

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Pendekatan Penelitian**

Menurut Sugiyono (2017:2) metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Dalam penelitian kualitatif perlu menekankan pada pentingnya kedekatan dengan orang-orang dan situasi penelitian, agar peneliti memperoleh pemahaman jelas tentang realitas dan kondisi kehidupan nyata.

Ada beberapa alasan yang mendasari digunakannya pendekatan tersebut yaitu, peneliti bermaksud mengembangkan konsep pemikiran, pemahaman atas pola yang terkandung dalam data, melihat secara keseluruhan suatu keadaan proses, individu dan kelompok. Selain itu peneliti bermaksud untuk menganalisis dan menafsirkan suatu fakta, gejala dan peristiwa yang berkaitan dengan aspek-aspek budaya organisasi dalam konteks ruang, waktu dan situasi sebagaimana adanya.

Pendekatan kualitatif menekankan pada makna, penalaran, definisi suatu situasi tertentu (dalam konteks tertentu), lebih banyak meneliti hal-hal yang berhubungan dengan kehidupan sehari-hari. Pendekatan kualitatif, lebih lanjut mementingkan proses dibandingkan dengan hasil akhir. Oleh karena itu, urutan-urutan kegiatan dapat berubah sewaktu-waktu tergantung pada kondisi dan banyaknya gejala-gejala yang ditemukan. Pendekatan ini diarahkan pada latar dan individu secara holistic (utuh). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif karena penelitian ini menganalisis dan mendeskripsikan model dan karakteristik Budaya Organisasi Pada PDAM Cabang Garut Kota, yang didapatkan dari kata-kata hasil wawancara dengan informan penelitian.

Penelitian ini menggunakan metode wawancara. Wawancara. Wawancara menurut Sugiyono, (2017:231) merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Pada metode penulisan ini penulis dan narasumber berhadapan langsung untuk mendapatkan informasi secara lisan dengan tujuan mendapatkan data yang dapat menjelaskan permasalahan penelitian. Wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan jalan tanya jawab sepihak yang dilakukan secara sistematis dan berlandaskan kepada tujuan penelitian. Wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu dengan mewawancarai *Pegawai PDAM Cabang Garut Kota* dan pelanggan selaku pengguna Jasa PDAM Cabang Garut Kota.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Metode penelitian deskriptif adalah salah satu metode penelitian yang banyak digunakan pada penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan suatu kejadian. Seperti yang dikemukakan oleh Sugiyono (2017:25), penelitian deskriptif adalah sebuah penelitian yang bertujuan untuk memberikan atau menjabarkan suatu keadaan atau fenomena yang terjadi saat ini dengan menggunakan prosedur ilmiah untuk menjawab masalah secara aktual. Maka metode penelitian deskriptif adalah sebuah metode yang digunakan untuk mendeskripsikan, menginterpretasikan sesuatu fenomena, misalnya kondisi atau hubungan yang ada, pendapat yang berkembang dengan menggunakan prosedur ilmiah untuk menjawab masalah secara aktual. Dengan demikian, peneliti beranggapan bahwa metode penelitian deskriptif sesuai dengan penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti.

### 3.2. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian menurut Arikunto (2016: 26) memberi batasan subjek penelitian sebagai benda, hal atau orang tempat data untuk variabel penelitian melekat, dan yang di permasalahan. Dalam sebuah penelitian, subjek penelitian mempunyai peran yang sangat strategis karena pada subjek penelitian, itulah data tentang variabel yang penelitian amati.

Pada penelitian kualitatif responden atau subjek penelitian disebut dengan istilah informan, yaitu orang memberi informasi tentang data yang diinginkan peneliti berkaitan dengan penelitian yang sedang dilaksanakan.

Subjek atau informan dalam penelitian ini yang akan dijadikan narasumber dalam wawancara yakni sebanyak sebelas orang yakni sebagai berikut :

1. Direktur pada PDAM Tirta Intan Garut.
2. Pimpinan Cabang PDAM Garut Kota.
3. Bidang SDM.
4. Bidang Teknis.

Sedangkan obyek penelitian, adalah hal yang menjadi sasaran penelitian Menurut Silalahi (2009: 21) obyek penelitian adalah himpunan elemen yang dapat berupa orang, organisasi atau barang yang akan diteliti. Adapun Obyek penelitian dalam tulisan ini meliputi:

- (1) Komite Pegawai PDAM Cabang Garut Kota
- (2) Struktur Organisasi ,
- (3) Peraturan dan budaya pada PDAM Cabang Garut Kota
- (4) Kualitas Layanan dan,
- (5) Situasi di Lapangan.

### 3.3 Informan Kunci

Dalam penelitian ini yang menjadi informan kunci adalah orang-orang pilihan peneliti yang dianggap terbaik dalam memberikan informasi yang dibutuhkan pada peneliti. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah empat orang karyawan dari perusahaan PDAM Tirta Intan Garut dengan jabatan sebagai Direktur, Kepala Cabang PDAM, Bagian SDM dan Teknik

**Tabel 3.1 Nama-nama Informan**

No	Nama	Jabatan
1	Doni Suryadi, ST.	Direktur
2	Mulyadi	Kepala Cabang
3	Hasbulloh dan Arif	Teknik
4	Herni	SDM

*Sumber* : Olah data penulis (2018)

#### 3.3.1 Jenis dan Sumber Data

Untuk mendapatkan suatu data serta informasi yang diperlukan penulisan ini dilakukan dengan berbagai cara yang biasa dijadikan dasar pemecahan masalah.

