

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian

Ditinjau dari jenis datanya pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, yang mana tujuan dari penelitian kualitatif ialah untuk mendeskripsikan serta menganalisis suatu fenomena, sikap seseorang, kegiatan sosial, persepsi juga cara pandang orang baik secara individu ataupun kelompok (Sukmadinata:2011). Tujuan lainnya yaitu untuk mendapatkan pemahaman yang sifatnya umum yang ada di kenyataan sosial dari perspektif partisipan. Pemahaman tersebut di dapatkan setelah melakukan analisis pada kenyataan sosial yang menjadi fokus penelitian, selanjutnya di lakukan penarikan kesimpulan berupa pemahaman umum tentang kenyataan-kenyataan tersebut. Dalam pendekatannya, penelitian kualitatif menggunakan tiga elemen yaitu meliputi situasi sosial, pelaku, dan aktivitas yang mana semuanya berinteraksi secara sinergis. (Sugiyono : 2016)

Menurut Moleong (2007:10) penelitian kualitatif menggunakan metode kualitatif yaitu pengamatan, wawancara, atau penelaahan dokumen. Metode kualitatif ini digunakan karena beberapa pertimbangan. Pertama, menyesuaikan metode kualitatif lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan jamak. Kedua, metode ini menyajikan secara langsung hakikat hubungan antara peneliti dan responden. Ketiga, metode ini lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak penajaman pengaruh bersama terhadap pola-pola nilai yang dihadapi

Pada penelitian ini, penulis menggunakan tipe penelitian deskriptif, yang mana peneliti akan mendeskripsikan fenomena atau peristiwa yang ada, baik itu bersifat alamiah maupun rekayasa manusia, juga lebih memperhatikan mengenai karakteristik, kualitas, keterkaitan antar kegiatan satu sama lainnya (Sukmadinata:2011). Selain itu juga pada penelitian deskriptif ini, peneliti lebih menekankan pada data yang berupa kata-kata, gambar atau dokumen, dan bukan berupa angka-angka yang disebabkan oleh adanya penerapan metode kualitatif (Moleong:2007). Penelitian ini dimaksudkan untuk mendapatkan data yang benar dan juga objektif, dengan metode deskriptif kualitatif ini peneliti akan mencoba teori mengenai peran humas sebagai fasilitator komunikasi dalam menangani keluhan pelanggan di PDAM Surabaya.

3.2 Peran Peneliti

Dalam penelitian kualitatif “peneliti sendiri atau dengan bantuan orang lain merupakan alat pengumpul data utama” (Moleong:2007). Sesuai pendapat tersebut, peran peneliti dalam penelitian kualitatif ini sebagai perencana, pengumpul data, penganalisis, serta sebagai pencetus penelitian. Oleh sebab itu, peneliti merupakan hal kunci untuk melakukan penelitian. Sebagai dukungan untuk mengumpulkan data di lapangan, penulis menggunakan buku tulis dan bolpoin sebagai alat pencatat data.

3.3 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian akan dilaksanakan di Kantor PDAM Surabaya Jalan Mayjend Prof. Dr. Moestopo 2 Surabaya

3.4 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

Sumber data dalam penelitian ini menggunakan sumber data primer dan sekunder, dimana sumber data primer didapat langsung dari informan penelitian. Peneliti memilih beberapa narasumber yang akan dijadikan wawancara dalam mencari informasi terkait permasalahan pada penelitian mengenai bagaimana cara humas dalam menanggapi keluhan pelanggan. Dalam melakukan wawancara dengan informan yang sudah peneliti pilih, peneliti menggunakan wawancara secara mendalam sesuai dengan pedoman wawancara yang sudah peneliti susun yang mana informan tersebut telah terlibat dalam kehidupan sosial yang lama. (Sutopo:2006)

Data-data yang penulis gunakan untuk menyusun penelitian ini bersumber dari informan kunci (*key informan*). Peran orang kunci dalam penelitian merupakan hal yang utama, karena dari bantuan dan informasi yang mereka berikan, merupakan modal utama peneliti dalam memperoleh data dan bahan penelitian. *Key Informan* yang peneliti maksudkan ialah Bapak Rakhmad Zakariyah selaku senior staf humas PDAM Surabaya, alasan peneliti memilih bapak Rakhmad sebagai informan karena beliau yang menangani mengenai keluhan pelanggan terutama melalui media. Yang kedua yaitu Ibu Laila Annisatin atau biasa dipanggil bu Lala selaku Spv Humas dan Sosial PDAM Surabaya, alasan peneliti memilih ibu Lala sebagai informan karena beliau yang memimpin bagian kehumasan di bawah kepemimpinan manager Tata Usaha dan Hubungan Masyarakat yang mana beliau lebih banyak tau dan terjun langsung dengan lingkungan kehumasan yang ada di PDAM Surabaya.

