

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pada penelitian ini, pendekatan yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif, yaitu memaparkan kejadian dan gejala yang muncul pada saat penelitian berlangsung, maka data yang akan dikumpulkan nantinya berupa kata-kata, gambar dan bukan berupa angka.¹ Dengan adanya penelitian ini, diharapkan nantinya data yang diperoleh dari subyek penelitian akan dapat menggambarkan keadaan secara keseluruhan mengenai pelayanan jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau.

Sedangkan apa bila dilihat dari pemaparannya, jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif, yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau perilaku yang diamati.²

B. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek dalam konsep penelitian merujuk pada informan yang hendak dimintai informasi atau digali datanya. Subjek dalam penelitian ini adalah Kepala Seksi Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah yaitu Bapak H. Mursal Noer BM dan satu staf Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah yaitu

¹Ibrahim, *Metodologi Penelitian Kualitatif Panduan Penelitian beserta Contoh Proposal Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2015), h. 55 - 62.

²Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Antasari Press, 2011), h. 13.

Bapak Ahmad serta 4 jamaah haji Kabupaten Malinau yang berangkat tahun 2019.

2. Objek Penelitian

Objek merujuk pada masalah atau tema yang sedang diteliti.³ Yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah Manajemen Pelayanan Jamaah Haji pada Kantor Kementerian Agama Kab.Malinau Tahun 2019.

C. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau yang berlokasi di Jl. AMD, Malinau Kota, Kabupaten Malinau, Kalimantan Utara 77554.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

Data yang diperlukan dalam penelitian ini meliputi:

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang didapat dari hasil wawancara dan observasi. Data yang digali dalam penelitian ini adalah data berdasarkan rumusan masalah tentang manajemen pelayanan jamaah haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau tahun 2019.

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data pendukung atau pelengkap yang dianggap penting yang dapat menambahkan dan melengkapi data dari

³Muh. Fitrah & Luthfiyah, “*Metodologi Penelitian Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas & Studi Kasus*”, h. 152

sumber utama.⁴ Seperti data yang didapat dari bahan pustaka, dokumentasi, brosur, banner, artikel, file berkas yang ada kaitannya dengan penelitian yang akan dilakukan.

2. Sumber Data

Adapun yang menjadi sumber data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Informan, yakni subjek penelitian yang dapat memberikan informasi dalam penelitian ini yaitu Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau, Bapak. H. Mursal Noer BM dan satu staf Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah, serta 4 Jamaah haji yang berangkat pada tahun 2019.
- b. Dokumentasi, berupa bahan tulisan arsip-arsip atau catatan yang berhubungan dengan data yang digali. Data ini bisa berbagai keterangan yang berbentuk tulisan ataupun foto yang berhubungan dengan manajemen pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau dan melengkapi sumber data tersebut.

D. Teknik Pengumpulan Data

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

1. Metode Wawancara

⁴*Ibid*, h.210

Wawancara yaitu pertemuan langsung yang direncanakan antara pewawancara dan yang diwawancarai untuk memberikan/ menerima informasi tertentu. Wawancara biasanya bermaksud untuk memperoleh keterangan, pendirian, pendapat, secara lisan dari seseorang yang biasanya disebut *responden* dengan berbicara langsung dengan orang tersebut.⁵

Pada wawancara ini penulis mengadakan komunikasi langsung dan mengajukan beberapa pertanyaan ke beberapa pihak yang bersangkutan baik secara lisan dan mendengarkan langsung keterangan-keterangan atau informasi. Peneliti melakukan wawancara terkait manajemen pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kabupaten Malinau Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah yaitu dengan Bapak H.Mursal Noer BM selaku kepala seksi Penyelenggara Haji dan Umrah dan Bapak Ahmad selaku Operator Siskohat dan peneliti mewawancarai 4 jamaah tentang pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kabupaten Malinau.

2. Metode Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode mencari data mengenai hal-hal variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda dan sebagainya.⁶ Peneliti menggunakan teknik ini untuk mendapatkan data dari dokumen-dokumen atau arsip-arsip yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau, khususnya Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, seperti profil kantor, struktur organisasi

⁵Mamik, *Metodologi Kualitatif*, (Taman Sidoarjo: Zifatama Publisher, 2015), h. 108-109

⁶Suharsimi Arikunto, *Produser Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2002), h. 206.

dan personil yang ada di dalamnya, program kegiatan, data pegawai, serta melakukan pencatatan informasi yang bersumber. Data tersebut peneliti dapatkan secara langsung dan tidak langsung yaitu melalui kiriman via *Whatsapp*.

E. Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga mudah dipahami, dan hasilnya dapat diinformasikan kepada orang lain. Hal ini berdasarkan argumentasi bahwa dalam analisis inilah data yang diperoleh peneliti bias diterjemahkan menjadi hasil yang sesuai dengan kaidah ilmiah.⁷

Terkait dengan kegiatan analisis data, maka penelitian ini menggunakan analisis data dari Miles dan Huberman, yaitu aktivitas dalam analisis data kualitatif secara interaktif dan terus-menerus sampai tuntas

Dan aktivitas dalam analisis datanya berupa:

1. Koleksi Data (*Data Collection*)

Koleksi data adalah pengumpulan data yang dilakukan peneliti untuk memudahkan peneliti dalam menganalisis dan mengolah data tersebut. Pengumpulan data dilakukan dengan metode wawancara, observasi, dan studi kepustakaan yang dapat mendukung penelitian ini.

2. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Pada tahap reduksi, data dan informasi diolah untuk menelaah keseluruhan data dari catatan lapangan. Telaah ini dilakukan untuk

⁷Muh. Fitrah & Luthfiyah, “*Metodologi Penelitian Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas & Studi Kasus*”, (Jawa Barat: CV Jejak, 2017), h. 84

menentukan hal-hal pokok atau penting dari objek yang diteliti, mereduksi data berarti merangkum hal-hal penting dan membuang yang tidak perlu. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data.

3. Penyajian Data (*Data Display*)

Pada tahap *display* dilakukan kegiatan penyajian data secara sistematis, terorganisasi, tersusun dalam pola hubungan sehingga akan lebih mudah dipahami, penyajian data dalam bentuk teks dan bersifat naratif. Maka berdasarkan kesimpulan inilah data tersebut akan diberi makna yang relevan dengan penelitian.

4. Verifikasi (*Conclusion*)

Pada tahap verifikasi dilakukan penarikan kesimpulan dari data yang telah diperoleh dari prasurei, catatan lapangan, wawancara dan dokumentasi. Kesimpulan dalam penelitian diharapkan dapat menjawab rumusan masalah yang sudah dirumuskan sejak awal, dan temuan baru ini bersifat deskriptif.⁸

⁸Sugiyono, *Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2008), h. 337