

BAB III

METODE PENELITIAN

Dalam sebuah penelitian menentukan metode penelitian yang tepat sangatlah penting. Berhasil tidaknya suatu penelitian banyak dipengaruhi oleh tepat dan tidaknya pemilihan dan penentuan metode yang digunakan. Oleh karena itu peneliti harus pandai-pandai dalam memilih dan menentukan metode yang akurat yang harus dilalui untuk memperoleh hasil yang valid.

Metode penelitian adalah cara atau prosedur yang dipergunakan untuk memecahkan masalah penelitian. Dan penelitian dilakukan karena adanya hasrat keingintahuan manusia yang berawal dari kekaguman akan alam yang dihadapinya baik alam besar maupun alam kecil.⁵²

Sehubungan dengan hal tersebut, Maka dalam metode penelitian ini adalah menguraikan tentang pendekatan dan jenis penelitian, tahapan penelitian, populasi dan sampel, hipotesa dan variable, indikator variable, sumber data dan jenis data, metode dan pengumpulan data, instrumen penelitian, dan Analisis data.

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

a. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian kuantitatif adalah proses penelitian yang menghasilkan data yang bersifat ilmiah dan opinion dalam pengambilan hipotesis dan penyajian data yang bersifat statistik.⁵³

⁵² Arief Furchan, *Pengantar Penelitian dalam Pendidikan*, (Surabaya : Usaha Nasional, 1982), h.50

⁵³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif dan R & D*, (Bandung:Alfa beta,2008), h.7

b. Jenis Penelitian

Penelitian diskriptif adalah suatu penelitian yang diusahakan untuk mengindra sistematis, factual dan akurat mengenai fakta yang ada, penelitian ini dilakukan hanya untuk menerapkan suatu fakta melalui sajian-sajian data tanpa menguji hipotesis.⁵⁴

Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan metode deskriptif, jadi jenis penelitian ini memakai pendekatan kuantitatif karena melalui pendekatan tersebut lebih tepat untuk mengidentifikasi Pengaruh Manajemen Hubungan Masyarakat terhadap peningkatan Kepuasan Layanan Akademik di SMP Muhammadiyah 12 Lamongan. data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan perilaku kemudian hasil penelitian diolah ke dalam angka-angka.

Sedangkan analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis statistik yang sifatnya korelasi yaitu mencari hubungan antara variabel yang satu dengan variabel yang di tetapkan dalam penelitian.

B. Tahapan Penelitian

Tahap-tahap yang digunakan dalam penelitian ini adalah. :

1. Tahap pra lapangan

Tahapan-tahapan yang dilakukan peneliti sebelum melakukan penelitian, pada tahap ini yang dilakukan adalah :

- a. Menyusun rancangan penelitian
- b. Memilih lapangan penelitian
- c. Mengurus perizinan

⁵⁴ Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2006), h.7

- d. Menjajaki dan menilai lapangan
 - e. Memilih dan memanfaatkan informan
 - f. Persiapan perlengkapan penelitian
 - g. Persiapan etika penelitian
2. Tahap pekerjaan lapangan

Tahap ini terdiri dari :

- a. Memahami Latar belakang penelitian dan persiapan diri
- b. Memasuki lapangan
- c. Berperan serta sambil mengumpulkan data.

C. Populasi dan Sample

1. Populasi

Untuk memperoleh data yang pasti, maka diperlukan adanya populasi yang diteliti. Sebab tanpa adanya populasi peneliti akan kesulitan dalam mengolah data.

Menurut Syaifuddin Azwar dalam bukunya mengatakan bahwa populasi adalah keseluruhan objek yang diteliti.⁵⁵ Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian, ini adalah seluruh siswa kelas dua SMP Muhammadiyah 12 Lamongan tahun pelajaran 2008/2009 yang berjumlah 182 siswa.

2. Sampel

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *Sampling* yaitu *Random Sampling*. dengan tujuan sampel yang dikehendaki dapat diambil secara acak serta peneliti memberikan kesempatan yang sama pada setiap individu untuk

⁵⁵ Syaifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1980), h.77

tampil menjadi anggota sampel. adapun sampel yang digunakan dengan

$$\text{perhitungan sebagai :} = \frac{15}{100} \times 182 \text{ siswa} = 27,3$$

Jadi yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah berjumlah 27 siswa dan siswa yang diambil secara acak untuk memudahkan perhitungan penulis.

