuk di olah menjadi hasil penelitian.

2. Observasi

Observasi adalah kegiatan yang setiap saat kita lakukan. Dengan perlengkapan pancaindranya yang kita miliki, kita sering mengamati objek-objek sekitar kita. Dengan demikian observasi merupakan suatu pengamatan yang dilakukan secara sengaja, sistematis, mengenai suatu fenomena yang terjadi dilingkungan sekitar sehingga dilakukan pencatatan. Suatu kegiatan observasi baru bisa dimasukkan sebagai kegiatan pengumpulan data penelitian bila memenuhi syarat sebagai berikut:

- a. Observasi digunakan dalam riset dan telah direncanakan secara sistematis.
- b. Observasi harus berkaitan dengan tujuan riset yang telah ditetapkan.
- c. Observasi yang dilakukan harus dicatat secara sistematis dan dihubungkan dengan proposisi umum dan bukan dipaparkan sebagai suatu yang hanya menarik perhatian.
- d. Observasi dapat dicek dan dikontrol mengenai validitas dan reabilitasnya.

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.

Keunggulan yang bisa diperoleh dengan menggunakan teknik obserasi adalah interaksi dan percakapan. Artinya selain perilaku nonverbal juga mencakup perilaku verbal dari orang-orang yang diamati, apa saja yang dilakukan, perbincangan apa saja yang dibicarakan termasuk bahasa apa yang digunakan

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi bisa berbentuk dokumen publik atau dokumen privat. Dokumen publik misalnya: laporan polisi, berita-berita surat kabar dan lainnya. Dokumen privat misalnya: memo, surat-surat pribadi, catatan telepon dan lain sebagainya.³⁸

F. Validitas Data

Validitas data membuktikan bahwa apa yang diamati oleh peneliti sesuai dengan kenyataan dan apakah penjelasan yang diberikan sesuai dengan yang sebenarnya terjadi. Validitas data disebut juga keabsahan data sehingga instrument atau alat ukur yang digunakan akurat dan dapat dipercaya.

Dalam mendapatkan tingkat kepercayaan atau kebenaran hasil penelitian, ada berbagai cara yang dapat dilakukan salah satunya triangulasi, triangulasi bertujuan untuk mengecek data kebenaran, data tertentu dengan membandingkan data yang diperoleh dari sumber lain, antara hasil dua peneliti atau lebih serta dengan membandingkan dengan menggunakan tehnik yang berbeda misalnya observasi, wawancara dan dokumen.

Menurut Melong, Triangulasi adalah tehnik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan pengecekan sumber lain untuk pembanding, yaitu dengan penggunaan sumber, metode, penyidik, dan teori dalam penelitian secara kualitatif. Artinya tehnik triangulasi adalah sebagai upaya untuk mrnghilangkan perbedaan-perbedaan kontruksi kenyataan yang ada dalam konteks pengumpulan data tentang berbagai kejadian dan hubungan dari berbagai pandangan, dengan kata lain bahwa peneliti dapat melakukan *check* dan *recheck* mempertemunya dengan cara membandingkan.

³⁸Ibid, Hlm 102-120

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.

Adapun macam-macam triangulasi sebagai teknik pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan :

1. Sumber

Sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif, hal itu dapat dicapai dengan membandingkan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara dan dokumentasi.

2. Metode

Metode yaitu mengecek derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian beberapa teknik pengumpulan data dan mengecek derajat kepercayaan beberapa sumber data dengan metode yang sama.

3. Penyidik

Penyidik ialah dengan jalan memanfaatkan penelitian atau pengamatan lainnya untuk keperluan pengecekan kembali derajat kepercayaan data. Pengamatan kepercayaan lainnya membantu mengurangi kemelencengan dalam pengumpulan data.

4. Teori

Teori menurut Lincoln dan Guba berdasarkan anggapan bahwa fakta tidak dapat diperiksa derajat kepercayaannya dengan satu atau lebih teori. Di pihak lain, Patton berpendapat lain yaitu bahwa hal itu dapat dilaksanakan dan hal itu dinamakan penjelasan banding.

Dalam penelitian ini untuk menguji validitas data akan menggunakan triangulasi sumber yaitu membandingkan hasil data penelitian yang diperoleh dari narasumber satu kemudian dibandingkan dengan hasil data penelitian dari narasumber yang lainnya.

G. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik analisa data deskriptif kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk membuat deskripsi secara sistematis, faktual, dan akurat tentang fakta-fakta atau sifat-sifat objek

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.

tertentu.³⁹ Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan cara bekerja dengan data, mengorganisasikan data, mengelompokkan data menjadi satuan yang dapat dikelola, mensistetiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.⁴⁰

Analisis data merupakan suatu kegiatan yang mengaju pada penjelasan atau pengujian yang sistematis mengenai suatu hal dalam rangka menentukan bagian-bagian atau hubungan diantara bagian dalam keseluruhan. Penelitian ini menganalisa data, yaitu dengan cara mengumpulkan data-data terlebih dahulu sebelum diinterpretasikan, artinya data diproses terlebih dahulu. Tiga unsur dalam teknik analisis data, sebagai berikut :

1. Data *Reduction* (reduksi data) yaitu bagian dari proses analisis dengan bentuk analisis yang mempertegas, memperpendek, membuat fokus, membuang hal yang tidak penting dan mengatur data sehingga dapat disimpulkan.
2. Data *Display* (penyajian data) yaitu susunan informasi yang memungkinkan dapat ditariknya kesimpulan, sehingga memudahkan untuk memahami apa yang terjadi. Dalam penyajian data, data disusun berdasarkan poin-poin yang telah ditentukan sebelumnya. Seperti hasil wawancara yang disusun berdasarkan susunan identifikasi masalah secara berurutan.
3. *Conclusion Verification* (penarikan kesimpulan), yaitu suatu kesimpulan yang diverifikasi dengan cara melihat dan mempertanyakan kembali, dengan meninjau kembali secara sepintas pada catatan lapangan untuk memperoleh pemahaman yang lebih cepat. Penarikan kesimpulan dilakukan dengan menelaah kembali hasil penelitian yang diperoleh dari wawancara informan penelitian dengan hasil temuan di lapangan.

³⁹ Kriyantono, Rachmat, *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, (Jakarta: Kencana, 2007), 69.

⁴⁰ Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2012), 248.

peneliti menggunakan analisis ini agar dapat mengklarifikasi secara efektif dan efisien mengenai data-data yang terkumpul, sehingga siap untuk diinterpretasikan. Di samping itu data yang di dapat akan lebih lengkap, lebih mendalam dan kredibel serta bermakna sehingga tujuan penelitian dapat dicapai.

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.