Informan ketiga yaitu Bapak Dani Setiyawan selaku staf senior pemasaran dan pelayanan kepelanggan (P2K) PDAM Surabaya, alasan memilih beliau sebagai informan ialah karena beliau merupakan staf yang menangani keluhan pelanggan selain itu beliau juga yang menyimpan data-data jumlah keluhan dan klasifikasi tiap bulannya sehingga beliau paham betul mengenai keluhan pelanggan yang sering diterima. Selanjutnya yaitu Fitrah Lia Amrina Rosada atau yang biasa dipanggil mbak Oca ini merupakan informan keempat yang penulis pilih karena beliau merupakan staf P2K bagian *call center* yang mana beliau sering menerima keluhan secara langsung dari pelanggan terutama melalui media tentunya beliau juga paham betul mengenai keluhan yang diterima.

Informan kelima dan keenam adalah pelanggan PDAM Surabaya yang peneliti temui di lokasi kantor PDAM Surabaya. Informan kelima yaitu bapak Muchidin yang tinggal di wilayah Ngagel, Surabaya Selatan dan informan keenam yaitu Rizka Rahmawaty pelanggan PDAM Surabaya yang bertempat tinggal di daerah Tenggilis, Surabaya Timur.

Selanjutnya ialah sumber data sekunder dimana data sekunder merupakan data tambahan berupa informasi yang akan melengkapi data primer yang meliputi dokumen atau arsip yang didapatkan dari berbagai sumber, kemudian adanya foto pendukung yang sudah ada, ataupun foto yang dihasilkan sendiri oleh peneliti, serta data lainnya yang berkaitan dengan penelitian peranan humas sebagai fasilitator komunikasi dalam menangani keluhan pelanggan.

Langkah strategis dalam mengumpulkan data penelitian yaitu dengan dilakukannya pengumpulan data dari berbagai sumber. Pengumpulan data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada situasi yang sebenar-benarnya, serta melalui sumber data primer dan lebih banyak melalui observasi, wawancara mendalam juga dokumentasi (Sugiyono, 2016). Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk melakukan penelitian ini, yaitu berupa wawancara dimana peneliti mengajukan beberapa pertanyaan secara langsung kepada informan untuk mendapatkan informasi-informasi tambahan yang berkaitan dengan penelitian ini. Dalam pengumpulan data melalui wawancara ini agar tidak terjadi kehilangan informasi, maka peneliti juga menggunakan alat perekam.

Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2016:138) mengungkapkan bahwa anggapan yang perlu dipegang oleh peneliti dalam menggunakan metode wawancara adalah sebagai berikut:

1. Bahwa subyek (responden) adalah orang yang paling tahu tentang dirinya sendiri
2. Bahwa apa yang ditanyakan oleh subyek kepada peneliti adalah benar dan dapat dipercaya
3. Bahwa interpretasi subyek tentang pertanyaan-pertanyaan yang diajukan peneliti kepadanya adalah sama dengan apa yang dimaksudkan oleh peneliti.

Selain wawancara, peneliti juga menggunakan teknik pengumpulan data berupa dokumentasi yang bertujuan untuk memperoleh data langsung guna melengkapi data hasil wawancara. Teknik pengumpulan data ini menggunakan peninggalan tertulis dengan cara membaca literatur, dokumen dan media lainnya yang relevan serta mendukung penelitian. Data jenis ini mempunyai sifat utama tak terbatas pada ruang dan waktu sehingga bisa dipakai untuk menggali informasi yang terjadi di masa silam. Dokumen-dokumen yang telah dikumpulkan oleh peneliti akan dipilih dan dipilah untuk di ambil mana yang sesuai dengan fokus penelitian yang diteliti. Dokumen yang sudah dipilih, kemudia dijadikan data pendukung penelitian agar hasil kajian dan penelitian yang dilakukan dapat disajikan lebih valid dan lebih lengkap, sehingga paparan yang dihasilkan akan lebih akurat dan dapat dipertanggungjawabkan sebagai kajian yang kredibel dan ilmiah.

3.5 Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dari wawancara selanjutnya dikumpulkan untuk kemudian dianalisis. Dalam teknik analisis data ini peneliti mengaitkan hasil wawancara yang diperoleh dari narasumber dan dokumentasi dengan teori yang sudah ada. Peneliti menggunakan teknik analisis data interaktif dari Miles dan Huberman (Emzir:2010) yang menganalisisnya melalui tiga tahap sebagai berikut :

a. Reduksi Data

Data yang telah diperoleh di lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu perlu dicatat secara teliti dan rinci. Pada tahap reduksi data peneliti merangkum, memilih dan memfokuskan pada hal-hal yang penting yang sesuai dengan tema dan polanya serta membuang yang tidak perlu. Data yang telah direduksi akan menghasilkan gambaran yang jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya kembali bila diperlukan.

b. Model Data (*display*)

Setelah melakukan reduksi data, tahap berikutnya adalah *mendisplaykan* data. Data yang sudah diperoleh di kategorikan sesuai dengan pokok permasalahan sehingga akan memudahkan peneliti untuk melihat pola-pola hubungan satu data dengan data lainnya.

c. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

3.6 Keabsahan Data

Teknik pemeriksaan keabsahan data dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan triangulasi. Triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu (Moleong, 2007:330). Dalam penelitian ini yang digunakan penulis adalah triangulasi melalui sumber. Menurut Sugiyono (2016:127) triangulasi sumber ialah pengujian data dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Kesimpulan yang merupakan hasil dari analisis data dicari lagi kebenarannya dengan cara dicek melalui tiga sumber data tersebut.