

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Paradigma Penelitian**

Dalam penelitian ini melakukan penelitian menggunakan paradigma *post-positivisme*. Dalam buku *Metode Penelitian Kualitatif* oleh Amtai Alaslan (2021) menjelaskan bahwa *post-positivisme* merupakan pendekatan yang hadir untuk melengkapi kelemahan positivisme yang pada umumnya hanya berfokus pada fakta dan hasil dari pengamatan langsung terhadap objek penelitian. Positivisme cenderung memandang realitas hanya dari sudut data empiris, akan tetapi *post-positivisme* menekankan bahwa pemahaman terhadap suatu fenomena memerlukan analisis yang lebih luas. Pendekatan ini menjelaskan bahwa realitas sosial tidak dapat sepenuhnya dijelaskan secara data kuantitatif semata, melainkan juga harus dipertimbangkan dari interaksi, konteks dan interpretasi yang muncul antara penelitian ini dengan objek yang diteliti (Alaslan, 2021).

Pendekatan paradigma ini dengan melalui *post-positivisme* memandang bahwa untuk memperoleh gambaran realitas yang lebih jelas dan menyeluruh membutuhkan kombinasi dari berbagai metode seperti analisis mendalam dan penggunaan lebih dari satu teori atau konsep yang menjadi dasar acuan. Sehingga hasil penelitian yang dapat diperoleh memiliki tingkat kepercayaan yang lebih tinggi. Pada konteks penelitian ini, paradigma *post-positivisme* membantu penelitian ini dalam memahami bagaimana strategi komunikasi yang diterapkan.

#### **3.2 Jenis dan Sifat Penelitian**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif, yaitu pendekatan yang bersifat induktif dan lebih mengutamakan pemahaman makna. (Sugiyono, 2016) dalam (Alaslan, 2021) mengatakan bahwa dalam metode kualitatif, data yang diperoleh dari kondisi yang alami dengan menerapkan teknik triangulasi, yang dimana penelitian ini menjadi instrumen utama dalam proses pengumpulan dan analisis data, dengan menjelaskan jenis penelitian yaitu kualitatif dan bersifat deskriptif. Dari cara pendekatan ini dipilih untuk menganalisis secara mendalam

terhadap strategi komunikasi yang dijalankan oleh PLN UP3 Kebon Jeruk dalam menyebarkan informasi mengenai aplikasi PLN Mobile kepada masyarakat. Penelitian ini dilakukan secara langsung dengan melibatkan dua pihak, yaitu pihak internal PLN sebagai pelaksana dari strategi komunikasi dan masyarakat sebagai penerima informasi sekaligus pengguna layanan. Analisis yang dilakukan memiliki pertimbangan berbagai aspek, termasuk dari tingkat pemahaman dan bentuk partisipasi masyarakat terhadap penggunaan aplikasi PLN Mobile tersebut.

Sifat dari penelitian yang dilakukan pada penelitian ini adalah deskriptif, dijelaskan oleh (Sugiyono, 2016) dalam (Alaslan, 2021) sifat penelitian deskriptif disampaikan dengan makna masalah yang bertujuan untuk memberikan gambaran menyeluruh terhadap suatu fenomena. Penelitian deskriptif digunakan dalam penelitian ini untuk memberikan gambaran secara menyeluruh bagaimana strategi komunikasi dirancang dan dibuat, dilaksanakan dalam memperkenalkan dan mempromosikan ke masyarakat. Fokus penelitian bukan untuk menemukan fenomena baru atau mencari penyebab suatu permasalahan, melainkan menggambarkan isi pesan yang digunakan, metode yang dipakai, saluran dan cara-cara penyampaian kepada masyarakat. Tidak hanya itu, penelitian ini berupaya dalam menilai sejauh mana efektivitas strategi komunikasi tersebut dalam menjangkau audiens, mendorong partisipasi masyarakat dan meningkatkan pemahaman penggunaannya. Hasil dari penelitian diharapkan dapat memberikan masukan dan rekomendasi bagi PLN dalam mengoptimalkan penyampaian informasi berbasis teknologi digital sehingga dapat lebih efektif dengan tepat sasaran, hal ini juga mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik di bidang kelistrikan.

### **3.3 Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan penelitian ini yaitu metode studi kasus, penelitian studi kasus yang dilakukan bertujuan dalam mengkaji secara lebih terhadap suatu fenomena, peristiwa dan program dalam periode waktu yang tertentu dengan melibatkan organisasi, individu, kelompok dan layanan publik, tujuannya untuk memperoleh pemahaman yang detail terhadap konteks yang diteliti

(Alaslan, 2021). Menurut dalam buku yang berjudul *Metode Penelitian Kualitatif* karya Alaslan (2022), salah satu jenis studi kasus yang relevan digunakan dalam penelitian adalah studi kasus deskriptif, studi yang memusatkan pada hubungan antara suatu peristiwa dengan individu atau kelompok dengan tertentu, mengidentifikasi fenomena penting yang muncul di tengah kehidupan sosial masyarakat. Sehingga peneliti dapat mengidentifikasi fenomena penting yang muncul dalam realitas sosial yang memberikan pemahaman terhadap situasi yang sedang diteliti.

Dalam penelitian ini, penelitian ini memilih studi kasus deksriptif untuk memaparkan secara menyeluruh terhadap teknik, proses dan saluran komunikasi yang digunakan PLN (UP3) Kebon Jeruk dalam menyebarkan informasi terkait aplikasi PLN Mobile. Penelitian akan melakukan beberapa tahapan langkah dalam melakukan wawancara dengan 3 (tiga) informan secara *offline* dan daring menggunakan aplikasi Zoom Meeting. Langkah pertama, dengan melakukan wawancara terhadap informan yang relevan dari pihak internal PLN UP3 Kebon Jeruk, dilakukan dengan observasi langsung terhadap aktivitas komunikasi dan pelayanan. Langkah kedua, pada data hasil wawancara yang sudah direkam akan ditranskripsikan, langkah ini bertujuan agar data lebih terstruktur dan siap dianalisis. Langkah ketiga, melakukan analisis data dengan menggunakan model Miles dan Huberman, yang terdiri dari reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Proses ini untuk memperoleh makna dari setiap informasi yang diperoleh. Langkah keempat, hasil analisis tersebut digunakan untuk menarik kesimpulan penelitian dengan menghubungkan observasi, strategi komunikasi, sosialisasi dan pelayanan masyarakat. Sehingga hal ini diharapkan mampu mendorong pada peningkatan kualitas pelayanan publik di bidang kelistrikan.

### **3.4 Pemilihan Informan**

Informan dalam penelitian ini merupakan individu yang dianggap dapat memberikan data dan informasi relevan pada penelitian, mereka dipilih karena memiliki pengalaman dan pemahaman sehingga dapat memberikan gambaran yang

lebih mendalam mengenai strategi komunikasi PLN UP3 Kebon Jeruk dalam menyebarluaskan penggunaan aplikasi PLN Mobile kepada masyarakat.

Penelitian ini memilih 3 (tiga) informan yang berasal dari dua pihak internal PLN UP3 Kebon Jeruk dan satu pihak dari PLN Unit Induk Distribusi Jakarta Raya, dengan pertimbangan dan posisi tanggung jawab mereka berhubungan dengan strategi komunikasi dan pelayanan digital kepada masyarakat. Ketiga informan dipilih karena dianggap memiliki pengetahuan dan pemahaman yang relevan untuk menjelaskan bagaimana strategi komunikasi dan sosialisasi yang dirancang dan dijalankan oleh PLN UP3 Kebon Jeruk dalam pemanfaatan penggunaan aplikasi PLN Mobile sebagai sarana peningkatan pelayanan masyarakat. Dengan melibatkan informan yang sudah berpengalaman dan berkompeten. Oleh karena itu, informan yang dipilih untuk penelitian diharapkan dapat memberikan data yang akurat untuk menjawab fokus penelitian ini sebagai berikut:

**Tabel 3.1** Daftar Informan

Nama	Usia	Latar belakang
Yusbyantoro	52	<i>Senior Officer Performance Assistant To Manager</i>
Dedi Hayadi	33	<i>Assistant Manager Digital Service and Customer Experience</i>
Din Haidiati	30	<i>Team Leader Sales and Retail</i>

### **3.5 Teknik Pengumpulan Data**

Penelitian ini akan menggunakan dua jenis sumber data, yaitu data primer dan data sekunder. Pembagian ini dilakukan agar dapat memperkuat analisis terhadap penelitian yang dikaji sebagai berikut:

#### **3.5.1 Data primer**

##### **1. Wawancara**

(Sugiyono, 2012) dalam (Thalib, 2022) menjelaskan bahwa wawancara merupakan salah satu sumber data yang penting dalam melakukan penelitian studi kasus karena memungkinkan penelitian ini memperoleh jawaban mengenai “bagaimana” dari suatu fenomena terjadi. Dalam penelitian ini digunakan jenis wawancara semi-terstruktur, di mana penelitian ini menyiapkan sejumlah pertanyaan namun tetap memberi ruang bagi responden untuk menjelaskan pendapat dan pandangannya secara bebas. Dengan menggunakan pendekatan ini, penelitian ini berperan sebagai pendengar aktif sekaligus pencatat atas informasi yang akan disampaikan oleh narasumber.

