

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini dipilih karena untuk menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta yang ada dilapangan. Dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif ini bertujuan untuk menggali fakta mengenai penerapan inovasi layanan dalam perspektif *e-government* yang dilakukan oleh PT Adhya Tirta Batam.

3.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian menurut Spradley (Sugiyono, 2014: 209), adalah domain tunggal atau beberapa domain yang terkait dari situasi sosial. Dalam penelitian kualitatif, penentuan fokus dalam proposal lebih didasarkan pada tingkat kebaruan informasi yang akan diperoleh dari situasi sosial (lapangan). Untuk mempermudah penulis dalam menganalisis masalah ini, maka penelitian ini difokuskan pada penerapan inovasi layanan, *e-government* dan *ATB Mobile Apps* pada pelayanan air bersih di kota Batam.

3.3 Sumber Data

Dalam penelitian kualitatif tidak menggunakan istilah populasi, tetapi oleh Spradley (Sugiyono, 2014: 215), dinamakan “*social situation*” atau situasi sosial yang terdiri dari tiga elemen yaitu: tempat (*place*), pelaku (*actor*), dan aktivitas (*activity*) yang berinteraksi secara sinergis. Sumber-sumber data dalam penelitian ini adalah:

Sumber-sumber data dalam penelitian ini adalah:

- a. Informan, kata-kata dan tindakan dari informan yang diamati atau diwawancara merupakan sumber utama dalam penelitian ini. Teknik penentuan informan dilakukan dengan *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan informan sesuai dengan kriteria tertentu. Kriteria yang peneliti tetapkan memilih informan adalah:
 - 1) Dewasa (diatas 18 tahun)
 - 2) Tidak gila atau konsisten
 - 3) Pelanggan PT Adhya Tirta Batam
 - 4) Memahami permasalahan atau pertanyaan yang diajukan
- b. Dokumen, digunakan dalam penelitian sebagai sumber data karena dalam banyak hal dokumen sebagai sumber data dapat dimanfaatkan untuk menguji, menafsirkan, bahkan untuk meramalkan.
- c. Tempat dan peristiwa, sebagai sumber data tambahan dilakukan melalui observasi langsung terhadap tempat dan peristiwa yang berkaitan dengan penerapan inovasi layanan dalam perspektif *e-government* pada PT Adhya Tirta Batam.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Gunawan (2013: 141), secara umum terdapat tiga macam teknik pengumpulan data, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi, yaitu:

- a. Observasi. Peneliti melakukan observasi dengan melihat dan menggunakan aplikasi ATB *Mobile Apps* secara langsung.
- b. Wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan dalam suatu topik tertentu. Peneliti melakukan wawancara kepada karyawan dan pelanggan PT Adhya Tirta Batam. Pada wawancara yang peneliti lakukan ada beberapa informan, antara lain:

Tabel 3.1 Daftar Informan

No	Nama	Jenis Kelamin (L/P)	Jabatan/Pekerjaan	Instansi/Alamat
1	Hera Sasmita	P	Spv. Customer Care	PT ATB
2	Ade Julita	P	Engineer	PT ATB
3	Cosmas Eko Suharyanto	L	Akademisi/Dosen	Univessitas Putera Batam
4	Tutik Kamhar	P	Pelanggan/IRT	Sagulung
5	Rahmatia	P	Pelanggan/IRT	Nongsa
6	Bustamil	L	Pelanggan/Karyawan Swasta	Batu Aji
7	Doni Setiawan	L	Pelanggan/Karyawan Swasta	Sei Beduk
8	Michael	L	Pelanggan/Karyawan Swasta	Batam Kota

(Sumber: Hasil Observasi Peneliti)

- c. Dokumentasi. Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk lisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang, sebagai bahan tambahan buat peneliti.

Peneliti menggunakan buku-buku yang mendukung dalam penelitian. Dokumen yang digunakan disini diantaranya profil company PT Adhya Tirta Batam, Berita gangguan suplai air dari *website* PT Adhya Tirta Batam, artikel-artikel online tentang ATB Mobile Apps, buku terbitan PT Adhya Tirta Batam, yaitu 20 Tahun ATB dan buku-buku yang sesuai dengan bidang penelitian.

3.5 Metode Analisis Data

Miles dan Huberman (Sugiyono, 2014: 246-247), bahwa aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara terus menerus hingga tuntas, sehingga datanya jenuh. Aktifitas dalam analisis data ini meliputi:

a. *Data Reduction* (Reduksi Data)

