

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan jenis penelitian

Penelitian dalam skripsi ini menggunakan jenis penelitian lapangan (*field reserch*), yakni dengan cara terjun langsung ke lokasi penelitian yaitu Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur, guna melakukan pengamatan serta menggali dan mengumpulkan data-data yang berkaitan dengan Manajemen Pelayanan di Kantor Urusan Agama Tamban Catur Kabupaten Kapuas.

Adapun pendekatan yang digunakan oleh peneliti ialah pendekatan kualitatif, menurut Sugiyono penelitian kualitatif ialah sebuah metode penelitian yang mana kondisi objek ilmiah diletakkan sebagai fokus masalah,⁴³ hasil dari metode penelitian kualitatif akan menghasilkan data yang berbentuk kata-kata yang memiliki tujuan guna menjelaskan fenomena dan kondisi secara mendalam yang terjadi di lapangan melalui pengumpulan data. Maksud dari pendekatan kualitatif ialah pendekatan kualitatif berbentuk deskriptif yang nantinya menghasilkan data berbentuk kalimat tertulis, perkataan dan perilaku yang bisa diamati dari orang-orang yang terkait dengan Manajemen Pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur Kabupaten Kapuas.

⁴³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2017).h 9-10

B. Subjek dan objek penelitian

Subjek penelitian adalah sumber utama pengambilan data dalam penelitian yaitu orang yang memiliki data mengenai variabel data yang diteliti, yang akan dijadikan subjek dalam penelitian ini adalah kepala Kantor Urusan Agama, Staf Pembantu Administrasi Kantor Urusan Agama serta masyarakat sebagai informan yang akan memberikan sumber data di lapangan.

Objek dalam penelitian ini adalah mengenai manajemen pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur.

C. Lokasi penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur yang terletak di Jalan Inpres Desa Tamban Baru Mekar kecamatan Tamban Catur kabupaten Kapuas Provinsi Kalimantan Tengah.

D. Data dan sumber data

Data dapat didefinisikan sebagai sebuah fakta atau keterangan yang akan diolah dalam penelitian yaitu:

1. Data

Dalam penelitian ini, ada dua jenis data yang dikaji dalam pelaksanaan penelitian, yaitu:

a. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung melalui pengamatan langsung di lapangan maupun melalui kegiatan wawancara. Yang dimaksud data primer dalam penelitian ini adalah

tentang manajemen pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur Kabupaten Kapuas, data ini didapat dengan cara melaksanakan wawancara kepada Kepala serta pegawai KUA, dokumentasi serta observasi yang berkaitan dengan manajemen pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur Kabupaten Kapuas.

b. Data sekunder

Data sekunder adalah data pelengkap atau tambahan yang akan melengkapi data primer. Seperti arsip, catatan, dokumen yang nantinya akan didapatkan dari sumber penelitian. Data yang diperoleh dari data sekunder tidak perlu diolah lagi.⁴⁴

2. Sumber data

- a. Informasi dalam penelitian ini akan diperoleh dari kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur, pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur Kabupaten Kapuas, serta masyarakat setempat sebagai orang yang bisa memberikan data yang diperlukan dalam penelitian yang tentunya sesuai dengan masalah yang akan diteliti yakni manajemen pelayanan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur Kabupaten Kapuas.
- b. Dokumen dapat didefinisikan sebagai data yang berhubungan dengan penelitian yang bertujuan untuk melengkapi data dari

⁴⁴ V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: PT Pustaka Baru, 2018)h. 74

penelitian ini. Contoh data dari dokumen seperti berkas-berkas pernikahan serta dokumentasi.

E. Teknik pengumpulan data

1. Observasi

Observasi memiliki definisi sebagai sebuah teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung dan dengan pencatatan yang sistematis tentang fenomena serta gejala dari masalah yang diteliti. Metode observasi yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah metode observasi langsung, yaitu dengan cara melakukan pengamatan langsung terhadap manajemen pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur Kabupaten Kapuas dan dengan melakukan pencatatan data tersebut yang sesuai dengan keperluan dan tingkat relevansi terhadap penelitian ini.

2. Wawancara

Teknik wawancara ialah sebuah teknik pengumpulan data dengan cara mengajukan beberapa pertanyaan secara lisan kepada subjek yang diwawancara, selain itu teknik wawancara juga bisa diartikan sebagai metode yang digunakan demi memperoleh data dengan cara bertanya langsung secara bertatap muka dengan subjek penelitian, baik informan maupun responden. Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara bebas terpimpin dengan penggunaan *handphone* sebagai alat perekam. Dilakukannya kegiatan wawancara

untuk mendapatkan fakta-fakta serta data yang berhubungan dengan manajemen pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur Kabupaten Kapuas. Narasumber dalam penelitian ini adalah kepala, pegawai, serta tamu atau pengunjung di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur Kabupaten Kapuas.

3. Dokumentasi

Ialah salah satu metode mencari sebuah data guna melengkapi data-data hal yang berkaitan atau variabel bisa dalam bentuk catatan, buku, transkrip dan sebagainya. Data yang dikumpulkan dengan metode dokumentasi biasanya merupakan data skunder.⁴⁵ Adapun cara yang akan ditempuh peneliti untuk memperoleh data ini diambil dari data laporan-laporan, berkas-berkas, arsip, foto serta program kerja.

F. Analisis data

Definisi dari analisis data atau yang juga bisa disebut dengan penafsiran data menurut Muhadjir adalah proses pencarian dan penyusunan yang dilakukan secara sistematis catatan temuan penelitian yang ditemukan dengan cara pengamatan serta wawancara dan lain-lain demi meningkatkan pemahaman peneliti tentang fokus yang dikaji dan menjadikannya sebagai temuan untuk orang lain, mengedit, mengklasifikasi, mereduksi serta menyajikannya.⁴⁶

⁴⁵ Eri Barlian, *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (Padang: Sukabina, 2016).h.34

⁴⁶ Tohirin, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Pendidikan dan Bimbingan Konseling* (Depok: PT. Rajagrafindo Persada, 2016).h. 141

1. Koleksi data

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

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan hanya pada hal-hal penting serta dicari tema juga polanya. Data yang telah direduksi akan menghasilkan gambaran yang lebih jelas, serta akan mempermudah peneliti dalam melakukan pengumpulan data selanjutnya.⁴⁷

3. Penyajian data

Penyajian data merupakan penyimpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan untuk menarik kesimpulan dan mengambil tindakan. Dalam tahap ini peneliti melakukan penyajian (*display*) data secara terstruktur atau sistematis dan data juga diklasifikasikan berdasarkan tema-tema terkait penelitian ini.

4. Penarikan kesimpulan dan verifikasi.

Pada tahap verifikasi dilakukan penarikan kesimpulan dari data yang telah diperoleh dari prasurvei, catatan lapangan, wawancara, dan dokumentasi. Kesimpulan dalam penelitian diharapkan dapat menjawab

⁴⁷ Ibid.h.143

rumusan masalah yang telah dirumuskan sejak awal, dan temuan baru ini bersifat deskriptif atau suatu gambaran objek yang telah dipaparkan secara terperinci.

G. Pengecekan keabsahan data

Pengecekan keabsahan data dalam penelitian ini menerapkan teknik triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data tersebut. Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu.⁴⁸

1. Triangulasi sumber

Triangulasi sumber yang nantinya dilakukan oleh peneliti untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber⁴⁹. Data atau informasi didapat dari berbagai sumber, yakni kepala kantor urusan agama kecamatan tamban catur, para pegawai kantor urusan agama kecamatan tamban catur, masyarakat sekitar, serta dokumen-dokumen yang berhubungan dengan penelitian ini.

⁴⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, 3 ed. (Bandung: CV. Alfabeta, 2020).h. 145

2. Triangulasi teknik

Triangulasi teknik digunakan peneliti untuk menguji kredibilitas data dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Pengambilan data pada penelitian ini dilakukan dengan tiga macam teknik pengumpulan data, yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi.

3. Triangulasi waktu

Peneliti menggunakan triangulasi waktu guna menguji kredibilitas data dengan metode pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu, hari serta situasi yang berbeda, maka pengecekan bisa dilakukan secara berulang-ulang sampai ditemukan data yang pasti. Tiga triangulasi dalam penelitian ini dengan cara mencocokkan data hasil yang ditemukan di lapangan berupa data-data pelaksanaan pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur.