

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Paradigma Penelitian

Paradigma penelitian merupakan perspektif penelitian yang digunakan oleh peneliti tentang bagaimana peneliti. sudut pandang penelitian akan berimplikasi pada pendekatan, prosuder, asumsi, dan teori. Paradigma bukan masalah benar atau salah, melainkan lebih memberikan manfaat atau kurang bermanfaat sebagai sebuah cara pandang terhadap sesuatu.

Paradigma diperlukan sebelum melakukan penelitian karena, paradigma penelitian menggambarkan pilihan suatu kepercayaan yang akan mendasari dan memberi seluruh pedoman penelitian. Paradigma penelitian juga menentukan rumusan masalah dan tujuan penelitian serta tipe penjelasan yang digunakan,

Paradigma yang digunakan dalam penelitian ini adalah paradigma konstruktivis. Paradigma konstuktivis memandang bahwa suatu realita dibentuk oleh berbagai macam latar belakang sebagai bentuk konstruksi realita tersebut. peneliti tidak terlibat namun berinteraksi dengan objek penelitian. (Pujileksono, 2016:28)

3.2. Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pendekatan ini memungkinkan seorang peneliti untuk menginterpretasikan dan menjelaskan suatu

fenomena secara *holistic* dengan menggunakan kata-kata, tanpa harus bergantung pada sebuah angka. Menurut Bodgen dan Taylor dalam (Moleong, 2018:4), metodologi kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis dari orang-orang yang menjadi narasumber. Pendekatan ini diarahkan pada latar dari individu tersebut secara utuh. Jadi tidak boleh mengisolasi individu atau organisasi ke dalam variabel atau hipotesis, tetapi perlu memandangnya sebagai bagian dari suatu keutuhan.

Menurut (Sugiyono, 2010:4) penelitian kualitatif deskriptif yaitu, penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain. Penelitian ini dimaksudkan untuk mendapatkan gambaran mengenai Strategi kehumasan dalam mengatasi keluhan pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kecamatan Madang Suku III Kabupaten OKU Timur

3.3. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah teknik atau cara yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data. Dalam metode penelitian kualitatif, metode yang digunakan untuk mengumpulkan data bisa didapat dengan, observasi, *focus group discussion*, wawancara mendalam (*depth interview*), dan studi kasus.

Berdasarkan tipe penelitiannya maka penelitian ini termasuk pada penelitian kualitatif deskriptif. Menurut (Sugiyono, 2010:4) penelitian kualitatif deskriptif yaitu, penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain.

Maka, metode penelitian yang dipilih untuk penelitian ini adalah wawancara mendalam (*depth interview*). Wawancara adalah percakapan antara peneliti dan narasumber untuk mengumpulkan data atau informasi yang akan menjadi hasil dari sebuah penelitian. Sedangkan, menurut (Kriyantono, 2006:102) wawancara mendalam (*depth interview*) adalah suatu cara mengumpulkan data atau informasi dengan cara langsung bertatap muka dengan narasumber agar mendapatkan data lengkap dan mendalam.

Lewat penelitian ini metode wawancara mendalam (*depth interview*) dapat memberikan informasi mengenai permasalahan mengenai Strategi kehumasan dalam mengatasi keluhan pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kecamatan Madang Suku III Kabupaten OKU Timur.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

3.4.1 Data Primer

Menurut (Idrus, 2009:86) Data Primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari sumber data pertama, baik dalam bentuk dokumen maupun suatu peristiwa yang pernah terjadi. Data primer juga merupakan data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perorangan. Data ini harus dicari melalui narasumber, yaitu orang yang kita jadikan objek penelitian atau orang yang kita jadikan sebagai sarana mendapatkan informasi atau data. Seperti pada penelitian menjadikan karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kecamatan Madang Suku III OKU Timur terutama pihak pelaksana humas untuk menjadi narasumber.

