

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dalam bentuk kualitatif deskriptif dengan pendekatan *case study* (studi kasus). Studi kasus adalah penelitian tentang status subjek penelitian yang berkenaan dengan suatu fase spesifik atau khas dari keseluruhan personalitas. Subjek dari penelitian ini dapat berupa individu, kelompok, lembaga, maupun masyarakat. Penelitian ini mempelajari secara intensif latar belakang serta interaksi lingkungan dari unit-unit sosial yang menjadi subjek.<sup>1</sup>

Pendekatan studi kasus juga biasanya digunakan untuk menyelidiki fenomena di dalam konteks kehidupan nyata dimana batas-batas antara fenomena dan konteks tidak tampak dengan tegas sehingga diperlukan pemanfaatan multi sumber.<sup>2</sup> Tujuannya adalah agar dapat memberikan gambaran secara mendetail tentang latar belakang, sifat-sifat serta karakter-karakter yang khas, ataupun status dari objek<sup>3</sup> yang dalam hal ini adalah Kantor Kementerian Agama Kota Binjai sehingga informasi mengenai manajemen komunikasi dalam peningkatan kinerja pegawai di tempat tersebut dapat dikumpulkan secara maksimal dan apa adanya sesuai latar dan konteks alaminya untuk kemudian dianalisis dengan seksama.

Bentuk deskriptif dipandang relevan dalam penelitian ini karena penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk

---

<sup>1</sup>Mohammad Nazir, *Metode Penelitian* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1988), h. 66.

<sup>2</sup>Robert K. Yin, *Studi Kasus* (Jakarta: Rajawali Pres, 2002), hal. 18.

<sup>3</sup>Nazir, *Metode Penelitian*, h. 6.

mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan.<sup>4</sup> Selanjutnya gejala-gejala yang ada disajikan dalam bentuk deskripsi sehingga memudahkan para pembaca dalam memahami sebuah konsep tentang pelaksanaan manajemen komunikasi dalam peningkatan kinerja pegawai di Kantor Kementerian Agama Kota Binjai.

## **B. Langkah Penelitian**

Secara komprehensif penelitian ini dilaksanakan dengan beberapa tahapan, dimulai dari perencanaan, pelaksanaan, penulisan laporan dan evaluasi. Pada pendahuluan peneliti merinci beberapa kegiatan di antaranya adalah:

### 1. Melakukan studi teori.

Aktivitas peneliti pada studi teori adalah menelusuri berbagai referensi di perpustakaan dan mengumpulkannya sesuai dengan tema penelitian. Aktivitas mengumpulkan dan menelusuri bahan referensi senantiasa peneliti lakukan sesuai dengan perencanaan. Kegiatan ini nantinya akan terus berlangsung sampai pada proses konsultasi bimbingan dengan pembimbing tesis. Peneliti terus mengadakan pencatatan hal-hal yang berkaitan dengan arahan dan bimbingan dari pembimbing, juga melakukan *cross check* terhadap semua sumber yang diambil, sehingga didapatkan landasan teori yang valid.

### 2. Melakukan studi pendahuluan

Pelaksanaan studi pendahuluan yang peneliti lakukan adalah dengan mendatangi langsung lokasi penelitian dan mengadakan

---

<sup>4</sup>Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian* (Jakarta: Rineka Cipta, 2005), h. 234.

observasi secara langsung serta mencatat data yang diperlukan. Pada kegiatan ini, konsentrasi peneliti adalah melakukan penelusuran pada pelaksanaan manajemen komunikasi dalam peningkatan kinerja pegawai di Kantor Kementerian Agama Kota Binjai. Dengan demikian, akan dihasilkan kesesuaian dengan bahan-bahan referensi yang sudah peneliti kumpulkan sebelumnya. Pada studi pendahuluan ini, peneliti mendapatkan informasi yang berkaitan dengan aktivitas informan. Hasil-hasil dari studi pendahuluan selanjutnya peneliti kumpulkan dan dikategorikan sesuai dengan penggunaannya.

### 3. Menyusun rancangan penelitian'

Pada aktifitas perancangan penelitian, peneliti menyusun *out line* dan garis besar penelitian dalam sebuah proposal yang akan diseminarkan di depan kelas.

