

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Metode penelitian adalah pendekatan ilmiah yang menggunakan cara yang rasional, empiris, dan sistematis untuk memperoleh data atau informasi yang valid, dapat dipercaya, dan objektif, dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif, yang bertujuan untuk memahami fenomena dari sudut pandang subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan sebagainya, melalui deskripsi. Rahmadi menjelaskan jenis penelitian tersebut bertujuan untuk memberikan gambaran yang sistematis dan teliti terhadap fakta-fakta aktual serta karakteristik dari suatu populasi tertentu.¹

Metode kualitatif yang digunakan peneliti adalah jenis penelitian lapangan (*field research*), yang merupakan suatu metode penelitian yang menghasilkan data deskriptif, baik dalam bentuk kata-kata tertulis maupun lisan, data dan informasi tentang orang-orang dan perilaku yang diamati. Peneliti melakukan penelitian ini untuk mendapatkan pemahaman dan informasi pelayanan bagi calon jemaah haji lanjut usia di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin Tahun 2024.

¹ Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penelitian*, ed. oleh Syahrani Syahrani (Banjarmasin, 2011), 13, <https://idr.uin-antasari.ac.id/10670/>.

B. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah pusat perhatian atau target yang terlibat dari peneliti untuk mendapatkan informasi dan data yang akan menjadi sumber data penelitian.² Subjek penelitian ini menjadi objek yang akan didokumentasi, diobservasi dan diwawancarai untuk menjawab pertanyaan penelitian dan menyediakan data yang diperlukan. Subjek penelitian ini adalah Kepala Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, Kepala Bidang (Kabid) Petugas Penyelenggara Haji (PPIH) Embarkasi Bidang Lansia, dan calon jemaah haji lanjut usia yang singgah di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.

2. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah target ilmiah yang bertujuan untuk memperoleh data yang valid dan menemukan solusi atas suatu topik permasalahan. Selain itu, pemilihan objek penelitian yang tepat akan memudahkan peneliti dalam menentukan fokus pembahasan dalam sebuah penelitian.³ Dalam konteks ini, objek penelitian ialah implementasi SOP layanan bagi calon jemaah haji lanjut usia di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.

² Sulaiman Saat dan Sitti Mania, *Pengantar Metodologi Penelitian: Panduan bagi Peneliti Pemula*, ed. oleh Muzakkir Muzakkir (Gowa: Pusaka Almailda, 2020), 12, <https://repositori.uin-alauddin.ac.id/17954/>.

³ Untung Lasiyono dan Wira Yudha Alam, *Metode Penelitian Kualitatif* (Sumedang: Mega Press Nusantara, 2024), 42.

C. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, yang terletak di Jalan Ahmad Yani, Km. 28, Kota Banjarbaru, 70122, Kalimantan Selatan, Indonesia.

D. Data dan Sumber Data

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data primer adalah informasi yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya, yaitu narasumber atau partisipan penelitian. Jane Elliott memaparkan bahwa data primer dapat dilakukan dengan wawancara mendalam, peneliti mengumpulkan kisah hidup individu secara rinci, termasuk pengalaman, perspektif, dan makna yang mereka berikan pada peristiwa-peristiwa dalam hidup mereka.⁴ Data yang diperoleh dari wawancara ini bersifat unik dan kontekstual, sehingga sangat berharga untuk memahami secara mendalam fenomena sosial yang sedang diteliti.

Data primer merupakan informasi utama yang diperoleh melalui wawancara dengan Kepala Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, Kepala Bidang (Kabid) Petugas Penyelenggara Haji (PPIH) Embarkasi Bidang Lansia, dan calon jemaah haji lanjut usia yang singgah di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.

