

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Studi ini menggunakan metode penelitian lapangan di mana peneliti secara langsung turun melakukan penelitian di lapangan guna mengumpulkan data yang relevan dengan masalah yang sedang diteliti. Studi ini menggunakan pendekatan deskriptif serta melibatkan berbagai teknik penggambaran seperti menjelaskan, analisis, dan klasifikasi dengan wawancara dan dokumentasi.¹ Dalam penelitian ini, peneliti akan mengumpulkan data mengenai kegiatan manajemen Pelayanan yang dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar ketentuannya pada perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan yang terfokus pada pendaftaran dan kuota haji, pembatalan haji, pengusulan jemaah haji lansia, penggabungan mahram yang mendaftar terpisah, bimbingan manasik haji, pembentukan kelompok regu dan kelompok rombongan, perlindungan jemaah haji. Data tersebut kemudian akan dianalisis dan dideskripsikan secara terperinci dalam hasil penelitian.

¹ Winar Surakhman, Pengantar Penelitian Ilmiah, (Bandung: Tarsito, 1994).h.139.

Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, artinya pendekatan dilaksanakan dengan menjelaskan, menerangkan, dan mengembangkan inti permasalahan yang akan dibahas kemudian disimpulkan secara deduktif.² Penelitian ini dilaksanakan di Kementerian Agama Kabupaten Banjar, Kalimantan Selatan.

B. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian, Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) menjelaskan bahwa subjek adalah pokok bahasan, topik atau pelaku, tempat atau benda yang diamati.³ Demikian pelaku di sini yaitu Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Banjar, Bapak Drs. Dimyanti, MM dan staf-staf Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah serta beberapa jemaah haji.
2. Objek Penelitian, yaitu suatu sasaran yang dijadikan tempat penelitian. Objek penelitiannya yaitu Manajemen Pelayanan jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Banjar.

C. Data dan Sumber Data

Data adalah kumpulan informasi melalui kata-kata, kalimat, simbol, angka, dan elemen lainnya. Manfaat data melibatkan peranannya sebagai acuan dalam menjalankan berbagai kegiatan, menjadi dasar untuk

² Saipul Anwar, *Metodologi Penelitian Pendidikan: Kumpulan Karangan Tentang Hakikat Ilmu*, (Jakarta: Gramedia, 2009).h.49.

³ Eva Y, *Suatu Pengantar: Metode Dan Riset Desain Komunikasi Visual DKV* (Yogyakarta, Deepublish, 2020).29.

perencanaan, menjadi landasan untuk pengambilan keputusan, dan menjadi materi yang dievaluasi untuk menilai kinerja atau hasil. Oleh karena itu, data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Data Primer adalah informasi yang dikumpulkan peneliti dari sumber primer atau utama. Sumber utamanya adalah wawancara narasumber dengan Kepala Staf PHU Haji di Kantor Kementerian Agama Banjar, Bapak Drs. Dimiyanti, M.M. beserta jajaran di bagian Kasi Pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar tentang Pelayanan Jemaah Haji dan dengan wawancara jemaah Haji.
2. Data sekunder merujuk pada informasi tambahan yang dianggap signifikan sebagai pelengkap dari data utama. Informasi data ini dapat diperoleh dari berbagai sumber, seperti bahan pustaka, buku, dokumentasi, dan media daring terkait penelitian. Data sekunder berperan sebagai pendukung untuk memperkaya dan melengkapi informasi yang diperoleh dari sumber utama
3. Informan adalah subjek penelitian yang dapat memberikan informasi untuk penelitian ini, yaitu Kepala Staf PHU di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar, Bapak DRS. Dimiyanti, M.M. beserta jajaran dan beberapa jemaah haji.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik yaitu sebagai alat membuat sesuatu bisa berhubungan dengan seni atau sistem mengerjakan sesuatu. Maka teknik yang dipakai oleh peneliti saat mengumpulkan data yang dibutuhkan agar penelitian ini dapat selesai dengan baik, yaitu :

1. Wawancara merupakan metode komunikasi langsung yang dilakukan oleh peneliti dengan menanyakan serangkaian pertanyaan kepada pemangku penting untuk memperoleh informasi yang relevan secara langsung. Dalam proses ini, peneliti melakukan interaksi secara tatap muka guna mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam dan langsung dari narasumber terkait.
2. Dokumentasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti untuk memperoleh informasi faktual dan melengkapi hasil wawancara. Dalam metode penelitian kualitatif, penggunaan dokumentasi menjadi pendukung utama untuk mengumpulkan informasi yang lebih lengkap dan valid. Proses ini melibatkan analisis berbagai dokumen yang relevan sebagai sumber data tambahan setelah melakukan wawancara.

