

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian pada penelitian ini yaitu menggunakan penelitian kualitatif yang berbentuk deskriptif atau penelitian lapangan. Penelitian yang berbentuk deskriptif ini merupakan penelitian yang bertujuan memberikan gambaran maupun memaparkan penjelasan dari variabel yang diteliti.¹ Kemudian pendekatan dalam penelitian ini yaitu menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang memaparkan mengenai kualitas pelayanan ibadah haji di Kementerian Agama Tanah Bumbu.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan alamat tempat yang akan diteliti. Lokasi pada penelitian ini yaitu di Kementerian Agama Tanah Bumbu, bagian penyelenggaraan haji dan umrah yang beralamatkan di jalan Dharma Praja Komplek Perkantoran Kelurahan Gunung Tinggi, Kecamatan Batulicin, Kabupaten Tanah Bumbu.

C. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian merupakan sesuatu yang diteliti baik orang, benda, ataupun lembaga (organisasi).² Subjek dalam penelitian ini adalah Kementerian Agama Tanah Bumbu, pada bagian Penyelenggaraan Haji dan

¹Muhammad Ali Yusni, “*Studi Tentang Pelayanan Haji Di Kementerian Agama Kota Samarinda*,” EJournal Ilmu Pemerintahan 3 nomor 1 (2015): 318–332.

²Amruddin dkk., *Metodologi Penelitian Manajemen* (Global Eksekutif Teknologi, 2022).

Umrah, diantaranya kepala seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, staf bagian Penyelenggaraan Haji dan Umrah, dan calon jemaah haji yang mampu memberikan informasi data yang diperlukan peneliti.

Sedangkan sasaran penelitian atau sesuatu yang hendak diteliti disebut dengan objek penelitian.³ Objek dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Tanah Bumbu. Pelayanan yang peneliti teliti pada seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah diantaranya, pelayanan pendaftaran haji, pelayanan pembatalan haji, pelayanan pelimpahan porsi haji, serta konsultasi haji.

D. Data dan Sumber Data

1. Jenis data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan secara langsung untuk menjawab masalah atau tujuan penelitian yang dilakukan.⁴

Data primer pada penelitian ini yakni data utama yang menggambarkan mengenai pelayanan haji yang diberikan kepada jemaah haji di kantor Kementerian Agama Tanah Bumbu.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari berbagai sumber yang telah ada.⁵ Data sekunder pada penelitian ini diambil melalui dokumen-dokumen penting, buku, jurnal atau artikel,

³Ibid.

⁴Dr. Asep Hermawan, M.Sc., *Penelitian Bisnis - Paragidma Kuantitati* (Grasindo, t.t.).

⁵Puji Yuniarti dkk., *Metode Penelitian Sosial* (Penerbit NEM, 2023).

maupun situs web.

2. Sumber Data

Sumber data kualitatif adalah berbagai bentuk data yang digunakan dalam penelitian kualitatif untuk memahami fenomena sosial, perilaku, atau pengalaman manusia secara mendalam. Sumber data utama pada penelitian ini berasal dari wawancara langsung dengan kepala seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah kantor Kementerian Agama Tanah Bumbu, staf Penyelenggaraan Haji dan Umrah kantor Kementerian Agama Tanah Bumbu, dan calon jemaah haji. Selain dengan wawancara, sumber data juga berasal dari observasi dan dokumentasi yang dilakukan peneliti secara langsung dilapangan. Data yang diperoleh berupa keterangan tentang profil kantor Kementerian Agama Tanah Bumbu dan kualitas pelayanan Ibadah Haji berupa: kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik pada Kementerian Agama Tanah Bumbu.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Wawancara merupakan proses komunikasi dengan informan untuk mengumpulkan data yang dilakukan melalui percakapan dan tanya jawab, baik secara langsung ataupun tidak langsung.⁶ Pada penelitian ini melakukan wawancara secara langsung dan tidak langsung. Wawancara secara tidak langsung maksudnya peneliti melakukan wawancara melalui

⁶Iwan Hermawan S.Ag.,M.Pd.I, *Metodologi Penelitian Pendidikan (Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed Method)* (Hidayatul Quran, 2019),76.

chat *whatsapp*, dengan pembahasannya mengenai kualitas pelayanan ibadah haji dan umrah di Kantor Kementerian Agama Tanah Bumbu. Sedangkan, wawancara secara langsung peneliti datang ke tempat penelitian. Peneliti melakukan wawancara dengan kepala seksi dan staf Penyelenggaraan Haji dan umrah Kementerian Agama Tanah Bumbu serta tiga calon jemaah haji.

