

## **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 subyek penelitian akan dapat menggambarkan keadaan secara keseluruhan mengenai pelayanan jamaah haji di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yang bersifat deskriptif, yang 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 adalah Kepala Embarkasi asrama Haji Banjarmasin Drs. H. M. Faisal M.Hi. kasi-kasi pelayanan Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, dan serta beberapa jamaah haji tahun 2018.

## 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 jamaah calon haji Embarkasi Asrama Haji Banjarmasin.

### **C. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini bertempat Alamat: Jl. Jenderal A.Yani Km. 28 Landasan Ulin Banjarbaru-Kalimantan Selatan. Kode pos 70724.

### **D. Data dan Sumber Data**

#### 1. Data

Data yang diperlukan dalam penelitian ini meliputi:

##### a) Data Primer

Yaitu data yang didapat dari hasil wawancara dan observasi mengenai manajemen pelayanan jamaah calon haji pada Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.

##### b) Data Sekunder

Yaitu data pendukung atau pelengkap yang dianggap penting yang dapat menambahkan dan melengkapi data dari sumber utama. Seperti data yang didapat dari bahan pustaka berupa buku-buku, dokumentasi, media internet yang ada kaitannya dengan penelitian yang akan dilakukan.

## 2. Sumber Data

Adapun yang menjadi sumber data penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a) Informan yakni Subjek Penelitian yang dapat memberikan informasi dalam penelitian ini, yaitu Kepala embarkasi asrama haji Banjarmasin Drs. H. M. Faisal M.hi, seksi-seksi Embarkasi Asrama Haji Banjarmasin, serta beberapa jamaah haji.
- b) Dokumentasi berupa bahan tulisan arsip-arsip atau catatan yang ada hubungannya dengan data yang digali. Data ini bisa berbagai keterangan yang berbentuk tulisan ataupun 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:

- a. Observasi, yaitu pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap objek penelitian, pengamatan dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung.
- b. Wawancara, yaitu percakapan dengan maksud tertentu oleh kedua pihak. Dalam penelitian ini, wawancara yang dilakukan merupakan wawancara yang tidak terstruktur (wawancara mendalam) yakni mengumpulkan data melalui tanya jawab secara langsung dan mendetail dengan para informan dalam penelitian.

- c. Dokumentasi, yaitu metode pengumpulan data dengan cara melihat, membaca, mempelajari, kemudian mencatat data yang ada hubungannya dengan objek penelitian.

## **F. Analisis Data**

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, maka teknik analisa yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, yaitu suatu penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.<sup>1</sup> Untuk menggambarkan secara tepat sifat atau keadaan, gejala individu atau kelompok tertentu. Jadi untuk menganalisis data digunakan analisa data deskriptif kualitatif, yaitu data-data yang berhasil dikumpulkan, diklasifikasikan, dideskripsikan dan diinterpretasikan dalam bentuk kata-kata.

Langkah-langkah analisa data dalam penelitian ini adalah data-data yang berhasil dikumpulkan diklasifikasikan, kemudian data dideskripsikan, yaitu peneliti menjabarkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi dengan bahasa dan redaksi tulisan. Selanjutnya peneliti menginterpretasikan yaitu menafsirkan data-data yang telah terkumpul sesuai dengan bahasa peneliti berdasarkan data yang penulis peroleh dari fokus yang diteliti.

---

<sup>1</sup> Lexi j. Moleong, *metode penelitian kualitatif*, cet. V, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya 1994), h. 3