

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian yang dilakukan merupakan jenis penelitian lapangan (*Field Research*) dengan memakai metode kualitatif. Dalam pelaksanaannya, peneliti akan melakukan penelusuran langsung berinteraksi dengan objek penelitian guna mendapatkan berbagai informasi yang diperlukan, yaitu melalui cara mengumpulkan data dari jemaah haji yang melakukan pendaftaran melalui aplikasi Haji Pintar.

Penelitian lapangan merupakan metode yang dilakukan dengan mempelajari secara mendalam kondisi sekarang, latar belakang, serta interaksi sosial yang terjadi baik perorangan, kelompok, institusi, maupun kalangan masyarakat. Pada riset ini, peneliti mengunjungi langsung lokasi atau objek penelitian untuk memahami secara lebih jelas bagaimana proses pendaftaran jemaah haji melalui aplikasi Haji Pintar di Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin.

B. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah individu, lokasi, atau objek yang menjadi fokus pengamatan untuk memperoleh informasi dan data yang dibutuhkan sebagai

fokus penelitian. Dalam penelitian ini, subjeknya meliputi pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin yang bertugas di bidang pendaftaran atau pembatalan haji serta calon jemaah haji yang melakukan pendaftaran secara *online* melalui aplikasi Haji Pintar. Tujuannya adalah untuk mengetahui sejauh mana tingkat optimalisasi pendaftaran haji melalui aplikasi tersebut pada tahun 2025.

2. Objek Penelitian

Penelitian ini berfokus pada aspek atau hal utama yang menjadi objek utama yang dikaji dalam penelitian. Dalam penelitian ini, objek yang diteliti dan diamati adalah Optimalisasi Pendaftaran Haji Melalui Aplikasi Haji Pintar di Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin (Studi Kasus Pendaftaran Haji Tahun 2025).

C. Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian ini terletak di Kantor Kementerian Agama, Jl. Pulau Laut No. 24, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

Penelitian ini menggunakan dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder.

- a. Data Primer, adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya. Dengan melakukan penelitian dilokasi secara langsung,

peneliti dapat memahami situasi, kondisi, serta hal yang diteliti guna mendapatkan informasi yang tepat serta terpercaya¹. Secara umum, data primer dapat dikumpulkan melalui tiga metode, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini, data primer dikumpulkan melalui observasi di lapangan, wawancara, survei, serta pengumpulan dokumen yang berkaitan langsung dengan kepala seksi penyelenggara haji dan umrah (PHU) serta pihak-pihak yang melayani dalam proses pendaftaran haji dan umrah di bidang penyelenggara haji dan umrah (PHU) Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin. Data lainnya juga didapatkan melalui wawancara kepada 5 orang calon jemaah haji yang mendaftar secara *online* melalui aplikasi Haji Pintar di Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin tahun 2025.

- b. Data Sekunder adalah data tambahan yang melalui media perantara yang didapatkan oleh peneliti secara tidak langsung atau disebut juga data pendukung hasil penelitian. Data ini dikumpulkan berupa: dokumen, foto, video, dan gambaran lokasi penelitian yang bisa memperkuat data primer serta referensi buku-buku yang relevan untuk mendukung analisis yang dilakukan oleh peneliti². Data ini juga dikumpulkan melalui *soft copy* atau *hard copy* mengenai gambaran maupun lokasi penelitian. Data sekunder pada penelitian ini berupa

¹ M. Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2005), Ed. I, Cet. ke- 5, hal. 122

² Marzuki, *Metodologi Riset*, (Yogyakarta: Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta, 1983), hal. 57

dokumentasi pendaftaran haji melalui aplikasi Haji Pintar yang sudah disetujui melalui siskohat, *Screenshot* beberapa isi aplikasi Haji Pintar, Profil Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin, Arsip data 5 orang jemaah haji yang mendaftar secara *online* melalui aplikasi Haji Pintar di Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin tahun 2025 dalam bentuk buku, Data pendaftar haji *online* tahun 2025 dalam bentuk excel, dan dokumentasi wawancara bersama seluruh narasumber.

