

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini memanfaatkan pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif ialah metode yang digunakan untuk memperoleh data yang bersifat deskriptif, yang disajikan dalam bentuk uraian kata-kata yang lengkap dan mendalam.<sup>1</sup> Dalam penelitian ini, data dianalisis, dirangkum, dan dijelaskan untuk menggambarkan berbagai Pengalaman jemaah terkait pelayanan bagi jemaah haji di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin. Adapun jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan, yakni penelitian yang dilakukan dengan mengamati langsung berbagai fenomena yang terjadi di lokasi guna mendapatkan data yang rinci dan mendalam.

#### **B. Subjek dan Objek Penelitian**

##### **1. Subjek Penelitian**

Subjek dalam penelitian ini adalah Jemaah haji lansia tahun 2025 dan petugas haji bidang lansia di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin (PPIH Embarkasi).

##### **2. Objek Penelitian**

Objek dalam penelitian ini adalah Pengalaman para jemaah haji lansia yang mencakup bagaimana petugas haji memberikan pelayanan kepada jemaah haji lansia di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin tahun 2025.

---

<sup>1</sup> Rukin, *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, (Jakad Media Publishing, n.d.).

### **C. Lokasi penelitian**

Adapun lokasi penelitian ini akan dilakukan di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Asrama Haji Banjarmasin yang bertempat di Jalan A. Yani KM. 28 Landasan Ulin Banjarbaru Kalimantan Selatan Kode Pos 70724.

### **D. Data dan Sumber Data**

#### **1. Data**

##### **a. Data Primer**

Data primer ialah data yang dihasilkan oleh peneliti sendiri melalui, observasi, wawancara, yang dirancang khusus untuk memahami dan memecahkan masalah penelitian yang sedang dihadapi, yang dikumpulkan secara langsung dari sumber aslinya.<sup>2</sup> Dengan melakukan penelitian dilokasi langsung, peneliti dapat memahami situasi dan kondisi secara tepat. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh dari observasi dan wawancara terkait penilaian dan tanggapan Jemaah haji lansia atas kinerja petugas haji dalam memberikan pelayanan kepada jemaah haji lansia. Pengumpulan data ini dilakukan dengan mewawancarai sejumlah pihak terkait, yaitu Jemaah haji lansia tahun 2025 serta petugas haji embarkasi (PPIH Embarkasi) di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.

##### **b. Data Sekunder**

---

<sup>2</sup> “Definisi Data Primer & Sekunder - Panduan Penelitian Kesehatan Masyarakat - Panduan Penelitian Di Perpustakaan Universitas Benedictine,” accessed December 16, 2025, <https://researchguides.ben.edu/c.php?g=282050&p=4036581>.

Data penelitian sekunder adalah data-data yang bukan didapatkan atau diperoleh dari subjek penelitian atau sumber pertama yang digunakan untuk penelitian. Data sekunder ini bersifat pelengkap dan penguat dari data primer.<sup>3</sup> Data ini berupa: dokumentasi dan gambaran lokasi penelitian yang bisa memperkuat data primer serta referensi buku-buku yang relevan untuk mendukung analisis yang dilakukan oleh peneliti. Data sekunder pada penelitian ini mencakup dokumentasi berupa foto pelayanan di asrama haji saat sedang melakukan PPL yang dilakukan peneliti pada bidang pelayanan lansia di Asrama Haji. Dokumentasi tersebut memberikan gambaran visual mengenai proses pelayanan mulai dari kedatangan jemaah haji lansia, pelayanan kesehatan, proses pengantaran makanan box atau makanan kotakan ke kamar jemaah haji lansia masing-masing, hingga pembagian dokumen administrasi keberangkatan, dan dokumentasi wawancara bersama narasumber diantaranya: Jemaah haji lansia dan petugas haji lansia.

## 2. Sumber Data

Sumber data utama didapatkan dari hasil observasi langsung di lapangan, melibatkan narasumber dari Jemaah haji lansia tahun 2025 dan petugas haji lansia (PPIH Embarkasi).

