BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objak Penelitian

3.1.1 Sejarah PDAM Tirtawening Kota Bandung

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtawening Kota Bandung pada mulanya milik Belanda didirikan tahun **1916** dengan nama Water Leiding Bednif (Perusahaan Air) yang dikelola oleh Technische Dienst Afleding (DTA) dan disebut Dienst Afleding A.

Pada saat itu dengan luas $\pm$ 2150 Ha dan jumlah penduduk $\pm$ 70.000 jiwa, terdapat sumber air sebanyak 9 buah mata air dan tiap debit mencapai $\pm$ 130 liter/detik dan prosentase pelayanan mencapai $\pm$ 80 % dari jumlah warga yang membutuhkan.

Pada tahun **1940** terdapat sembilan mata air dan sebelas buah sumur antesis dengan tiap debit air mencapai $\pm$ 196 liter/detik. Jumlah penduduk saat itu mencapai $\pm$ 240.000 jiwa dengan prosentase pelayanan mencapai $\pm$ 40 %.

Pada tahun **1954** terjadi perubahan dalam kedudukan perusahaan dimana perusahaan air berada di bawah Dinas Perusahaan dan di sebut Dinas perusahaan bagian B (DPB). Data yang didapat pada saat itu luas

Kota ± 8098 Ha dengan jumlah penduduk ± 950.000 jiwa terdapat sepuluh buah mata air pam sebelas buah sumur artesis, debit air ± 206 liter/detik serta prosentase mencapai ± 25 % dari jumlah penduduk yang ada. Pada saat itu sudah tersa bahwa pelayanan air minum untuk Kota Bandung perlu ditingkatkan sejalan dengan adanya perluasan Kota Bandung dan pertambahan penduduk yang cukup pesat. Oleh Karena itu pada tahun 1958 mulai dibangun Pengolahan Air Minum yang berlokasi di Jalan Badak Singa dengan sumber air baku diambil dari Sungai Cisangkuy dengan produksi rata-rata ± 850 liter/detik yang mulai berfungsi pada tahun 1960.

Pada tahun **1960** Pengolahan Air Minum dengan sumber air baku yang sudah diambil dari Sungai Cisangkuy mulai berfungsi sehingga sumber air yang ada yaitu sepuluh buah mata air, sebelas buah sumur artesis dan pengolahan air Sungai Cisangkuy dengan debit air ± 1044 liter/detik, namun karena tingkat kenaikan junlah penduduk yang cukup pesat, maka masih dirasakan kurangnya pelayanan air minum. Dengan wilayah Kota Bandung ± 8098 Ha dan jumlah penduduk sebanyak ± 960.000 jiwa, prosentase pelayanan yang dicapai baru sekitar ± 25 % dari jumlah penduduk.

Pada tahun **1967** perusahaan mengalami perubahan organisasi lagi, dimana perusahaan air minum kemudian berdiri sendiri dan disebut Dinas Teknik Penyehatan, termasuk didalamnya bagian riel. Struktur organisasi ini

berdasarkan Surat Keputusan Wali Kota Bandung Nomor : 8364/64 tanggal 15 juni 1967.

Tahun **1972** Dinas Teknik Penyehatan mengalami penyempurnaan pokok, yaitu penyediaan air minum dan membantu pemerintah daerah.Struktur Organisasi Surat Keputusan WaliKota Bandung Nomor : 9226/72 tanggal 1 juni 1972. Karena dirasakan masih kurangnya pelayanan air minum, maka pada tahun 1972/1973 mulai diadakan studi kelayakan untuk peningkatan pelayanan air minum Kota Bandung yang dilaksanakan oleh konsultan dari Denmark (Nielsen Rus henberger Cowioonsult-NCR) yang kemudian dilanjutkan dengan perencanaan detail yang dilaksanakan oleh Konsultan German Water Engineering GmbH-GWE dari Jerman Barat.

Pada tahun **1974** dengan Surat Kuputusan WaliKota No.17496/74 tertanggal 19 November 1974 pada tanggal 16 Desember 1974 Dinas Teknik Penyehatan berubah status menjadi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Didirikannya Perusahaan Daerah Air Minum ini disebabkan pengelolaan air bersih di Kota Bandung dipandang sudah waktunya diselenggarakan oleh suatu badan hukum otonom yaitu dengan status perusahaan daerah. Dengan demikian Perusahaan Daerah Air Minum sudah dapat mengurus kepentingannya sendiri keluar maupun kedalam terlepas dari organisasi pemerintah daerah.

