

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif yang memaparkan kejadian dan gejala yang muncul pada saat penelitian berlangsung, maka data yang akan dikumpulkan nantinya berupa kata-kata, gambar dan bukan berupa angka. Dengan adanya pendekatan ini, diharapkan nantinya data yang diperoleh dari subjek penelitian akan dapat menggambarkan keadaan secara keseluruhan mengenai Manajemen Pelayanan Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Embarkasi Banjarmasin Tahun 1439 H/2018 M.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yang bersifat deskriptif, dan dilakukan dengan pengamatan secara langsung ke lokasi penelitian untuk menggali data yang diperlukan dan memusatkan perhatiannya pada fenomena yang terjadi pada saat ini.

Penelitian deskriptif adalah penelitian yang digunakan untuk menggambarkan, menjelaskan dan menjawab persoalan-persoalan tentang fenomena sebagaimana adanya maupun analisis.

B. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian menurut Tatang M. Amirin adalah “sumber tempat memperoleh keterangan penelitian atau lebih tepat dimaknai sebagai seseorang atau sesuatu yang mengenainya ingin diperoleh keterangan”. Dalam penelitian ini, yang menjadi subjek penelitian adalah Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Embarkasi Banjarmasin Tahun 1439 H/2018 M atau para pimpinan PPIH Embarkasi yang bersangkutan.

2. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah sasaran yang dijadikan penelitian atau yang menjadi titik perhatian suatu penelitian, yang menjadi objek pada penelitian ini yaitu manajemen pelayanan yang diberikan Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Embarkasi Banjarmasin Tahun 1439 H/2018 M.

C. Lokasi Penelitian

1. Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan

Jl. D.I.Panjaitan No.19, Antasan Besar, Kec. Banjarmasin Tengah,
Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan 70114.

2. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin

Jalan A. Yani Km. 28 Landasan Ulin Banjarbaru Telp/Fax : (0511)
4705150.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

Data yang diperlukan dalam penelitian ini meliputi:

- Data Primer

Yaitu data yang didapat dari hasil wawancara dan observasi mengenai Manajemen Pelayanan Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Embarkasi Banjarmasin Tahun 1439 H/2018 M.

- Data Sekunder

Yaitu data pendukung atau pelengkap yang dianggap penting yang dapat menambahkan dan melengkapi data dari sumber utama. Data yang didapat dari bahan pustaka berupa laporan akhir PPIH Embarkasi dari tahun ke tahun dan buku-buku dari Kementerian Agama yang berkaitan dengan penyelenggaraan ibadah haji, dokumentasi berupa foto kegiatan, serta media internet yang ada kaitannya dengan penelitian yang dilakukan.

2. Sumber Data

Adapun yang menjadi sumber data penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Informan yakni subjek penelitian yang dapat memberikan informasi dalam penelitian ini, yaitu Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan sekaligus Ketua Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Embarkasi Banjarmasin Tahun 1439 H/2018 M, Drs. H. Noor Fahmi, MM serta staf-staf usaha penyelenggaraan Haji dan Umrah setempat. Kepala Seksi Pelayanan

Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin H. Haris Fadillah, M.HI beserta staf-staf asrama haji embarkasi Banjarmasin.

- Dokumentasi berarti pencarian, penyelidikan, pengumpulan, penyusunan dan penyediaan dokumen untuk mendapatkan keterangan-keterangan dan penerapan beserta bukti fisik. Hal tersebut berupa bahan tulisan arsip-arsip atau catatan yang ada hubungannya dengan data yang digali. Data ini bisa menjadi berbagai keterangan yang berbentuk tulisan ataupun gambar yang berhubungan dengan penelitian dan melengkapi sumber data tersebut.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data yang diperlukan untuk membantu menyelesaikan penelitian yaitu:

1. Observasi, yaitu pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap objek penelitian, pengamatan dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung. Observasi dilakukan pada saat proses manajemen pelayanan operasional penyelenggaraan berlangsung.
2. Wawancara, yaitu percakapan dengan maksud tertentu oleh kedua pihak. Dalam penelitian ini, wawancara yang dilakukan merupakan wawancara yang terstruktur (wawancara mendalam) dengan menyusun pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan teori dalam penelitian ini. Pengumpulan data melalui tanya jawab dilakukan dengan dua cara yaitu, secara langsung dan tidak langsung. Secara langsung peneliti bertemu

dan berdiskusi langsung dengan informan, sedangkan secara tidak langsung peneliti meminta data dan informasi melalui media telepon atau media sosial kepada informan.

3. Dokumenter, teknik ini disebut juga teknik dokumentasi yang merupakan teknik pengumpulan data penelitian melalui sejumlah dokumen (informasi yang didokumentasikan) berupa dokumen tertulis maupun dokumen terekam. Dokumen tertulis dapat berupa arsip-arsip, catatan harian, kumpulan surat dan lampirannya serta laporan akhir. Sementara dokumen terekam dapat berupa video, rekaman suara, gambar dan sebagainya.

F. Analisis Data

Analisis data di lapangan model *Miles* dan *Huberman*. Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban dari informan. Apabila jawaban dari informan terdapat kekurangan informasi atau data setelah dianalisis, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi sampai tahap tertentu diperoleh data yang dianggap *kredibel*. *Miles* dan *Huberman* (1984), mengemukakan bahwa “aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh”.¹

¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. (Bandung: Alfabeta, 2014) h. 246

G. Pengecekan Keabsahan Data

Untuk menjamin validitas (berhubungan dengan ketepatan pemakaian alat ukur, mengukur apa yang seharusnya diukur dengan alat itu) dan realibilitas data dipergunakan empat teknik yang salah satunya adalah kredibilitas. Kredibilitas maksudnya keterpercayaan data yang telah terkumpul. Untuk melacak dan mengecek derajat kredibilitas data dilakukan beberapa cara, salah satunya dengan cara *Triangulation*, yaitu melihat gejala dari berbagai sudut pandang dan melakukan pengujian temuan dengan langkah-langkah: 1) *Trianggulasi Sumber*, yaitu membandingkan data dari berbagai sumber, atau dengan kata lain mendapatkan data dari sumber yang berbeda dengan menggunakan teknik yang sama. 2) *Trianggulasi Teknik*, yaitu memakai bermacam teknik dengan cara membandingkan hasil observasi dengan hasil wawancara terhadap sumber data yang sama. 3) *Trianggulasi Waktu*, yaitu membandingkan hasil penelitian dengan konteks yang berbeda, konteks yang dimaksud mengacu kepada tempat dan waktu. Pendekatan ini dilakukan untuk memperoleh keyakinan terhadap informasi yang diberikan informan.²

² Mellyarti Syarif, *Pelayanan Bimbingan dan Penyuluhan Islam Terhadap Pasien*. (Jakarta: Kementerian Agama RI, 2012) h. 114