Sample adalah sebagian dari populasi atau wakil dari populasi.⁵⁶ penyelidikan secara sample ini dilakukan karena mengingat, keterbatasan waktu, biaya, tenaga dan faktor ekonomi. Menurut Suharsimi Arikunto, apabila subyeknya kurang dari 100% lebih baik diambil semua sehingga merupakan penelitian populasi, jika subyeknya lebih besar dapat diambil antara 10-15% atau 20 - 25% atau lebih, Dalam penelitian ini menggunakan sample random atau acak yakni kelas VIII yang berjumlah 182 siswa di SMP Muhammadiyah 12 Lamongan, maka sample yang diambil adalah 27 siswa, alasan memilih kelas dua adalah dikarenakan kelas dua sudah mengenal lebih jauh tentang almamaternya dan tidak terganggu oleh kegiatan UAN seperti kelas tiga.

D. Hipotesis Penelitian dan Variable

1. Hipotesis Penelitian

Hipotesis pada umumnya dirumuskan untuk menggambarkan hubungan antara dua Variabel X dan Y, pada variabel X yang dimaksud disini adalah Manajemen hubungan masyarakat di SMP Muhammadiyah 12 Lamongan, sedangkan variabel Y yang dimaksud disini adalah peningkatan kepuasan layanan akademik.

⁵⁶ ibid, h.79

Adapun jenis hipotesis yang penulis pergunakan dalam penelitian ini adalah:

a) Hipotesis kerja atau hipotesis alternatif (H_a)

Hipotesis ini menyatakan bahwa ada hubungan antara Variable X Dan Y yaitu aplikasi Manajemen Hubungan Masyarakat Terhadap peningkatan Kepuasan Layanan Akademik di SMP Muhammadiyah 12 Lamongan.

b) Hipotesis Nol (H_0)

Hipotesis ini menyatakan bahwa tidak ada Pengaruh antara Variable X dan Y, yaitu aplikasi Manajemen Hubungan Masyarakat tidak Berpengaruh Terhadap Peningkatan Kepuasan Layanan Akademik Di SMP Muhammadiyah 12 Lamongan.

2. Variable Penelitian

Variabel penelitian adalah gejala variabel yang bervariasi yaitu faktor-faktor yang dapat berubah-ubah atau pun dapat diubah untuk tujuan penelitian. Variabel penelitian perlu ditentukan dan dijelaskan agar alur hubungan dua atau lebih variabel dalam penelitian dapat dicari dan dianalisis.⁵⁷

Adapun variabel penelitian dalam penelitian ini mencari hubungan antara yang satu dengan variabel yang utama yang ditetapkan dalam penelitian ini yakni:

a. Variable bebas (x) yaitu suatu variable yang mempengaruhi variable lain.

Adapun yang dimaksud variable bebas yaitu manajemen hubungan masyarakat di SMP Muhammadiyah 12 Lamongan.

⁵⁷ Burhan, Bungin, *Metodologi Penelitian kuantitatif, komunikasi, ekonomi, dan kebijakan publik serta ilmu_ilmu sosial lainnya*, (jakarta: kencana, 2001), h, 62

- b. Variable terikat (y) yaitu merupakan variable yang di pengaruhi oleh variable lain, adapun yang di maksud variable terikat disini adalah peningkatan kepuasan layanan akademik di SMP Muhammadiyah 12 Lamongan.

Dari dua variable tersebut dideskripsikan adalah dampak dan seberapa, pengaruh manajemen hubungan masyarakat terhadap peningkatan kepuasan layanan akademik di SMP Muhammadiyah 12 Lamongan.

E. Indikator Variabel

Sedangkan yang dimaksud dengan indikator variabel yaitu bagaimana menentukan parameter untuk mengukur variabel.⁵⁸

Adapun variabelnya sebagai berikut :

1. Manajemen Humas

No	Fokus	Aspek	Indikator
1.	Manajemen Hubungan Masyarakat	a) Perencanaan	• Analisis Kebutuhan • Perumusan Masalah • Analisis Fungsi • Analisis alat-alat metode
		b) Pengorganisasian	• Analisis beban kerja • Alokasi beban kerja • Kualifikasi personalia • Prosedur kerja • Koordinasi dan