⁴ Jane Elliott, *Using Narrative in Social Research: Qualitative and Quantitative Approaches* (London ; Thousand Oaks: SAGE, 2005), 29.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data dalam penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara atau dicatat oleh pihak lain.⁵ Penelitian sekunder menurut Fenti Hikmawati menggunakan materi yang bukan berasal langsung dari sumber pertama untuk mengumpulkan data atau informasi yang diperlukan guna menjawab pertanyaan penelitian.⁶ Secara umum, data sekunder dapat berupa bukti, catatan, atau laporan sejarah yang tersimpan dalam arsip (data dokumenter), baik yang telah diterbitkan maupun yang belum diterbitkan.⁷

Dalam implementasi SOP layanan bagi calon jemaah haji lanjut usia, data sekunder bermanfaat sebagai sumber informasi tambahan untuk memahami kebutuhan khusus calon jemaah lansia dan layanan yang diberikan. Data berupa laporan, catatan, atau arsip dari pelaksanaan haji yang mendokumentasikan kebijakan dan kendala pelayanan lansia. Selain itu, dokumentasi visual seperti foto dari situasi di lapangan membantu menggambarkan kondisi sebenarnya.

Rifa'i Abubakar menjelaskan bahwa sumber data dalam suatu penelitian merupakan subjek tempat di mana data diperoleh atau diambil.⁸

⁵ Hadriani dkk., *Bunga Rampai Metodologi penelitian* (Cilacap: Media Pustaka Indo, 2024), 101, <https://books.google.co.id/books?id=6ND8EAAAQBAJ>.

⁶ Fenti Hikmawati, *Metodologi Penelitian* (Depok: PT. RajaGrafindo Persada, 2020), 19, <https://etheses.uinsgd.ac.id/31676/1/Metodologi%20Penelitian.pdf>.

⁷ Elvera dan Yesita Astarina, *Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2021), 66, <https://books.google.co.id/books?id=p2rDEAAAQBAJ>.

⁸ Rifai Abubakar, *Pengantar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Suka Press, 2021), 57, <https://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/42716/>.

Pengumpulan data bisa berasal dari beragam sumber. Dalam penelitian ini, sumber data terdiri dari dua jenis, yakni sumber data primer dan sumber data sekunder.

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh langsung dari Kepala Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, Kepala Bidang (Kabid) Petugas Penyelenggara Haji (PPIH) Embarkasi Bidang Lansia, dan calon jemaah haji lanjut usia yang singgah di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.

2. Sumber Data Sekunder

Data sekunder merujuk pada informasi yang diperoleh secara tidak langsung, dalam penelitian ini peneliti menggunakan data sekunder yang berasal dari dokumentasi kegiatan dalam bentuk foto serta dokumen kegiatan pelayanan calon jemaah haji lanjut usia.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data melalui dialog verbal satu arah di antara peneliti dan subjek penelitian, di mana peneliti bertanya kepada individu atau kelompok untuk mendapatkan informasi yang diperlukan. Terdapat variasi dalam pelaksanaan wawancara, baik secara terstruktur maupun tidak terstruktur, serta dapat dilakukan secara langsung atau tidak langsung. Salah satu tuntutan dalam penelitian kualitatif adalah kemampuan peneliti untuk

menunjukkan keterkaitan antara kesimpulan yang dihasilkan dengan data yang ada.

Dalam praktiknya, peneliti harus dapat melacak setiap kesimpulan kembali ke hasil analisis, kemudian ke transkrip wawancara dan bahkan hingga ke dokumen asli.⁹ Yang akan diwawancarai dengan terstruktur dan secara langsung kepada Kepala Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, Kepala Bidang (Kabid) Petugas Penyelenggara Haji (PPIH) Embarkasi Bidang Lansia, dan calon jemaah haji lanjut usia yang singgah di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.

2. Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data yang melibatkan pengamatan langsung terhadap perilaku, kejadian, atau fenomena yang diteliti. Dalam proses observasi, peneliti mengumpulkan data dengan mengamati, mendengarkan, mencatat, atau merekam apa yang terjadi di lingkungan penelitian.¹⁰ Observasi berarti tetap berada di luar, melihat dan mencatat peristiwa atau perilaku tanpa terlibat langsung. Peneliti bertindak sebagai pengamat pasif, mengambil catatan dan merekam apa yang dilihat.¹¹ Peneliti akan melakukan observasi dengan mengawasi penyelenggara yang memberikan layanan kepada jemaah haji yang sudah lanjut usia di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin. Observasi ini bertujuan untuk mencatat proses pelayanan jemaah haji

⁹ Samiaji Sarosa, *Analisis Data Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: PT Kanisius, 2021), 34.

