

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif guna memahami secara mendalam fenomena implementasi sistem *One Stop Service* (OSS) dan bagaimana sistem tersebut mampu meningkatkan efisiensi pelayanan haji. Pendekatan ini juga memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi faktor-faktor kontekstual yang memengaruhi implementasi sistem OSS, serta interaksi antara PPIH dan jemaah haji di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.

Adapun jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*), yang dilakukan di lingkungan alami subjek penelitian. Penelitian ini memungkinkan peneliti untuk berinteraksi langsung dengan PPIH dan mengamati proses implementasi sistem OSS secara langsung di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, serta memahami secara mendalam konteks yang sebenarnya.

B. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian adalah individu, kelompok, atau entitas yang menjadi sumber informasi atau data guna menjawab rumusan masalah penelitian.¹

Pemilihan subjek penelitian ini didasarkan pada keterlibatan mereka secara

¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2017).

langsung dalam proses implementasi sistem OSS di lapangan sehingga mampu memberikan informasi yang akurat dan mendalam. Adapun subjek penelitian ini adalah pihak-pihak yang terlibat langsung dalam implementasi sistem OSS, meliputi PPIH dan tim pendukung yang bertugas di berbagai bidang pelayanan seperti Kabid Akomodasi, Kabid Layanan Jemaah Lansia/Disabilitas, serta Tim Pendukung Bidang Akomodasi dan Tim Pendukung Bidang Layanan Jemaah Lansia/Disabilitas.

Objek penelitian adalah apa yang menjadi fokus atau sasaran penelitian. Penentuan objek penelitian bertujuan untuk memberikan batasan yang jelas agar penelitian dapat dilakukan secara terarah dan sesuai dengan fokus yang telah ditetapkan. Adapun objek dalam penelitian ini adalah implementasi sistem OSS oleh PPIH di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin yang berfokus pada proses implementasi, faktor pendukung dan penghambatnya, serta bagaimana sistem tersebut mampu meningkatkan efisiensi pelayanan.

C. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin yang berlokasi di Jalan Ahmad Yani km 28, Landasan Ulin Timur, Kecamatan Landasan Ulin, Kota Banjarbaru, Provinsi Kalimantan Selatan, 70721.

D. Data dan Sumber Data

Data merupakan hasil pencatatan peneliti berupa fakta maupun angka yang dapat dijadikan bahan untuk menyusun suatu informasi.² Data dalam penelitian ini terbagi menjadi dua jenis, antara lain:

1. Data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari sumber data pertama di lokasi penelitian atau objek penelitian, seperti informasi berupa catatan hasil observasi, catatan hasil wawancara dengan PPIH dan tim pendukung, hasil dokumentasi terkait implementasi sistem OSS di Aula Mekkah, dokumen SOP OSS, serta prosedur tetap (Protap) jemaah haji di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.
2. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari sumber yang sudah ada dan telah dikumpulkan atau diolah oleh pihak lain. Dalam penelitian ini, data sekunder dapat berupa profil Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, struktur PPIH, laporan evaluasi, serta berbagai dokumen pendukung lainnya yang relevan dengan penelitian.

Sumber data merupakan tempat atau pihak dari mana data tersebut diperoleh.³ Adapun sumber data dalam penelitian ini terbagi menjadi dua jenis, antara lain:

1. Sumber data primer, yaitu pihak atau lokasi yang menjadi sumber utama dalam memperoleh data secara langsung, meliputi informan yang

² Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penelitian* (Banjarmasin: Antasari Press, 2011), [https://idr.uin-antasari.ac.id/10670/1/PENGANTAR METODOLOGI PENELITIAN.pdf](https://idr.uin-antasari.ac.id/10670/1/PENGANTAR%20METODOLOGI%20PENELITIAN.pdf).

³ A Tersiana, *Metode Penelitian*, Anak Hebat Indonesia (Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia, 2018), <https://books.google.co.id/books?id=rmL2DwAAQBAJ>.

diwawancarai seperti PPIH dan tim pendukung yang terlibat dalam proses implementasi sistem OSS, serta lokasi penelitian yaitu Aula Mekkah di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin yang menjadi tempat observasi.

2. Sumber data sekunder, yaitu pihak atau dokumen yang menyediakan data yang telah ada sebelumnya berupa dokumentasi kegiatan dari pihak asrama haji terkait implementasi sistem OSS, dokumen-dokumen resmi berupa SOP, Protap, laporan evaluasi, serta artikel atau jurnal yang relevan.

