

## **BAB III**

### **METODOLOGI 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 berupa angka. Dengan adanya pendekatan ini, diharapkan nantinya data yang diperoleh dari subyek penelitian akan dapat menggambarkan keadaan secara keseluruhan mengenai pelayanan ibadah haji di Kementerian Agama Kota 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**

##### **a. Subjek Penelitian**

Subjek dalam penelitian ini adalah Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kota Banjarmasin, H. Burhan

Noor, M.Pd.I, MM beserta Seksi-seksi dibidang Penyelenggara Haji Umrah dan Beberapa Jemaah Haji.

b. 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 Jemaah haji di Kementerian Agama Kota Banjarmasin.

**C. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini bertempat di Jalan Pulau Laut, Antasan Besar, Banjarmasin tengah, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan 70123.

**D. Data dan Sumber Data**

a. Data

Data yang diperlukan dalam penelitian ini meliputi:

1) Data Primer

Yaitu data yang didapat dari hasil wawancara kepada Kepala penyelenggara beserta seksi-seksinya dan observasi mengenai manajemen pelayanan haji di Kementerian Agama Kota Banjarmasin.

2) 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.

b. Sumber Data

Adapun yang menjadi sumber data penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Informan yakni Subjek Penelitian yang dapat memberikan informasi dalam penelitian ini, yaitu Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin, H. Burhan Noor, M.Pd.I, MM dan Seksi-seksi dibidang Penyelenggara Haji Umrah, serta beberapa jemaah haji.
- 2) Dokumentasi berupa bahan tulisan arsip-arsip atau catatan yang ada hubungannya dengan data yang digali. Data ini bisa berbagai keterangan yang berbentuk tulisan ataupun foto 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, yaitu interview. 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**

Analisis data di lapangan model Miles dan Huberman. Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu, diperoleh data yang dianggap kredibel. Miles dan Huberman (1984), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh.