

BAB III

METEDOLOGI PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini di laksanakan di Kantor PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Kebun Agung Jl. Satsui tubun No. 28 Kota Malang . Obyek adalah karyawan bagian Pemasyaran Listrik Prabayar Unit Pelayanan Kota Malang, sehingga kontrol penelitian sangatlah terbatas. Pemilihan Lokasi penelitian ini di karenakan Unit Pelayan Kebonagung mendominasi sektor pelayanan di Kota Malang dan adanya prestasi dalam bidang pertumbuhan pasar yang cepat.

3.2 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan sebagai pendekatan adalah penelitian deskripsi kualitatif. Menurut Sedarmayanti dan Syarifudin Hidayat (2002:33) Penelitian ini berusaha menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang yang perilakunya diamati. Pada dasarnya penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif fenomenologis, yaitu penelitian yang dilakukan pada kondisi obyek yang alami. Peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara gabungan, data yang dihasilkan bersifat deskriptif, dan analisis data dilakukan secara induktif, serta lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Penelitian fenomenologi mencoba menjelaskan atau mengungkap makna konsep atau fenomena pengalaman yang didasari oleh kesadaran yang terjadi pada

beberapa individu. Penelitian ini dilakukan dalam situasi yang alami, sehingga tidak ada batasan dalam memaknai atau memahami fenomena yang dikaji.

Creswell dalam Iyan Afriani H.S menjelaskan yang dimaksud pendekatan fenomenologi adalah menunda semua penilaian tentang sikap yang alami sampai ditemukan dasar tertentu. Penundaan ini biasa disebut *epoche* (jangka waktu). Konsep *epoche* adalah membedakan wilayah data (subjek) dengan interpretasi peneliti. Konsep *epoche* menjadi pusat dimana peneliti menyusun dan mengelompokkan dugaan awal tentang fenomena untuk mengerti tentang apa yang dikatakan oleh responden.

Pada dasarnya landasan teoritis dari penelitian kualitatif menurut Lexy J. Moleong. (2006:14-17) itu bertumpu secara mendasar pada fenomenologis. Fenomenologi diartikan sebagai : 1) pengalaman subyektif atau pengalaman fenomenologikal; 2) suatu studi tentang kesadaran dari perspektif pokok dari seseorang. Fenomenologi merupakan pandangan berfikir yang menekankan pada fokus kepada pengalaman-pengalaman subjektif manusia dan interpretasi-interpretasi dunia. Peneliti dalam pandangan fenomenologis berusaha memahami arti peristiwa dan kaitannya terhadap orang-orang yang berada dalam situasi tertentu.

3.3 Instrumen Penelitian

Dikutip dalam buku pedoman penulisan skripsi Fakultas tarbiyah UIN Malang (2006:18) Sebagaimana ciri penelitian kualitatif, peneliti bertindak sebagai instrumen sekaligus pengumpul data. Instrumen selain manusia dapat pula digunakan, tetapi fungsinya hanya sebagai pendukung tugas peneliti sebagai instrumen. Kehadiran peneliti harus dilukiskan secara eksplisit dalam laporan penelitian.

Dalam penelitian kali ini, peneliti bertindak sebagai pengamat penuh, pewawancara dan observator untuk proses penelitian. Peneliti melakukan pengamatan secara langsung untuk melihat kesesuaian teori pemasaran dengan kenyataan yang ada dilapangan. Peneliti secara langsung terjun kelapangan untuk melihat bagaimana aktifitas subjek (perilaku, proses produksi, interaksi dan penerapan strategi) yang dilakukan dan mencari informasi sebanyak mungkin untuk dijadikan data-data dalam penelitian.

3.4 Sumber dan Jenis Data

Data menurut Wahid Murni (2006:41) adalah keterangan atau suatu bahan nyata yang dapat dijadikan dasar kajian (analisis atau kesimpulan), untuk itu jenis data harus diungkap dalam bagian ini. Data yang dikumpulkan dapat berupa data primer yakni data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya, sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh dari informasi yang sudah dibentuk oleh orang lain

Untuk memperoleh sumber data yang diinginkan peneliti menggunakan bantuan informan. Informan sendiri menurut peneliti dibagi menjadi informan utama dan informan pendukung. Dari pentingnya penggunaan informan, peneliti mengkategorikan informan utama adalah pemilik usaha, karyawan bagian pemasaran. Sedangkan untuk informan pendukung adalah Masyarakat pengguna Listrik Prabayar

Sumber data dalam penelitian adalah subjek darimana data dapat diperoleh. Menurut Lofland dalam bukunya Lexy J. Moleong (2006:157) "*sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain*". Jadi, kata-kata dan tindakan orang yang diamati atau diwawancarai merupakan sumber data utama dan dokumen atau sumber tertulis lainnya merupakan data tambahan.