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, ada beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan:

1. Observasi, yaitu pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Dalam penelitian ini, observasi dilakukan secara langsung di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, khususnya di Aula Mekkah tempat sistem OSS diimplementasikan. Selain itu, observasi juga dilakukan secara tidak langsung melalui analisis foto, video, hingga media massa yang berkaitan dengan implementasi sistem OSS.
2. Wawancara, yaitu teknik pengumpulan data melalui pengajuan sejumlah pertanyaan secara lisan kepada subjek yang diwawancarai.⁴ Dalam penelitian ini, teknik wawancara digunakan untuk memperoleh informasi

⁴ Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penelitian*.

secara mendalam dari informan, yaitu PPIH dari berbagai bidang pelayanan dan tim pendukung yang terlibat dalam implementasi sistem OSS.

3. Dokumentasi, yaitu teknik pengumpulan data penelitian melalui sejumlah dokumen (informasi yang didokumentasikan) berupa dokumen tertulis maupun dokumen terekam.⁵ Dalam penelitian ini, dokumentasi dapat berupa foto, dokumen SOP OSS, Protap, laporan evaluasi pelayanan haji, serta dokumen kebijakan terkait penyelenggaraan ibadah haji. Dokumentasi ini berfungsi sebagai data pendukung dan pelengkap dari hasil wawancara serta observasi.

F. Analisis Data

Analisis data merupakan proses sistematis untuk mengatur, mengategorikan, dan menafsirkan data non-numerik yang telah diperoleh dari hasil wawancara, observasi lapangan, dokumentasi, atau catatan lapangan.⁶ Proses ini dilakukan secara berkelanjutan sejak awal pengumpulan data hingga tahap akhir penelitian guna memperoleh pemahaman yang mendalam terhadap fenomena yang diteliti. Melalui analisis data, peneliti dapat menyusun makna dari data yang telah dikumpulkan sehingga menghasilkan temuan yang relevan dan dapat dipertanggungjawabkan.

⁵ Rahmadi.

⁶ Y E Rachmad et al., *Integrasi Metode Kuantitatif Dan Kualitatif: Panduan Praktis Penelitian Campuran* (Yogyakarta: PT. Green Pustaka Indonesia, 2024), <https://books.google.co.id/books?id=hu4CEQAAQBAJ>.

Miles, Huberman, dan Saldana mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya jenuh. Ukuran kejenuhan data ditandai dengan tidak diperolehnya data yang baru lagi. Adapun beberapa tahapan analisis data ini meliputi:⁷

1. Reduksi Data/Kondensasi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data merupakan tahap analisis untuk memilih, memusatkan perhatian, dan menyederhanakan data mentah yang telah dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dokumentasi, maupun catatan lapangan serta data-data lain yang ditemukan di lapangan. Tahap ini bertujuan untuk menelaah data secara menyeluruh agar dapat ditemukan hal-hal pokok dari objek yang diteliti.⁸

Dalam tahap ini, peneliti memilah data hasil observasi langsung di Aula Mekkah, hasil wawancara dari keempat informan PPIH, serta dokumentasi yang diperoleh di lapangan. Peneliti memfokuskan pada data yang berkaitan dengan proses implementasi sistem OSS seperti alur pelayanan, instansi yang terlibat, faktor-faktor pendukung maupun penghambat, hingga efisiensi yang dihasilkan dari sistem tersebut. Data yang dianggap kurang relevan atau tidak berkaitan langsung dengan fokus penelitian disederhanakan dan tidak digunakan dalam analisis.

⁷ Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, and Johnny Saldana, *Qualitative Data Analysis*, 3rd ed. (USA: SAGE Publications Inc, 2014).

⁸ I N Sari et al., *Metode Penelitian Kualitatif* (Malang: UNISMA PRESS, 2022), <https://books.google.co.id/books?id=iCZIEAAAQBAJ>.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data merupakan proses mengorganisasi data yang telah direduksi ke dalam bentuk yang mudah dipahami. Data disajikan dalam bentuk tulisan deskriptif, bagan, atau tabel, sehingga memudahkan peneliti untuk menarik kesimpulan dan melakukan analisis secara menyeluruh.⁹

Setelah data direduksi, peneliti menyajikan data tersebut dalam bentuk uraian deskriptif yang sistematis sesuai dengan rumusan masalah penelitian. Data yang telah dipilih kemudian disusun ke dalam beberapa bagian, seperti proses implementasi sistem OSS, faktor pendukung dan penghambat, serta peningkatannya terhadap efisiensi pelayanan. Penyajian data dalam penelitian ini juga dilengkapi dengan kutipan hasil wawancara dan dokumentasi lapangan guna memperkuat temuan penelitian.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing and Verification*)