Adapun *key informan* yang akan diwawancarai adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Daftar Narasumber

No.	Nama	Keterangan
1.	M.Sukendra	KASI Hubungan Langganan PDAM Way Komerling Kabupaten OKU Timur
2.	Ahmad Jasiron	Kepala Unit PDAM Kecamatan Madang Suku III
3.	Neny Irawati	Kasubsi Adm dan Keuangan PDAM Unit Madang Suku III
3.	Davit	Pelanggan
4.	Hani	Pelanggan
5.	Bianca Virgiana, M.I.kom	Akademisi

3.4.2 Data Sekunder

Data Sekunder yaitu data yang mulanya dikumpulkan untuk suatu tujuan lain di luar penelitian dimasukkan sebagai pengetahuan Ilmiah. Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data pada pengumpulan data (Sugiyono, 2008:402). Data ini bersifat mendukung keperluan data primer seperti

buku-buku, artikel, makalah, dan lain-lain yang memiliki relevansi dengan masalah yang diteliti. peneliti menggunakan data yang diperoleh dari :

- a) Buku-buku tentang *Public Relations*
- b) Jurnal dan artikel-artikel serta skripsi tentang strategi humas
- c) Sumber-sumber lainnya yang berkenaan dengan penelitian ini.

3.5. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan ke orang lain.

Kegiatan pertama adalah Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, dan memfokuskan pada hal-hal penting, mencari tema dan polanya. Dengan mereduksi, maka peneliti merangkum, mengambil data pokok dan penting, membuat kategorisasi, berdasarkan huruf besar, huruf kecil dan angka. Data tidak penting seperti simbol-simbol (%,#,@), dan sebagainya, dibuang karena dianggap tidak penting. Dalam penelitian ini, proses reduksi data dilakukan dengan mengumpulkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi kemudian di kelompokkan dalam dipilih berdasarkan kemiripan data.

Langkah- langkah reduksi data pada penelitian ini antara lain :

- a) Peneliti melakukan editing, pengelompokan dan meringkas data.
- b) Menyusun kode dan catatan mengenai beberapa hal agar dapat menemukan tema.

- c) Menyusun rancangan konsep berkenaan dengan tema pola, atau kelompok berkaitan dengan sasaran peneliti.

Langkah keduanya adalah Penyajian Data, Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, tabel, grafik, dan sejenisnya. Peneliti menyajikan penyajian data kualitatif yang disajikan dalam bentuk teks naratif. Data hasil penelitian ini diperoleh dari observasi, wawancara, dan dokumentasi, yang dilakukan peneliti dengan Kepala Unit Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kecamatan Madang Suku III OKU Timur Peneliti ini juga menggunakan metode kualitatif untuk melihat kondisi alami dari suatu fenomena.

Langkah terakhir adalah proses Penarikan Kesimpulan, Kesimpulan awal oleh bukti-bukti yang dapat dipertanggung jawabkan, sehingga kesimpulan yang dibuat merupakan kesimpulan yang kredibel. Tujuannya adalah untuk menjamin agar hasil penelitian strategi humas di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kecamatan Madang Suku III OKU Timur

3.6. Triangulasi Data

Penelitian melalui triangulasi menurut maleong dalam (Ruslan, 2008:219) adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan pengecekan sumber lain untuk pembandingan, yaitu penggunaan sumber, metode, penyidik, dan teori dalam penelitian secara kualitatif. Artinya, teknik triangulasi adalah sebagai upaya untuk menghilangkan perbedaan-perbedaan konstruksi kenyataan yang ada dalam konteks pengumpulan data tentang berbagai kejadian dan hubungan dari berbagai sudut pandang.

Teknik triangulasi data dengan sumber yang berarti membandingkan dan pengecekan balik kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui perbandingan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara, perbandingan apa yang dikatakan secara umum dan secara pribadi, perbandingan dari yang dikatakan dalam situasi penelitian dengan isu di sepanjang waktu, perbandingan pendapat masyarakat biasa, dengan akedemisi atau pelaksana humas.

Teknik triangulasi dengan metode, yaitu pengecekan kepercayaan murni hasil penemuan melalui teknik pengumpulan data, pengecekan beberapa data dengan sumber yang sama.

Teknik triangulasi dengan penyidik dengan memanfaatkan peneliti untuk pengecekan kembali.

Teknik triangulasi data dengan teori, berdasarkan anggapan bahwa fakta tidak dapat diperiksa kepercayaannya dengan satu teori atau lebih dan dapat dilaksanakan dengan pelaksanaan banding.