

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor (1975) penelitian kualitatif merupakan suatu metode yang digunakan dalam proses penelitian untuk menghasilkan data yang bersifat deskriptif. Data deskriptif ini disajikan dalam bentuk uraian kata-kata secara rinci dan mendalam.¹ Dalam penelitian ini, peneliti menganalisis kinerja petugas haji dalam memberikan pelayanan kepada jemaah haji di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin. Analisis tersebut difokuskan pada indikator evaluasi kinerja menurut Bernardin dan Russell, yaitu kualitas, ketepatan waktu, dan dampak interpersonal.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian lapangan (*field research*), guna mencari data secara detail dengan mengamati fenomena-fenomena yang ada di lokasi penelitian.

B. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian adalah elemen yang menjadi sumber informasi

¹ S.P.M.S. Rukin, *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi* (Jakad Media Publishing, 2021).

bagi peneliti. Subjek dalam penelitian ini adalah petugas haji di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin (PPIH Embarkasi) dan jemaah haji tahun 2025, serta pihak terkait lainnya.

Objek penelitian adalah hal atau fenomena yang akan diteliti. Adapun objek dalam penelitian ini adalah kinerja petugas haji yang mencakup bagaimana petugas haji memberikan pelayanan kepada jemaah haji di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin tahun 2025, dan pelayanan haji di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin termasuk aspek kualitas, kendala, serta bagaimana tanggapan dari jemaah terhadap pelayanan tersebut.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini akan dilakukan di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Asrama Haji Banjarmasin yang bertempat di Jl. A. Yani km.28 Landasan Ulin Banjarbaru Kalimantan Selatan kode pos 70724.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini ada 2 jenis yaitu:

a. Data Primer

Data primer merupakan data utama yang dijadikan sumber pokok dalam penelitian, yang diperoleh melalui metode seperti observasi, wawancara, atau pengisian kuesioner. Jenis data ini

dikumpulkan secara langsung untuk memperoleh jawaban dari rumusan masalah dan penelitian. Adapun di dalam penelitian ini data primer melalui wawancara dengan beberapa pihak terkait seperti petugas haji embarkasi (PPIH Embarkasi) di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin dan para jemaah haji mengenai kinerja petugas haji dalam memberikan pelayanan kepada jemaah haji tahun 2025, dan kendala yang dihadapi oleh petugas haji (PPIH) Embarkasi Banjarmasin dalam memberikan pelayanan kepada jemaah haji tahun 2025.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang dikumpulkan untuk menjadi penguat data primer, data sekunder merupakan data yang didapat oleh peneliti yang diperoleh dari beberapa sumber yang telah ada, seperti media internet, dokumentasi, laporan, jurnal, arsip dan buku yang berkaitan dengan penelitian.² Data sekunder dalam penelitian ini adalah terkait dokumen yang digunakan seperti SOP pelayanan haji, Protap (Prosedur Tetap), SK Petugas Haji (PPIH) Embarkasi Banjarmasin tahun 2025, serta dokumentasi kegiatan pelayanan haji di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.

² Sandu Siyoto and M. Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015).

2. Sumber Data

a. Informan

Informan penelitian adalah individu atau seseorang yang dapat memberikan informasi terkait masalah yang sedang diteliti.³ Dalam penelitian ini sumber data yang diperoleh dari berbagai pihak yang terkait sebagai informan seperti petugas haji embarkasi (PPIH Embarkasi) di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, jemaah haji, kepala UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.

b. Dokumen

Dokumen merupakan sumber data yang di dapat melalui tulisan, gambar/dokumentasi, media internet, jurnal dan buku yang berkaitan dengan penelitian.⁴ Dokumen dalam penelitian ini seperti SOP pelayanan haji di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, Protap (Prosedur Tetap), SK petugas haji (PPIH) Embarkasi Banjarmasin tahun 2025, serta dokumentasi kegiatan pelayanan haji di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

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

³ Rukin, *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. (2021).

⁴ Lexy J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Kosdakarya, 2016).

fenomena yang diteliti.⁵ Observasi tidak hanya mencatat fenomena utama, tetapi juga mencakup hal-hal tak terduga. Semakin banyak informasi yang diperoleh, semakin baik hasilnya, karena pada awalnya mungkin belum diketahui faktor-faktor yang terkait atau memengaruhi fenomena tersebut. Oleh karena itu, pengamatan harus dilakukan secara menyeluruh, dan catatan hasil observasi harus lengkap dan mendetail.

Observasi dilakukan secara langsung di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin dengan mengamati proses pelayanan yang diberikan oleh petugas haji (PPIH) kepada jemaah haji. Peneliti mengamati berbagai aktivitas pelayanan, mulai dari proses penerimaan jemaah haji yang berada di Aula Mekkah, pembagian dokumen hingga pemeriksaan kesehatan, kemudian proses keberangkatan jemaah haji di hari besoknya menuju bandara. Observasi ini bertujuan untuk memperoleh data faktual mengenai pelaksanaan pelayanan oleh petugas haji (PPIH) Embarkasi Banjarmasin, meliputi alur pelayanan, ketepatan waktu, serta interaksi antara petugas dan jemaah haji. Melalui observasi ini, peneliti dapat mengetahui secara langsung kondisi lapangan serta kesesuaian antara pelaksanaan pelayanan dengan prosedur yang telah ditetapkan.

⁵ John W. Creswell and J. David Creswell, *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (Los Angeles: SAGE Publications, 2023).

