

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Menurut J. Supranto dikutip dari buku Tedi Priatna penelitian atau riset merupakan suatu kegiatan memilih judul, merumuskan suatu persoalan yang selanjutnya diikuti dengan pengumpulan, pengolahan, penyajian serta analisis data menggunakan metode ilmiah secara efisien dan sistematis, sehingga dapat diketahui suatu keadaan atau persoalan dalam usaha pengembangan ilmu pengetahuan untuk membuat keputusan dalam rangka pemecahan persoalan.³⁸ Pendekatan yang digunakan dalam penelitian adalah penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian dengan suatu pendekatan dalam melakukan penelitian yang memiliki orientasi terhadap fenomena atau gejala yang bersifat alami dimana orientasi tersebut bersifat mendasar dan naturalistik atau bersifat alami. Penelitian seperti hal tersebut tidak dapat dilakukan di suatu laboratorium, tetapi harus dilakukan di lapangan. Dengan adanya hal tersebut, penelitian sejenisnya sering disebut dengan *field study* atau *naturalistic inquiry*.

Menurut Suharsimi terdapat 3 macam pendekatan pada penelitian kualitatif, yaitu penelitian kasual komparatif, penelitian kasus (studi kasus), dan penelitian korelasi.³⁹ Tujuan dari penelitian kualitatif yaitu untuk memahami suatu sistem yang menjadi prinsip umum dari suatu gejala pada kehidupan sosial dikalangan masyarakat.

³⁸ Tedi Priatna, *Prosedur Penelitian Pendidikan*, Penerbit: CV Insan Mandiri, 2017, hal-2

³⁹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktis*, (Jakarta: Bina Aksara, 1998), hal-81.

Adanya pemahaman tersebut diperoleh melalui suatu pengamatan, pendeskripsian, dan interpretasi yang detail mengenai gejala yang akan menjadi fokus penelitian.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian yaitu studi kasus untuk mengetahui secara luas dan mendalam tentang latar belakang, subjek, atau peristiwa kontemporer yang diteliti. Peneliti mempelajari mengenai manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan mutu pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri.

B. Kehadiran Peneliti

Kehadiran peneliti dirasa sangat penting dan wajib, seperti yang dikatakan Moleong bahwa kehadiran seorang peneliti atau bantuan orang lain merupakan alat pengumpulan data utama pada penelitian.⁴⁰ Kehadiran peneliti dilapangan merupakan suatu hal yang sangat penting dan diperlukan secara optimal dikarenakan peneliti termasuk instrumen kunci utama dalam mengungkapkan suatu makna sekaligus alat pengumpul data. Adanya hal tersebut membuat peneliti harus terlibat dalam kehidupan orang yang sedang diteliti sampai adanya keterbukaan antara kedua pihak. Dengan adanya hal tersebut peneliti akan meneliti secara langsung lapangan untuk mengamati dan mengumpulkan data yang dibutuhkan. Selain itu peneliti akan melakukan observasi, wawancara, dan pengambilan dokumentasi. Peneliti akan selalu hadir di lokasi hingga memperoleh data yang diperlukan dan mendapatkan suatu hal yang menarik untuk

⁴⁰ Moleong J. Lexy, *Penelitian Kualitatif*, (Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2008) hal-87

dijadikan kesimpulan. Selanjutnya peneliti akan segera mengakhiri penelitian apabila data yang dibutuhkan sudah memenuhi.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi pada penelitian dilakukan di Kementerian Agama, Kabupaten Kediri yang berlokasi di Jl. Pamenang No.64, Katang, Sukorejo, Kec. Ngasem, Kabupaten Kediri, Jawa Timur 64182.

Pemilihan lokasi tersebut berdasarkan beberapa pertimbangan, diantara yaitu adanya ketertarikan dari segi jumlah penduduk Wilayah Kabupaten Kediri yaitu 26 kecamatan, 1 kelurahan dengan jumlah desa sebesar 343. Jumlah penduduk Kabupaten Kediri di tahun 2017 sebesar 1.571.555 jiwa dari luas wilayah 1.386,05 km² dengan sebaran penduduk 1.133 jiwa/km². Hal tersebut digunakan sebagai jawaban dari persoalan serta fenomena yang terjadi sesuai dengan fokus masalah yang sudah diajukan. Pada saat melakukan pra-observasi di Kantor Kemenag Kabupaten Kediri, peneliti menemukan beberapa kondisi manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas mutu pelayanan yang baik.

