

## BAB III METODOLOGI PENELITIAN

### A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Dimana penelitian kualitatif ini peneliti hanya memaparkan situasi atau peristiwa. Tidak mencari hubungan, tidak menguji hipotesis atau membuat prediksi.<sup>43</sup>

Sementara data kualitatif diperoleh dari pengolahan informasi yang di dapat dari sumber data primer yakni melalui wawancara dan data sekunder yakni melalui dokumentasi resmi perusahaan terkait.

### B. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di PT. PLN (Persero) Wilayah Riau Dan Kepulauan Riau yang berlokasi di jalan dr. Setia Budi No. 57, Pekanbaru, Riau. Penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan Mei 2017 hingga Agustus 2017.

### C. Sumber Data

#### 1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber asli atau tidak melalui media, sumber data primer dapat berupa opini subjek atau orang secara individu atau kelompok.<sup>44</sup> Sebagai data primer dalam penelitian ini yaitu hasil wawancara mendalam peneliti dengan humas PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau dan observasi lapangan kegiatan yang dilakukan oleh humas.

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data pembantu atau pelengkap.<sup>45</sup> Sebagai data sekunder dalam penelitian ini yaitu arsip-arsip dan dokumen serta berita yang

<sup>43</sup> Jalaludin Rachmat, *Metode Penelitian Komunikasi*, (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2005), 24.

<sup>44</sup> Burhan Bungin, *Analisis Penelitian*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003), 52.

<sup>45</sup> Burhan Bungin, *Analisis Penelitian*, 54.

berhubungan dengan aktivitas *customer relations* PT.PLN (persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau yang diterbitkan diluar.

#### D. Informan Penelitian

Informan penelitian adalah subjek yang memahami informasi tentang objek penelitian sebagai pelaku maupun orang lain yang memahami objek penelitian.<sup>46</sup>

Dalam penelitian ini yang menjadi informan penelitian penulis ada sebanyak tiga orang, terdiri dari dua informan kunci yaitu Deputy Manajer Mekanisme Niaga dan Deputy Manajer Hukum dan Humas dan satu orang informan pendukung yaitu Supervisor Humas dan Bina Lingkungan. Ketiga informan tersebut dianggap kredibel dan memahami informasi tentang Aktivitas *Customer Relations* di PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepri dalam membina hubungan dengan pelanggan.

#### E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian, peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data sebagai berikut:

##### 1. Wawancara

Merupakan Proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai dengan atau tanpa menggunakan pedoman wawancara, dimana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama. Dengan demikian, kekhasan wawancara mendalam adalah keterlibatannya dalam kehidupan informan.<sup>47</sup> Wawancara ini akan dilakukan kepada Kepala Humas dan Wakil Kepala Humas PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau untuk mendapatkan informasi atau keterangan yang bertujuan untuk memperoleh data.

<sup>46</sup> Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Prenada Media Group,2007), 76.

<sup>47</sup> Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Prenada Media Group,2007), 108.

## 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.

## 2. Observasi

Merupakan kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan pancaindra mata sebagai alat bantu utamanya selain pancaindra lainnya seperti telinga, penciuman, mulut dan kulit.<sup>48</sup> Dalam hal ini peneliti menggunakan observasi nonpartisipan. Observasi nonpartisipan merupakan metode observasi dimana periset hanya bertindak mengobservasi tanpa ikut terjun melakukan aktivitas seperti yang dilakukan kelompok yang diriset, baik kehadirannya diketahui atau tidak.<sup>49</sup>

Alasannya karena peneliti tidak terlibat secara langsung kedalam bagian yang diteliti. Akan tetapi diluar bagian yang diteliti yang sesuai dengan permasalahan yang diambil dan diteliti.

## 3. Dokumentasi

Merupakan cara pengumpulan data dalam bentuk rekaman atau dokumen tertulis atau arsip perusahaan seperti database, surat, rekaman gambar yang berkaitan dengan suatu peristiwa, hal ini dilakukan untuk mendapatkan data yang diperlukan untuk melengkapi data-data penelitian. Penulis akan mengumpulkan data dokumentasi yang berhubungan dengan Aktivitas *Customer Relations* dilakukan oleh Humas PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau.

## F. Validitas Data

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrument. Semakin tinggi validitas maka instrumen semakin valid atau sahih, semakin rendah validitas maka instrumen kurang valid. Untuk menilai keabsahan data kualitatif dalam analisis data, perlu melakukan triangulasi peneliti, metode, teori dan sumber data.<sup>50</sup> Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai perbandingan terhadap data itu.

<sup>48</sup> Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif*, 115.

<sup>49</sup> Rachmat Kriyantono, *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, (Jakarta: Kencana, 2006), 112.

<sup>50</sup> Subagyo Joko. *Metode Penelitian Dalam Teori dan Praktis*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), 63.

## 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.

Triangulasi yang dilakukan adalah memeriksa kebenaran dan keahlian data yang diperoleh dari sumber data yang berbeda dan instrumen yang berbeda pula.<sup>51</sup>

Data 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 lainnya. Artinya validitas data tersebut diukur dari membandingkan sama atau tidaknya jawaban hasil wawancara dari informan kunci atau informan pendukung.

### G. Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan berbagai tahap jalan kerjanya data, mengorganisasikan data, memilah-milah menjadi satu yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain. Analisis data kualitatif dapat berupa kata-kata, kalimat-kalimat atau narasi-narasi, baik yang di peroleh dari wawancara mendalam maupun observasi.<sup>52</sup>

<sup>51</sup> Rachmat Kriyantono, *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. (Jakarta: Prenada Media Grup, 2012), 70.

<sup>52</sup> Rachmat Kriyantono, *Riset Komunikasi*, (Jakarta: Prenada Media Grup, 2010), 196.