

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Metode kualitatif merupakan mekanisme penelitian berdasarkan deskripsi deskriptif kata-kata atau frasa yang disusun secara cermat dan sistematis. mulai dari mengumpulkan data hingga menafsirkan dan mengomunikasikan hasil penelitian.¹ Penelitian kualitatif merupakan pendekatan interpretatif yaitu pendapat dan naturalistik yaitu penelitian yang bersifat natural atau wajar.² Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif yang akan mengumpulkan data berupa kata-kata, gambar dan bukan berupa angka-angka. Dengan penelitian ini diharapkan nantinya data yang diperoleh dapat menggambarkan keadaan secara keseluruhan mengenai pelayanan administrasi haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas.

B. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian yaitu benda, hal atau orang tempat data untuk variabel penelitian melekat, dan yang dipermasalahkan.³ Subjek penelitian

¹Ibrahim, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: IKAPI, 2015) h. 52.

²Shahid N Khan, "Qualitative Research Method: Grounded Theory", *International Journal of Business and Management* 9, no.11 (2014): h. 225.

³ Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1995). h. 116

ini adalah orang yang ingin dituju untuk diteliti oleh si peneliti. Dalam penelitian ini yang menjadi subjek penelitian adalah Kepala segmen penyelenggara ibadah haji dan umrah, staf Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas, dan tiga orang responden yang sudah mendaftar haji.

2. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah tujuan memperoleh data yang sesuai dengan objek penelitian yang dikemukakan Sugiyono Objek penelitian adalah sifat atau nilai seseorang objek atau kegiatan dengan variasi yang paling banyak. Keputusan ditentukan oleh peneliti dan kemudian ditarik kesimpulan.⁴ Objek penelitian adalah sasaran yang ingin dijadikan penelitian atau titik fokus penelitian yang menjadi objek penelitian yaitu manajemen pelayanan administrasi ibadah haji, yang dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaen Kapuas.

C. Lokasi Penelitian

Penelitian ini bertempat di Kantor Kementerian Agama Jl. Tumbun Bungai No.61 kelurahan Selat Tengah, Kecamatan Selat, Kabupaten Kapuas, Kalimantan Tengah 73516.

D. Sumber Data Penelitian

Sumber data penelitian adalah berbagai objek gambar atau rekaman yang terlihat pada saat kejadian yang dapat digunakan sebagai sumber data

⁴Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan* (Bandung: Alfabeta, 2010) h. 38.

penelitian.⁵ Data yang dikaji dalam penelitian ini dapat dibagi menjadi dua golongan yaitu, primer (data pokok) dan sekunder (data pelengkap). Data primer yaitu data yang berkaitan dengan permasalahan yang dirumuskan yaitu manajemen pelayanan administrasi ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas. Sedangkan data sekunder data pelengkap yang memperjelas dan melengkapi data primer.

Sumber data dalam penelitian ini terbagi dua, yaitu :

1. Sumber data primer atau data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari informasi atau sumber yang berkaitan dengan topik penelitian dengan menggunakan alat ukur atau alat pengumpulan data langsung berupa wawancara.⁶ Dalam penelitian ini data yang diperoleh secara langsung dari sumber data atau dari hasil penelitian lapangan. Untuk mendapatkan data primer, peneliti mengadakan observasi serta wawancara kepada Kepala Segmen Penyelenggara Haji dan Umrah.
2. Sumber data sekunder adalah sumber data tambahan yang tidak diperoleh secara langsung oleh para ilmuwan di lapangan dari subjek penelitian, melainkan dari sumber yang telah dihasilkan oleh orang lain dalam bentuk data dokumentasi atau data lapangan.⁷ Data Sekunder yaitu merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data, misalnya melewati

⁵Djam'an Satori and Aan Komariah, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2017) h. 49.

⁶ Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009). h. 90

⁷Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, h. 91.

orang lain atau lewat dokumen. Data yang diperoleh melalui metode buku, jurnal dan karya ilmiah lainnya yang berhubungan dengan manajemen pelayanan administrasi ibadah haji.

A. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah terpenting dalam penelitian karena tujuan utama penelitian adalah untuk memperoleh data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data peneliti tidak akan memperoleh data yang memenuhi kriteria data yang telah ditentukan. Pengumpulan data dapat dilakukan dengan banyak parameter berbagai sumber dan berbagai cara.⁸ Wawancara, yaitu berkomunikasi langsung dengan Kepala penyelenggara ibadah haji dan umrah, segmen pendaftaran ibadah haji, dan jemaah pendaftar haji, dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan berdasarkan tujuan penelitian. Metode ini sebagai informasi langsung yang disampaikan oleh yang bersangkutan.

1. Wawancara, yaitu berkomunikasi langsung dengan Kepala penyelenggara ibadah haji dan umrah, segmen pendaftaran ibadah haji, dan jemaah pendaftar haji, dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan berdasarkan tujuan penelitian. Metode ini sebagai informasi langsung yang disampaikan oleh yang bersangkutan.
2. Observasi, yaitu suatu metode pengumpulan data dengan cara mengamati atau meninjau secara langsung dilokasi agar dapat memahami pengetahuan

⁸Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen* (Bandung: Alfabeta, 2016) h. 375.

dari sebuah fenomena penelitian untuk mengetahui kondisi yang terjadi dari sebuah desain penelitian yang dilakukan.

3. Dokumentasi, yaitu berupa foto, perekam suara, dokumen tertulis yaitu data dan arsip yang berkaitan dengan objek penelitian.

B. Analisis Data

Sugiyono mengatakan, teknik analisis data adalah proses secara sistematis mempelajari dan menyusun data yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan dan dokumen, mengorganisasikan data ke dalam kategori-kategori, membaginya menjadi unit-unit, mensintesiskannya, menyusunnya menjadi model, memilih apa yang penting dan apa yang akan dipelajari, dan menarik kesimpulan. yang mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain.⁹

Penelitian ini menggunakan analisis data kualitatif, yaitu dengan melakukan analisis secara langsung terhadap Kepala penyelenggara ibadah haji dan umrah, staf Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas, dan jemaah haji. Melalui langkah-langkah sebagai berikut : data pendaftaran ibadah haji, data pembatalan haji, data pelimpahan nomor porsi dan arsip data. Setelah data primer dan data sekunder terkumpul, kemudian diklasifikasikan manajemen pelayanan administrasi yang sesuai pertanyaan yang terdapat di rumusan masalah. Kemudian dilakukanlah analisis data dengan menggunakan metode analisis deskriptif yaitu menggunakan pendekatan kualitatif.

⁹ Lexy Meleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Karya, 2007). h. 244.

C. Pengecekan Keabsahan Data

Teknik yang digunakan peneliti untuk memverifikasi keabsahan data dalam penelitian ini adalah triangulasi metode. Metode triangulasi adalah kombinasi dari banyak teknik pengumpulan data dan sumber data yang berbeda. Dalam penggunaan triangulasi hal ini dilakukan untuk mengumpulkan data serta memeriksa kehandalan data dan memverifikasi data melalui berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data.¹⁰

1. Membandingkan data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan ketua, staf penyelenggara ibadah haji dan umrah, dan jemaah haji.
2. Membandingkan apa yang telah diucapkan oleh orang-orang dengan apa yang terlihat di lokasi dan sepanjang waktu, dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara sebanyak 2 kali dengan ketua segmen penyelenggara ibadah haji dan umrah, 1 kali dengan staf penyusun bahan pendaftaran atau pembatalan haji, 1 kali dengan staf pengadministrasi umum, dan 1 kali dengan 3 jemaah haji. Peneliti mengajukan pertanyaan untuk wawancara kepada ketua dan staf penyelenggara ibadah haji dan umrah, kemudian hasil wawancara tersebut dibandingkan dengan hasil atau jawaban wawancara dengan 3 orang jemaah haji yang sudah mendaftar ibadah haji.

¹⁰Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2008) h. 275.