

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Pendekatan Penelitian**

Pada Penelitian ini menganut pendekatan penelitian kualitatif. Dapat disimpulkan juga bahwa penelitian ini tidak mengandalkan data numerik melainkan data deskriptif berupa ucapan, Pernyataan pada subjek yang diselidiki. Pendekatan Kualitatif ini menekankan pada “Perspektif Emic” yang berarti data yang diperoleh mencerminkan realita di lapangan sebagaimana adanya, bukan sekedar interpretasi dari peneliti. Data tersebut mencerminkan pengalaman, Persepsi, Dan pemikiran langsung dari informan.

#### **3.2 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan peneliti yakni Fenomenologi dimana peneliti menggambarkan pengalaman yang pernah dilakukan oleh seseorang terhadap suatu konteks situasi/fenomena. Pengidentifikasian cara manusia tindakan manusia ketika menghadapi suatu fenomena/gejala yang dialami secara sadar (Cresswell, 1998).

Data yang dihasilkan bersumber dari Observasi ,wawancara, dan dokumen yang nantinya akan dilakukan analisis sehingga menghasilkan kesimpulan dari Kondisi yang faktual.

#### **3.3 Titik Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian menunjukkan dimana tempat penelitian tersebut dilakukan. Lokasi penelitian dilakukan dilingkungan PT.PLN Persero ULP Singosari Kabupaten Malang.

#### **3.4 Subjek Penelitian**

Subjek penelitian merupakan sebuah batasan dari sebuah riset maupun penelitian. Berangkat dari sini memungkinkan peneliti untuk menentukan subjek berupa orang, benda, bahkan suatu hal dapat dikatakan sebagai subjek penelitian

jika variabel penelitian terdapat didalamnya. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan narasumber karena atas dasar pengalaman langsung pelanggan dalam aktivitas penggunaan PLN *Mobile*, Sehingga dapat memberikan perspektif yang berharga kepada peneliti.

Peneliti dapat memperoleh data dengan melakukan wawancara kepada narasumber dengan kriteria sebagai berikut :

- 1) Telah menginstall aplikasi PLN *Mobile*
- 2) Mengetahui cara menggunakan aplikasi PLN *Mobile*
- 3) Pernah menggunakan layanan Aplikasi PLN *Mobile*.
- 4) Pengguna fitur yang variatif
- 5) Merupakan warga dalam jangkauan wilayah ULP Singosari.

### 3.5 Pengumpulan Data

Peneliti melakukan upaya agar data yang didapatkan valid dan dapat dipertanggungjawabkan. Peneliti menggunakan wawancara sebagai cara utama pengumpulan data. Wawancara dilakukan secara langsung oleh peneliti dengan Informan pengguna aplikasi PLN *Mobile* di wilayah ULP Singosari Kabupaten Malang, dengan pertanyaan terstruktur untuk mendapatkan informasi mendalam mengenai variabel yang diteliti. Selain wawancara, peneliti juga mengumpulkan data melalui dokumentasi foto dan observasi lapangan untuk mendukung analisis data secara komprehensif.





### 3.7 Analisis Data

Analisis data mengikutsertakan pengaturan dan pengelompokan data dijadikan suatu pola, klasifikasi, Beserta unit dasar untuk mengenali tema dan mengembangkan hipotesis berdasarkan data yang ada. Dalam konteks penelitian kualitatif, analisis data, seperti yang dijelaskan oleh Miles & Huberman (2002: 16), merupakan aktivitas yang melibatkan reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data guna menarik kesimpulan yang dapat dipercaya.

1. Reduksi Merupakan penyederhanaan data mentah yang didapat melalui temuan yang berada dilapangan.
2. Penyajian data dilakukan dengan menyusun informasi yang relevan dalam bentuk naratif.
3. Kesimpulan dan verifikasi bertujuan untuk memastikan makna setiap data yang dikumpulkan, menggunakan berbagai metode untuk mendukung tujuan penelitian.

### 3.8 Uji Keabsahan Data

Validitas data merupakan aspek krusial dalam penelitian, terutama pada penelitian kualitatif, untuk menilai sejauh mana hasil penelitian dapat dipercaya. Hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan dari segi manapun bahkan dari berbagai persepektif. Peneliti menggunakan salah satu metode untuk menguji keabsahan data yakni, triangulasi. Metode triangulasi yang merujuk pada pemeriksaan data dari berbagai cara, Sumber data, Waktu, dan Cara. Triangulasi sumber menjadi pilihan peneliti yang digunakan dalam penelitian ini. Dengan menguji Kebenaran data dengan memeriksa data yang didapatkan dari beberapa sumber berbeda. Sebagai contoh, dalam penelitian ini, triangulasi data dilakukan melalui Informan Sumber internal PLN ULP Singosari seperti Teknisi, Humas PT PLN Persero ULP Singosari Kabupaten Malang. Selain menggunakan pihak internal PLN Persero Peneliti menggunakan aplikasi PLN Mobile sebagai sumber utama sebagai metode pembanding.