## E. Teknik Pengumpulan Data

### 1. Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data dengan melakukan pengamatan dan pencatatan secara cermat dan sistematis terhadap fenomena

---

<sup>3</sup> JI Cibadak, *Metode Penelitian Kualitatif*, ed. M.Pd Abdul Fattah Nasution (2023).

yang diteliti. Observasi dilakukan untuk mengetahui keadaan UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin. Peneliti secara langsung turun ke lapangan untuk mengamati, mendengarkan, serta mengikuti langsung setiap pelayanan yang dilakukan petugas haji lansia dalam penyambutan jemaah haji lansia mulai dari turun bus hingga memberikan pelayanan seperti pengantaran jemaah haji lansia memasuki ruangan prioritas untuk pemeriksaan kesehatan, mengantarkan jemaah haji ke kamar masing-masing, pengantaran dokumen dan mengantarkan jemaah haji lansia menaiki bus kembali menuju bandara. Hal ini dilakukan agar peneliti mengetahui bagaimana Pengalaman jemaah haji lansia terhadap pelayanan petugas haji lansia di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.

## 2. Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.<sup>4</sup> Dengan demikian, wawancara melibatkan interaksi antara pewawancara dan narasumber untuk memperoleh keterangan yang relevan. Tujuan dari wawancara adalah untuk mengumpulkan informasi secara langsung melalui pertanyaan yang disampaikan kepada informan. Narasumber atau informan yang terkait dengan objek penelitian ini meliputi petugas haji di UPT Embarkasi Banjarmasin (PPIH Embarkasi), jemaah haji, serta Kepala UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.

## 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan proses pengumpulan informasi yang

---

<sup>4</sup> Oleh Faizah Haolian, "MANAJEMEN PELAYANAN ASRAMA HAJI PADA MASA PANDEMI COVID-19 (Studi Kasus Asrama Haji NTB Embarkasi Lombok)," 2020.

bertujuan untuk mengidentifikasi atau menemukan variabel tertentu melalui berbagai media, seperti tulisan, gambar, buku, atau karya lainnya. Selain itu, dokumentasi juga dapat mencakup hasil karya seperti film, sketsa, seni visual, dan sejenisnya. Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan data berupa dokumen, foto, serta rekaman suara yang diperoleh selama wawancara dengan narasumber atau informan.

## **F. Teknik Analisis Data**

Analisis data yang digunakan tidak melibatkan perhitungan angka atau kuantitas. Maka dari itu, penelitian ini lebih condong menggunakan metode deskriptif kualitatif.

Kegiatan analisis data kualitatif memiliki proses-proses yang perlu dilakukan, sebagai berikut:

- a. Reduksi data: Proses pemilihan dan penyortiran data yang diperoleh dari hasil penelitian lapangan.
- b. penyajian data: Kegiatan yang dilakukan ketika informasi atau data yang didapatkan sudah terkumpul, sehingga memberi kemungkinan akan adanya tindakan pengambilan kesimpulan atau tindakan.
- c. Penarikan kesimpulan: Upaya dalam penarikan kesimpulan dilakukan secara berkelanjutan selama berada dilapangan. Adapun data yang di ambil melalui observasi ketika penelitian melakukan PPL di bidang lansia pada tahun 2025 dan wawancara ketika jemaah haji telah selesai menunaikan ibadah haji. 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 dokumentasi<sup>5</sup>. 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 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 Jemaah haji lansia, dan petugas haji lansia. Tujuannya adalah memastikan kesesuaian dan kebenaran informasi yang berasal dari berbagai pihak yang berbeda.
3. Triangulasi Waktu, adalah metode pengecekan informasi yang dikumpulkan untuk memastikan konsistensi jawaban atau informasi dari narasumber. Dalam

---

<sup>5</sup> Ahmad Rijali Uin and Antasari Banjarmasin, "ANALISIS DATA KUALITATIF," *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah* 17, no. 33 (January 2, 2018): 81–95, <https://doi.org/10.18592/ALHADHARAH.V17I33.2374>.

riset ini, pengumpulan data dilakukan pada saat jemaah haji telah tiba di tanah air dan petugas haji lansia pada saat telah selesai melakukan operasional haji, yakni selama bulan Oktober hingga Desember 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.