⁵⁸ Ibid, h.92

			rentang terkendali
		c) Pengaktifan	• Sasaran Komunikasi • Proses • Hambatan • Penyampaian Umpan Balik • Efek Komunikasi (Respon Masyarakat)
		d) Pengendalian	• Sasaran Pengendalian • Penetapan Standar Pelaksanaan • Penetapan Pengukuran Pelaksanaan Kegiatan • Pengukuran Pelaksanaan kegiatan dengan standar dan analisis penyimpangan • Pengembalian tindakan korektif bila diperlukan

2. Kualitas Pelayanan Akademik

No	Fokus	Aspek	Indikator
1.	Kualitas Layanan Akademik	a. Keandalan (<i>Reliability</i>)	• Kecepatan dan ketepatan dalam pengurusan administrasi • Prosedur Layanan
		b. Daya Tanggap (<i>Responsibility</i>)	• Kejelasan petugas memberikan informasi • Pihak akademik cepat dan tanggap dalam menyelesaikan komplain
		c. Jaminan (<i>Assurance</i>)	• Staf akademik (petugas sopan, ramah dan sabar dalam memberikan pelayanan. • Guru dalam menyampaikan KBM
		d. Perhatian (<i>Emphaty</i>)	• Ada kemudahan dalam menghubungi pihak akademik • Guru dan staf dalam menyampaikan KBM dan para staf dalam memberikan

			layanan tanpa membedakan
		e. Berwujud (<i>Tangible</i>)	• Proses pembelajaran yang diberikan guru sesuai dengan silabus dan Rpp • Keadaan gedung • Kenyamanan dan ketenangan bangunan sekolah.

F. Sumber Dan Jenis Data

1. Sumber Data

Sumber data yang diperlukan dalam penelitian ini bisa dibedakan menjadi dua bagian yaitu unsur manusia dan non manusia, sumber data manusia yang merupakan informan utama dalam penelitian ini terdiri dari kepala sekolah, guru, Waka Humas, dan siswa, sedangkan sumber data non manusia dalam hal ini terdiri sarana dan prasarana pendidikan, letak geografis serta berbagai literatur yang mengungkapkan tentang Manajemen Humas yang ada di SMP Muhammadiyah 12 Lamongan.

2. Jenis Data

Data merupakan sesuatu yang harus diketahui dan dicari, data menurut jenisnya dibagi menjadi 2 (dua) yaitu :

a) Data Kualitatif

Data kualitatif adalah data yang tidak bisa diukur secara langsung. adapun yang dimaksud dari data kualitatif dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Gambaran umum SMP Muhammadiyah 12 Lamongan
- 2) Visi dan Misi, Tujuan SMP Muhammadiyah 12 Lamongan.
- 3) Struktur organisasi SMP Muhammadiyah 12 Lamongan.

b) Data Kuantitatif

Data kuantitatif adalah data yang berhubungan dengan angka-angka atau bilangan.⁵⁹ Adapun yang dimaksud data kuantitatif dalam penelitian ini sebagai berikut :

- 1) Jumlah siswa-siswi dan guru SMP Muhammadiyah 12 Lamongan
- 2) Sarana dan Prasarana dan data-data lain yang berupa angka.

G. Metode dan Pengumpulan Data

Dalam memperoleh data yang sesuai dengan objek dan tujuan penelitian penulis menggunakan metode antara lain :

1. Metode Observasi

Menurut Guba dan Lincoln metode observasi adalah teknik pengamatan secara langsung yang berarti melihat dengan mencatat peristiwa dalam situasi yang rumit.⁶⁰

⁵⁹ Lexy.j, Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif edisi revisi*, (Bandung: PT. Remaja Rosda Karya,2005), h.157

⁶⁰ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, (Bandung: PT Remaja Rosda Karya), h.174-175.

Adapun metode observasi yang dimaksud dalam penelitian ini digunakan untuk memperoleh data sebagai berikut :

- a. Lokasi geografis dan demografis SMP Muhammadiyah 12 Lamongan
- b. Fasilitas yang dimiliki SMP Muhammadiyah 12 Lamongan
- c. Aktivitas Manajemen Hubungan Masyarakat (Humas) yang dilakukan di SMP Muhammadiyah 12 Lamongan.

Data yang diperoleh dari metode observasi tentang Manajemen Humas di SMP Muhammadiyah 12 Lamongan, yang meliputi perencanaan pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian Humas di lembaga tersebut.

- d. Dan pengamatan lainnya yang dapat mendukung proses penelitian ini.