Pada tahun **1980** dengan telah selesainya studi kelayakan dan perencanaan detail pengembangan air Kota Bandung mulai dirasakan fisik pengembangan Asia (ADB) berupa loan sebesar 11,5 juta dollar AS (Loan 195-INOSF) dan kemudian ditambah lagi dengan loan 401 SF sebesar 8 juta dollar AS. Disamping itu diperoleh pula dana dari Pemerintah Pusat sebesar Rp 15,2 Milyar. Pada saat itu kondisi air minum Kota Bandung, yaitu dengan luas Kota ± 8098 Ha dan jumlah penduduk ± 1.400.000 jiwa terdapat sumber air sepuluh buah mata air, panjang pipa terpasang ± 484,884 km. Prioritas pelayanan ± 23,5 % dengan jumlah pelanggan 47.000 sambungan terpasang. Hasil yang dicapai pada Proyek Tahap I yang dapat diselesaikan pada awal tahun 1982 meliputi :

1. Pembuatan 22 buah sumur produksi
2. Pembuatan 44 buah sumur observasi dan sumur pengetesan
3. Pembuatan tiga buah bak penampungan air, yaitu :
    a. R.9 Cikutra berkapasitas 11.000 m^3, melayani daerah Bandung Timur dengan debit ± 280 liter/detik.
    b. R.10 Cipedes, berkapasitas 3.000 m^3, melayani daerah Bandung Utara dengan debit ± 172 liter/detik.
    c. R.11 Ledeng berkapasitas 3.000 m^3, melayani daerah Bandung Barat dengan debit ± 172 liter/detik.

1. Pengadaan dan pemasangan pipa trasmisi dan distribusi sepanjang ± 450 km, dengan diameter 80 m s/d 1000 m di seluruh daerah pelayanan (Bandung Utara, Timur, Tengah/Selatan dan Barat).

2. Pemasangan kran umum sebanyak ± 200 buah dan MCK ± 35 buah di daerah-daerah yang diperkirakan kurang mampu berlangganan dan/atau daerah yang belum memungkinkan untuk diberikan pelayanan langsung ke rumah-rumah.

3. Pengadaan 13.000 buah mata air.

Walaupun secara umum Proyek Tahap I boleh dikatakan berhasil baik dalam sasaran peningkatan pelayanan air minum Kota Bandung maupun dalam pengembangannya. Hal ini dapat dilihat dengan meningkatnya jumlah langganan yang dapat dilayani oleh PDAM Kota Bandung yang saat itu mencapai ± 76.000 langganan aktif, namun walaupun demikian sasaran utama tidak tercapai, dari target prosentase pelayanan ± 61 % hanya bias terlayani sebesar ± 42 % saja, keadaan seperti ini disebabkan oleh peningkatan penduduk yang bertambah dengan pesat dan pemukiman yang harus dilayani air bersihnya terus berkembang.

Pada periode transisi ini dengan segala dana yang ada PDAM terus meningkatkan pelayanan air minum untuk masyarakat Kota Bandung antara lain pemasangan pipa-pipa tertier dan sambungan rumah serta perakitan meteran air, akan tetapi masih banyak calon pelanggan yang tidak terlayani.

Oleh karena itu agar kebutuhan air minum Kota Bandung dapat terpenuhi, maka Proyek Tahap II harus segera terealisir. Rencana Proyek Air Minum Tahap II ini meliputi penambahan :

1. Sumber Air :Air tanah dalam/mata air/sungai Cikandung/Sungai Cigulung ditampung di Reservoir Pakar dan Pengembangan Pengolahan Sungai Cisangkuy.
2. Debit : ± 1.200 liter/detik
3. Pelayanan :Target yang harus dicapai sampai akhir Pelita IV sebesar 75%
4. Pelanggan : 1.286.000 orang
5. Distribusi : Permintaan Air Bersih dari daerah diluar Wilayah Kota Bandung (± 550.000 orang).

