

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

1. Pendekatan

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Pendekatan deskriptif kualitatif karena peneliti ingin menggambarkan atau melukiskan fakta-fakta atau keadaan ataupun gejala yang tampak. Penelitian deskriptif kualitatif berusaha mendeskripsikan seluruh gejala atau keadaan yang ada, yaitu keadaan gejala menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan. Menurut Sukmadinata (dalam Fitrah dan Luthfiyah, 2017 : 36) bahwa:

Penelitian deskriptif adalah suatu metode penelitian yang ditujukan untuk menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, yang berlangsung saat ini atau saat yang lampau. Penelitian ini tidak mengadakan manipulasi atau perubahan pada variabel-variabel bebas, tetapi menggambarkan suatu kondisi apa adanya.

Berdasarkan pengertian tersebut, dapat diketahui bahwa penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk menggambarkan data seteliti mungkin tentang keadaan yang sedang terjadi. Tujuannya adalah untuk mempertegas hasil penelitian agar dapat membantu dalam menjelaskan data, keadaan dan gejala-gejala yang signifikan mengenai kepuasan konsumen terhadap layanan listrik Prabayar dan Pasca Bayar di Desa Banjarrejo Kecamatan Batanghari Kabupaten Lampung Timur secara mendalam dan komprehensif. Selain itu, dengan pendekatan deskriptif kualitatif diharapkan dapat diungkapkan situasi dan permasalahan yang dihadapi mengenai kepuasan konsumen terhadap layanan listrik Prabayar dan Pasca Bayar ini.

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian studi kasus (*case studies*) yaitu contoh kejadian sesuatu, kondisi aktual dari keadaan atau situasi, dan lingkungan atau kondisi tertentu tentang orang atau sesuatu. Menurut Sugiarto (2015 : 12) mengatakan bahwa:

Studi kasus (*case studies*) merupakan jenis penelitian kualitatif yang mendalam tentang individu, kelompok, institusi, dan sebagainya dalam waktu tertentu. Tujuan studi kasus adalah berusaha menemukan makna,

menyelidiki proses, serta memperoleh pengertian dan pemahaman yang mendalam serta utuh dari individu, kelompok, atau situasi tertentu. Data studi kasus diperoleh dengan wawancara, observasi, dan mempelajari berbagai dokumen yang terkait dengan topik yang diteliti.

Penelitian ini peneliti harus terlibat dengan masyarakat setempat. Terlibat dengan partisipan atau masyarakat berarti turut merasakan apa yang mereka rasakan dan sekaligus juga mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif tentang situasi setempat. Berdasarkan pengertian tersebut, maka penelitian ini akan menguraikan keadaan yang terjadi dengan jelas dan terperinci, yaitu mencari dan memaparkan pengetahuan yang didapat untuk melihat fokus masalah yang ditentukan.

B. Kehadiran Peneliti

Kehadiran peneliti dalam hal ini sangatlah penting dan utama, dalam penelitian kualitatif kehadiran peneliti sendiri atau bantuan orang lain merupakan alat pengumpul data utama. Sesuai dengan penelitian kualitatif, kehadiran peneliti di lapangan adalah sangat penting dan diperlukan secara optimal. Peneliti merupakan instrument kunci utama dalam mengungkapkan makna dan sekaligus sebagai alat pengumpul data.

Peneliti harus terlibat dalam kehidupan orang-orang yang diteliti sampai pada tingkat keterbukaan antara kedua belah pihak. Oleh karena itu dalam penelitian ini peneliti terjun langsung ke lapangan untuk mengamati dan mengumpulkan data yang dibutuhkan. Peneliti melakukan penelitian di Desa Banjarrejo Kecamatan Batanghari Kabupaten Lampung Timur pada Bulan Oktober 2020. Adapun data-data yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah data-data mengenai kepuasan konsumen terhadap layanan listrik Prabayar dan Pasca Bayar.