D. Data dan Sumber Data

1. Sumber data primer

Data adalah keterangan atau bahan nyata yang dijadikan dasar kajian.⁴¹

Pohan dalam Prastowo⁴² menjelaskan bahwa data adalah fakta, informasi, atau

⁴¹ Ebta Setiawan. "Data". Kamus Besar Bahasa Indonesia, <https://kbbi.web.id/data> diakses pada 29 Januari 2023

⁴² Andi Prastowo, *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Perspektif Rancangan Penelitian* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2014), hal-20

keterangan. Sumber data primer menghasilkan suatu data primer. Data primer diperoleh melalui penelitian langsung dari narasumber atau responden untuk memperoleh data atau bahkan informasi yang akurat. Dalam mendapatkan data primer maka peneliti perlu melakukan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Pada penelitian, peneliti melakukan wawancara kepada informan berikut:

- a. Kepala Kemenag Kabupaten Kediri (Bapak Achmad Fa'iz, S.Ag, M.HI).
- b. Kepala Sub Bagian Tata Usaha (Bapak Drs. H. Musyadad,MM).
- c. Pegawai Bagian Tata Usaha (Ibu Risa Andriani, M.Pd.I).
- d. Pegawai Penyelenggara Kristen (Ibu Indri Sulistyowati, S.Pak).
- e. Pegawai Bimbingan Masyarakat Islam (Ibu Nurul Hidayati,S.E).
- f. Pegawai PTSP (Ibu Anggun,S.Pd)
- g. Pegawai Penyelenggara Haji Umrah (Bapak Haji Burhanul Salim, S.Ag)
- h. Customer PTSP (Mas Bagus Adi Lesmana)
- i. Customer PHU (Ibu Siti Yulaikah)

Selain melakukan wawancara peneliti juga mengumpulkan data melalui observasi. Peristiwa atau aktivitas merupakan salah satu sumber data yang digunakan dalam penelitian. Peneliti mengamati aktivitas yang berkaitan terhadap manajemen sumber daya manusia di Kantor Kemenag Kabupaten Kediri. Kegiatan yang diamati antara lain, seperti pengelolaan manajemen sumber daya manusia, faktor yang mempengaruhi kualitas mutu pelayanan, dan dampak dari manajemen sumber daya manusia.

2. Sumber data sekunder

Sumber data merupakan salah satu yang paling fatal dalam penelitian. Jika ada kesalahan yang tidak sengaja dalam menggunakan ataupun memahami suatu sumber data, maka data yang diperoleh akan salah dan tidak sesuai harapan.⁴³ Sumber data yang diperoleh dari foto, dokumen, dan benda dapat digunakan sebagai pelengkap dari suatu sumber data primer. Terdapat beberapa karakteristik dari sumber data sekunder yaitu berupa dokumen seperti buku, artikel, jurnal ilmiah, surat, atau arsip di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri yang relevan dengan penelitian.

Berkaitan dengan hal tersebut, jenis data dibagi kedalam suatu kata-kata dan tindakan, serta sumber data tertulis dan foto. Sumber data diklasifikasikan menjadi tiga bagian, yaitu :

- a. *Person*, sumber data yang terdiri dari data jawaban lisan melalui wawancara atau jawaban tertulis. Sumber data dalam penelitian yang digunakan yaitu unsur manusia meliputi Kepala Kantor Kementerian Agama dan beberapa karyawan seksi di Kantor Kementerian Agama dan non manusia.
- b. *Place*, sumber data tersebut menyajikan tampilan mengenai keadaan diam dan bergerak. Dalam penelitian, lokasi yang dijadikan sumber data yaitu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri.
- c. *Paper*, sumber data yang menyajikan tanda-tanda berupa angka, gambar, huruf, atau simbol lain. Dalam penelitian, penulis mengumpulkan data berupa

⁴³ Bungin Burhan, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Surabaya: Airlangga University Press, 2001), hal-129.

dokumentasi dan file terkait Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri seperti Struktur Lembaga, tata tertib, file tentang kualifikasi karyawan, dan program kerja.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi merupakan pengumpulan suatu data melalui pengamatan, fenomena dan fakta empiris terkait dengan masalah pada penelitian.⁴⁴ Observasi dapat diartikan suatu kegiatan partisipan pengamatan dan pencatatan sistematis terhadap gejala yang tampak dalam objek penelitian yang berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia untuk meningkatkan mutu pelayanan pada penelitian.