¹⁰ Fatma Sarie dkk., *Metodologi Penelitian* (Batam: Cendikia Mulia Mandiri, 2023), 83.

¹¹ Natasha Mack dkk., *Qualitative Research Methods: A Data Collector's Field Guide* (North Carolina: Family Health International, 2005), 19.

lanjut usia yang dilakukan oleh Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin. Selain itu, observasi juga akan mencatat fasilitas dan infrastruktur pendukung yang disediakan oleh Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah proses pengumpulan data yang berasal dari berbagai dokumen yang terkait dengan kegiatan yang sedang diamati. Metode dokumentasi adalah proses mengumpulkan informasi dari catatan yang signifikan, entah itu berasal dari lembaga, organisasi, atau individu. Dokumentasi penelitian merupakan pengambilan gambar oleh peneliti untuk memperkuat temuan yang didapatkan.¹² Jenis dokumentasi dapat berupa teks, foto, atau rekaman suara yang berkaitan dengan kegiatan pelayanan bagi jemaah lanjut usia di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin. Dokumentasi tersebut meliputi foto kegiatan atau informasi lain yang terkait dengan pelaksanaan pelayanan bagi jemaah lanjut usia.

F. Analisis Data

Analisis data merupakan suatu proses penggambaran yang terkait dengan pengolahan transkrip wawancara atau materi data lain yang telah terkumpul. Teknik analisis data merupakan upaya untuk mencari, menyusun, dan mengolah hasil wawancara guna meningkatkan pemahaman tentang subjek yang diteliti. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif di mana peneliti mengumpulkan informasi dari

¹² Johan Setiawan dan Albi Anggito, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Sukabumi: CV Jejak (Jejak Publisher), 2018), 225.

hasil wawancara, observasi dan dokumentasi, atau bahan pendukung lainnya. Informasi tersebut kemudian dirangkum dan ditarik kesimpulan tentang pelayanan bagi calon jemaah haji lanjut usia di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin Tahun 2024. Menurut Miles dan Huberman, analisis data ialah “*We see analysis as three concurrent flows of activity: (1) data condensation, (2) data display, and (3) conclusion drawing/verification.*”¹³ yang berarti:

1. Kodensasi Data / Reduksi Data

Kondensasi data mengacu pada proses pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan, pengabstraksian, dan/atau mentransformasikan data yang muncul dalam korpus (badan) lengkap catatan lapangan tertulis, wawancara transkrip, dokumen, dan bahan empiris lainnya.

Dalam proses pengumpulan hasil data, tahap selanjutnya adalah kondensasi data yang melibatkan beberapa langkah. Ini termasuk penelitian ringkasan, pengkodean, pengembangan tema, pembentukan kategori, dan penelitian memo analitik.

Reduksi data merupakan upaya untuk memilih, fokus pada penyederhanaan, mengabstraksi, dan mentransformasi informasi mentah yang diperoleh dari observasi langsung menjadi bentuk yang lebih sederhana dan mudah dipahami.¹⁴ Tujuannya adalah memudahkan peneliti dalam mengumpulkan banyak informasi atau

¹³ Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, dan Johnny Saldaña, *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*, Edition 3 (Los Angeles London New Delhi Singapore Washington DC: Sage, 2014), 31.

¹⁴ Saat dan Mania, *Pengantar Metodologi Penelitian*, 118.

data untuk memperoleh gambaran yang jelas terkait dengan penelitian. Dalam konteks penelitian ini, peneliti memilih informasi yang relevan dan berkaitan dengan pelayanan bagi calon jemaah haji lanjut usia.