##### **2. Observasi**

Teknik pengumpulan data juga dapat dilakukan melalui observasi langsung di lapangan, tepatnya pada lokasi penelitian di Kantor PLN UP3 Kebon Jeruk. Observasi yang akan dilakukan ini memungkinkan penelitian ini melakukan pengamatan terhadap perilaku, interaksi dan konteks sosial yang dapat melingkupi sebuah subjek penelitian. Seperti yang dijelaskan oleh (Thalib, 2022), observasi merupakan kegiatan mengindra pada sistematis untuk memahami fenomena yang sedang berlangsung dalam lingkungan penelitian (Thalib, 2022).

##### **3. Dokumentasi**

Teknik dokumentasi digunakan sebagai pelengkap dari hasil wawancara dan observasi. Dokumentasi ini akan mencakup dari berbagai bentuk catatan tertulis, arsip, foto, video dan sumber data digital yang relevan dengan penelitian. Menurut (Sugiyono, 2012) dalam (Thalib, 2022) dokumentasi dapat dipahami sebagai bukti-bukti yang nyata dari

rekaman atau peristiwa masa lalu yang berfungsi sebagai sumber data pendukung untuk memperkuat hasil penelitian.

### 3.5.2 Data Sekunder

Dalam penelitian ini, data sekunder diperoleh dari jurnal ilmiah dan dokumen penelitian yang berfokus pada strategi komunikasi, sosialisasi dan pelayanan publik lewat aplikasi PLN Mobile. Sumber ini akan membantu memperkuat hasil observasi lapangan dan memberikan wawasan teoritis tentang cara menerapkan strategi komunikasi di layanan digital. Dengan menggabungkan data lapangan dengan literatur, penelitian ini mendapatkan gambaran bagaimana PLN mengoptimalkan komunikasi publik untuk mendukung transformasi digital di bidang kelistrikan.

Penelitian (Ramadanty & Christin, 2023) menjelaskan bahwa PLN UP3 Bandung telah menggunakan strategi komunikasi pemasaran terpadu untuk mendorong penggunaan aplikasi PLN Mobile. Pendekatan ini melibatkan promosi, hubungan masyarakat, penjualan personal dan media digital. Kegiatan sosialisasi seperti melalui acara publik, radio dan media sosial ternyata berhasil meningkatkan kesadaran masyarakat tentang kemudahan layanan berbasis aplikasi. Dari hal ini menunjukkan bahwa strategi komunikasi yang terintegrasi sangat krusial untuk memperluas jangkauan informasi ke pelanggan.

Penelitian selanjutnya (Yakin et al., 2024) mengungkapkan bahwa sosialisasi aplikasi PLN Mobile di Kabupaten Mempawah dilakukan secara *door-to-door* untuk edukasi langsung kepada masyarakat. Hasilnya, banyak warga ternyata belum paham fitur utama PLN Mobile, sehingga pendekatan interpersonal ini efektif untuk meningkatkan literasi digital pelanggan. Temuan ini selaras dengan penelitian *Decision-Making Marketing Strategy for Improving PLN Mobile Application Users* PT. PLN (Persero) (UP3) Tanjung Karang. Hal ini menekankan bahwa strategi pemasaran digital, survei konsumen dan pendekatan berbasis komunitas berkontribusi besar dalam menambah jumlah pengguna dan loyalitas pelanggan terhadap aplikasi.

Secara keseluruhan, sumber data sekunder ini menunjukkan bahwa kesuksesan PLN Mobile tidak hanya tergantung pada teknologi aplikasi itu sendiri, melainkan juga pada efektivitas strategi komunikasi dan sosialisasi yang diterapkan oleh setiap unit PLN. Temuan ini menjadi landasan penting untuk mengevaluasi bagaimana PLN UP3 Kebon Jeruk merancang dan menjalankan strategi komunikasi dalam menyebarkan informasi tentang PLN Mobile dalam meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat.