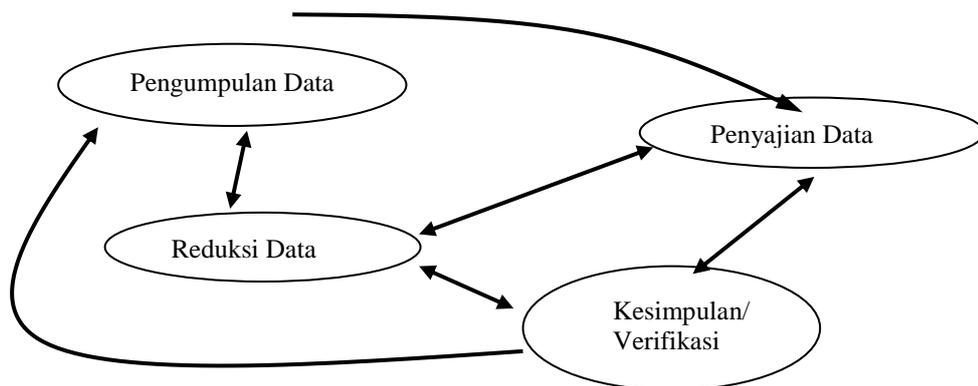
Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan potonya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambar yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

b. *Data Display* (Penyajian Data)

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan *flowchart*. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif teks yang bersifat naratif.

c. *Conclusion Drawing/Verification* (Penerarikan Kesimpulan/Verifikasi)

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.



Gambar 3.1 : Komponen dalam analisis data (*interactive model*)
(Sumber: Sugiyono, 2014:24)

3.6 Keabsahan Data

Untuk menetapkan keabsahan (*trustworthiness*) data diperlukan teknik pemeriksaan. Pelaksanaan teknik pemeriksaan didasarkan atas sejumlah kriteria tertentu. Ada empat kriteria yang digunakan, yaitu derajat kepercayaan (*credibility*), keteralihan (*transferability*), kebergantungan (*dependability*), dan kepastian (*confirmability*) (Moleong, 2011: 320).

Penerapan kriterium derajat kepercayaan (kredibilitas) pada dasarnya menggantikan konsep validitas internal dari nonkualitatif. Kriterium ini berfungsi: pertama, melaksanakan *inkuiri* sedemikian rupa sehingga tingkat kepercayaan penemuannya dapat dicapai; kedua, mempertunjukkan derajat kepercayaan hasil-hasil penemuan dengan jalan pembuktian oleh peneliti pada kenyataan ganda yang sedang diteliti.

Kriterium keteralihan berbeda dengan validitas eksternal nonkualitatif. Konsep validitas itu menyatakan bahwa generalisasi suatu penemuan dapat berlaku atau diterapkan pada semua konteks dalam populasi yang sama atas dasar penemuan yang diperoleh pada sampel yang secara representative mewakili populasi itu. Keteralihan sebagai persolan empiris bergantung pada kesamaan antara konteks pengirim dan penerima. Untuk melakukan pengalihan tersebut seorang peneliti hendaknya mencari dan mengumpulkan kejadian empiris tentang kesamaan konteks. Dengan demikian peneliti bertanggungjawab untuk menyediakan data deskriptif secukupnya jika ia ingin membuat keputusan tentang pengalihan tersebut. Untuk keperluan itu peneliti harus melakukan penelitian kecil untuk memastikan usaha memverifikasi tersebut.

Kriterium kebergantungan merupakan substitusi istilah reliabilitas dalam penelitian yang nonkualitatif. Pada cara nonkualitatif, reliabilitas ditunjukkan dengan jalan mengadakan replikasi studi. Jika dua atau beberapa kali diadakan pengulangan suatu studi dalam suatu kondisi yang sama dan hasilnya secara esensial sama, maka dikatakan reliabilitasnya tercapai. Konsep kebergantungan lebih luas daripada reliabilitas. Hal tersebut disebabkan oleh peninjauannya dari segi bahwa konsep itu memperhitungkan segala-galanya, yaitu yang ada pada reliabilitas itu sendiri ditambah faktor-faktor lainnya yang tersangkut.

Kriterium kepastian berasal dari konsep 'objektivitas' menurut nonkualitatif. Nonkualitatif menetapkan objektivitas dari segi kesepakatan antar subjek. Disini pemastian bahwa suatu itu objektif atau tidak bergantung pada persetujuan beberapa orang terhadap pandangan, pendapat, dan penemuan seseorang.

Dapatlah dikatakan bahwa pengalaman seseorang itu subjektif sedangkan jika disepakati oleh beberapa atau banyak orang, barulah dapat dikatakan objektif. Jadi, objektivitas-subjektivitasnya suatu hal bergantung pada orang seorang.

3.7 Lokasi Dan Jadwal Penelitian

3.7.1 Lokasi

Penelitian ini bertempat di PT Adhya Tirta Batam, Batam *Centre Square* Blok D, No.2-5. Selain itu juga peneliti melakukan penelitian di area sekitar kota Batam pada pelanggan yang menggunakan aplikasi *ATB Mobile Apps*. Lokasi tersebut dipilih karena memiliki semua aspek pendukung agar penelitian dapat dilakukan.

3.7.2 Jadwal penelitian

Waktu pelaksanaan penelitian dilaksanakan dalam waktu bulan, terhitung dari bulan Oktober hingga Februari 2019.

