

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Metodologi penelitian adalah sekumpulan peraturan, kegiatan, dan prosedur yang digunakan oleh pelaku suatu disiplin ilmu. Metodologi juga merupakan analisis teoritis mengenai suatu cara atau metode, juga merupakan suatu usaha yang sistematis dan terorganisasi untuk menyelidiki masalah tertentu yang memerlukan jawaban. Tujuan dari sebuah penelitian adalah keinginan untuk mengembangkan pengetahuan. Sedangkan kegunaan dalam menggunakan metode penelitian adalah untuk mempermudah peneliti dalam melakukan pengamatan.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif yang bertujuan untuk menjelaskan fenomena dengan sedalam-dalamnya melalui pengumpulan data sedalam-dalamnya. Riset tidak mengutamakan populasi dan sampling. Jika data sudah terkumpul dan mendalam bisa menjelaskan fenomena yang diteliti, maka tidak perlu mencari sampling. Disini lebih di tekan kedalam (kualitas) data bukan banyaknya (kuantitas) data.³⁹

Berdasarkan pemahaman yang telah diuraikan diatas bahwa penelitian ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman atau gambaran yang jelas dan sedalam-dalamnya tentang bagaimana komunikasi organisasi di Pengadilan Agama Pekanbaru sehingga tercipta suasana pelayanan berbasis sistem manajemen mutu ISO 9001:2008. Oleh karena itu dengan menggunakan pendekatan analisis deskriptif kualitatif, peneliti berusaha mengamati, mengetahui, menjelaskan, bagaimana komunikasi organisasi pengadilan agama pekanbaru dalam mewujudkan pelayanan prima berbasis sistem manajemen mutu ISO 9001:2008.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Pengadilan Agama Pekanbaru yang beralamat di jalan Datuk Setia Maharaja/Parit Indah Kota Pekanbaru,Provinsi Riau.Telp:0761-572855,Fax:0761-839718

³⁹ Kriyanto,*Teknik Riset Komunikasi* (Jakarta,Kencana Prenada Group ,2006), h. 56-57

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Untuk mengetahui informan penelitian maka pada bulan Januari–Februari penulis melakukan pra riset dan mendapatkan data tentang informan penelitian. Selain itu penulis juga meminta struktur organisasi. Karena penelitian ini komunikasi organisasi Pengadilan Agama Pekanbaru menggunakan jaringan komunikasi formal, maka untuk menggambarkan aliran informasi dari atas ke bawah, bawah ke atas dan horizontal maka dapat informan penelitian dapat digambarkan melalui pembahasan, sebagai berikut:⁴¹

Komunikasi Vertikal digambarkan oleh berikut ini:

1. Ketua Pengadilan Agama Pekanbaru: Bapak Drs.H. Syaifuddin, S.H., M.Hum. Pemilihan sebagai narasumber utama karena memiliki kedudukan tertinggi sehingga dapat mewakili aliran informasi ke bawah.
2. Hakim: Bapak Barmawi dipilih sebagai narasumber karena dapat menggambarkan bagaimana menerima aliran pesan dari atasan.
3. Panitra: Bapak AzwirS.H. Di pilih sebagai narasumber karena memiliki posisi yang dapat mewakili bagaimana aliran komunikasi ke bawah terkhusus bagian kepanitran. Posisi yang strategis membuat panitra sebagai penerima dan menyampaikan informasi.

Komunikasi Horizontal, sesuai dengan struktur organisasi yang memiliki kedudukan yang sama adalah sebagai berikut:

1. Panitra Muda Gugatan: Ibuk Zahniar S.H
2. Panitra Muda Permohonan: Ibuk H.J Salamah
3. Panitra Muda Hukum: Bapak Fakhriadi, S.H .