Observasi ini dilaksanakan di SMP Muhammadiyah 12 Lamongan dan di ruang Waka Humas SMP Muhammadiyah 12 Lamongan, pada hari Rabu-Senin, tanggal 14-19 Oktober 2009 dengan cara melihat dan mengamati langsung variabel yang ada hubungan dengan proses manajemen humas.

2. Metode Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.⁶¹

Sumber data dari wawancara yang dilakukan oleh peneliti adalah kepala sekolah, Waka Humas, dan komite sekolah.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis data kualitatif yakni data yang diungkapkan dalam bentuk kalimat serta uraian-uraian balikan dapat berupa cerita pendek. jenis data kualitatif ini meliputi proses kegiatan manajemen Humas

⁶¹ Ibid, h.186

dan penulis mendapat informasi langsung tentang sejarah didirikannya SMP Muhammadiyah 12 Lamongan.

Wawancara dalam penelitian ini dilaksanakan di kantor SMPM 12 Lamongan, dilaksanakan pada tanggal 29-31 Oktober 2009, dilakukan dengan cara mewawancarai dengan subjek atau objek yang diteliti yang ada hubungan dengan manajemen Humas.

3. Metode Dokumentasi

Dokumentasi ialah setiap bahan tertulis ataupun film lain dan *record*, yang tidak dipersiapkan karena adanya seorang penyidik.⁶² Metode dokumentasi ini dikumpulkan dari staf-staf sekolah. data diperoleh dalam penelitian ini yaitu :

a) Dokumentasi

1. Gambaran Umum Objek Penelitian

- a. Sejarah singkat dan letak geografis
- b. Pembagian tugas dan tanggung jawab pimpinan dan guru SMP Muhammadiyah 12 Lamongan.
- c. Struktur organisasi SMP Muhammadiyah 12 Lamongan
- d. Visi, misi, dan Tujuan sekolah SMP Muhammadiyah 12 Lamongan
- e. Tujuan sekolah SMP Muhammadiyah 12 Lamongan
- f. keadaan sarana dan prasarana SMP Muhammadiyah 12 Lamongan
- g. Keadaan guru, karyawan dan siswa SMP Muhammadiyah 12 Lamongan
- h. Keadministrasian kelas dan kelengkapan kelas.

2. Manajemen Humas

⁶² ibid, h.216-217

a. Dokumen-Dokumen dengan proses kegiatan manajemen humas di SMP Muhammadiyah 12 Lamongan berupa :

- 1) Lembaran formulir saran
- 2) Kuisioner Kepuasan pelanggan
- 3) Permintaan tindakan koreksi/pencegahan kembali ke dokumen.

Dokumen ini diambil dari SMP Muhammadiyah 12 Lamongan, pada tanggal 5 – 7 November 2009 yang dilakukan dengan cara meminjam secara langsung dengan pihak sekolah yang bersangkutan.

4. Metode Angket

Yang dimaksud dengan angket adalah metode penggalan data melalui pertanyaan secara tertulis. angket yang digunakan untuk mendapatkan keterangan sample atau sumber yang beraneka ragam yang lokasinya sering tersebar di daerah yang luas. Nasional adakalanya internasional peneliti rasanya tidak mungkin untuk bertemu muka secara pribadi dengan semua responden karena alasan biaya dan waktu, pada umumnya angket meminta keterangan fakta yang diketahui oleh responden atau juga mengenai pendapat atau sikap.⁶³

Dalam penelitian kuantitatif ini, angket atau kuesioner digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data di SMP Muhammadiyah 12 Lamongan yang berkaitan dengan proses Manajemen Humas di SMP Muhammadiyah 12 Lamongan dan tentang layanan akademik di SMP Muhammadiyah 12 Lamongan. Sumber data yang diperoleh dalam metode angket ini adalah siswa SMP Muhammadiyah 12 Lamongan.

⁶³ S. Nasution, *Metode Research*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2003), h.128

Angket ini dilaksanakan di SMP Muhammadiyah 12 Lamongan dibagikan kepada siswa kelas VIII, pada hari Senin-Kamis Tanggal 14 -17, November 2009, dengan membagikan kepada 27 responden, terdiri dari 10 soal manajemen humas dan 10 soal kepuasan layanan akademik.