### **3.6 Keabsahan Data**

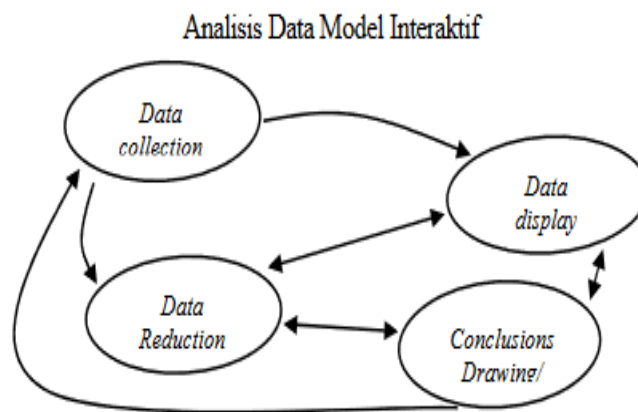
Dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi untuk menjamin keabsahan data. Menurut (Alaslan, 2021) dalam bukunya *Metode Penelitian Kualitatif*, triangulasi merupakan metode verifikasi data dengan memanfaatkan berbagai sumber, metode, maupun waktu yang berbeda. Pendekatan ini memungkinkan penelitian ini memperoleh beragam sudut pandang tambahan, baik melalui literatur, wawancara dengan ahli, maupun teknik pengumpulan data lainnya, sehingga data yang diperoleh dapat lebih akurat dan terpercaya (Kahjia, 2016) dalam (Alaslan, 2021).

Penerapan triangulasi dalam penelitian ini dilakukan untuk memastikan bahwa informasi terkait strategi komunikasi PLN UP3 Kebon Jeruk dalam memperkenalkan dan menyebarkan penggunaan aplikasi PLN Mobile dapat dipahami secara menyeluruh dari berbagai perspektif. Dengan cara ini, hasil penelitian tidak hanya lebih kredibel, tetapi juga mampu memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai efektivitas strategi komunikasi yang dijalankan PLN dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

### **3.7 Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang akan dilakukan penelitian ini dengan menggunakan data model Miles dan Huberman. Menurut Miles dan Huberman dalam (Zulfirman, 2022), analisis data model Miles dan Huberman memiliki 4 (empat), pertama yaitu Pengumpulan Data, kedua Reduksi Data, ketiga Penyajian Data dan keempat Penarikan Kesimpulan/Verifikasi. Keempat komponen ini saling berhubungan dan harus dilakukan secara pada analisis data kualitatif, karena

prosesnya akan menjadi dasar dari isi kesimpulan yang akan dirumuskan sebagai hasil akhir dari penelitian.



Gambar 3.1 Analisis Data Model Miles and Huberman

Sumber: Zulfirman (2022)

a. Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan tahap awal yang berisikan rangkaian informasi yang digunakan penelitian ini sebagai dasar dalam menarik kesimpulan dan menentukan langkah penelitian. Berupa dari catatan, rekaman, pengambilan foto dan lainnya.

b. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses seleksi dari berbagai informasi yang diperoleh di lapangan. Langkah ini bertujuan untuk menyaring data yang akan dipilih sebagai data yang relevan dan memperjelas arah dari penelitian. Dengan menggunakan reduksi data, hasil temuan akan terfokus sehingga memudahkan pengumpulan data dan memudahkan proses informasi tambahan jika ada yang dibutuhkan.

c. Penyajian Data

Penyajian data dilakukan agar dapat menyusun informasi yang sudah diambil dan dipilih ke dalam bentuk tabel atau bagan. Proses ini akan memudahkan penelitian ini dalam melihat pola dan keterkaitan antara strategi komunikasi PLN UP3 Kebon Jeruk dengan respons dari masyarakat.



d. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan dan pengesahan merupakan hasil analisis dari berdasarkan data yang sudah diambil. Kesimpulan awal yang diperoleh bersifat sementara dan masih dapat berubah apabila memang tidak didukung oleh data yang kuat. Akan tetapi jika temuan awal tersebut konsisten dengan didukung oleh bukti yang relevan dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi, maka kesimpulan tersebut dapat dilihat sebagai data yang valid dan terpercaya. Dalam penelitian ini, proses penarikan kesimpulan dilakukan dengan menghubungkan strategi komunikasi yang dijalankan PLN UP3 Kebon Jeruk melalui aplikasi PLN Mobile dengan dampaknya terhadap peningkatan pelayanan publik.