Komunikasi Diagonal, adalah komunikasi yang berlangsung antara aparatur Pengadilan Agama Pekanbaru yang berbeda kedudukannya yang dapat digambarkan sebagai berikut :

1. Panitra : Bapak Azwir,S.H

⁴¹ Hasil wawancara dengan HJ. Henny Musarofah pada tanggal 03 Februari 2017 di Pengadilan Agama Pekanbaru

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi secara luas yaitu pengamatan untuk melakukan pengukuran. Akan tetapi, observasi atau pengamatan disini diartikan lebih sempit yaitu pengamatan menggunakan indra penglihatan yang berarti tidak mengajukan pertanyaan-pertanyaan. Adapun observasi yang digunakan penulis adalah observasi takpartisipan yaitu berada di luar objek untuk mengamati.⁴²

2. Wawancara

Wawancara atau interview adalah sebuah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman wawancara. Inti dari metode wawancara ini bahwa disetiap penggunaan metode ini selalu ada beberapa pewawancara, responden, materi wawancara, dan pedoman wawancara.

Adapun wawancara yang akan dilakukan dalam tahapan ini adalah wawancara secara mendalam (*in-depth interviewe*) sesuai dengan pedoman wawancara.⁴³

3. Dokumentasi

Didalam buku ini lebih dikenal dengan istilah dokumenter yaitu salah satu metode pengumpulan data dalam metodologi penelitian sosial. Pada intinya metode dokumenter adalah metode untuk digunakan dalam menelusuri data historis.⁴⁴

Dalam hal ini dokumen yang penting adalah mendokumentasikan gambar atau foto-foto yang dapat mewakili gambar aktivitas atau kegiatan yang berhubungan dengan komunikasi organisasi pengadilan agama dalam mewujudkan pelayanan berbasis sistem manajemen mutu ISO 9001:2008.

F. Validitas Data

Untuk mengetahui data yang dihasilkan benar atau valid penulisan menggunakan triangulasi data untuk menggabungkan dari berbagai teknik

⁴² Soehartono Irawan, *Metode Penelitian Sosial Suatu Teknik Penelitian Bidang Kesejahteraan Sosial Dan Ilmu Sosial Lainnya*, (Bandung : Remaja Rosdakarya ,1998), h . 69- 70

⁴³ Ibid,h. 98

⁴⁴ Bungin Burhan, *Penelitian Kualitatif Edisi Kedua*, (Jakarta :Prenada Media Group, 2007),h. 124

pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Berarti peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda di gabung menjadi satu yakni penggabungan wawancara, observasi, dan dokumentasi, dalam satu data utama.⁴⁵

Validitas data adalah adalah pengklasifikasikan ke dalam kategori-kategori tertentu. Pengklasifikasikan atau pengkategorian ini harus mempertimbangkan kesahihan (kevalidan), dengan memperhatikan kompetensi subjek penelitian, tingkat autentitasnya dan melakukan Triangulasi berbagai sumber data.⁴⁶

Dalam penelitian kualitatif, temuan dan data dapat dinyatakan valid, apabila tidak ada perbedaan antara yang dilaporkan peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian.⁴⁷

G. Teknik Analisis Data

Dalam rangka menjawab rumusan masalah yang ditetapkan penulis maka analisis data yang menjadi acuan dalam penelitian ini mengacu pada beberapa tahapan yang dijelaskan Miles dan Huberman dalam Sugiyono sebagai berikut:

- a. Pengumpulan informasi melalui observasi langsung dilapangan kemudian wawancara mendalam terhadap informan yang *compatible* terhadap penelitian untuk menunjang penelitian yang dilakukan agar memperoleh data sesuai dengan yang diharapkan.
- b. Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan dari catatan-catatan yang diperoleh dilapangan.
- c. Penyajian data adalah kegiatan mengumpulkan informasi dalam bentuk teks naratif atau grafik jaringan yang bertujuan mempertajam pemahaman penelitian terhadap informasi yang dipilih kemudian disajikan dalam uraian penjelasan.
- d. Pada tahap akhir adalah penarikan kesimpulan. Penarikan kesimpulan dilakukan secara cermat dengan melakukan verifikasi berupa tinjauan ulang pada catatan-catatan dilapangan sehingga data-data teruji validitasnya.

⁴⁵ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2014), h. 83

⁴⁶ Krisyanto, *Teknik Praktis Komunikasi*, (Jakarta :Kencana Prenada Media Group, 2006), h. 196-197

⁴⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2015), h. 268