Langkah-langkah penelitian ini adalah dalam rangka menggambarkan situasi sosial yang sesungguhnya terjadi. Karena itu, dalam pelaksanaannya peneliti membagi beberapa langkah yaitu mulai dari: (a) pengumpulan data awal/studi pendahuluan, (b) pengumpulan data pokok, (c) melengkapi/ konfirmasi terhadap data, (d) penulisan laporan penelitian. Sedang *setting* (deskripsi penelitian), diantaranya adalah penetapan informan penelitian dan aktivitas penelitian sebagai berikut:

#### *a. Informan Penelitian*

Informan penelitian ini adalah Kepala Kantor, Kepala Tata Usaha, Kepala Seksi, dan Staf Administrasi yang terlibat langsung pada manajemen komunikasi dalam peningkatan kinerja pegawai di Kantor Kementerian Agama Kota Binjai. Pada sumber informasi ini selanjutnya dijadikan

sebagai informan penelitian. Informan pertama adalah Kepala Kantor sekaligus sebagai informan kunci dalam pelaksanaan manajemen komunikasi sedangkan Kepala Tata Usaha, Kepala Seksi dan Staf Administrasi merupakan informan pendukung dalam pengumpulan informasi manajemen komunikasi dalam peningkatan kinerja pegawai di Kantor Kementerian Agama Kota Binjai.

Penetapan informan penelitian ini berdasarkan atas pertimbangan bahwa para informan tersebut benar-benar terkait langsung dengan proses manajemen. Selain itu, posisi kepala kantor memegang kendali manajemen dan administrasi, serta segala bentuk kebijakan dan keputusan di Kantor Kementerian Agama Kota Binjai tersebut atas petunjuk kepala kantor. Sedangkan untuk informasi pendukung kelengkapan informasi yang berkaitan dengan pelaksanaan manajemen komunikasi yang sudah dilimpahi wewenang sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing, dan tentunya berkaitan erat dengan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, evaluasi dan pengawasan komunikasi di Kantor Kementerian Agama Kota Binjai. Walaupun demikian, sebagai informan kunci tetap berada pada kepala kantor.

#### *b. Kehadiran dan Aktifitas Peneliti di Lapangan*

Sesuai dengan tujuan penelitian yang dikemukakan di atas, bahwa penelitian ini akan mengungkapkan, mempelajari, menemukan dan menggali serta menfokuskan tentang manajemen komunikasi dalam peningkatan kinerja pegawai di Kantor Kementerian Agama Kota Binjai. Untuk itu data yang dikumpulkan berupa hasil wawancara tindakan dan dokumen. Untuk mendapatkan data tersebut, maka aktivitas peneliti adalah

melakukan pengamatan (*Observasi*), wawancara dan mengambil dokumen yang dianggap mendukung penelitian ini

Kahadiran peneliti di Kantor Kementerian Agama Kota Binjai dilakukan secara berulang-ulang selama proses penelitian berlangsung peneliti berusaha hadir sesering mungkin untuk mendapatkan data yang lebih akurat dan kemudian mengkonfirmasi dengan informan lainnya untuk memastikan kebenaran data. Kehadiran peneliti di Kantor Kementerian Agama Kota Binjai walau dilakukan berulang-ulang, tetapi posisi peneliti tetap mempertahankan kenetralannya, karena peneliti bertindak sebagai instrumen kunci yang secara langsung mendeskripsikan temuan penelitian di Kantor Kementerian Agama Kota Binjai.

### **C. Subyek Penelitian**

Dalam menentukan *subyek penelitian*, menjelaskan bahwa peneliti dapat menentukan subjek penelitian yang terlalu banyak dengan cara-cara seperti *cluster*, *random*, dan *sampling*, yang merupakan sumber data dan informasi utama berkaitan dengan penelitian ini. Seperti telah disebutkan pada penjelasan di atas, subjek penelitian utama yang berkaitan dengan manajemen komunikasi dalam peningkatan kinerja pegawai di Kantor Kementerian Agama Kota Binjai adalah sebagai berikut:

- 1) *Internal society*, yaitu tenaga struktural yang terlibat langsung dalam manajemen perkantoran, diantaranya adalah; Kepala Kantor, Kepala Tata Usaha, Kepala Seksi, dan Staf Administrasi di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kota Binjai.

- 2) *Intermediate society*, yaitu masyarakat luas yang secara tidak langsung berhubungan dengan hasil kerja para pegawai, diantaranya para tenaga fungsional di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kota Binjai.
- 3) *External society*, yaitu pihak-pihak yang sebenarnya terlibat langsung dalam proses manajemen komunikasi sebagai upaya peningkatan kinerja pegawai, diantaranya guru, staf dan pegawai di bawah naungan Kantor Kementerian Agama Kota Binjai.