Adapun data yang diperlukan adalah, sebagai berikut:

1. Data Primer, merupakan data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan dan diperoleh secara langsung dari tempat objek penelitian misalnya melalui wawancara, observasi, dan pengamatan langsung.
2. Data Sekunder, merupakan data yang telah dimuat atau diterbitkan oleh individu atau organisasi dalam suatu penerbitan atau penelitian, data ini biasanya telah tersedia dan diperoleh dengan cara membaca laporan-laporan yang telah ada.

Biasanya data ini tidak langsung dalam bentuk laporan, dokumen, literature, dan lain-lain yang ada kaitannya dengan data-data diperlukan dalam penelitian.

### **3.3.2 Sumber Data**

Sumber data yang diperlukan antara lain sebagai berikut:

1. Sumber data primer diperoleh dari penelitian lapangan (*Field Research*), yakni dengan mengumpulkan data dan informasi yang dilakukan secara langsung terhadap objek yang diteliti.
2. Sumber data sekunder diperoleh dari penelitian kepustakaan (*Library Research*), yakni dengan cara mempelajari, meneliti dan menelaah berbagai bahan bacaan dan *literature* yang meliputi buku-buku, jurnal serta penelitian yang telah dilakukan sebelumnya yang berkaitan dengan masalah yang diteliti yang digunakan sebagai landasan teoritis untuk mendapatkan data.

### **3.3.2 Teknik Pengumpulan Data**

Dalam pelaksanaan penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara sebagai berikut:

1. Observasi, menurut Sugiyono (2015:72) observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis, dimana dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Penulis melakukan observasi awal untuk melihat, mengamati, dan mencermati kondisi di perusahaan.
2. Wawancara atau interview. Menurut Sugiyono (2015:147) 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.

### **3.3.3 Teknik Analisis Data**

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain.

Model analisis data dalam penelitian ini mengikuti konsep yang diberikan Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2012:40) bahwa aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus pada setiap tahapan penelitian sehingga sampai tuntas. Komponen dalam analisis data:

#### **1. Reduksi Data**

Merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, mengabstrakkan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Dimana setelah peneliti memperoleh data, harus lebih dulu dikaji kelayakannya dengan memilih data mana yang benar-benar dibutuhkan dalam penelitian ini.

#### **2. Penyajian Data**

Penyajian data dibatasi sebagai sekumpulan informasi tersusun yang disesuaikan dan diklarifikasi untuk mempermudah peneliti dan menguasai data dan tidak terbenam dalam setumpuk data

### **3. Verifikasi (Menarik Kesimpulan)**

Kesimpulan selama penelitian berlangsung makna-makna yang muncul dari data yang diuji kebenarannya, kekokohnya dan kecocokannya sehingga diperoleh kesimpulan yang jelas kebenaran dan kegunaannya.

#### **3.3.4 Teknik Keabsahan Data**

Dalam penelitian kualitatif, instrumen utamanya adalah manusia, karena itu yang diperiksa adalah keabsahan datanya. Untuk menguji kredibilitas data penelitian-penelitian menggunakan teknik Triangulasi. Teknik triangulasi adalah menjaring data dengan berbagai metode dan cara dengan menyilangkan informasi yang diperoleh agar data yang didapatkan lebih lengkap dan sesuai dengan yang diharapkan. Setelah mendapatkan data yang jenuh yaitu keterangan yang didapatkan dari sumber-sumber data telah sama maka data yang didapatkan lebih kredibel.

Sugiyono (2015:25) mengatakan triangulasi dalam pengujian kredibilitas diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu (Sugiyono, 2017:273).

##### **1) Triangulasi Sumber**

Untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber Data yang diperoleh dianalisis oleh peneliti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan selanjutnya dimintakan kesepakatan (member check) dengan tiga sumber data (Sugiyono, 2017:274).

## **2) Triangulasi Teknik**

Untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya untuk mengecek data bisa melalui wawancara, observasi, dokumentasi. Bila dengan teknik pengujian kredibilitas data tersebut menghasilkan data yang berbeda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan untuk memastikan data mana yang dianggap benar (Sugiyono, 2017:274).

## **3) Triangulasi Waktu**

Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar, akan memberikan data lebih valid sehingga lebih kredibel. Selanjutnya dapat dilakukan dengan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga sampai ditemukan kepastian datanya (Sugiyono, 2017:274).

Pada penelitian ini, peneliti membandingkan hasil penelitian yang didapatkan dari hasil observasi di PDAM Garut, dengan apa yang didapatkan dari hasil wawancara mendalam dengan keenam informan dalam penelitian ini. Selain itu, peneliti juga mencari jawaban-jawaban dari informan satu dengan informan lainnya yang saling bersinggungan untuk membandingkan atau mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh dari sumber yang berbeda.