C. Data dan Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer yaitu sumber pertama dimana sebuah data dihasilkan. Dengan demikian data primer diperoleh dari sumber data primer. Data primer merupakan data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti untuk menjawab masalah atau tujuan penelitian yang dilakukan dengan penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan metode pengumpulan data

berupa wawancara. Pada penelitian ini yang menjadi sumber utamanya adalah masyarakat di Desa Banjarrejo Kecamatan Batanghari Kabupaten Lampung Timur selaku konsumen atau pelanggan layanan listrik Prabayar dan Pasca Bayar.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh melalui media perantara atau secara tidak langsung yang berupa buku, catatan, bukti yang telah ada, atau arsip baik yang dipublikasikan maupun yang tidak dipublikasikan secara umum. Dengan kata lain, peneliti membutuhkan pengumpulan data dengan cara berkunjung ke perpustakaan, pusat kajian, pusat arsip atau membaca banyak buku yang berhubungan dengan penelitian. Kelebihan dari data sekunder adalah waktu dan biaya yang dibutuhkan untuk penelitian untuk mengklasifikasi permasalahan dan mengevaluasi data, relatif lebih sedikit dibandingkan dengan pengumpulan data primer. Kekurangan dari data sekunder adalah jika sumber data terjadi kesalahan, kadaluwarsa atau sudah tidak relevan dapat mempengaruhi hasil penelitian.

Sumber data sekunder dapat diperoleh dari literatur-literatur bacaan yang relevan, serta dokumentasi dari sumber-sumber yang terkait dengan penelitian ini seperti buku-buku dan jurnal-jurnal ilmiah yang berkaitan dengan penelitian ini diantaranya, *Etika Customer Service* karya Kasmir, *Journal of Business Administration*, karya Alfi Syahri Lubis dan Nur Rahmah Andayani dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam", *Jurnal Paradigma* karya Eswika Nilasari dan Istiatin dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo", website PLN: www.pln.co.id dan sumber-sumber lainnya.

D. Prosedur Pengumpulan/Perekaman Data

Setelah ditemukan sumber data yang akan digunakan kemudian dilakukan pengumpulan data. Data penelitian dikumpulkan sesuai dengan rancangan penelitian yang telah ditentukan. Data tersebut diperoleh dengan jalan pengamatan, percobaan atau pengukuran gejala yang diteliti. Pengumpulan data yang dapat dilakukan dengan berbagai metode berikut:

1. Observasi Non Partisipan

Observasi non partisipan merupakan teknik pengumpulan data dimana peneliti tidak terlibat aktif dalam kehidupan informan, tetapi hanya menjadi pengamat independen. Observasi non partisipan adalah peneliti hanya datang dua atau tiga kali ke Desa Banjarrejo untuk mengamati masyarakat dalam menggunakan listrik Prabayar dan Pascabayar.

2. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tatap muka dan tanya jawab langsung antara peneliti dan narasumber. Seiring perkembangan teknologi, metode wawancara dapat pula dilakukan melalui media-media tertentu. Sugiyono (2017 : 194) mengemukakan bahwa:

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. Teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri atau *self report*, atau setidaknya da pengetahuan dan atau keyakinan pribadi.

Wawancara merupakan proses interaksi atau komunikasi secara langsung antara pewawancara dengan responden. Data yang dikumpulkan dapat bersifat fakta, sikap, pendapat, keinginan, dan pengalaman. Wawancara merupakan bagian dari metode kualitatif, dalam metode kualitatif ini ada dikenal dengan teknik wawancara mendalam (*In-depth Interview*). Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam (*in-depth-interview*). Wawancara mendalam merupakan proses menggali informasi secara mendalam, terbuka, dan bebas dengan masalah dan fokus penelitian dan diarahkan pada pusat penelitian. Dalam hal ini metode wawancara mendalam yang dilakukan dengan adanya daftar pertanyaan yang telah dipersiapkan sebelumnya.

Wawancara yang dimaksud disini adalah terkait dengan pengumpulan data yang akurat untuk keperluan proses pemecah masalah tertentu. Metode ini digunakan agar peneliti dapat memecahkan berbagai pertanyaan yang muncul mengenai kepuasan konsumen terhadap layanan listrik Prabayar dan Pasca bayar di Desa Banjarrejo Kecamatan Batanghari Kabupaten Lampung Timur. Sumber-sumber yang akan peneliti wawancarai adalah masyarakat di Desa Banjarrejo Kecamatan Batanghari Kabupaten Lampung Timur selaku konsumen atau pelanggan layanan listrik Prabayar dan Pascabayar.