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Sebagaimana yang dikatakan Lofland, sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan, sedangkan dokumen-dokumen diposisikan sebagai sumber data tambahan.<sup>5</sup> Namun pernyataan ini bukan berarti adanya sumber data utama dapat membuat data tambahan diabaikan, sebab data-data yang ada akan saling mendukung satu dengan lainnya dalam menghimpun informasi dalam suatu penelitian.

Untuk itu penulis mengumpulkan data melalui tiga cara, yaitu studi dokumen, wawancara, dan pengamatan lapangan dengan penjelasan sebagai berikut:

1. *Wawancara*, yaitu percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (interviewee) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.<sup>6</sup> Wawancara ini dilakukan kepada para informan secara terbuka dan

---

<sup>5</sup>John Lofland and Lyn H. Lofland, *Analyzing Social Setting: A Guide to Qualitative Observation and Analysis* (Belmont Cal.: Wadsworth Publishing Company, 1984), p. 47. Dikutip oleh: Lexy J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif: Edisi Revisi* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2006), h. 157.

<sup>6</sup>*Ibid.*, h. 186.

tertutup, secara terstruktur dan tidak terstruktur<sup>7</sup> yang terkait dengan manajemen komunikasi dalam peningkatan kinerja pegawai di Kantor Kementerian Agama Kota Binjai antara lain kepada: Kepala Kantor, Kepala Tata Usaha, Kepala Seksi dan Staf Administrasi. Melalui wawancara ini peneliti dapat langsung bertatap muka dengan orang-orang yang terkait dengan manajemen komunikasi dalam peningkatan kinerja pegawai di Kantor Kementerian Agama Kota Binjai dan menggali yang belum didapati dalam studi dokumen. Informan yang diwawancarai adalah mereka yang: 1) Telah cukup lama atau intensif menyatu dengan situasi sosial di Kantor Kementerian Agama Kota Binjai, 2) Informan adalah orang yang masih aktif dalam aktivitas manajemen di kantor tersebut, 3) Informan cenderung dapat memberikan banyak informasi, dan 4) Informan dapat memberikan informasi sebagaimana aslinya tanpa pengolahan terlebih dahulu.

2. *Pengamatan*. Pengamatan ini merupakan keikut-sertaan peneliti dalam kegiatan manajemen komunikasi dalam peningkatan kinerja pegawai di Kantor Kementerian Agama Kota Binjai agar dapat melihat langsung manajemen komunikasi tersebut sehingga peneliti dapat menemukan data dan informasi secara langsung dan alamiah dari peristiwa yang berlangsung. Pengamatan memungkinkan peneliti untuk melihat langsung sebagaimana yang dilihat oleh subjek penelitian sekaligus menangkap arti fenomena dari segi pengertian subjek, merasakan dan

---

<sup>7</sup>Terbuka berarti terwawancara mengetahui mereka sedang diwawancarai, sedangkan tertutup berarti mereka tidak mengetahui jika sedang diwawancarai. Terstruktur berarti pewawancara menentukan pertanyaan-pertanyaan yang disusun rapi dan ketat untuk menemukan jawaban dari hipotesisnya, sedangkan tidak terstruktur berarti pertanyaan diajukan secara acak dan lebih fleksibel. Lebih rinci dapat dilihat pada Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, h. 186-191.

menghayati fenomena tersebut sehingga memungkinkan untuk menjadi pengetahuan bersama bagi peneliti dan subjek.<sup>8</sup> Ini sangat diperlukan untuk mendapatkan kebenaran manajemen komunikasi dalam peningkatan kinerja pegawai di Kantor Kementerian Agama Kota Binjai dan sekaligus menjadi bahan dasar evaluasi pelaksanaan kegiatan tersebut.

3. *Studi dokumen*, yaitu setiap bahan tertulis baik yang sifatnya resmi maupun pribadi sebagai salah satu sumber data yang dapat dimanfaatkan untuk menguji, menafsirkan, bahkan untuk meramalkan<sup>9</sup> hal-hal yang ada kaitannya dengan manajemen komunikasi dalam peningkatan kinerja pegawai di Kantor Kementerian Agama Kota Binjai. Cara mempelajarinya adalah dengan kajian isi (*content analysis*) secara objektif dan sistematis untuk menemukan karakteristik dari dokumen-dokumen tersebut.<sup>10</sup>

#### **E. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data**

Data yang telah dikumpulkan melalui observasi (pengamatan), studi dokumen, dan wawancara diperiksa keabsahannya melalui standar 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

---

<sup>8</sup>Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, h. 175.