Proyek Tahap II tersebut dilaksanakan oleh PDAM untuk melanjutkan Proyek Tahap I, Gimana masyarakat masih banyak yang belum menikmati pelayanan air minum dan agar pada akhir target pelayanan air minum sebesar ± 75 % pada akhir PELITA IV dapat terlayani. Pada saat ini dengan jumlah penduduk Kota Bandung sebanyak ± 2.058.112 jiwa Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Bandung mempunyai jumlah pelanggan sebanyak 124.484 sambungan langganan. Dengan jumlah tersebut penduduk yang dapat dilayani sarana air bersih baru mencapai ± 60 % dari

seluruh jumlah penduduk Kota Bandung. Kebutuhan air minumnya diperoleh dari penjernihan air Sungai Cisangkuy dan Sungai Cikapundung serta beberapa mata air dan sumur bor, yaitu air permukaan, mata air dan air tanah dengan total ± 2.400 l/detik.

3.1.2 Visi, Misi dan Moto PDAM Tirtwening Kota Bandung

3.1.2.1 Visi PDAM Tirtawening Kota Bandung

"Terpenuhinya kebutuhan masyarakat akan pelayanan air bersih dan air minum pengelolaan yang berwawasan lingkungan,serta berorientasi pada penyempurnaan pelayanan terhadap pelanggan".

3.1.2.2 Misi PDAM Tirtawening Kota Bandung

- Memberikan pelayanan dan kemanfaatan umum kepada seluruh masyarakat melalui pelayanan air bersih dan air kotor yang berwawasan lingkungan.
- Mewujudkan pengelolaan keuangan perusahaan secara mandiri melalui pendapatan yang diperoleh dari masyarakat dan dikembalikan lagi kepada masyarakat guna meningkatkan pelayanan dan penyediaan air bersih maupun sarana air kotor.

- Meningkatkan pengolahan kualitas air bersih dan air kotor yang sesuai dengan standar kesehatan dan lingkungan.
- Mewujudkan penambahan cakupan pelayanan air bersih dan air kotor yang disesuaikan dengan pertambahan penduduk kota Bandung.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtawening Kota daerah Tingkat II bandung dibentuk dengan tujuan utama untuk mewujudkan dan meningkatkan pelayanan umum kepada masyarakat akan kebutuhan air bersih di wilayah Kota Bandung

3.1.2.3 Motto PDAM Tirtawening Kota Bandung

Dalam setiap perusahaan Motto merupakan suatu hal yang penting dalam membentuk citra perusahaan begitupun dengan PDAM Tirtawening Kota Bandung yang memiliki Motto “Selamatkan Air Milik Kita”

3.1.2.4 Logo PDAM TIRTAWENING Kota Bandung

PDAM Tirtawening Kota bandung mempunyai logo atau lambang yang dijadikannya sebagai identitas perusahaan dengan tujuan agar konsumen atau masyarakat pada umumnya mudah mengenal dan mengingat perusahaan.Adapun Logo yang dimiliki PDAM Tirtawening Kota Bandung yang sekarang dapat dilihat pada gambar 3.1 berikut :

Gambar 3.1

Logo PDAM Tirtawening Kota Bandung



Sumber : Arsip PDAM Tirtawening Kota Bandung

Setiap Perusahaan senantiasa dilengkapi dengan lambang perusahaan.Lambang mempunyai arti penting karena lambang

merupakan identitas bagi setiap perusahaan.Dan lambang ini baru dipergunakan pada awal tahun 2008.

1. **Arti Lambang**
   - Tirta artinya air
   - Wening Artinya Benih,jernih,bersih (dari bahasa sunda kuno)

   Makna semboyan : Secara harfiah tugas mulia PDAM Tirtawening Kota Bandung adalah menyediakan air bersih,air jernih untuk kebutuhan utama makhluk hidup (terutama manusia).namum pengertian Wening juga bisa diterapkan sebagai etos kerja yang bersih,jujur,ikhlas (Wening arti dalam ungkapan harfiah tradisi sunda bermakna bersih hati,jujur,ikhlas)

2. **Makna Warna Pada Lambang**

   Berbagai warna yang terdapat pada lambang PDAM Titawening Kota Bandung memiliki arti sebagai berikut :

a. Konsep Visual Logo

Logo terdiri dari dua bagian yakni terdiri dari dua bagian yakni LOGOGRAM (gambar butir air) dan LOGOTYPE (tulisan TIRTAWENING). Dalam penggunaannya Logogram dan Logotype bisa terapkan bersama maupun terpisah sesuai dengan kebutuhan bidang dan ruang terapannya (fleksibilitasnya tinggi).

b. Visual Rupa

- Dua Tetes Air, warna Biru dan Abu-abu, simbolisasi dari Visi dan Misi PDAM Kota Bandung.
- Bidang Irisan dua tetes air, berwarna putih, sebagai inti atau lembaga atau mataholang, simbolisasi dari sinergisitas kerja mewujudkan visi dan misi.
- Tetes Air, berwarna Hijau, yang menyatukan keduanya simbolisasi air yang berasal dari lingkungan (ramah lingkungan, berwawasan lingkungan).

c. Visual Warna

- Warna BIRU simbolisasi dari Air Bersih.

