

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Pengertian Metode penelitian adalah langkah yang dimiliki dan dilakukan oleh peneliti dalam rangka untuk mengumpulkan informasi atau data serta melakukan investigasi pada data yang telah didapatkan tersebut. Metode penelitian memberikan gambaran rancangan penelitian yang meliputi antara lain: prosedur dan langkah-langkah yang harus ditempuh, waktu penelitian, sumber data, dan dengan langkah apa data-data tersebut diperoleh dan selanjutnya diolah dan dianalisis.¹

Penelitian ini adalah penelitian lapangan (field research) dengan data yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia.

Menurut Bodgan dan Taylor mengemukakan bahwa metodologi kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Jenis data yang digunakan oleh peneliti pada penelitian ini yaitu data kualitatif. Data kualitatif adalah data yang dinyatakan dalam bentuk bukan angka, tetapi berbentuk kata, kalimat, atau gambar atau bagan.

B. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.² Pada data primer ini menggunakan teknik

¹ www.smkabdurrah.sch.id, *metode penelitian: pengertian, tujuan, jenis*, (diakses pada 05 februari 2012 pukul, 13:07)

² Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2012), h. 308

wawancara, observasi dan dokumentasi.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain. Data sekunder ini yaitu menggunakan buku-buku dan skripsi orang lain yang berkaitan dengan efektivitas kinerja public relations dalam menjalin hubungan dengan media massa.

C. Teknik Pengumpulan Data

Data Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Macam-macam pengumpulan teknik data yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi.

1. Wawancara

Definisi wawancara menurut Esterberg bahwa wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara dapat dilakukan secara terstruktur dan tidak terstruktur. Peneliti menggunakan dua cara tersebut.

Wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data, dengan cara menyiapkan pertanyaan-pertanyaan secara sistematis kepada narasumber. Sedangkan wawancara tak berstruktur ialah wawancara bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang tersusun secara sistematis hanya garis besar saja. Cara ini peneliti gunakan untuk mengetahui gambaran awal atau informasi tentang subyek yang diteliti. Pada penelitian ini, peneliti akan melakukan wawancara ke Kasubbag hubungan media, staff hubungan media, Kasubbag dokumentasi dan penerbitan terutama di bagian humas Pemerintah propinsi sumatera selatan serta salah satu wartawan. Dalam hal

ini, yang menjadi pertanyaan dalam penelitian yaitu tentang gambaran humas, kinerja humas, media massa di PDAM Tirta Raja Kabupaten OKU.

2. Observasi

Observasi merupakan salah satu metode pengumpulan data dengan cara mengamati atau meninjau secara cermat dan langsung dilokasi penelitian untuk mengetahui kondisi yang terjadi atau membuktikan kebenaran dari sebuah desain penelitian yang sedang dilakukan.

Kegiatan observasi yang dilakukan untuk proses objek dengan maksud untuk merasakan dan kemudian memahami pengetahuan dari sebuah fenomena berdasarkan pengetahuan dan ide-ide yang sudah diketahui sebelumnya, untuk mendapatkan informasi yang diperlukan dan melanjutkan ke proses investigasi. Pengamatan atau observasi adalah aktivitas terhadap suatu proses atau objek dengan maksud merasakan dan kemudian memahami pengetahuan dari sebuah fenomena berdasarkan pengetahuan dan gagasan yang sudah di ketahui sebelumnya, untuk mendapatkan informasi-informasi yang di butuhkan melanjutkan suatu penelitian. Dimana pada penelitian ini, peneliti mengamati kinerja Strategi Humas PDAM Kabupaten OKU Dalam Mengatasi Keluhan Pelanggan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen- tasi bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumentasi yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumentasi yang berbentuk gambar, misalnya, foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumentasi yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang berupa gambar, patung, film, dan lain- lain.

Pada penelitian ini dokumentasinya berupa data-data gambaran umum perusahaan, arsip-arsip mengenai kegiatan humas, dan foto-foto yang berkaitan dengan kinerja Public Relations atau kegiatan humas yang berhubungan dengan keluhan pelanggan.

D. Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara sebagai berikut:

1. Mengorganisasikan data ke dalam kategori.
2. Menjabarkan ke dalam unit-unit.
3. Melakukan sintesa.
4. Menyusun ke dalam pola.
5. Memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari.
6. Membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

E. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian dengan judul Strategi Humas Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Raja Kabupaten OKU Dalam Mengatasi Keluhan Pelanggan.yang menjadi objek penelitian adalah pegawai Humas PDAM Tirta Raja Kabupaten OKU. Lokasi penelitian di Jl. Prof. Ir. Sutami, Baturaja, Baturaja Lama, Kec. Baturaja Timur, Kabupaten Ogan Komering Ulu, Sumatera Selatan, 32121 Kantor PDAM Tirta Raja Kabupaten OKU.