2. Penyajian Data

Aliran utama aktivitas analisis yang kedua adalah penyajian data. Secara umum, penyajian adalah suatu hal yang terorganisir, kumpulan informasi terkompresi yang memungkinkan penarikan kesimpulan dan tindakan.

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data sering kali berbentuk uraian kata-kata yang terkait dengan pelayanan bagi calon jemaah haji lanjut usia. Ini bisa mencakup deskripsi tentang temuan-temuan utama, pola-pola yang muncul, serta analisis terhadap data kualitatif yang relevan dengan topik penelitian. Penyajian informasi ini dapat dilakukan melalui kutipan langsung dari wawancara, observasi dan dokumentasi yang relevan dengan konteks penelitian.

3. Kesimpulan

Langkah terakhir adalah menarik kesimpulan dari data yang telah disajikan. Peneliti harus mencari makna dari data, mengidentifikasi pola, tema, atau hubungan yang signifikan. Kesimpulan ini kemudian diverifikasi dengan cara mengecek konsistensi dan validitas temuan melalui triangulasi data, diskusi dengan rekan Peneliti, atau kembali ke lapangan untuk mengkonfirmasi temuan.¹⁵

¹⁵ Miles, Huberman, dan Saldaña, *Qualitative Data Analysis*.

Kesimpulan merupakan hasil akhir dari analisis data yang bisa menjawab rumusan masalah penelitian. Menurut Syafrida Hafni Sahir, penarikan kesimpulan bisa dilakukan dengan membandingkan sejauh mana pernyataan dari objek penelitian sesuai dengan makna yang terkandung dalam konsep-konsep dasar yang digunakan dalam penelitian tersebut.¹⁶ Kesimpulan dalam penelitian ini merupakan rangkuman dari hasil analisis data yang dilakukan untuk menjawab pertanyaan tentang bagaimana pelayanan bagi calon jemaah haji lanjut usia.

Peneliti menarik kesimpulan dalam penelitian ini dengan mempertimbangkan bukti-bukti dari data yang diperoleh terkait dengan pelayanan bagi calon jemaah haji lanjut usia di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin Tahun 2024. Sedangkan pembahasan mencakup hal-hal berikut:

- a. Tinjauan atas temuan utama dan bagaimana pertanyaan penelitian dijawab.
- b. Refleksi pribadi peneliti tentang makna data.
- c. Pandangan pribadi dibandingkan atau dikontraskan dengan literature atau penelitian selanjutnya.
- d. Keterbatasan penelitian dan saran untuk penelitian selanjutnya.

Setiap rumusan masalah menyatakan ulang setiap pertanyaan penelitian dan menyediakan temuan untuk masing-masing pertanyaan

¹⁶ Syafrida Hafni Sahir, *Metodologi Penelitian* (Penerbit Kbm Indonesia, 2021), 48.

tersebut. Peneliti melakukan perbandingan dengan literatur atau penelitian sebelumnya. Pembahasan mencakup referensi literatur dan penelitian terdahulu. Peneliti menafsirkan data berdasarkan penelitian sebelumnya, menunjukkan bagaimana temuan penelitian ini dapat mendukung atau bertentangan dengan penelitian sebelumnya.

Peneliti mengidentifikasi kemungkinan keterbatasan atau kelemahan dalam penelitian mereka dan memberikan rekomendasi untuk penelitian di masa depan. Keterbatasan ini mungkin mencakup masalah dalam pengumpulan data, pertanyaan yang belum terjawab oleh partisipan, atau pemilihan sampel individu atau lokasi penelitian yang lebih baik.¹⁷

G. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Setelah data penelitian terkumpul, langkah berikutnya adalah melakukan pengujian keabsahan data untuk memastikan bahwa data dan proses pengumpulannya telah dilakukan dengan benar. Unsur-unsur yang dinilai dalam tahap ini meliputi durasi penelitian, pelaksanaan observasi, serta proses verifikasi data yang diperoleh dari berbagai sumber informasi yang dikenal dengan istilah triangulasi data.¹⁸ Dalam penelitian ini teknik pemeriksaan keabsahan data yang digunakan adalah triangulasi. Metode ini melibatkan verifikasi data dari berbagai sumber, menggunakan metode yang berbeda, dan pada waktu yang berbeda. Tujuan dari pendekatan ini

¹⁷ John W. Creswell, *Educational research: planning, conducting, and evaluating quantitative and qualitative research*, Sixth edition (Saddle River, New Jersey: Pearson, 2019), 259–60.