- Warna ABU-ABU simbolisasi dari Air kotor.
- Warna PUTIH simbolisasi dari Wening Ati (bening hati) sebagai landasan Etos Kerja.
- Warna HIJAU simbolisasi dari Ramah Lingkungan (Berwawasan Lingkungan)

d. Visual Huruf Typografi

- Kata *TIRTAWENING* menggunakan type font *BOOK ANTIQUA* mencitrakan identitas PDAM Kota Bandung, berkarakter: Formal, Jelas, Teratur.
- Keterangan PDAM KOTA BANDUNG menggunakan *type font ARIAL* mencitrakan karakter: Jelas, Kokoh, Terpercaya.

3.1.2.5 Struktur Organisasi Perusahaan PDAM Tirtawening Kota Bandung

Struktur organisasi perusahaan merupakan suatu gambaran yang menunjukan suatu pekerjaan yang harus dilakukan oleh setiap bagian atau anggota.Struktur organisasi PDAM Tirtawening Kota Bandung meliputi unit pimpinan,unit pengawasan,unit pelaksanaan,unit Litbang,unit pengawasan.Untuk lebih jelas dapat

dilihat secara keseluruhan dalam strktur organisasi pada gambar 1.2 berikut :

Gambar 3.2
Struktur PDAM Tirtawening Kota Bandung



Sumber : Arsip PDAM Tirtawening Kota Bandung

3.1.2.6 Job Deskriptions PDAM Tirtawening Kota Bandung

Adapun tingkat dalam struktur organisasi Perusahaan Daerah air Minum (PDAM Tirtawening Kota Bandung) beserta tugasnya masing-masing,sebagai berikut:

1. Walikota

   Bertanggung jawab terhadap maju mundurnya PDAM Tirtawening Kota Bandung.

2. Badan Pengawas

   Bertugas mengkoordinir dan memimpin serta mengawasi jalannya kegiatan perusahaan yang berada dibawahnya.

3. Direktur Utama

   Bertugas memberikan instruksi secara langsung kepada kepala bagian dan seksi yang berada dalam lingkungan bidangnya.

4. Direktur Umum

   Bertugas dalam menyelesaikan administrasi dan memberikan laporan kepada direktur utama.

5. Kepala bagian

   Bertugas memberikan instruksi kepada seorang petugas pelaksana dari bagiannya untuk kemudian disalurkan kepada kepala seksi dan Pembantu umum.

6. Seksi Anggaran

   Menyusun neraca,anggaran untuk kebutuhan pertahun.

7. Seksi Biaya

Menyusun anggaran biaya kebutuhan-kebutuhan pertahun.

8. Seksi Umum

   Menyusun keperluan dan kebutuhan biaya-biaya.

Aspek Kegiatan Perusahaan

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtwening Kota Bandung dibentuk dengan tujuan utama untuk mewujudkan dan meningkatkan pelayanan umum kepada masyarakat akan kebutuhan air bersih di wilayah Kota Bandung.Air tersebut sebelum sampai ke konsumen diolah terlebih dahulu agar memenuhi syarat-syarat kesehatan,sedangkan untuk penolahaannya bermacam-macam tergantung pada sumber airnya.dalam pendistribusian air bersih,pelayanan tidak hanya tergantung pada batas-batas administrasi kota Bandung saja,tetapi meluas sampai pada perumahan-perumahan yang ada di daerah Kabupaten Bandung.Untuk daerah yang tidak terjangkau oleh distribusi air,PDAM Tirtawening Kota Bandung melakukan Usaha-usaha sebagai berikut :

- Membuat sumur-sumur bor untuk kompleks perumahan.
- Mengirimkan air bersih melalui mobil tangki,dan
- Memberikan pompa-pompa tangan.