2. Wawancara

Wawancara adalah proses tanya jawab yang dilakukan untuk memperoleh informasi atau pendapat mengenai suatu hal, yang melibatkan interaksi antara pewawancara dan narasumber untuk mendapatkan keterangan terkait topik tertentu.⁶ Wawancara bertujuan mengumpulkan informasi secara langsung melalui pertanyaan yang diajukan kepada informan. Narasumber atau informan yang berkaitan dengan objek penelitian ini yaitu petugas haji di UPT Embarkasi Banjarmasin (PPIH Embarkasi), jemaah haji, dan Kepala UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah proses pengumpulan data yang bertujuan untuk mengenali atau mencari variabel tertentu melalui berbagai bentuk, seperti tulisan, gambar, buku, atau karya lainnya.⁷ Dokumentasi juga dapat berupa hasil karya, seperti film, sketsa, seni visual, dan sejenisnya. Dalam penelitian ini peneliti mengumpulkan data, dokumen-dokumen ataupun foto serta rekaman suara saat melakukan wawancara kepada narasumber atau informan.

F. Analisis Data

Analisis data adalah proses mengelola dan menyusun data secara

⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2022).

⁷ Steven J Taylor, Robert Bogdan, and Marjorie L DeVault, *Introduction to Qualitative Research Methods* (Hoboken, New Jersey: JohnWiley & Sons, 2016).

sistematis untuk menemukan tema, merumuskan ide, dan menyusun kesimpulan yang mudah dipahami. Dalam penelitian ini, data di analisis dengan mengorganisasi wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi ke dalam kategori, memilih informasi penting, menyusun pola, dan menyimpulkan hasil.

Analisis data dalam penelitian ini difokuskan pada kinerja petugas haji (PPIH) Embarkasi Banjarmasin dalam memberikan pelayanan kepada jemaah haji. Data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dianalisis berdasarkan indikator evaluasi kinerja menurut Bernardin dan Russell, yaitu kualitas, ketepatan waktu, dan dampak interpersonal. Selain itu, analisis juga didukung oleh dimensi kualitas pelayanan berdasarkan teori *Servqual* yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, keyakinan/jaminan, dan empati, guna memperkuat hasil analisis terkait pelayanan yang diberikan oleh petugas haji. Menurut Miles, Huberman dan Saldana (2014:31-33) tahapan analisis data kualitatif mencakup tiga langkah utama yaitu:⁸

1. Kondensasi Data (*Data Condensation*)

Kondensasi data merupakan tahap awal dalam analisis data kualitatif yang meliputi pemilihan, penyederhanaan, peringkasan dan pengubahan data dari berbagai sumber seperti catatan lapangan, transkrip wawancara, dokumen serta bahan empiris lainnya.

⁸ A Majid, *Analisis Data Penelitian Kualitatif* (Penerbit Aksara Timur, 2017).

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Tahap kedua yaitu penyajian data, yang pada dasarnya merupakan kumpulan informasi yang telah disusun secara sistematis dan diringkas, sehingga memudahkan proses penarikan kesimpulan serta pengambilan keputusan atau tindakan.⁹

3. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing*)

Menarik kesimpulan dan melakukan verifikasi adalah langkah penting dalam proses analisis data kualitatif. Pada awal proses pengumpulan data, peneliti mulai mengidentifikasi makna dari informasi yang diperoleh, mencatat pola, hubungan sebab-akibat, atau proposisi yang muncul.

G. Pengecekan Keabsahan Data

Pemeriksaan keabsahan data merupakan tahapan yang sangat penting dalam proses penelitian, khususnya pada tahap analisis dan pengambilan keputusan berbasis data. Langkah ini perlu dilakukan sejak awal proses analisis agar peneliti dapat meminimalkan kemungkinan terjadinya kesalahan dalam penarikan kesimpulan atau pengambilan keputusan yang disebabkan oleh penggunaan data yang tidak valid.

Untuk mengetahui keabsahan data peneliti menggunakan metode *Triangulasi*. *Triangulasi* merupakan teknik pengecekan data dengan

⁹ Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, and Johnny Saldana, *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook*, SAGE Publications, Inc, Third edit (Thousand Oaks, California, 2014).

menggunakan berbagai sumber informasi atau metode pengumpulan data yang berbeda, untuk memastikan konsistensi serta keakuratan temuan yang diperoleh di lapangan.¹⁰ Metode ini terbagi menjadi 3 macam yaitu, triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu.¹¹ Adapun dalam penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dan teknik.

Triangulasi sumber merupakan teknik untuk menguji kredibilitas data dengan cara membandingkan dan memverifikasi data yang telah diperoleh dari berbagai sumber yang berbeda untuk memastikan kebenaran hasil penelitian.¹² Dalam penelitian ini, sumber data diperoleh dari petugas haji (PPIH) Embarkasi Banjarmasin serta jemaah haji yang dijadikan sebagai informan penelitian.

Triangulasi teknik merupakan metode untuk menguji kredibilitas data dengan cara memeriksa kembali data dari sumber yang sama menggunakan berbagai teknik pengumpulan data yang berbeda.¹³ Dalam penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data melalui observasi langsung, wawancara mendalam, dan dokumentasi agar temuan yang diperoleh lebih valid dan dapat dipercaya.

¹⁰ Nartin et Al, *Metode Penelitian Kualitatif* (Batam: Cendikia Mulia Mandiri, 2024). 76-77.

¹¹ H. Zuhri Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif* (Makassar: Syakir Media Press, 2021).

¹² Abdussamad. *Metode Penelitian Kualitatif*. 2021.

¹³ Ibid.