¹⁸ Nursapia Harahap, *Penelitian Kualitatif* (Medan: Wal ashri Publishing, 2020), 68.

adalah untuk memastikan validitas dan akuntabilitas data yang diperoleh. Peneliti menerapkan dua jenis triangulasi yakni triangulasi metode pengumpulan data dan triangulasi sumber pengumpulan data.

1. Triangulasi Sumber

Dalam penelitian kualitatif, menggabungkan berbagai sumber data tidak selalu menghasilkan hasil yang sepenuhnya seragam atau konsisten. Ini tidak serta-merta berarti bahwa salah satu dari data tersebut tidak valid atau salah, tetapi bisa saja masing-masing jenis data menangkap sisi yang berbeda dari suatu fenomena. Tujuan dari triangulasi sumber adalah untuk membantu peneliti memahami perbedaan ini dan mencari tahu mengapa perbedaan tersebut muncul.¹⁹ Jika pola dari berbagai sumber data cenderung serupa, itu bisa memperkuat kepercayaan terhadap hasil penelitian. Namun, jika ada perbedaan, penjelasan yang masuk akal untuk perbedaan tersebut juga bisa meningkatkan kredibilitas penelitian karena menunjukkan bahwa peneliti mempertimbangkan perspektif yang beragam.

Triangulasi sumber melibatkan pengumpulan data dari berbagai sumber yang saling terkait. Dalam konteks ini, data dikumpulkan dari Kepala Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, Kepala Bidang (Kabid) Petugas Penyelenggara Haji (PPIH) Embarkasi Bidang Lansia, dan calon jemaah haji lanjut usia yang singgah di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin. Penting untuk dicatat bahwa data dari sumber-sumber ini

¹⁹ Michael Quinn Patton, *Qualitative Research & Evaluation Methods*, 3. ed., [Nachdr.] (Thousand Oaks: Sage, 2010), 560.

tidak digabungkan atau dirata-ratakan seperti dalam penelitian kuantitatif. Sebaliknya, data tersebut dideskripsikan dan dikategorikan untuk mengidentifikasi persamaan, perbedaan, dan keunikan dari masing-masing sumber.

2. Triangulasi Metode

Triangulasi metode memungkinkan peneliti untuk melihat fenomena dari berbagai perspektif dan menggabungkan kekuatan masing-masing metode untuk menghasilkan temuan yang lebih valid dan mendalam. Jika ada perbedaan dalam temuan, triangulasi metode membantu peneliti memahami berbagai sudut pandang atau aspek dari fenomena yang sedang diteliti, yang mungkin tidak terlihat jika hanya menggunakan satu metode saja.²⁰ Triangulasi metode melibatkan verifikasi data dari sumber yang sama menggunakan metode yang berbeda.

Dalam hal ini, peneliti membandingkan data dari ketiga metode tersebut (wawancara, observasi, dan dokumentasi), peneliti dapat memeriksa konsistensi informasi yang terkumpul. Triangulasi metode ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif dan valid tentang layanan yang diterima oleh calon jemaah haji lanjut usia di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.

²⁰ Norman K. Denzin dan Yvonna S. Lincoln, ed., *The Sage Handbook of Qualitative Research*, Fifth edition (Los Angeles London New Delhi Singapore Washington DC Melbourne: SAGE, 2018), 779.

Pendekatan ini tidak hanya memastikan konsistensi data, tetapi juga membantu mengidentifikasi area di mana layanan perlu ditingkatkan untuk memenuhi kebutuhan khusus lansia dalam persiapan ibadah haji mereka.