

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Lokasi Penelitian**

Penelitian kali ini, penulis akan melakukan penelitian di PT PLN (Persero) ULP Amuntai yang bertempat di Jl. Norman Umar Kelurahan Kebun Sari Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara.

#### **3.2 Pendekatan Penelitian**

Pendekatan yang digunakan penulis pada saat penelitian adalah menggunakan metode pendekatan kualitatif. Yang mana data tersebut diperoleh dan disusun berdasarkan dari hasil mengumpulkan informasi/data dengan cara melakukan wawancara langsung di lapangan. Menurut bungin (2003: 147) sebuah metode analisis yang integratif dan lebih secara konseptual untuk menemukan, mengidentifikasi, mengolah, dan menganalisis dokumen dalam rangka untuk memahami makna, signifikansi dan relevansinya

#### **3.3 Tipe Penelitian**

Pendekatan peneliti yang saya gunakan adalah menggunakan metode Kualitatif Deskriptif. Dimana penelitian yang akan saya lakukan bersifat deskriptif dan subjektif. Sehingga saya bisa menganalisis data sesuai dengan judul penelitian peneliti, yaitu Implementasi Aplikasi PLN *Mobile* Dalam Meningkatkan Pelayanan pada PT PLN (persero) ULP Amuntai

#### **3.4 Data dan Sumber Data**

Berdasarkan metode yang akan saya gunakan dalam melakukan penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Hal ini dibutuhkan untuk

mendapatkan informasi yang lebih jelas mengenai masalah penelitian yang sedang dibahas. Berikut beberapa data yang perlu dicari pada saat melakukan penelitian sebagai berikut :

#### 1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh peneliti dari orang yang bersangkutan. Dikutip dari buku Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya oleh Iqbal Hasan, data primer didapatkan oleh peneliti secara langsung dengan cara wawancara langsung dan lewat media sosial, *survei* menggunakan *google form* ke beberapa pelanggan, dan sebagainya. Data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari pelanggan, karyawan dan staf kerja yang ada di PT PLN (persero) ULP Amuntai.

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang berhubungan dengan informasi dari sumber yang telah ada sebelumnya seperti dokumen-dokumen penting, situs web, buku, dan sebagainya. Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung didapatkan dari objek melalui wawancara. Data sekunder dapat diperoleh dari data yang dikumpulkan oleh organisasi maupun individu lain seperti data sensus yang dikumpulkan oleh pemerintah. Data sekunder biasanya lebih mudah diakses dibandingkan dengan data primer. Data sekunder pada penelitian ini adalah situs *web*, buku dan sebagainya yang berkenaan dengan peningkatan pelayanan PT PN (Persero) ULP Amuntai.

### 3.5 Desain Operasional Penelitian

Veriabel operasional adalah penjelasan tentang metode tertentu yang digunakan peneliti untuk mengukur konstruk menjadi variabel penelitian yang dapat dituju. Hal ini memungkinkan variabel untuk mereplikasi pengukuran dengan cara yang sama atau mencoba mengembangkan cara pengukuran konstruksi yang lebih baik. pada penelitian ini menggunakan 2 variabel yaitu variabel bebas yaitu implementasi dan variabel terikan yaitu pelayanan.

Tabel 3. 1  
Desain Operasional

variabel	Indikator	Informan	Jabatan
Implementasi menurut <b>Nurdin dan Usman (2002:70)</b> yaitu aktivitas, aksi, tindakan, atau adanya mekanisme suatu sistem, implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan.	Menurut teori <b>George Edward III Dalam Agustino (2008)</b> yaitu :	Informan utama : Pelanggan	-
		Informan Pendukung : Karyawan	<i>Team Leader PP</i>
	1. Transmisi	Informan utama : Pelanggan	-
		Informan Pendukung : Eka Theresia Lubis	<i>Team Leader PP</i>
	2. Kejelasan	Informan utama : Pelanggan	-
		Informan Pendukung : Eka Theresia Lubis	<i>Team Leader PP</i>
	3. Konsistensi	Informan utama : Pelanggan	-
		Informan Pendukung : Eka Theresia Lubis	<i>Team Leader PP</i>
	Pelayanan menurut <b>Monir dalam Larasati Lallo (2015:7)</b> adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau	Menurut teori <b>(Steven Darwin, et, al., 2014)</b>	Informan utama : Pelanggan
Informan Pendukung : Karyawan			<i>Team Leader PP</i>
1. <i>Reliability</i>		Informan utama : Pelanggan	-
		Informan Pendukung : Eka Theresia Lubis	<i>Team Leader PP</i>

variabel	Indikator	Informan	Jabatan
sekelompok orang dengan landasan atau faktor material melalui sistem prosedur dan dengan metode tertentu dalam rangka usaha untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.	2. <i>Responsiviness</i>	Informan utama : Pelanggan	-
		Informan Pendukung : Eka Theresia Lubis	<i>Team Leader PP</i>
	3. <i>Assurance</i>	Informan utama : Pelanggan	-
		Informan Pendukung : Eka Theresia Lubis	<i>Team Leader PP</i>
	4. <i>Emphaty</i>	Informan utama : Pelanggan	-
		Informan Pendukung : Eka Theresia Lubis	<i>Team Leader PP</i>
	5. <i>Tangible</i>	Informan utama : Pelanggan	-
		Informan Pendukung : Eka Theresia Lubis	<i>Team Leader PP</i>

### 3.6 Teknik Pengumpulan Data

Ada beberapa cara yang bisa digunakan untuk mendapatkan data.