Dokumen adalah catatan peristiwa yang berupa teks, gambar atau karya monumental dari individu tertentu. Dokumen merupakan sumber

informasi serbaguna untuk memahami dan mencatat peristiwa masa lalu⁴. Teknik ini peneliti gunakan untuk memperoleh informasi dari catatan atau dokumen Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar khususnya Penyelenggaraan Haji dan Umrah seperti foto, rekaman audio, *browser*, spanduk dan *file* peraturan kebijakan seperti struktur organisasi, visi dan misi, informasi tentang jemaah haji dan sebagainya.

E. Pengolahan dan Analisis Data

Analisis data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah model Miles dan Huberman, yaitu :

1. Reduksi data, pada tahap reduksi diciptakan data dan informasi untuk mengetahui fakta dari keseluruhan data hasil penelitian lapangan. Kegiatan ini dilakukan untuk mengetahui permasalahan penting mengenai objek yang penelitian Hal ini harus dilakukan karena dalam penelitian kualitatif peneliti sering menjumpai informan yang tidak selalu mampu memberikan jawaban yang memuaskan kebutuhan peneliti. Terkadang, banyak informan memberikan tanggapan dengan jangka waktu yang terlalu panjang, terlalu luas, dan tidak membahas topik yang dibutuhkan peneliti.
2. Sajian Data merupakan langkah dalam menyajikan data secara terstruktur dan terorganisasi agar lapisan-lapisan informasi dapat tersusun dalam suatu pola hubungan yang mempermudah

⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung: Alfabeta, 2016): 396.

pemahaman. Dalam konteks penelitian kualitatif, presentasi data biasanya berupa narasi yang didukung oleh elemen visual seperti gambar, grafik, bagan, tabel, skema, dan sejenisnya. Hal ini untuk memastikan bahwa data yang disajikan tampak lebih jelas, rinci, dan mudah dipahami saat mempersiapkan analisis. Proses penyajian ini mendukung pemahaman yang lebih mendalam terhadap temuan penelitian.

Tujuan penyajian data ini adalah untuk menyajikan informasi yang dapat menjawab permasalahan penelitian melalui langkah-langkah analisis data. Oleh karena itu, penyajian data perlu disusun secara sistematis agar dapat mendukung peneliti dalam proses analisisnya. Dengan memahami tingkat penyajian data, peneliti dapat menganalisis data untuk merumuskan temuan penelitian dan menarik kesimpulan akhir dari penelitian. Proses ini membantu mencapai pemahaman yang lebih mendalam dan menyeluruh terhadap hasil penelitian.

3. Verifikasi, dilakukan untuk menarik kesimpulan berdasarkan data yang diperoleh dari survei, catatan lapangan, wawancara dan dokumentasi⁵. Kesimpulan harus ditinjau selama penelitian untuk mempertimbangkan implikasi data, dan validitas serta penerapannya harus selalu diperiksa untuk memastikan validitasnya. Verifikasi merujuk pada upaya peneliti dalam mengevaluasi hasil

⁵ Farida Nugrahani, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Pendidikan Bahasa* (Surakarta, 2014): 107-177.

penelitiannya. Apakah yang hendak disimpulkan benar-benar relevan atau sesuai dengan judul, tujuan, dan permasalahan penelitian.

F. Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif memiliki kriteria utama terhadap data hasil penelitian-penelitian adalah, valid reliabel, dan obyektif. Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan 31 data yang dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data yang “tidak berbeda” antara data yang dilaporkan dan data yang ditemukan di lapangan⁶. Dalam penelitian ini dilakukan uji kredibilitas data untuk menguji keabsahan data dengan menggunakan triangulasi. Triangulasi adalah melihat sesuatu keadaan dari berbagai arah atau perspektif, guna mendapat data yang kredibel dan akurat⁷.

1. Triangulasi sumber, pengecekan data yang telah diperoleh melalui berbagai sumber. Dalam penelitian ini peneliti memperoleh data dari berbagai sumber yaitu Kasi PHU, Staf PHU, Pegawai Humas, media sosial dan *Website* Kementerian Agama Kabupaten Banjar dan beberapa jemaah haji.

⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2019),h.361.

⁷ Paul Suparno, *Action Riset: Riset Tindakan Untuk Pendidik*, (Jakarta: Grasindo, 2008),h.71.

2. Trianggulasi teknik, pengecekan yang dilakukan pada data yang sama dengan teknik yang berbeda. Dalam penelitian ini data yang peneliti peroleh dari wawancara dan dokumentasi