2. Sumber Data

Sumber data utama didapatkan dari hasil observasi langsung di lapangan, melibatkan narasumber dari Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh (PHU), Pegawai Penyusun Bahan Pendaftaran atau Pembatalan Haji, calon jemaah haji yang mendaftar secara *online* melalui aplikasi Haji Pintar di Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin Tahun 2025.

E. Teknik Pengumpulan Data

Metode yang dipakai peneliti dalam pengumpulan data meliputi:

1. Observasi

Observasi merupakan metode mengumpulkan data melalui pengamatan dan mencatat secara sistematis berbagai fenomena atau perilaku yang muncul dalam suatu situasi tertentu. Teknik ini digunakan

untuk memperoleh informasi melalui pengamatan secara langsung pada aktivitas yang sedang berlangsung³. Pada penelitian ini, pengamatan dilakukan secara langsung untuk memahami proses dan prosedur yang dijalankan setelah calon jemaah melakukan pendaftaran haji secara *online* melalui aplikasi Haji Pintar.

Peneliti secara langsung turun ke lapangan untuk melihat, mengamati, memperhatikan, dan menganalisis beberapa calon jemaah haji yang sudah terdaftar serta melihat hasil ketepatan dalam pengisian data atau dokumen melalui aplikasi Haji Pintar di dalam server SISKOHAT yang ada di bagian penyelenggaraan haji dan umrah (PHU) di Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin.

2. Wawancara

Wawancara merupakan cara mengumpulkan data dengan memberikan pertanyaan kepada narasumber, baik secara tatap muka atau bahkan tidak langsung. Teknik ini diterapkan ketika peneliti berinteraksi atau bertemu langsung dengan informan dalam rangka memperoleh informasi yang dibutuhkan sebagai bagian dari data primer⁴. Peneliti melakukan wawancara secara langsung kepada kepala seksi penyelenggara haji dan umrah (PHU) dan pegawai penyusun bahan pendaftaran atau pembatalan haji untuk mengetahui efektivitas dan

³ M. Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2005), Ed. I, Cet. ke- 5, hal. 122

⁴ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2009), hal. 126

efisiensi pendaftaran haji melalui aplikasi Haji Pintar yang masuk ke server SISKOHAT serta sejauh mana aplikasi Haji Pintar yang dipahami dan melayani serta merespon jemaah haji yang mendaftar haji melalui aplikasi Haji Pintar. Wawancara yang terakhir juga dilakukan kepada 5 orang pendaftar haji yang mendaftar secara *online* melalui aplikasi Haji Pintar di Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin untuk mencari data mengetahui efektivitas, efisiensi, kemudahan, kesulitan, kelebihan, dan kekurangan aplikasi Haji Pintar.

3. Dokumenter

Dokumenter adalah teknik pengumpulan data yang bertujuan untuk mendapatkan informasi melalui berbagai sumber tertulis seperti catatan, buku, transkrip, agenda, arsip, maupun foto-foto kegiatan yang berisi laporan atau keterangan yang relevan dan dapat mendukung proses penelitian⁵. Dokumenter yang dimaksud pada penelitian ini adalah rekaman suara dan foto pada saat melakukan wawancara kepada kepala seksi penyelenggaraan haji dan umrah (PHU), pegawai penyusun bahan pendaftaran atau pembatalan haji, 5 orang jemaah haji yang mendaftar secara *online* melalui aplikasi Haji Pintar tahun 2025 di Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin tahun 2025. Data dokumentasi mencakup pendaftaran haji melalui aplikasi Haji Pintar yang sudah disetujui melalui siskohat, *Screenshot* beberapa isi aplikasi Haji Pintar,

⁵ Husaini Husman, *Metedologi Penelitian Untuk Public Relation*, (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2010) hal.45

Profil Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin, Data pendaftar haji *online* dan *offline* tahun 2025 dalam bentuk excel, Arsip data 5 orang jemaah haji yang mendaftar secara *online* melalui aplikasi Haji Pintar di Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin tahun 2025.

F. Teknik Analisis Data

Pengolahan data dengan pendekatan kualitatif melibatkan beberapa tahapan yang perlu dilakukan, sebagai berikut:

1. Pengumpulan data merupakan langkah peneliti untuk memperoleh semua informasi terkait topik penelitian, sehingga data yang dikumpulkan bisa lebih mudah diolah dan dianalisis.
2. Reduksi data merupakan tahap penyaringan dan pemilihan data, yaitu proses menyederhanakan serta menyeleksi informasi yang didapatkan dari hasil penelitian di lokasi lapangan.
3. Penyajian data adalah kegiatan yang dilakukan untuk melihat gambaran keseluruhan data yang diperoleh selama melakukan penelitian sehingga dapat diambil kesimpulan atau tindakan.
4. Penarikan kesimpulan adalah proses yang dilakukan secara berkelanjutan sepanjang penelitian berlangsung di lapangan untuk merumuskan hasil akhir berdasarkan temuan yang diperoleh.

Adapun data yang diambil melalui observasi dan wawancara secara langsung kepada kepala seksi penyelenggara haji dan umrah (PHU), pegawai penyusun bahan pendaftaran atau pembatalan haji, dan jemaah haji

yang mendaftar secara *online* melalui aplikasi Haji Pintar di Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin tahun 2025. Setelah itu, peneliti menerangkan mengenai teori-teori yang selaras dengan penelitian yang diteliti.

G. Pengecekan Keabsahan Data

Keabsahan data diperiksa guna menjamin bahwa data penelitian ini valid, dapat dipercaya, dan menggambarkan kondisi yang sesungguhnya di lapangan. Dalam penelitian kualitatif, uji keabsahan data sangat penting karena berfungsi untuk menghindari adanya kesalahan interpretasi peneliti terhadap data yang dikumpulkan.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode triangulasi sebagai cara untuk memeriksa keabsahan data. Triangulasi adalah metode pengecekan yang menggunakan sumber selain dari data itu sendiri sebagai alat untuk membandingkan atau memastikan kebenaran data. Teknik triangulasi dikerjakan melalui mengumpulkan informasi yang diperoleh dari beragam sumber, seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi⁶.

Jenis triangulasi yang diterapkan pada riset ini meliputi:

1. Triangulasi Teknik, yaitu membandingkan dan mengecek data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap objek yang sama. Teknik ini digunakan untuk memperoleh data yang

⁶ Ahmad Rijali, “*Analisis Data Kualitatif*,” *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah* 17, no. 33 (2019): 81, <https://doi.org/10.18592/alhadharah.v17i33.2374>.

konsisten dan saling melengkapi agar menghasilkan temuan yang lebih akurat dan objektif.

2. Triangulasi Sumber, adalah metode membandingkan dan memeriksa keakuratan data yang didapat dari berbagai narasumber, seperti Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU), pegawai penyusun bahan pendaftaran atau pembatalan haji, serta beberapa calon jemaah haji yang mendaftar secara online melalui aplikasi Haji Pintar. Tujuannya adalah memastikan kesesuaian dan kebenaran informasi yang berasal dari berbagai pihak yang berbeda.
3. Triangulasi Waktu, adalah metode pengecekan informasi yang dikumpulkan pada saat berbeda untuk memastikan konsistensi jawaban atau informasi dari narasumber. Dalam riset ini, pengumpulan data dilakukan pada beberapa waktu yang berbeda, yakni selama bulan Januari hingga Februari 2025, sehingga hasil yang diperoleh lebih stabil dan terpercaya.

Dengan penerapan ketiga bentuk triangulasi tersebut, diharapkan data penelitian ini memiliki tingkat keakuratan dan keandalan yang tinggi sehingga hasilnya penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.