

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan penulis adalah penelitian lapangan (*Field research*). Yaitu suatu penelitian yang dilakukan ditempat atau lokasi penelitian. Penelitian ini dilakukan dengan memfokuskan pada aspek-aspek yang berkaitan dengan kinerja PT.PLN (Persero) Area Banjamasin dalam Menanggapi keluhan pelanggan. Sifat penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif adalah suatu metode penelitian yang menggunakan data lalu menganalisisnya berdasarkan teori yang sudah ada dan lebih menekankan pada deskriptif secara apa adanya.

B. Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian ini bertempat di PT. PLN (Persero) Area Banjarmasin (kantor pelayanan Berangas ULP Marabahan)

C. Data dan Sumber Data

1. Data

Data adalah hasil pencatatan penelitian, baik berupa fakta ataupun angka. Data yang digali merupakan data primer dan data sekunder.

Data primer adalah data yang berkaitan langsung dengan permasalahan/eksplisit, yaitu data berupa hasil dari wawancara dengan informan.

Data sekunder yaitu data yang berkaitan secara implisit dengan masalah yaitu data yang berupa dokumen dari pihak PLN.

2. Sumber Data

Untuk memperoleh data diatas maka diperlukan sumber data sebagai berikut, (1) informan yaitu orang yang dapat memberikan informasi secara langsung berkaitan dengan penelitian ini yaitu Pimpinan cabang dan karyawan bagian pelayanan serta pelanggan. (2) dokumenter, yaitu catatan atau berkas-berkas yang berkaitan dengan penelitian ini untuk melengkapi penelitian yaitu data tentang keluhan pelanggan, alur bisnis proses pelayanan pelanggan, dan prosedur pasang listrik.

D. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitian ini, maka penulis menggunakan beberapa teknik, yaitu:

1. Wawancara adalah metode pengambilan data dengan cara menanyakan sesuatu kepada seseorang yang menjadi informan. Caranya adalah dengan bercakap-cakap secara tatap muka.wawancara dapat dilakukan dengan menggunakan pedoman wawancara atau dengan tanya jawab secara langsung.
2. Dokumenter adalah suatu cara pengumpulan data-data yang menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang diteliti sehingga diperoleh data yang lengkap, sah dan bukan berdasarkan perkiraan.

E. Teknik Pengolahan dan Analisa Data

1. Teknik Pengolahan Data

Setelah data yang diperlukan terkumpul maka sebelum data tersebut di analisis, penulis terlebih dahulu melakukan pengolahan data dengan langkah-langkah sebagai berikut, (1) Editing yaitu mempelajari kembali data yang terkumpul sehingga dapat diketahui kelengkapan dan kekurangannya dalam rangka penyusunan nantinya. (2) Klasifikasi yaitu data yang sesuai dengan permasalahannya sehingga memudahkan dalam penguraian laporan hasil penelitian. (3) Deskripsi yaitu menguraikan data dan menyusun kembali data yang telah terhimpun dalam uraian yang sistematis.

2. Analisis Data

Analisis yang peneliti lakukan adalah dengan menggunakan analisis kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor (1992) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif adalah salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati.

3. Tahapan-tahapan Penelitian

Agar penelitian ini tersusun secara sistematis ditempuh tahapan-tahapan sebagai berikut:

1. Tahapan Pendahuluan, pada tahapan ini penulis melakukan penelitian pendahuluan yaitu mengamati dan mempelajari objek yang akan diteliti dan yang akan dituangkan dalam bentuk proposal atau desain operasional untuk langsung memasukkan kebagian biro skripsi di fakultas yang jika disetujui akan diseminarkan.

2. Tahapan Pengumpulan Data, pada tahapan ini penulis mengumpulkan data-data yang diperlukan menggunakan teknik pengumpulan data sebagaimana yang telah ditetapkan.
3. Tahapan Pengolahan Data dan Analisis Data, pada tahap ini penulis mengolah dan menganalisis data yang telah terkumpul dengan teknik pengolahan data dan analisis data yang telah terkumpul dengan teknik pengolahan data dan analisis data yang telah ditetapkan, kemudian dikonsultasikan kembali kepada dosen pembimbing dalam rangka perbaikan dan kesempurnaan.
4. Tahapan Penyusunan Laporan, pada tahap ini penulis menyusun hasil penulisan yang diperoleh sesuai dengan sistematika penulisan, kemudian dikonsultasikan kembali untuk kesempurnaan kepada dosen pembimbing sekaligus memohon persetujuan, apabila sudah disetujui dan dianggap sebagai karya ilmiah yang baik dan layak dalam bentuk skripsi. Sehingga sudah siap dimunaqasahkan dihadapan tim penguji skripsi.