

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) yaitu penelitian langsung dengan melakukan kunjungan lapangan untuk menemukan, menggabungkan dan mengumpulkan informasi data yang dibutuhkan terkait dengan pelayanan administrasi pendaftaran ibadah haji di kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau.

Pendekatan ini memakai pendekatan kualitatif yang menguraikan tentang keadaan yang terjadi pada saat penelitian berlangsung, maka data yang dilampirkan ialah kata-kata dan gambar. Dalam hal ini penulis mendeskripsikan pelayanan pendaftaran ibadah haji di kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau.

B. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dan objek pada penelitian ini ialah sumber informasi untuk mencari data masukan-masukan dalam menghadapi masalah penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Subjek Penelitian

Penelitian ini tentang Pelayanan Administrasi Pendaftaran Ibadah Haji di kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau, yang menjadi subjek dalam penelitian ini yaitu kepala seksi Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU), pegawai

Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU), dan jemaah haji kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau.

2. Objek Penelitian

Adapun yang menjadi objek atau titik sasaran pada penelitian ini ialah yang berhubungan dengan kualitas pelayanan administrasi pendaftaran ibadah haji di kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau yang meliputi keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiviness*), jaminan (*assurance*), kemampuan memahami pelanggan (*emphaty*), dan bukti langsung (*tangible*) dan juga faktor pendukung dan penghambat yang terjadi dalam pelayanan administrasi pendaftaran haji pada kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat yang mana penelitian itu dilakukan yaitu di kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau yang terletak di Mantaren I, Kahayan Hilir, Kabupaten Pulang Pisau, Kalimantan Tengah.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

Adapun data yang akan digali dalam penelitian ini adalah dari data pokok dan data penunjang.

a. Data pokok

Data pokok (primer) merupakan data yang langsung dari informan pertama mengenai masalah yang diungkapkan atau secara sederhana

disebut data asli. Adapun data dalam penelitian ini berhubungan dengan masalah yang diangkat peneliti yaitu pelayanan administrasi pendaftaran ibadah haji di kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau. Data yang menjadi fokus dari penelitian ini yaitu sesuai dengan rumusan masalah yakni:

- 1) Bagaimana pelayanan administrasi pendaftaran ibadah haji di kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau?
- 2) Apa faktor pendukung dan penghambat pelayanan administrasi pendaftaran ibadah haji di kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau?

b. Data Penunjang

Data penunjang (sekunder) merupakan data atau informasi yang dikumpulkan peneliti sebagai penunjang data asli untuk melengkapi kebutuhan data penelitian. Data yang dimaksud meliputi:

- 1) Profil singkat kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau
- 2) Visi dan misi
- 3) Struktur organisasi PHU
- 4) Data jemaah haji yang mendaftar
- 5) Keadaan tentang pelayanan administrasi pendaftaran ibadah haji kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau

2. Sumber Data

- a. Informan dalam penelitian ini adalah pihak yang memberikan keterangan berhubung dengan masalah yang diteliti yaitu kepala seksi

Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU), pegawai Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU), dan jemaah haji kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau.

- b. Dokumentasi yaitu seluruh data yang berkaitan dengan penelitian untuk melengkapi data penelitian. Dokumen yang dimaksud disini adalah buku dan literatur lainnya.

E. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah langkah terpenting dalam penelitian karena tujuan utama dari penelitian adalah mengumpulkan data. Untuk mendapatkan hasil dari penelitian yang tepat, diperlukan pula metode penelitian yang tepat. Metode penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi dalam penelitian ini yaitu berupa pengamatan secara langsung terhadap fenomena yang terjadi dalam pelayanan administrasi pendaftaran haji kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau. Mengamati untuk mencari jawaban serta bukti terhadap fenomena yang ada dengan menggunakan alat bantu dalam observasi ini yaitu menggunakan buku catatan, *handphone* untuk merekam, dan dokumentasi untuk menemukan data analisis sehingga seluruh data yang didapat pada saat observasi langsung bisa dicatat.