Pertanyaan wawancara dalam penelitian ini berjumlah 15 pertanyaan, yang tertuang dalam kisi-kisi instrumen penelitian. Kisi-kisi dalam wawancara mendalam (*In-depth Interview*) ialah berupa pokok-pokok penelitian seperti berikut :

- a. Kinerja atau hasil dari listrik Prabayar dan Pascabayar yang dirasakan konsumen Perusahaan Listrik Negara
- b. Sejauh mana pengetahuan mengenai keistimewahan tambahan listrik Prabayar dan Pascabayar yang dimiliki konsumen Perusahaan Listrik Negara
- c. Tanggapan konsumen mengenai kehandalan listrik Prabayar dan Pascabayar yang dimiliki
- d. Daya Tahan listrik Prabayar dan Pascabayar yang dimiliki konsumen pada Perusahaan Listrik Negara
- e. Kesesuaian listrik Prabayar dan Pascabayar dengan anggaran belanja milik konsumen
- f. Kepuasan konsumen dengan kualitas listrik Prabayar dan Pascabayar
- g. Keinginan konsumen untuk selalu memakai listrik Prabayar dan Pascabayar
- h. Merekomendasikan listrik Prabayar pada pihak lain yang belum menggunakan atau yang belum bermutasi ke listrik Prabayar
- i. Kualitas listrik Prabayar dan Pascabayar sesuai dengan harapan konsumen.

3. Dokumentasi

[Anggito dan Setiawan \(2018 : 153\)](#) mengemukakan bahwa “dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau oleh orang lain tentang subjek”. Metode dokumentasi dalam penelitian ini adalah untuk mencari data yang diperlukan dalam penelitian mengenai kepuasan konsumen terhadap layanan listrik Prabayar dan Pascabayar. Dokumentasi yang digunakan dalam pengumpulan data yakni peneliti menyelidiki atau menganalisis benda-benda tertulis seperti struk pembayaran tagihan listrik, buku-buku, majalah, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian, laporan kegiatan dan sebagainya.

E. Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sebelum ke lapangan, selama di lapangan, dan setelah pengumpulan data selesai. Analisis data lebih banyak dilakukan bersamaan dengan pengumpulan data. Menurut [Sugiyono \(2017 : 207\)](#) mengatakan bahwa:

Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, menrtabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

Mengarahkan data penelitian ini menggunakan cara berfikir induktif, yaitu suatu cara berfikir yang berangkat dari fakta-fakta yang khusus dan konkret kemudian dari fakta atau peristiwa yang khusus dan konkret tersebut ditarik secara generalisasi yang mempunyai sifat umum. Berdasarkan keterangan tersebut maka dalam menganalisa data, peneliti menggunakan data yang telah diperoleh kemudian data tersebut di analisa dengan menggunakan cara berfikir induktif yang berangkat dari informasi tentang kepuasan konsumen terhadap layanan listrik Prabayar dan Pasca Bayar.

F. Pengecekan Keabsahan Temuan

Penelitian kualitatif harus mengungkap kebenaran yang objektif, oleh karena itu keabsahan data dalam sebuah penelitian kualitatif sangat penting. Melalui keabsahan data kredibilitas (kepercayaan) penelitian kualitatif dapat tercapai. Dalam penelitian ini untuk mendapatkan keabsahan data dilakukan dengan triangulasi. Adapun triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu.

Triangulasi yaitu teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Menurut Patton (dalam Nofriansyah, 2018 : 13) mengemukakan empat macam triangulasi sebagai teknik pemeriksaan untuk mencapai keabsahan yaitu:

1. Triangulasi Data, yaitu untuk mendukung keabsahan data peneliti menggunakan dokumen, arsip, hasil observasi dan hasil wawancara sebagai media pemeriksaan.
2. Triangulasi Pengamat, dalam penelitian ini dosen pembimbing bertindak sebagai pengamat (*expert judgement*) yang memberikan masukan terhadap hasil pengumpulan data.
3. Triangulasi Teori, peneliti menggunakan berbagai teori yang berlainan untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan sudah memenuhi syarat.
4. Triangulasi Metode, dalam penelitian ini peneliti menggunakan beberapa metode diantaranya metode observasi, metode wawancara, dan metode dokumentasi.

Berdasarkan penjelasan tersebut, peneliti menggunakan triangulasi data dan triangulasi metode. Dimana triangulasi data digunakan dalam menggali kebenaran informasi tertentu melalui berbagai metode dan sumber perolehan data. Selain melalui wawancara dan observasi, peneliti bisa menggunakan observasi terlibat, dokumen tertulis, arsip, dokumen sejarah, catatan resmi, catatan atau tulisan pribadi dan gambar atau foto. Masing-masing cara itu akan menghasilkan bukti atau data yang berbeda, yang selanjutnya akan memberikan pandangan yang berbeda pula mengenai fenomena yang diteliti. Sedangkan triangulasi metode digunakan dalam pengumpulan data penelitian, yang berupa rumusan informasi dari narasumber. Informasi tersebut selanjutnya dibandingkan dengan data yang relevan untuk menghindari prasangka atau perkiraan peneliti atas temuan atau kesimpulan yang dihasilkan.

G. Tahap-tahap Penelitian

Aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas sehingga datanya jenuh. Aktivitas meliputi reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*) dan penarikan kesimpulan (*verification*). Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan lebih banyak bersifat uraian dari hasil wawancara dan studi dokumentasi. Data yang telah diperoleh akan dianalisis secara kualitatif serta diuraikan dalam bentuk deskriptif. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Data Collection (Pengumpulan Data)

Pengumpulan data merupakan bagian integral dari kegiatan analisis data. Kegiatan pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan menggunakan wawancara dan dokumentasi.

2. Data Reduction (Reduksi Data)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Menurut Sugiyono (2017: 339) "reduksi data merupakan proses berfikir sensitif yang memerlukan kecerdasan dan keluasan dan kedalaman wawasan yang tinggi". Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian

pada penyederhanaan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi dilakukan sejak pengumpulan data dimulai dengan membuat ringkasan, mengkode, menelusur tema, membuat gugus-gugus, menulis memo dan sebagainya dengan maksud menyisihkan data/informasi yang tidak relevan.

3. *Data Display* (Penyajian Data)

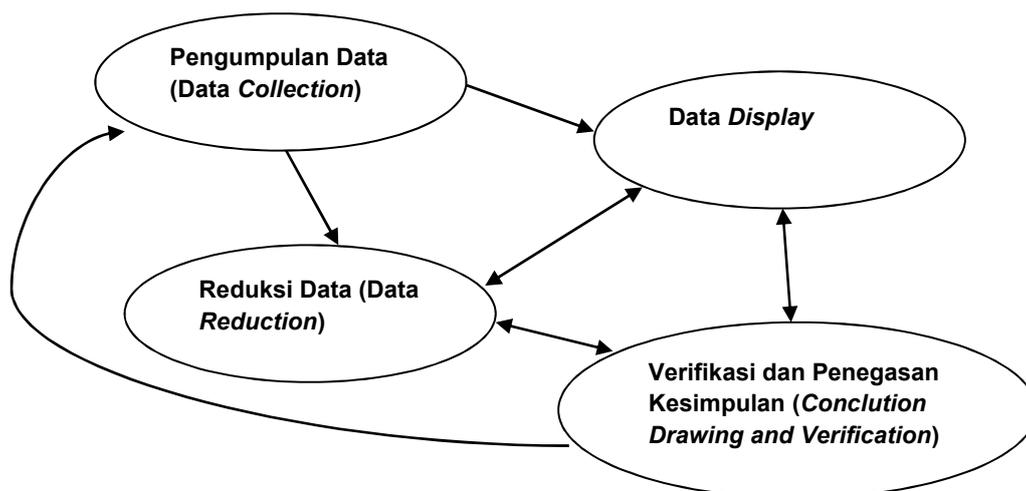
Data display merupakan pendeskripsian sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Menurut Sugiyono (2017: 339) bahwa “setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data”. Penyajian data kualitatif disajikan dalam bentuk teks naratif. Penyajiannya juga dapat berbentuk matrik, diagram, tabel dan bagan. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan sehingga akan semakin mudah difahami.