Adapun kegiatan utama PDAM Tirtawening Kota Bandung antara lain:

1. Mewujudkan dan meningkatkan pelayanan umum dalam hal kebutuhan air minum di wilayah kota Bandung maupun Kabupaten Bandung.
2. Membangun,memelihara dan menjalankan operasi sumber-sumber air,transmisi,distribusi,termasuk *reservoir* air.
3. Mengkoordinir pembangunan instalasi air minum secara integral dengan pelaksanaan rencana perkembangan ekonomi di daerah Kota Bandung.
4. Mengatur perizinan kepada perusahaan swasta di daerahnya unutk menyelenggarakan air minum dan mengadakan pengawasan dalam penyelenggaraan dan pemeliharaannya.
5. Melakasanakan kekuasaan tunggal dalam pengujian,pemasangaan,penyegelan dan pencabutan meteran air.
6. Melaksanakan kekuasaan dan mengusulkan perubahan tarif air minum sesuai dengan perkembangan dan kondisi daerah setempat.
7. Menetapkan peraturan unutk mencegah sambungan liar.
8. Melakukan pengawasan efektif terhadap sambungan liar dan pemborosan dalam pemakaian air serta mengambil tindakan untuk mengatasi persoalan tersebut.

9. Menyediakan dan menyalurkan air yang cukup pada tempat-tempat penanggulangan kebakaran dan penyediaan air untuk kebutuhan minum.

Selain memiliki kegiatan utama, PDAM Tirtwening Kota Bandung pun memiliki tugas pokok yaitu bergerak di bidang pengolahan air minum dan pengolahan sarana air kotor untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang mencakup aspek sosial,kesehatan dan pelayanan umum,guna terwujudnya Visi dan Misi Kota Bandung yang Genah Merenah Tumaninah.

- Penyelenggaraan pelayanan umum atau jasa kepada masyarakat atau pelanggan dalam bidang pelayanan air bersih dan sarana air kotor.
- Penyelenggaraan terhadap kemanfaatan umum yang dirasakan langsung oleh masyarakat.
- Peningkatan pendapatan untuk membiayai kelangsungan hidup perusahaan secara mandiri yang hasilnya dikembalikan kepada masyarakat melalui peningkatan pelayanan kualitas air minum dan sarana air kotor.
- Pengkoordinasian hubungan kerjasama antara instansi pemerintah dan lembaga masyarakat,baik yang berada di dalam maupun berada di luar wilayah Kota Bandung.

- Pelaksanaan partisipasi dalam menimbulkan kesadaran masyarakatuntuk lebih berhemat dengan air bersih dan ikut dalam menjaga lingkungan atau badan-badan air.
- Penyelenggaraan prosedur pelayanan adminstrasi kepelanggan melalui koordinasi program teknis dan administrasi *technical audit*,pelayanan terpadu melalui pembentukan *service point* dan perbaikan pelayanan keluhan pelanggan yang cepat dan tanggap.
- Penyelenggaraan terhadap terwujudnya Kota Bandung yang sehat melalui sistem pelayanan air bersih dan kotor yang terpadu menyeluruh dan sistematis.

3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan prosedur yang digunakan peneliti dalam upaya mendapatkan data atau informasi guna memperoleh jawaban atas pertanyaan penelitian.

3.2.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif-kulitatif. Menutut Ardianto (2011:60) "Metode deskriptif-kualitatif menitikberatkan pada observasi dan suasana alamiah (natural setting)". Peneliti terjun langsung kelapangan, bertindak sebagai pengamat. Membuat kategori perilaku, mengamati gejala dan mencatatnya dalam buku observasi. Penelitian deskripitif ini ditujukan untuk mengumpulkan data, informasi secara aktual dan rinci yang menggambarkan gejala yang ada, mengidentifikasikan masalah atau memeriksa kondisi.

Data dari wawancara akan dianalisis melalui analisis deskriptif yang disajikan dalam bentuk kualitatif dari bahan wawancara. Peneliti bertindak sebagai pengamat. Disini mengapa peneliti menggunakan metode kualitatif, karena peneliti ingin menghasilkan data yang deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau perilaku yang dapat diamati khususnya mengenai Pengunaan Website PDAM Tirtawening Kota Bnadung dalam penyampaian informasi.