<sup>9</sup>*Ibid.*, h. 216-217.

<sup>10</sup>*Ibid.*, h. 220.

(*transferability*), kebergantungan (*dependability*) dan kepastian (*confirmability*).”<sup>11</sup>

Dari kutipan di atas keempat kriteria pemeriksaan keabsahan data dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. *Keterpercayaan*. Ini dapat diperoleh melalui:

(a) Perpanjangan keikutsertaan, dalam hal ini proses penelitian tidak bisa dilakukan dalam waktu yang singkat, peneliti memerlukan waktu yang panjang keikutsertaannya di lokasi penelitian. Perpanjangan keikutsertaan peneliti akan memungkinkan peningkatan kepercayaan data yang dikumpulkan. Perpanjangan keikutsertaan menuntut peneliti agar terjun ke lokasi dalam waktu yang cukup panjang guna mendeteksi dan memperhitungkan penyimpangan yang mungkin dapat mengotori data. Di pihak lain perpanjangan keikutsertaan juga dimaksudkan untuk membangun kepercayaan para subjek terhadap peneliti dan juga kepercayaan isi peneliti sendiri. Usaha membangun kepercayaan diri dan kepercayaan subjek memerlukan waktu yang cukup lama.

(b) Ketekunan pengamatan, pada kegiatan pengamatan bermaksud menemukan ciri-ciri dan unsur-unsur dalam situasi yang sangat relevan dengan persoalan atau isu yang sedang dicari dan kemudian memusatkan diri pada hal-hal tersebut secara rinci. Hal itu berarti bahwa peneliti hendaknya mengadakan pengamatan di lokasi penelitian dengan teliti dan rinci secara berkesinambungan terhadap faktor-faktor yang menonjol. Kemudian menelaahnya secara rinci

---

<sup>11</sup>*Ibid*, h. 173.

sampai pada suatu titik sehingga pada pemeriksaan tahap awal tampak salah satu atau seluruh faktor yang ditelaah sudah dipahami dengan cara yang biasa.

(c) Triangulasi, adalah pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Pembandingan data dari sumber yang berbeda untuk menghindari data hilang, dalam melakukan triangulasi data-data yang ditemukan dalam penelitian, baik dari wawancara dengan Kepala Kantor, Kepala Tata Usaha, Kepala Seksi dan Staf Administrasi di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kota Binjai. Kesemua nara sumber harus dibandingkan hasil wawancaranya. Apakah semua data-data yang didapat saling mendukung, dan dalam hal ini juga harus dicari fakta lain dari pengamatan yang dilakukan di kantor, di luar kantor dan kemudian membandingkannya dengan dokumen yang ada di Kantor Kementerian Agama Kota Binjai.

(d) Mendiskusikan dengan teman sejawat dengan maksud bahwa supaya peneliti tetap mempertahankan sikap terbuka dan kejujuran. Diskusi dengan teman sejawat juga memberikan suatu kesempatan awal yang baik untuk mulai menjajaki dan menguji hipotesis yang muncul dari pemikiran peneliti. Ada kemungkinan hipotesis yang muncul dalam bentuk peneliti sudah dapat dikonfirmasi, tetapi dalam diskusi ini mungkin sekali dapat terungkap segi-segi lainnya yang justru membongkar atau membuka pemikiran peneliti. Sebaiknya peserta diskusi terdiri dari teman sejawat yang memiliki pengetahuan dan

pengalaman dalam bidang yang dipersoalkan terutama tentang isi penelitian dan metodologinya.