2. Observasi

Observasi adalah melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian dengan menggunakan seluruh alat indera.⁷ Teknik observasi pada penelitian ini dilakukan secara langsung di Kantor Kementerian Agama Tanah Bumbu pada seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah. Peneliti melakukan observasi secara langsung di lapangan dan peneliti menemukan adanya calon jemaah yang melakukan pendaftaran haji serta konsultasi haji. Namun, peneliti tidak menemukan calon jemaah yang melakukan pembatalan haji dan pelimpahan porsi haji.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data-data berupa dokumen seperti, foto, arsip-arsip, dan lain sebagainya.⁸ Teknik dokumentasi dalam penelitian ini berkenaan dengan Kantor Kementerian Agama Tanah Bumbu pada seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah. Peneliti mendapatkan profil Kementerian Agama Tanah Bumbu dari arsip dokumen begitupun dengan struktur organisasi Kementerian Agama

⁷Ibid. h 77.

⁸Ibid. h 77.

Tanah Bumbu, sedangkan struktur organisasi pada seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah peneliti dapatkan dari hasil wawancara dengan kepala seksi.

Data-data lain seperti Standar Operasional Prosedur (SOP), persyaratan-persyaratan yang perlu dipenuhi, serta dasar hukum yang digunakan dalam pelayanan haji peneliti dapatkan dari dokumen yang diberikan oleh staf Penyelenggaraan Haji dan Umrah serta dari aplikasi Haji Pintar. Foto yang peneliti cantumkan didapatkan melalui hasil observasi peneliti dalam beberapa hari di Kantor Kementerian Agama Tanah Bumbu pada seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses penyederhanaan data dengan mengurutkan dan membagi data berdasarkan kategori, kemudian dilakukan interpretasi data.⁹ Dalam penelitian ini analisis yang digunakan yaitu mengumpulkan informasi, menyajikan data, verifikasi data kemudian menarik kesimpulan, serta mengecek keabsahan data.

1. Penyajian Data

Penyajian data adalah proses pengumpulan informasi yang disusun berdasarkan kategori atau pengelempokan yang diperlukan.¹⁰ Pada konteks ini, data yang dikumpulkan berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Ibadah Haji Di Kantor Kementerian Agama Tanah Bumbu.

⁹Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penelitian* (Antasari Press, 2011),92.

¹⁰ Sirajuddin Saleh, S Pd, dan M Pd, “*Analisis Data Kualitatif*,” T.T, h 101.

2. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses penyempurnaan data, baik pengurangan terhadap data yang kurang perlu dan tidak relevan, maupun menambah data yang dirasa masih kurang.¹¹ Peneliti melakukan upaya untuk memperbaiki data yang telah dikumpulkan, baik dengan mengurangi data yang tidak diperlukan maupun menambah data yang kurang jelas atau tidak lengkap.

3. Verifikasi Data/Interpretasi Data

Interpretasi data adalah proses penafsiran dan penyajian oleh peneliti terhadap data yang telah dikumpulkan, disunting, dan dikelompokkan secara deskriptif sehingga lebih dapat dipahami.¹²

4. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan proses perumusan makna dari hasil penelitian yang diungkapkan dengan kalimat yang singkat, padat, dan mudah dipahami. Proses penarikan kesimpulan diambil dari data yang sudah dikumpulkan dan cukup memadai, kemudian dibuat kesimpulan sementara, setelah data sudah lengkap maka diambil kesimpulan akhir.¹³

G. Keabsahan Data

Keabsahan data memastikan bahwa data yang digunakan benar sesuai dengan kenyataan, dan informasi yang dihasilkan akurat dan bermanfaat. Dalam menguji keabsahan data, peneliti menggunakan teknik

¹¹ Ibid, h 102.

¹² Ibid.

¹³ Ibid, h 103.

triangulasi. Teknik triangulasi merupakan teknik dalam penelitian yang menggabungkan berbagai sumber, metode dalam proses pengumpulan dan analisis data. Tujuannya untuk memastikan bahwa data yang ditemukan akurat dan terpercaya. Jenis teknik triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber data yaitu membandingkan data dari berbagai sumber baik itu melalui data wawancara, observasi langsung dan dokumentasi kemudian dibandingkan dan dianalisis.