3.2.2 Teknik Pengumpulan data

Teknik yang dipergunakan dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut :

a. Wawancara Mendalam (Indept Interview)

Adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (interview) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (interviewee) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu (Moleong 2007:186).

Wawancara ini dimaksudkan untuk memverikasikan, mengubah dan memperluas pemikiran yang dikembangkan peneliti sebagai pengumpulan data. Wawancara yang akan dilakukan secara terstruktur bertujuan mencari data yang mudah dikualifikasi, digolongkan, dan diklasifikasikan, dimana sebelumnya peneliti menyiapkan daftar pertanyaan.

Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara mendalam kepada Kepala Bagian Humas PDAM Tirtawening Kota Bandung, serta Pelanggan yang terlibat sebagai sumber informasi penelitian.

b. Observasi

Pengamatan yang dilakukan untuk memperoleh data yang nyata dan jelas mengenai kegiatan yang akan diteliti. Jenis observasi yang dilakukan penulis adalah observasi tidak langsung, dimana peneliti hanya sewaktu-waktu saja meninjau lokasi penelitian.

c. Dokumentasi

Setiap bahan tertulis ataupun film, lain dari record yang tidak dipersiapkan karena adanya permintaan seorang penyidik. Dokumen dapat berupa tulisan, gambar, atau karya tulis monumental dari seseorang. Dokumen sudah lama digunakan dalam penelitian sebagai sumber data, karena dalam banyak hal dokumen sebagai sumber data dimanfaatkan untuk menguji, menafsirkan, bahkan untuk meramalkan (Moleong 2007: 216-217).

Dokumentasi sendiri merupakan salah satu sumber pengumpulan data yang diperoleh dari beberapa data atau laporan, buku, surat kabar dan juga beberapa bahan bacaan lainnya yang mendukung penelitian ini.

d. Studi Pustaka

Adalah dimana penulis mencari data dengan mengadakan penelahaan terhadap buku-buku literatur, karya tulis yang bersifat ilmiah yang memiliki hubungan dengan permasalahan yang sedang diteliti.

e. Internet Searching

Adalah suatu cara pencarian menggunakan fasilitas elektronik yang dikenal dengan nama internet. Internet ini dijalankan melalui browser untuk mencari informasi yang diinginkan. Internet Searching menampung database dari situs-situs seluruh dunia yang jumlahnya miliyaran halaman. Cara penggunaannya sangat mudah, hanya dengan memasukkan kata kunci maka Internet Searching akan melakukan browser dan menampilkan beberapa link situs yang disertai dengan keterangan singkat mengenai suatu informasi.

3.2.3 Teknik Penentuan Informan

Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Jadi, ia harus mempunyai banyak pengalaman tentang latar penelitian (Moleong 2007: 132).

Pemilihan informan dilakukan dengan teknik purposive sampling, pemilihan sampel yang sesuai dengan tujuan penelitian. Purposive sampling termasuk satu dari beberapa jenis pengambilan sampel nonprobabilitas, karena peneliti tidak bertujuan untuk menggeneralisasikan temuan penelitian.(Mulyana, 2008:187).

Pengambilan informan dari penelitian ini berjumlah empat orang. Dua diantaranya merupakan informan kunci yang diambil dari Divisi Humas. Peneliti disini mengambil informan kunci pada divisi humas sendiri karena informan ini yang tahu tentang seluk beluk web yaitu Bapak Indra., S.IP karena beliau setiap harinya mengelola web tersebut dan Ibu Meliana., S.IP sebagai kasubag Humas yang menaungi web.

Sedangkan untuk informan pendukung, peneliti mengambil diantaranya yaitu dua orang pelanggan. pelanggan ini yang suka membuka web tersebut. Untuk keterangan lebih

jelas dapat dilihat pada tabel informan kunci dan informan pendukung dibawah ini :

Tabel 3.1

Informan Kunci

No	Nama	Keterangan
1	Indra., S.IP	Staf pelaksana Humas
2	Meliana., S.IP	Kepala bagian Humas

Sumber : Data Peneliti :2012

Tabel 3.2

Informan Penelitian

No	Nama	Keterangan
1	Endang Nandang., SH	Pelanggan
2	Wacih Herawati	Pelanggan

Sumber : Data Peneliti :2012

3.2.4 Teknik Analisi Data

Analisis data kualitatif menurut Bogdan & Biklen (1982) adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.(Moleong, 2007 : 248)