- (e) Analisis kasus negatif yang dilakukan dengan jalan mengumpulkan contoh dan kasus yang tidak sesuai tentang manajemen komunikasi dalam peningkatan kinerja pegawai di Kantor Kementerian Agama Kota Binjai dengan pola dan kecendrungan informasi yang telah dikumpulkan dan digunakan sebagai bahan pembandingan.
  - (f) Pengujian ketepatan referensi data. Teknik triangulasi merupakan suatu teknik yang digunakan untuk mengukur keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data dalam rangka kepastian pengecekan atau pembandingan data yang absah dan valid. Teknik ini dilakukan dengan pengecekan ulang terhadap sumber data.
2. *Keteralihan*, yaitu setiap pembaca laporan hasil penelitian ini mendapatkan gambaran yang jelas mengenai latar penelitian sehingga dapat diaplikasikan pada konteks lain yang sejenis. Dalam hal ini peneliti harus menyajikan data penelitian dengan jelas dan akurat. Data yang diperoleh memang menggambarkan latar penelitian dan memberikan masukan bagi pembaca laporan penelitian tersebut, sehingga jika ada yang membaca hasil laporan penelitian akan merasa tertarik untuk dapat diaplikasikannya pada tempat dan konteks yang lain.
  3. *Kebergantungan*, yaitu 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 *realibilitasnya* tercapai.

4. Kepastian, yaitu hasil penelitian dapat diakui oleh banyak orang secara objektif. “Dapatlah dikatakan bahwa pengalaman seseorang itu subjektif sedangkan jika disepakati oleh beberapa atau banyak orang, barulah dapat dikatakan objektif.”<sup>12</sup> Dalam hal ini peneliti untuk menguji keabsahan data agar objektif kebenarannya sangat dibutuhkan beberapa orang nara sumber sebagai informan dalam penelitian.

Dengan teknik pemeriksaan data yang telah dikumpulkan melalui teknik keabsahannya melalui standar keabsahan data seperti yang dikemukakan di atas dengan konsep perpanjangan keikutsertaan yaitu dengan membandingkan dari data studi dokumentasi dengan membandingkan hasil temuan pengamatan secara langsung ditambah dengan ketekunan pengamatan di Kantor Kementerian Agama Kota Binjai, kemudian data didiskusikan dengan rekan-rekan sejawat selanjutnya dianalisis dengan membanding teori dari beberapa pendapat ahli. Dengan tehnik pemeriksaan keabsahan data ini diharapkan tingkat keterpercayaan, keteralihan, kebergantungan dan kepastian data dapat disajikan secara objektif dan dapat dipertanggungjawabkan.

#### **F. Teknik Analisis Data**

Analisis data dimaksudkan untuk menemukan unsur-unsur atau bagian-bagian yang berisikan kategori yang lebih kecil dari data penelitian.<sup>13</sup> Kegiatannya adalah dengan menyusun atau mengolah data agar dapat ditafsirkan dengan lebih baik sebagaimana yang dikatakan Miles dan Huberman dengan:

---

<sup>12</sup>*Ibid.*, h. 174.

<sup>13</sup>*Ibid.*, h. 87.

1. Mereduksi data, yaitu proses pemilihan, memfokuskan pada penyederhanaan, pengabstraksian dan transformasi data mentah yang muncul dari hasil temuan di Kantor Kementerian Agama Kota Binjai. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan hal-hal yang penting, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak dibutuhkan dan mengorganisasikan data agar lebih sistematis sehingga dapat dibuat suatu kesimpulan yang bermakna. Data yang telah direduksi dimaksudkan dapat memberikan gambaran yang lebih tajam tentang hasil pengamatan penelitian.
2. Penyajian data (*Display Data*), yaitu proses pemberian sekumpulan informasi menyeluruh dan sudah disusun untuk dibaca dengan mudah agar memungkinkan untuk penarikan kesimpulan. Dengan adanya penyajian data maka peneliti dapat memahami apa yang sedang terjadi dalam manajemen komunikasi dalam peningkatan kinerja pegawai di kantor Kementerian Agama Kota Binjai.
3. Penarikan kesimpulan  
Data awal yang berbentuk lisan, tulisan ataupun tingkah laku yang terkait dengan implementasi komunikasi dalam peningkatan kinerja pegawai di kantor Kementerian Agama Kota Binjai yang diperoleh melalui observasi, studi dokumen dan wawancara, diolah dan dirinci untuk kemudian disimpulkan dalam suatu konfigurasi yang utuh.<sup>14</sup>

Dengan kegiatan mereduksi data, penyajian data, dan penyimpulan terhadap hasil penelitian yang dilakukan di kantor Kementerian Agama Kota

---

<sup>14</sup>Matthew B. Miles And A. Michael Huberman, *Qualitatif Data Analysis*, Terj. Tjejep Rohendi Rohidi, Edisi Indonesia: *Analisa Data Kualitatif* (Jakarta: UI Press, 1992), h. 16.

Binjai diharapkan memberikan kemudahan bagi para pembaca dalam memahami proses dan hasil penelitian ini.