Tahap terakhir dalam analisis data ini adalah proses penarikan kesimpulan berdasarkan data-data yang telah diperoleh dan melakukan verifikasi data. Kesimpulan yang ditarik bersifat sementara dan akan menjadi kredibel apabila didukung oleh bukti-bukti yang kuat dan konsisten dengan kondisi yang ditemukan di lapangan.¹⁰

⁹ S.E.M.S. Dr. Drs. Untung Lasiyono and S.I.P.M.S.M.M.I.P. Dr. Wira Yudha Alam SE., *Metode Penelitian Kualitatif* (Jawa Barat: MEGA PRESS NUSANTARA, 2024), https://books.google.co.id/books?id=_9b-EAAAQBAJ.

¹⁰ Benny S. Pasaribu dkk, *Metodologi Penelitian Untuk Ekonomi Dan Bisnis* (Banten: MEDIA EDU PUSTAKA, 2022), [https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/65013/1/Metodologi Penelitian.pdf](https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/65013/1/Metodologi%20Penelitian.pdf).

Pada tahap akhir ini, peneliti melakukan penarikan kesimpulan berdasarkan data yang telah disajikan dengan mengaitkan temuan yang diperoleh di lapangan dan teori yang digunakan. Kesimpulan yang dihasilkan tidak langsung ditetapkan sebagai hasil akhir, melainkan terlebih dahulu diverifikasi dengan cara membandingkan kembali data hasil wawancara antar informan PPIH serta menguatkannya dengan hasil observasi langsung maupun tidak langsung dan dokumentasi di lapangan.

G. Pengecekan Keabsahan Data

Pengecekan keabsahan data merupakan salah satu langkah penting dalam penelitian kualitatif yang digunakan untuk menjamin akurasi dari setiap deskripsi, simpulan, maupun interpretasi yang disusun dalam sebuah penelitian. Proses ini dilakukan melalui berbagai teknik yang bertujuan untuk menguji tingkat kepercayaan data yang diperoleh selama penelitian berlangsung. Data penelitian dianggap absah apabila peneliti berhasil membuktikan bahwa hasil temuannya sesuai dengan kondisi riil di lapangan dan data tersebut dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya.¹¹

Untuk menetapkan keabsahan (*trustworthiness*) data yang diperoleh, peneliti perlu menguji kredibilitasnya (*credibility*). Uji kredibilitas bertujuan untuk mengetahui tingkat kepercayaan data yang dihasilkan dari suatu penelitian, apakah data tersebut dapat dipercaya atau tidak, serta membuktikan

¹¹ Lexy J Moleong, "Metodologi Penelitian Kualitatif," 2010, <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:177121325>.

apakah yang diamati oleh peneliti benar-benar sesuai dengan kondisi yang sesungguhnya terjadi di lapangan.¹² Lincoln dan Guba menyatakan bahwa kredibilitas data dapat diuji melalui teknik triangulasi (*triangulation*). Teknik ini diartikan sebagai upaya pengecekan dengan membandingkan data dari berbagai sumber, cara dan waktu agar hasil penelitian lebih akurat dan terhindar dari bias.¹³

Untuk mencapai keabsahan data tersebut, maka penelitian ini menerapkan dua teknik triangulasi, yaitu triangulasi sumber dan triangulasi metode. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan dan mencocokkan data yang diperoleh dari beberapa informan yang terlibat dalam proses implementasi OSS. Sementara itu, triangulasi metode dilakukan dengan memverifikasi data hasil wawancara melalui observasi langsung di aula serta observasi tidak langsung terhadap dokumentasi foto dan video terkait alur dalam sistem OSS. Kedua teknik ini dilakukan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh mempunyai tingkat konsistensi dan kebenaran yang dapat dipertanggungjawabkan. Jika ditemukan perbedaan, peneliti akan melakukan konfirmasi ulang kepada informan terkait atau melakukan pengamatan kembali guna memastikan validitas data tersebut sebelum ditarik menjadi sebuah kesimpulan.

¹² H Nazar Naamy and M Si, *METODOLOGI PENELITIAN KUALITATIF: Dasar-Dasar & Aplikasinya* (Mataram: Sanabil, 2019).

¹³ Yvonna S. Lincoln and Egon G. Guba, *Naturalistic Inquiry* (California: SAGE Publications, 1985).