Dilansir dari *website* Universitas Medan Area, berikut ini adalah beberapa cara yang bisa digunakan:

#### 1. Wawancara

Melakukan wawancara adalah salah satu cara yang bisa digunakan untuk mendapatkan data. Wawancara atau *interview* adalah metode pengumpulan data yang melibatkan *interviewer* dan narasumber. Wawancara dilakukan dengan dua cara yaitu dengan cara wawancara langsung dengan pelanggan dan ada juga dilakukan lewat media sosial contohnya aplikasi *Whatsapp*.

Wawancara menurut Sugiyono (2016:194) menyatakan bahwa wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data jika peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan

yang harus diteliti, serta juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam.

## 2. Survei

*Survei* digunakan untuk mendapatkan data dari target *audiens* dan mendapatkan wawasan tentang preferensi, pendapat, pilihan, dan *feedback* terkait suatu hal. Menurut Sujarweni (2015, 13) penelitian survei adalah Penelitian yang dilakukan untuk mengumpulkan informasi yang dilakukan dengan cara menyusun daftar pertanyaan yang diajukan kepada responden. Dalam penelitian *survei* digunakan untuk meneliti gejala suatu kelompok atau perilaku individu. Penggalan data dapat melalui kuesioner dan wawancara. Saat ini banyak peneliti yang menggunakan *survei online* karena cara ini sangat memudahkan. Peneliti bisa mengumpulkan data secara banyak sekaligus melalui cara *survei online*. *Survei online* dilakukan menggunakan *Google Form*, dalam *survei* tersebut, peneliti bisa mengajukan sejumlah pertanyaan untuk direspon oleh responden. Data yang terkumpul bisa digunakan sebagai dasar untuk melakukan penelitian implementasi Aplikasi PLN *Mobile* dalam meningkatkan pelayanan pada PT PLN (Persero) ULP Amuntai.

## 3. *Snowball Sampling*

*Snowball Sampling* atau pengambilan sampel rujukan berantai didefinisikan sebagai teknik pengambilan sampel *non-probabilitas* di mana sampel memiliki sifat yang jarang ditemukan. Ini adalah teknik pengambilan sampel, di mana subjek yang ada memberikan rujukan untuk merekrut sampel yang diperlukan untuk studi penelitian. teknik

*snowball sampling* adalah metode untuk mengambil sampel dalam suatu rantai hubungan yang menerus (Neuman, 2003).

### **3.7 Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang penulis akan digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik analisis data deskriptif yang mana jenis data dalam bentuk informasi baik lisan maupun tulisan yang bersifat bukan angka. Data nantinya akan dikelompokkan agar lebih mudah memilah dan mengumpulkan data yang akan dibutuhkan. Setelah dikelompokkan data tersebut penulis menjelaskan dan memaparkan dalam bentuk teks agar lebih dimengerti, baru setelah itu penulis bisa menarik kesimpulan dari data yang sudah diambil tersebut, sehingga dapat menjawab pokok masalah penelitian. Untuk menganalisis berbagai fenomena dilapangan ada beberapa cara yang bisa penulis lakukan diantaranya, melakukan pengumpulan informasi secara detail dan akurat, melakukan rekap data yang sudah dikumpulkan, lalu menyajikan data yang sudah dikumpulkan dan di rekap tersebut yang berkenaan dengan implementasi aplikasi PLN *Mobile* dalam meningkatkan pelayanan pada PT PLN (Persero) ULP Amuntai.

### **3.8 Uji Kredibilitas Data**

#### **1. Perpanjangan Pengamatan**

Melakukan pengamatan yang lebih lama dan berulang untuk memastikan bahwa data yang diperoleh konsisten dan akurat dari waktu ke waktu. Tujuannya adalah untuk memvalidasi apakah data yang dikumpulkan pada awalnya sesuai dengan kenyataan yang ada setelah

pengamatan lebih lanjut mengenai implementasi aplikasi PLN *Mobile* dalam meningkatkan pelayanan pada PT PLN (Persero) ULP Amuntai.

## 2. Peningkatan Ketekunan dalam Penelitian

Melakukan penelitian dengan lebih tekun dan hati-hati untuk memastikan bahwa semua aspek data telah diperiksa dan dianalisis dengan benar. Ini melibatkan pengecekan ulang data, verifikasi sumber informasi, dan memastikan bahwa tidak ada kesalahan atau bias dalam pengumpulan dan interpretasi data implementasi Aplikasi PLN *Mobile* dalam meningkatkan pelayanan pada PT PLN (Persero) ULP Amuntai

## 3. Triangulasi

Menggunakan berbagai metode atau sumber data untuk memeriksa keabsahan informasi. Triangulasi dapat dilakukan dengan membandingkan data dari wawancara, observasi, dokumen, atau sumber lainnya. Jika semua metode menunjukkan hasil yang serupa, maka data dianggap kredibel mengenai implementasi aplikasi PLN *Mobile* dalam meningkatkan pelayanan pada PT PLN (Persero) ULP Amuntai.