H. Instrumen Penelitian

Adalah alat-alat yang digunakan dalam pengumpulan data. adapun instrumen pengumpulan data ini dapat berupa :

a. Test atau soal tes

Tes adalah sederetan pertanyaan atau latihan atau alat lain yang digunakan untuk mengukur keterampilan, pengetahuan, intelegensi, dan kemampuan atau bakat yang dimiliki oleh individu atau kelompok.

b. Kuesioner atau angket

Kuesioner atau angket adalah sejumlah pertanyaan yang digunakan untuk memperoleh data dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal-hal lain yang perlu diketahui.

c. Check List

Check List adalah daftar variabel yang akan dikumpulkan datanya.

d. Pedoman Wawancara

Pedoman Wawancara adalah daftar yang berisikan pertanyaan atau pernyataan yang digunakan sebagai patokan dalam melaksanakan wawancara dengan responden.

e. Pedoman Dokumentasi

Pedoman dokumentasi adalah daftar yang berisikan patokan-patokan atau panduan dalam menelusuri sebuah dokumen.⁶⁴ Dalam penelitian ini, penulis menggunakan angket sebagai instrumen penelitian, sedangkan instrumen pendukungnya menggunakan interview dengan kepala sekolah. Untuk menunjang validitas data yang diperoleh dari angket instrumen pendukung lainnya adalah instrumen observasi terhadap lembaga yang bersangkutan untuk mengamati situasi dan kondisi sebagainya.

I. Analisa Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis data kuantitatif, dalam menganalisis data kuantitatif ini penulis menggunakan metode statistik. sedangkan pengertian metode statistik adalah teknik analisa dengan cara-cara ilmiah yang dipersiapkan untuk penyelidikan angka-angka.⁶⁵ Dan untuk analisis data kualitatif penulis menggunakan metode deskriptif. Teknik analisa statistik ini penulis menggunakan teknik korelasi produk moment (*product moment correlation*) atau lengkapnya *product of the moment correlation* yang dikembangkan oleh Karl Pearson, yang karenanya dikenal dengan istilah teknik korelasi pearson, adapun rumus yang dipakai adalah :

a) Rumus Sederhana

Σx : Jumlah hasil dari nilai "X"

Σy : Jumlah hasil dari nilai "Y"

N : Jumlah yang menjawab

⁶⁴ Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), h.16

⁶⁵ Anas Sudjiono, *Pengantar Statistik Pendidikan*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1997), h.40

$$Mx = \frac{\sum x}{N} \quad My = \frac{\sum Y}{N} \quad \text{atau} \quad P = \frac{F}{N} = 100$$

Kemudian untuk menafsirkan hasil perhitungan dengan prosentase tersebut, penulis menggunakan standar sebagai berikut :

76% -100% = baik

56% -75% = cukup

40% -55% = kurang baik

Kurang dari 40% = tidak baik⁶⁶

Dan untuk mengetahui berapa besarnya pengaruh manajemen hubungan masyarakat terhadap peningkatan kepuasan layanan akademik di SMP Muhammadiyah 12 Lamongan. Dengan menggunakan rumus *product moment*.⁶⁷

b) Rumus yang khusus

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\left[N \sum x^2 - \left(\sum x \right)^2 \right] \left[N \sum y^2 - \left(\sum y \right)^2 \right]}}$$

Keterangan:

r_{xy} = Jumlah yang terkait dalam "r" *product moment*

$\sum_{xy}$ = Jumlah hasil yang terkait "X" dan nilai "Y"

x = Variable bebas (jumlah seluruh nilai "X")

y = Variable terikat (Jumlah seluruh nilai "Y")

N = Jumlah responden

⁶⁶ Sutrisno Hadi, *Metodologi Research II*, (Yogyakarta: Andi Offset, 1987), h.221

⁶⁷ Suharsimi Arikunto, h.243

Untuk mengetahui lemah kuatnya atau tinggi rendahnya hubungan antara 2 variabel tersebut dapat diketahui melalui pedoman sebagai berikut :

No	Besar “r”	Interpresentasi
1	0,00-0,20	Antara variabel x dan variabel y memang terdapat korelasi, akan tetapi korelasi itu sangat lemah atau rendah sehingga diabaikan (dianggap tidak ada korelasi)
2	0,20-0,40	Terdapat korelasi yang lemah atau rendah
3	0,40-0,70	Terdapat korelasi yang sedang atau cukup
4	0,70-0,90	Terdapat korelasi yang kuat atau tinggi
5	0,90-1,00	Terdapat korelasi sangat kuat atau sangat tinggi