Penelitian ini menggunakan dua jenis data:

1. Data Primer

Data yang diperoleh langsung dari sumber aslinya yaitu instansi atau perusahaan yang menjadi objek penelitian yang berupa kata-kata atau tindakan dari informan. Dalam hal ini yang dimaksud adalah data yang diperoleh peneliti dari hasil wawancara dengan pihak Marketing Manajer maupun dengan pihak-pihak terkait mengenai strategi-strategi komunikasi Pemasaran yang di gunakan oleh PT. PLN (Persero) Kota Malang, dalam mensosialisasikan program listrik prabayar kepada masyarakat.

Oleh karena itu untuk mengetahui kebenaran data yang diperoleh peneliti melakukan kepada manajer utama, staf pemasaran, dan pelanggan atau konsumen.

2. Data Sekunder

Data diperoleh atau dikumpulkan dari sumber-sumber yang telah ada, yang berupa dokumen-dokumen laporan-laporan dan arsip-arsip lain yang relevan. Menurut Moleong (2002:113-114) bisa berasal dari sumber-sumber tertulis (buku, majalah ilmiah, arsip, dokumen pribadi dan dokumen resmi).

Atau sumber-sumber berupa gambar dan sumber-sumber data statistik. Adapun data yang dimaksud dalam penelitian ini adalah berupa visi, misi, tujuan, struktur organisasi, dokumen-dokumen perusahaan serta catatan-catatan lain mengenai strategi komunikasi yang dilakukan gunakan oleh PT. PLN (Persero) Kota Malang, dalam mensosialisasikan program listrik Prabayar kepada masyarakat.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini yang digunakan peneliti adalah sebagai berikut;

1. Metode Observasi

Metode observasi menurut M. Iqbal Hasan (2002:86) adalah pemilihan, pengubahan, pencatatan, dan pengkodean serangkaian perilaku dan suasana yang berkenan dengan organisme itu sesuai tujuan-tujuan

empiris. Adapun observasi yang dilakukan adalah observasi *sistematis* menurut Suharsimi Arikunto (2002:146), yaitu dilakukan oleh penulis dengan menggunakan pedoman sebagai instrumen penelitian.

Dalam menggunakan metode observasi, peneliti melakukan pengamatan yang ditujukan pada perilaku orang-orang yang terlibat dan melakukan pencatatan terhadap hal-hal yang telah diamati.

2. Metode Interview

Metode interview atau wawancara menurut M. Iqbal Hasan (2002:85) adalah teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan langsung oleh pewawancara kepada responden, dan jawaban-jawaban responden dicatat atau direkam.

Metode interview yang digunakan di sini menurut Suharsimi Arikunto (2002:146) adalah interview terpimpin. Interview terpimpin adalah interview yang dilakukan oleh pewawancara dengan membawa sederetan pertanyaan lengkap dan terperinci.

Dalam melakukan interview, peneliti menggunakan pedoman interview yang dibuat untuk interview terhadap pengelola usaha, bagian produksi dan pemasarannya serta melakukan interview tidak terstruktur agen yang menjadi pelanggan dan pemasok untuk mendapatkan data tentang volume penjualannya.

3. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi menurut M. Iqbal Hasan (2002:87) adalah teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan pada subyek penelitian, namun melalui dokumen. Dokumen yang digunakan dapat berupa buku harian, surat pribadi, laporan, notulen rapat, catatan kasus dalam pekerjaan sosial, dan dokumen lainnya.

Pemilihan metode dokumentasi ini bertujuan untuk membantu peneliti dalam mengolah informasi. Dokumentasi yang digunakan adalah foto dan beberapa catatan pribadi milik peneliti. Alasan mengapa peneliti menggunakan tiga metode pengumpulan data tersebut karena peneliti ingin mengamati dan meneliti ini sedalam dan seluas mungkin informasi yang akan digali dilapangan guna mendapatkan data valid dan reliabel. Karena peneltiian kualitatif lebih condong pada ketajaman peneliti itu sendiri untuk mencari celah dan menjadikan sebuah penelitian menjadi kesimpulan yang berarti dan menjadi penemuan dan pengetahuan baru. Dan yang akan di dokumentasikan dalam penelitian ini adalah segala aktifitas yang di lakukan didalam usaha tersebut serta peneliti mengambil salinan dokumen-dokumen yang yang di perlukan dalam penelitian.

4. Trigulasi

Sugiono (2008:241) mengatakan, dalam teknik pengumpulan data, triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Bila peneliti melakukan pengumpulan data dengan triangulasi, maka sebenarnya peneliti mengumpulkan data yang sekaligus

menguji kredibilitas data, yaitu mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber.