2. Wawancara

Wawancara bertujuan untuk mendapatkan data dengan cara bertanya langsung secara tatap muka dengan informan yang menjadi subjek penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan buku catatan, *handphone* untuk merekam hasil wawancara dan untuk dokumentasi. Wawancara pada penelitian ini berupa wawancara semi struktur yaitu peneliti sudah mempersiapkan daftar pertanyaan sebagai pedoman wawancara sebelum wawancara dilakukan. Urutan pertanyaan dan pembahasan tidak harus sesuai dengan panduan wawancara, akan tetapi tergantung alurnya wawancara.¹

Wawancara ini dilakukan beberapa kali dan memerlukan waktu lama dengan informan untuk mendapatkan data yang sesuai di lokasi penelitian.² Dalam tahap ini peneliti melakukan wawancara dengan memberikan sejumlah pertanyaan kepada narasumber yaitu kepala seksi Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU), pegawai Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU), dan jemaah haji kantor Kementerian Agama Pulang Pisau.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data dengan cara melihat dan mencatat data yang berhubungan dengan objek penelitian. Sedangkan pengambilan data dalam penelitian ini melalui sejumlah informasi yang didokumentasikan dari sumber yang ada yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

¹Samiaji Sarosa, *Penelitian Kualitatif Dasar-Dasar* (Jakarta: Permata Putri Media, 2017). 50.

²Rahmadi, *Pengantar Metode Penelitian* (Banjarmasin: Antasari Press, 2011).

F. Analisis Data

Analisis data menurut Noeng merupakan suatu proses untuk mendapatkan dan mengurutkan data agar tersusun dengan baik hasil pengumpulan data berupa catatan-catatan agar dapat memberi pemahaman kepada penulis terkait masalah yang diteliti, kemudian menyajikan sebagai temuan orang lain.³ Secara singkat, analisis data dimaknai sebagai cara dalam melakukan sebuah proses penyederhanaan data agar mudah untuk dipahami serta ditafsirkan.⁴ Pada umumnya, tahap analisis data dalam penelitian kualitatif memiliki 3 tahap, yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Dalam penelitian ini, sesudah dikumpulkannya data, maka akan dilakukan tahap reduksi data yaitu memilah data-data yang didapat kemudian diberi tanda sesuai dengan kategorinya masing-masing. Setelah dilakukan tahap reduksi data, maka akan dilanjutkan dengan tahap penyajian data. Tahap penyajian data merupakan tahap yang mengarah pada penyederhanaan data agar lebih mudah dipahami. Kemudian dilakukan tahap selanjutnya yaitu penarikan kesimpulan. Pada tahap ini penulis menarik kesimpulan setelah melalui dua tahap sebelumnya berdasarkan data-data yang telah didapat dari berbagai sumber yang ada.

G. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Pengecekan keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi. Triangulasi ialah pengecekan data dari sumber yang berbeda dengan cara yang berbeda dan pada waktu yang berbeda. Dalam penelitian ini, peneliti

³Ahmad Rijali, "Analisis Data Kualitatif," *Alhadharah* 17, no. 33 (n.d.). 84.

⁴Ibid. 92.

melakukan pengecekan keabsahan data dengan memakai triangulasi metode pengumpulan data dan triangulasi sumber pengumpulan data. Hal tersebut bertujuan untuk mendapatkan data yang valid dan dapat di pertanggungjawabkan.

Jenis triangulasi tersebut antara lain:

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber dilakukan dengan mencari data dari sumber yang beragam yang masih berkaitan satu sama lain. Pengecekan data dengan triangulasi sumber yang diperoleh dari kepala seksi PHU, pegawai PHU, dan jemaah haji. Data dari beberapa sumber tersebut, tidak bisa dirata-ratakan seperti dalam penelitian kuantitatif, tetapi dideskripsikan, dikategorikan, mana pandangan yang sama, yang berbeda dan mana spesifik dari beberapa sumber tersebut.

2. Triangulasi Metode

Triangulasi metode dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan metode yang berbeda. Pengecekan data dengan triangulasi metode diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang akan dibandingkan hasilnya.