Objek pengamatan dalam penelitian yaitu manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan mutu pelayanan di kantor Kementerian agama. Metode yang digunakan yaitu mengadakan pengamatan secara langsung pada objek, kemudian hasil pengamatan dituangkan dalam catatan. Pada hal ini peneliti melakukan sesi wawancara dengan beberapa pihak tentang keadaan sumber daya manusia pada kantor tersebut dan keadaan pelayanan.

2. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pemerolehan informasi dengan cara dialog dalam konteks observasi serta suatu teknik untuk mendapatkan informasi dari sumber data langsung melalui tanya jawab. Metode wawancara dilakukan dengan

⁴⁴ Ibid, Musfiquon, hal-120.

beberapa responden menggunakan wawancara bebas dan terpimpin, agar penulis merasa lebih leluasa saat melakukan wawancara dan mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang terkait.

Teknik wawancara merupakan suatu proses presepsi, pemikiran, dan pengalaman responden secara lebih spesifik. Pertanyaan yang disampaikan peneliti lebih bersifat eksploratif tentang permasalahan tersebut.⁴⁵ Dalam melakukan wawancara, peneliti menggunakan alat bantu rekaman dan catatan untuk menyimpan informasi pada saat wawancara. Selanjutnya untuk menghindari adanya gangguan yang akan menghambat jalannya wawancara, maka nanti saya akan memilih tempat khusus. Terkait subjek penelitian akan disesuaikan dengan variabel penelitian yaitu manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan mutu pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan sekumpulan data berbentuk nyata dan diperoleh atas dasar sistem pengelolaan data (proses dokumentasi). Suatu data tidak akan kuat dan nyata apabila tidak ada dokumentasi. Menurut para ahli, suatu dokumentasi merupakan proses yang dilakukan dengan sistematis mulai dari pengumpulan hingga pengolahan data sehingga menghasilkan kumpulan dokumen. Tujuan dokumentasi yaitu untuk memperoleh data yang dibutuhkan terkait keterangan dan hal lain yang membuktikan adanya suatu kegiatan yang didokumentasikan.

⁴⁵ Musfiqon, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Jakarta : Prestasi Pustaka, 2012), hal-119

Studi dokumentasi merupakan suatu pelengkap dari penggunaan metode observasi serta wawancara dalam penelitian kualitatif. Hasil suatu penelitian dari observasi wawancara akan lebih kredibel apabila didukung oleh sejarah pribadi dimasa kecil, di sekolah, di tempat kerja, masyarakat dan adanya autobiografi. Metode dokumentasi pada peneliti gunakan untuk mengumpulkan data tertulis yang dibutuhkan peneliti terkait manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan mutu pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri.

F. Instrumen Pengumpulan Data

Pada penelitian kualitatif, peneliti merupakan instrumen atau alat untuk penelitian.⁴⁶ Peneliti berperan sebagai instrumen kunci sehingga manusia (*human instrumen*) termasuk dalam penelitian kualitatif instrumen. Instrumen penelitian tidak bersifat eksternal melainkan internal dimana peneliti tersebut sebagai instrumen (*human instrumen*).⁴⁷ Peneliti kualitatif yang berperan sebagai *human instrumen* berfungsi untuk menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan, analisis, penilaian, penafsiran dan pembuatan kesimpulan dari suatu data yang sudah dikumpulkan.⁴⁸ Pada instrumen pengumpulan data dalam penelitian akan digunakan berbentuk sebagai berikut:

⁴⁶ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Alfabeta : Bandung 2005), hal-59.

⁴⁷ Nurul Zuriah, *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan : Teori dan Aplikasi*, (Bumi Aksara : Jakarta 2006), hal-109.

⁴⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Alfabeta : Bandung 2009), hal-306.

1. Bentuk instrumen Observasi

Observasi dilakukan untuk mengambil data di Kantor Kemenag Kabupaten Kediri dalam penelitian, proses pengumpulan data digunakan untuk mengetahui bentuk dan faktor pendukung serta mengetahui bagaimana kondisi riil manajemen sumber daya manusia dan mutu pelayanan, terutama pada kepala kantor kemenag kabupaten kediri, kepala subbagian umum dan kepegawaian, pegawai, dan *customer*.

2. Bentuk Instrumen Wawancara

Wawancara dilakukan untuk mengetahui suatu informasi terkait masalah yang akan diteliti. Wawancara ditujukan kepada seorang kepala kantor kemenag kabupaten Kediri, kepala subbagian umum dan kepegawaian, pegawai, dan *customer*. Dalam wawancara ini akan menggunakan wawancara dengan teknik bebas terpimpin dan terstruktur agar bisa mendapatkan hasil penelitian yang baik. Berikut penentuan kisi-kisi instrumen wawancara penelitian:

Tabel 3.1 Kisi Instrumen Wawancara Penelitian

No.	Fokus Penelitian	Indikator	Teknik Pengumpulan	Sumber Data
1.	Bagaimana manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan mutu pelayanan di kantor Kementerian agama	1. Perencanaan Sumber Daya Manusia 2. Rekrutmen dan Seleksi Sumber Daya Manusia 3. Pengembangan Sumber Daya Manusia 4. Pemberian Kompensasi dan Kesejahteraan	- Observasi - Wawancara - Dokumentasi	- Kepala Kantor Kemenag Kabupaten Kediri - Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian - Pegawai bagian umum - Pegawai PTSP - Pegawai PHU

	kabupaten kediri?	Manajemen Sumber Daya Manusia		
2.	Apa saja faktor yang mempengaruhi manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan mutu pelayanan di kantor Kementerian agama kabupaten kediri?	1. Kinerja 2. Lingkungan kerja 3. Kepuasan kerja	- Observasi - Wawancara - Dokumentasi	- Kepala Kantor Kemenag Kabupaten Kediri - Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian - Pegawai bagian umum - Pegawai PTSP - Pegawai PHU - <i>Customer</i>
3.	Bagaimana implikasi manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan mutu pelayanan di kantor kementerian agama kabupaten kediri?	1. Input 2. Process 3. Output	- Observasi - Wawancara - Dokumentasi	- Kepala Kantor Kemenag Kabupaten Kediri - Pegawai bagian umum - Pegawai PTSP - Pegawai PHU - <i>Customer</i>

4. Bentuk Instrumen Dokumentasi

Dokumentasi dalam penelitian ini akan berfokus pada keadaan lapangan, dokumentasi, dan beberapa kinerja karyawan dan kegiatan pelayanan serta data lain berupa *soft file* dan data pendukung lain.

G. Pengecekan Keabsahan Data

Pengecekan keabsahan suatu data diperlukan untuk menyakinkan bahwa data yang sudah diperoleh akurat dan dapat dipercaya, Sugiyono dalam Prastowo⁴⁹ menjelaskan terdapat beberapa uji yang bisa digunakan untuk mengecek keabsahan data yang diperoleh oleh peneliti. Peneliti menggunakan Teknik pengecekan keabsahan data sebagai berikut :

1. Ketekunan pengamatan

Ketekunan pengamatan yang dimaksud yaitu menemukan ciri-ciri dan unsur-unsur pada situasi yang sedang dicari, selanjutnya memusatkan pada suatu hal secara rinci. Pada hal tersebut peneliti mengadakan pengamatan dengan teliti dan rinci yang berkesinambungan terhadap faktor-faktor yang menonjol, lalu peneliti menelaah secara rinci agar seluruh faktor mudah untuk dipahami.

2. Triangulasi

Triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan suatu data yang memanfaatkan hal lain diluar data tersebut sebagai keperluan pengecekan atau perbandingan terhadap data tersebut. Triangulasi dapat berupa adanya pengecekan beberapa sumber data, pengecekan melalui waktu, pengecekan melalui teknik dan situasi yang berbeda, dan pengecekan melalui pengamat yang lain.

3. Menggunakan bahan referensi

⁴⁹ Prastowo, *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Perspektif Rancangan Penelitian*, (Yogyakarta: A-Ruzz Media), 2011, hal-132

Bahan referensi merupakan bahan pendukung sebagai bukti data yang telah ditemukan. Bahan referensi berupa rekaman wawancara atau hasil dokumentasi dari lapangan sebagai pendukung kredibilitas data yang sudah ditemukan.

H. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses mencari dan mengatur dengan sistematis transkrip dari suatu wawancara, catatan lapangan, atau bahan lain yang telah dihimpun oleh peneliti. Analisis dilakukan dengan menelaah suatu data, menata, mensintesis data, mencari pola, menemukan makna, membagi menjadi satuan yang dapat dikelola dan dilaporkan dengan sistematis. Analisis pada data kualitatif berfokus pada masalah secara induktif berdasarkan kasus atau sub kasus dengan cara mendeskripsikan dan menghubungkan yang selanjutnya memberi makna dari data yang sedang dianalisis.⁵⁰

Menurut Miles & Huberman analisis data pada penelitian kualitatif terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi dengan bersamaan yaitu : reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.⁵¹

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Terdapat langkah-langkah yang dilakukan dalam reduksi data, yaitu meringkas, memilih dan memfokuskan hal-hal yang berkaitan dengan topik permasalahan, sehingga data yang didapat akan melalui proses observasi, wawancara, dan dokumentasi mengenai manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan

⁵⁰ Musfiqon, *Metodologi Penelitian*, (Bandung: Prestasi Pustakarya), (2012), h-154

⁵¹ Ibid, Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Alfabeta : Bandung 2009), hal-56.

mutu pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri akan dikumpulkan dan dirangkum. Selanjutnya akan disesuaikan dengan fokus penelitian

2. Penyajian data (*Data Display*)

Merupakan sekumpulan data yang disusun sesuai sistematika atau bagan yang sesuai agar dapat memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Sehingga dalam penyusunan data bertujuan untuk mengetahui dan memahami penyajian tersebut (dalam penelitian kualitatif dapat berupa teks yang bersifat naratif).

3. Penarikan kesimpulan atau verifikasi (*Conclusion Drawing and Verification*)

Pada tahap penarikan kesimpulan, hasil catatan yang diperoleh dari berbagai sumber hasil penelitian, kemudian disimpulkan dan disesuaikan dengan fokus penelitian. Dalam penelitian kualitatif, penarikan kesimpulan dapat menjawab suatu permasalahan dari fokus penelitian. Namun jika terdapat kesimpulan yang tidak menjawab permasalahan pada fokus penelitian, maka kesimpulan tersebut diharapkan menjadi penemuan teori baru.

I. Tahap-Tahap Penelitian

Menurut Moleong, terdapat tiga tahapan pokok dalam penelitian kualitatif yaitu :

1. Tahap pra-lapangan, yaitu orientasi yang meliputi kegiatan penentuan fokus, penyesuaian paradigma dengan teori dan disiplin ilmu, penjajakan dengan konteks penelitian mencakup observasi awal ke lapangan dalam hal ini adalah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri, penyusunan usulan penelitian dan seminar proposal penelitian kepada subjek penelitian.

2. Tahap kegiatan lapangan, yaitu pengumpulan data-data yang berkaitan dengan fokus penelitian tentang manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan mutu pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri. Manajemen sumber daya manusia yang dilakukan akan memberikan gambaran secara jelas tentang bagaimana pengelolaan manajemen di lembaga tersebut.
3. Tahap analisis data, pada tahap ini kegiatan mengolah dan mengorganisasi data yang diperoleh melalui observasi partisipan, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Setelah itu dilakukan penafsiran data sesuai dengan konteks permasalahan yang diteliti. Selanjutnya, dilakukan pengecekan keabsahan data dengan mengecek sumber data dan metode yang digunakan untuk memperoleh data sebagai data yang valid, akuntabel sebagai dasar dan bahan untuk pemberian makna atau penafsiran data yang merupakan proses penentuan dalam memahami konteks penelitian yang sedang diteliti.
4. Tahap penulisan laporan, adalah tahap diluar lapangan setelah melakukan penelitian selama dilapangan, meliputi kegiatan penyusunan hasil penelitian, konsultasi hasil penelitian kepada pembimbing dan perbaikan hasil konsultasi.⁵²
5. Langkah yang terakhir adalah melakukan pengurusan kelengkapan persyaratan untuk mengadakan ujian tesis.

⁵² Albi Anggito&Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Jawa Barat : CV jejak, 2008), hal-166.