Triangulasi teknik, berarti peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama. Peneliti menggunakan observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan dokumentasi untuk sumber data yang sama secara serempak. Triangulasi sumber berarti, untuk mendapatkan data dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama.

Dalam hal triangulasi, Susan Stainback (1998) dalam Sugiono (2008:241) menyatakan bahwa *“the aim is not to determine the truth about some social phenomenon, rather the purpose of triangulation is to increase one’s understanding of what ever is being investigated”*. Tujuan dari triangulasi bukan untuk mencari kebenaran tentang beberapa fenomena, tetapi lebih pada peningkatan pemahaman peneliti terhadap apa yang telah ditemukan.

Tujuan penelitian kualitatif memang bukan semata-mata mencari kebenaran, tetapi lebih pada pemahaman subyek terhadap dunia sekitarnya. Selanjutnya Mathinson (1988) mengemukakan bahwa nilai dari teknik pengumpulan data dengan triangulasi adalah untuk mengetahui data yang diperoleh *convergent* (meluas), tidak konsisten atau kontradiksi. Oleh karena itu dengan menggunakan teknik triangulasi dalam pengumpulan data, maka data yang diperoleh akan lebih konsisten, tuntas dan pasti.

Dengan triangulasi akan lebih meningkatkan kekuatan data, bila dibandingkan dengan satu pendekatan.

3.6 Metode Analisis Data

Teknik yang digunakan penulis dalam menganalisis yang telah diperoleh melalui observasi, interview, dan dokumentasi adalah teknik analisis deskriptif kualitatif. Mendeskripsikan data kualitatif adalah dengan cara menyusun dan mengelompokkan data yang ada, sehingga memberikan gambaran nyata terhadap informan. Dalam penelitian kualitatif data yang diperoleh dianalisis dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber yaitu: wawancara, pengamatan yang sudah dituliskan dalam catatan lapangan, dokumen pribadi, dokumen resmi, gambar, foto, dan lain sebagainya. Data yang peneliti dapatkan yaitu berupa foto kegiatan Sosialisasi Program Listrik Prabayar, catatan lapangan, dan juga dokumen-dokumen PT. (Persero) PLN
2. Mengadakan reduksi data (memilah hal-hal pokok yang sesuai dengan fokus penelitian) yang dilakukan dengan jalan melakukan abstraksi, abstraksi merupakan usaha membuat rangkuman dengan tetap menjaga yang inti, proses, dan pernyataan yang ada.
3. Menyusun data hasil reduksi dalam satuan-satuan.
4. Memeriksa keabsahan data, melakukan penafsiran data dalam mengolah hasil sementara menjadi teori substantif.

Pada proses analisis data yang keempat dalam memeriksa keabsahan data peneliti menggunakan metode triangulasi, metode triangulasi yaitu memeriksa kebenaran data yang telah diperolehnya kepada pihak-pihak lainnya yang dapat dipercaya (Usman, 2005:88).

Adapun teknik triangulasi yang digunakan adalah:

1. Triangulasi Sumber

Menurut Moleong (2005:330) triangulasi dengan sumber adalah membandingkan dan mengecek baik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif, mengecek data yang diperoleh dari seorang informan (karyawan), kemudian data tersebut dicek dengan bertanya pada informan lain secara terus menerus sampai terjadi kejenuhan data yang artinya tidak ditemukan lagi data baru.

2. Triangulasi dengan Metode

Triangulasi dengan metode menurut Patton dalam Moleong (2005:331) adalah:

- a. Pengecekan derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian beberapa teknik pengumpulan data, peneliti mengecek data atau informasi yang diperoleh melalui metode wawancara kemudian data tersebut dicek melalui observasi (pengamatan) atau dokumentasi, dan begitu juga sebaliknya.
- b. Pengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber data dengan metode yang sama, peneliti mengecek data atau informasi yang

diperoleh melalui wawancara dengan seseorang informan. Kemudian data yang diperoleh tersebut dicek pada informan yang bersangkutan pada waktu yang berbeda.

Dari paradigma diatas, penelitian ini akan lebih diarahkan pada pemahaman mendalam tentang strategi komunikasi pemasaran terpadu yang harus diterapkan PT. (persero) PLN dalam mensosialisasikan Program Listrik Prabayar

Metode analisis ini juga penulis gunakan untuk mendapatkan suatu gambaran yang jelas yang berkaitan dengan pokok permasalahan yang diteliti yaitu strategi komunikasi pemasaran terpadu dalam mensosialisasikan Program Listrik Prabayar.