Teknik analisis data yang dilakukan sepanjang proses penelitian sejak memasuki lapangan untuk mengumpulkan data. Data yang berhasil peneliti kumpulkan kemudian ditabulasi dan dianalisis secara deskriptif kualitatif, lalu disajikan dalam bentuk naratif sesuai dengan masalah yang sedang dibahas. Sejalan dengan pemikiran Sugiyono yang menegaskan,

> "Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan. Dikatakan juga bahwa analisa data sebelum memasuki lapangan dilakukan terhadap data hasil studi pendahuluan, atau data sekunder yang akan digunakan untuk menentukan fokus penelitian. Namun demikian, fokus penelitian masih bersifat sementara, dan akan berkembang setelah penelitian masuk dan selama di lapangan". (Sugiyono, 2005 : 89-90)

Sejalan dengan pernyataan sebelumnya, menganalisis data menurut Nasution dalam Sugiyono, menjelaskan analisa

telah mulai sejak merumuskan dan menjelaskan masalah, sebelum terjun ke lapangan, dan berlangsung terus sampai penulisan hasil penelitian. Data yang sudah terkumpul kemudian dianalisis dengan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. (Sugiyono, 2005:89).

1. Pengumpulan data (Data collection), data yang dikelompokan selanjutnya disusun dalam bentuk narasi-narasi, sehingga berbentuk rangkaian informasi yang bermakna sesuai dengan masalah penelitian.

2. Reduksi data (Data reduction), menurut Miles dan Huberman reduksi data diartikan sebagai, proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, transformasi data kasar, yang muncul dari catatan-catatan lapangan. Reduksi data berlangsung terus menerus selama penelitian berlangsung.

3. Penyajian data (Data display), penyajian hasil penelitian peneliti paparkan secara deskriptif berdasarkan temuan di lapangan dengan bahasa khas dan pandangan emik informan. Hasil wawancara di lapangan peneliti tuangkan dalam sebuah narasi yang kemudian disederhanakan dengan memilih hal-hal yang sejenis dan dibutuhkan serta

dikelompokkannya sesuai pembahasan agar lebih mudah dalam penyajiannya.

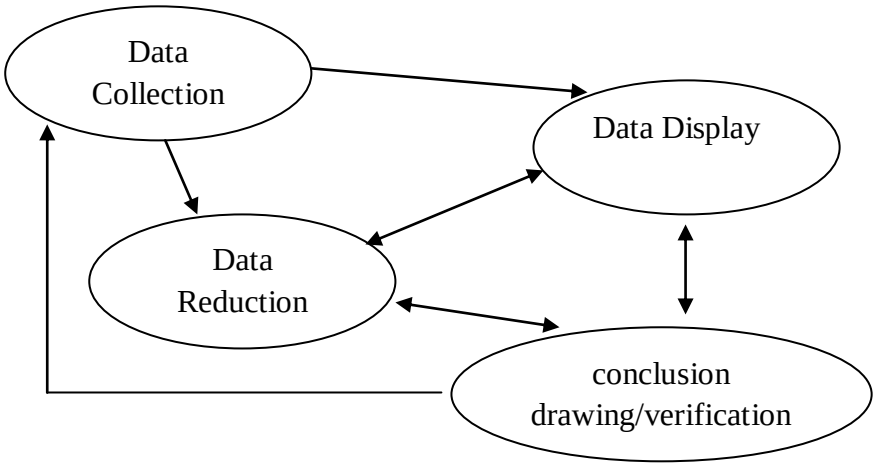
4. Penarikan kesimpulan (Conclution drawing / verification), logika yang dilakukan dalam penarikan lesimpulan penelitian kualitatif bersifat induktif (dari yang khusus kepada yang umum), seperti yang dikemukakan Faisal dalam Bungin,

> "Dalam penelitian kualitatif digunakan logika induktif abstraktif. Suatu logika yang bertitik tolak dari "khusus ke umum", bukan dari : umum ke khusus" sebagaimana dalam logika deduktif verifikatif. Karennya, antara kegiatan pengumpulan data dan analisis data menjadi tak mungkin dipisahkan satu sama lain. Keduanya berlangsung secara stimulus atau berlangsung serempak. Prosesnya berbentuk siklus bukan linier". (2003: 68-69)

