

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif, dan pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik deskriptif kualitatif, yaitu menjelaskan peristiwa dan gejala yang terjadi selama penelitian dan data yang diperoleh akan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka.¹ Deskriptif kualitatif digunakan dalam penelitian ini untuk menjelaskan peristiwa dan gejala yang terjadi selama penelitian. Artinya, informasi yang dikumpulkan akan berupa lisan atau tertulis dari orang atau perilaku yang diamati.²

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kementerian Agama Kabupaten Kapuas beralamat di Jl. Tambun Bungai, No.16, Selat Hilir, Kec Selat, Kabupaten Kapuas, Kalimantan Tengah.

C. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah kepala seksi, staf atau karyawan Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Kapuas dan beberapa jemaah haji Kabupaten Kapuas. Objek penelitian ini

¹ Ibrahim, *Metodologi Penelitian Kualitatif Panduan Penelitian beserta Contoh Proposal Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2015).

² Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Antasari Press, 2011).

adalah Pelayanan Pemberangkatan Ibadah Haji Kementerian Agama Kabupaten Kapuas Untuk Meningkatkan Kepuasan Jemaah serta Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Pemberangkatan Ibadah Haji Kementerian Agama Kabupaten Kapuas Untuk Meningkatkan Kepuasan Jemaah.

D. Data dan Sumber Data

Data primer adalah sumber data awal yang diperoleh melalui di lokasi penelitian atau objek penelitian. Data primer diperoleh dalam penelitian ini dengan cara wawancara. Sedangkan Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber dari data yang dibutuhkan (data yang diperoleh melalui perantara atau tidak langsung melalui media perantara).³ Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari dokumen-dokumen dari lembaga, latar belakang berdiri, laporan-laporan, foto dan lainnya yang terkait dengan permasalahan penulisan.

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah proses menjawab permasalahan penelitian dengan mencari data di lapangan.⁴ Teknik pengumpulan data dan yang diperlukan dalam penelitian ini adalah wawancara dan dokumentasi.

1. Wawancara

³ Ismail Suardi Wekke, *Metode Penelitian Sosial* (Yogyakarta: Penerbit Gawe Buku, 2019).

⁴ Arif Munandar, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif* (Bandung: Media Sians Indonesia, 2022).

Wawancara adalah interaksi tatap muka yang dijadwalkan peneliti dan orang yang diwawancarai untuk bertukar informasi. Wawancara biasanya bertujuan untuk mengumpulkan informasi, ide, dan pendapat secara lisan dari seseorang informan dan responden dengan berbicara langsung dengan individu tersebut.⁵ Metode ini dilakukan antara peneliti dan narasumber secara langsung untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Wawancara ini dilakukan dengan Kepala Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, para staf Penyelenggaraan Haji dan Umrah serta jemaah haji yang berangkat tahun 2022 Kementerian Agama Kabupaten Kapuas.

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mencari data, dari beberapa sumber, baik itu berupa catatan atau gambar, atau arsip di lokasi penelitian.⁶ Teknik ini digunakan dalam rangka memudahkan peneliti mendapatkan data dari dokumen, arsip dan peneliti nantinya akan tuangkan baik secara tulisan, foto dasar wawancara dan kegiatan tentang Pelayanan Pemberangkatan Ibadah Haji Kementerian Agama Kabupaten Kapuas Untuk Meningkatkan Kepuasan Jemaah.

⁵ Mamik, *Metodologi Kualitatif* (Sidoarjo: Zifatama Publisher, 2015).

⁶ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2002).

F. Teknik Analisis Data

Proses pengumpulan data menjadi sebuah informasi disebut teknik analisis data.⁷ Analisis data merupakan langkah-langkah yang dilakukan setelah data terkumpul. Tahap analisis data bukanlah berupa tahapan yang bersifat linear dalam riset etnografi. Pengumpulan data, analisis data, penulisan data dilakukan secara interaktif.⁸

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik analisis data yaitu metode PIECES Wetherbe yang mencakup *Performance* (Produksi), *Informations* (Informasi), *Economic* (Ekonomi), *Control* (Kontrol), *Service* (Pelayanan).

⁷ Muhammad Ramadhan, *Metode Penelitian*, ed. Aidil Amin Effendy (Surabaya: Cipta Media Nusantara, 2021).

⁸ Jogiyanto Hartono, *Teknik Pengumpulan dan Teknik Analisis Data* (Yogyakarta: Penerbit ANDI, 2018).