4. *Conclusion Drawing/Verification* (Verifikasi/Penegasan Kesimpulan)

Kegiatan akhir dari analisis data adalah penarikan kesimpulan berupa kegiatan interpretasi yaitu menemukan makna data yang telah disajikan. Antara display data dan penarikan kesimpulan terdapat aktivitas analisis data yang ada. Penarikan kesimpulan merupakan hasil penelitian yang menjawab fokus penelitian berdasarkan hasil analisis data. Kesimpulan disajikan dalam bentuk deskriptif objek penelitian dengan berpedoman pada kajian penelitian. Menurut Miles and Huberman (dalam Sugiyono, 2017: 345) bahwa:

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.

Analisis data kualitatif merupakan upaya berlanjut, berulang dan terus menerus. Masalah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi menjadi gambaran keberhasilan secara berurutan sebagai rangkaian kegiatan analisis yang terkait. Selanjutnya data yang telah dianalisis, dijelaskan dan dimaknai dalam bentuk kata-kata untuk mendiskripsikan fakta yang ada di lapangan, pemaknaan atau untuk menjawab pertanyaan penelitian yang kemudian diambil intisarinya saja. Berikut adalah komponen analisis data:



Gambar 1. Komponen dalam Analisis Data (Sugiyono, 2017: 338)

Berdasarkan gambar 1. dapat dijelaskan bahwa dalam komponen analisis data yang digunakan peneliti adalah pengumpulan data, reduksi data, data *display*, dan verifikasi dan penegasan kesimpulan. Penjelasan tersebut yaitu:

- 1) Tahap pertama yang dilakukan peneliti adalah pengumpulan data. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan observasi non partisipan, wawancara dan dokumentasi. Data yang diperoleh peneliti di lapangan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi direduksi dengan cara dirangkum, dipilah pilih dan difokuskan pada hal-hal yang sesuai dengan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui bagaimana kepuasan konsumen terhadap pelayanan listrik Prabayar dan Pasca Bayar di Desa Banjarrejo Kecamatan Batanghari Kabupaten Lampung Timur Periode Juni-September 2020.
- 2) Setelah pengumpulan data, kemudian dilakukan reduksi data atau proses pemilihan data dan penyederhanaan data dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Pada tahap ini, peneliti melakukan reduksi data dengan cara memilah-milah, mengkategorikan dan membuat abstraksi dari catatan lapangan, wawancara dan dokumentasi.
- 3) Selain mereduksi data, peneliti juga melakukan data *display*. Penyajian data dilakukan setelah data selesai direduksi atau dirangkum. Data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi dianalisis kemudian disajikan dalam bentuk catatan wawancara, catatan lapangan dan catatan dokumentasi. Masing-masing data dianalisis dalam bentuk refleksi dan disajikan dalam bentuk teks.

- 4) Setelah data direduksi dan di *display*, maka langkah terakhir dalam analisis data kualitatif model interaktif adalah penarikan kesimpulan dari verifikasi. Berdasarkan data yang telah direduksi dan disajikan, peneliti membuat kesimpulan yang didukung dengan bukti pada tahap pengumpulan data. Kesimpulan adalah jawaban dari rumusan masalah dan pertanyaan yang telah diungkapkan oleh peneliti sejak awal.

Teknik analisis data merupakan cara atau langkah-langkah yang dilakukan untuk mengolah data baik data primer maupun data sekunder, sehingga data-data yang terkumpul akan diketahui manfaatnya, terutama dalam memecahkan permasalahan penelitian. Dengan demikian, maka perhatian utama dari analisis data ini adalah dari kata, ungkapan, kalimat maupun perilaku dari objek penelitian dari berbagai sumber yang telah didapat dari lapangan dan dokumen pribadi, dokumen resmi, gambar, foto dan sebagainya melalui metode wawancara yang didukung dengan studi dokumentasi.