Dari penjelasan diatas dapat dilukiskan oleh Miles dan Huberman siklus komponen-komponen analisis data, dalam Pawito, menawarkan teknin analisis yang lazim disebut *interactive model*. Teknik analisis ini pada dasarnya terdiri dari tiga komponen, antara lain ketiganya adalah : *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*. Jika teknik analisis data diatas digambarkan, seperti dibawah ini :

Gambar 3.3

Komponen Analisis Data



Sumber : Pawito, 2008:105

Penarikan kesimpulan mulai dari permulaan pengumpulan data, mencari arti-penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab-akibat, dan proposisi. Peneliti berkompeten untuk membentuk kesimpulan-kesimpulan itu dengan longgar, tetap terbuka dan skeptik, namun pada mulanya belum jelas kemudian menjadi lebih rinci dan mengakar dengan kokoh. Mulai dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi merupakan satu kesatuan yang jalin-menjalin pada saat sebelum, selama dan sesudah pengumpulan data dalam bentuk yang sejajar untuk membangun wawasan umum yang disebut “analisis”.

3.2.5 Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi beberapa pengujian. Peneliti menggunakan uji credibility atau uji kepercayaam terhadap hasil penelitian. Uji keabsahan data ini diperlukan untuk menentukan absah atau tidaknya suatu temuan atau data yang dilaporkan peneliti dengan apa yang terjadi sesungguhnya di lapangan.

Cara pengujian kredibilitas data atau kepercayaan terhadap hasil penelitian menurut Sugiyono dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif, dan membercheck.(Sugiyono, 2005:270)

1. Perpanjangan pengamatan, berarti peneliti kembali ke lapangan, melakukan pengamatan, wawancara lagi dengan sumber data yang pernah ditemui maupun yang baru.
2. Peningkatan ketekunan, berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan cara tersebut maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis.

3. Triangulasi, diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Triangulasi teknik dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik berbeda. Misalnya data diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi, dokumentasi, atau kuesioner. Triangulasi waktu dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi,atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. (Sugiyono, 2005:270-274)

4. Diskusi dengan teman sejawat, teknik ini dilakukan dengan mengekspos hasil sementara atau hasil akhir yang diperoleh dalam bentuk diskusi dengan rekan-rekan sejawat. Pemeriksaan sejawat berarti pemerikasaan yang dilakukan dengan jalan mengumpulkan rekan-rekan sebaya, yang memiliki pengetahuan umum yang sama tentang apa yang sedang diteliti, sehingga bersama mereka peneliti dapat me-review persepsi, pandangan dan analisis yang sedang dilakukan. (Moleong, 2007:334)

5. Analisis kasus negatif, peneliti mencari data yang berbeda atau bahkan bertentangan dengan data yang ditemukan. Bila tidak ada lagi data yang berbeda atau bertentangan dengan temuan, berarti data yang ditemukan sudah dapat dipercaya.
6. Membercheck,proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuan membercheck adalah untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. Sehingga informasi yang diperoleh dan akan digunakan dalam penulisan laporan sesuai dengan apa yang dimaksud sumber data atau informan.(Sugiyono, 2005:275-276)

3.2.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.2.6.1 Lokasi Penelitian

Peneliti melakukan penelitian di Humas Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtawening Kota Bandung, yang berada di Jalan Badak Singa No. 10 Telp / Fax 2508083 Bandung 40182. Website www.pambdg.co.id.

3.2.6.2 Waktu Penelitian

Penelitian yang dilaksanakan peneliti dimulai pada bulan Februari 2012 sampai bulan Juli 2012, mulai dari persiapan, pelaksanaan hingga ke penyelesaian dengan perincian waktu yang dijelaskan pada tabel 3.2 sebagai berikut :

Tabel 3.3

Tabel Penelitian

No	Kegiatan	Bulan																							
		Februari				Maret				April				Mei				Juni				Juli			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Pengajuan Judul																								
2.	Penulisan Bab I																								
	Bimbingan																								
3.	Penulisan Bab II																								
	Bimbingan																								
4.	Pengumpulan Data Lapangan																								
5.	Penulisan Bab III																								
	Bimbingan																								
6.	Seminar UP																								
7.	Penulisan Bab IV																								
	Bimbingan																								
8.	Penulisan Bab V																								
	Bimbingan																								
9.	Penyusunan Keseluruhan Draft																								
10.	Sidang Skripsi																								