

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan ialah menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*) yang menggunakan pendekatan metode analisis deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan proses pengumpulan data pada suatu lingkungan alamiah dan penelitian ini dilakukan di lapangan, sementara teknik pengumpulan data menggunakan triangulasi (gabungan).¹

Penelitian ini bertujuan untuk menyajikan data hasil penelitian dalam bentuk uraian yang sistematis dan komprehensif mengenai manajemen pelayanan pemberangkatan jemaah haji di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, sesuai dengan rumusan masalah yang telah ditetapkan. Dalam pelaksanaannya, peneliti menggunakan metode observasi untuk memperoleh informasi secara langsung di lapangan, termasuk pengumpulan data dan berbagai keterangan yang berkaitan dengan manajemen pelayanan pemberangkatan jemaah haji di lokasi penelitian.

B. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian pada penelitian kualitatif yaitu disebut sebagai informasi pada sesuatu yang diteliti. Subjek dalam penelitian dapat berupa orang yang memberikan informasi mengenai data yang ingin diketahui peneliti yang berhubungan dengan penelitian yang sedang dilakukan. Subjek yang ingin di teliti

¹ Albi Anggito Setiawan Johan, *Metodologi penelitian kualitatif* (jawa barat: CV Jejak (Jejak Publisher), 2018), 8.

pada penelitian ini ialah orang-orang yang terlibat langsung dalam proses pelayanan pemberangkatan jamaah haji seperti petugas asrama haji, dan Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Embarkasi.

2. Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan sasaran utama yang menjadi fokus perhatian peneliti dalam suatu penelitian, yang mencakup fenomena atau variabel yang dikaji secara sistematis. Dalam penelitian ini, objek yang diteliti adalah manajemen pelayanan pemberangkatan jamaah haji, yang meliputi proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan pelayanan terhadap jamaah haji, fasilitas yang digunakan dalam menunjang proses operasional, serta mengidentifikasi faktor pendukung pelayanan. Penelitian ini secara khusus berfokus pada penyelenggaraan pelayanan pemberangkatan jamaah haji yang dilaksanakan di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.

C. Lokasi penelitian

Penelitian ini dilakukan di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin yang beralamat di jalan jend. A. Yani KM. 28 Landasan Ulin kota Banjarbaru Provinsi Kalimantan Selatan.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

- a. Data primer, Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti dari sumber pertama di lapangan. Dalam penelitian ini, data primer berupa informasi dan opini yang dikumpulkan melalui teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data tersebut diperoleh dari

informan yang terlibat dalam penyelenggaraan operasional pelayanan pemberangkatan jamaah haji. Dan hasil data yang didapat seperti pelaksanaan operasional pelayanan pemberangkatan dan lain sebagainya.

- b. Data sekunder, yakni data untuk mendukung data primer yang telah ada berdasarkan sumber data yang terkait, seperti data yang telah dikumpulkan oleh pihak lain, Data sekunder dapat berupa Protap (Prosedur Tetap), SOP (Standar Operasional Prosedur), SK PPIH 2025, hasil Laporan Inspeksi Kesehatan Lingkungan Asrama Haji Banjarmasin tahap II dan informasi yang diperoleh dari buku dan website yang membahas mengenai manajemen pelayanan pemberangkatan.

2. Sumber Data

- a. Sumber data primer adalah pihak atau informan yang secara langsung memberikan data kepada peneliti di lokasi penelitian. Dalam penelitian ini, sumber data primer meliputi Kepala UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, yaitu Bapak Dr. H. Haris Fadillah, S.Ag., M.HI., serta beberapa anggota PPIH Embarkasi yang terlibat dalam pelayanan pemberangkatan jamaah haji, khususnya pada bidang dokumentasi dan akomodasi.
- b. Sumber data sekunder, yaitu data yang telah dikumpulkan dan telah disediakan oleh pihak lain. Pada penelitian ini seperti dokumen serta dokumentasi resmi berupa penelitian terdahulu yang relevan, jurnal, buku dan lainnya.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi merupakan proses mengamati secara seksama dan dengan cermat pada tempat penelitian untuk mengamati suatu yang benar-benar bersifat objektif. Pada penelitian ini, Teknik observasi dilakukan dengan melihat langsung proses pelayanan di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, lebih spesifik pada proses operasional pelayanan pemberangkatan dan juga melakukan analisis melalui dokumentasi yang telah peneliti kumpulkan (foto, video, catatan dan lainnya.)
2. Wawancara merupakan data yang dikumpulkan melalui wawancara pada subjek penelitian ini, data dikumpulkan dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan langsung kepada pihak yang berhubungan dengan penelitian, yaitu kepada petugas PPIH dari berbagai bidang pelayanan, seperti bidang dokumen, Kesehatan, akomodasi serta keamanan.
3. Dokumentasi adalah proses pengumpulan data yang digunakan untuk memahami, mencari, atau menggali serta melengkapi variabel lain dalam bentuk tulisan, gambar, rekaman, dan sebagainya. Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan data berupa dokumen atau foto-foto selama proses pelayanan, SOP pelayanan, dan dokumen kebijakan penyelenggaraan ibadah haji.

F. Analisis Data

Analisis data ialah pengolahan suatu data yang diperoleh berupa informasi dalam bentuk kata-kata, bukan angka, lalu dikelompokkan dalam kategori tertentu dan di analisis. Data ini dikumpulkan yang didapatkan dari

hasil observasi lapangan, wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi. Dalam analisis kualitatif, data yang ada akan disusun dalam bentuk teks yang lebih panjang dan mendalam, tanpa menggunakan perhitungan matematis atau statistik untuk menganalisisnya.

Teknik analisis data dalam penelitian kualitatif meliputi penyusunan transkrip hasil wawancara, proses reduksi data, analisis, interpretasi, serta triangulasi data. Berdasarkan tahapan tersebut, peneliti kemudian menarik kesimpulan dari hasil analisis yang telah dilakukan. Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.:

1. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Reduksi data adalah proses untuk memperjelas, mengelompokkan, mengarahkan, menghapus informasi yang tidak relevan, dan mengorganisir data mentah yang telah di dapat. Proses reduksi data ini berlangsung terus setelah penelitian lapangan, hingga laporan akhir selesai disusun.

2. *Display Data* (Penyajian Data)

Penyajian data ialah proses mengelompokkan data yang telah selesai dilakukan direduksi. Data yang didapatkan dilapangan di buat bentuk catatan wawancara, foto dokumentasi, catatan lapangan tadi di beri kode untuk mengorganisasikan data, sehingga peneliti mampu menganalisis dengan menyeluruh dan cepat.

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

Conclusion drawing verification ini merupakan Langkah terakhir yaitu pengambilan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan ini disusun dalam bentuk pernyataan singkat dan mudah dengan mengacu kepada tujuan penelitian. Peneliti membuat kesimpulan berdasarkan bukti yang valid yang telah dikumpulkann dilapangan. Kesimpulan didapatkan dari hasil jawaban dari rumusan masalah yang diteliti yang telah ditetapkan untuk menarik kesimpulan.

G. Pengecekan Keabsahan Data

Keabsahan data merupakan tahap akhir dalam rangkaian proses penelitian yang bertujuan untuk menjamin validitas Ilmiah serta menguji ketepatan informasi yang diperoleh, sehingga dapat mengurangi unsur subjektivitas. Dalam penelitian ini, pengujian keabsahan data dilakukan melalui teknik triangulasi, yaitu dengan membandingkan data yang diperoleh dari berbagai teknik pengumpulan pada sumber yang sama. Data hasil observasi selanjutnya diverifikasi melalui wawancara dan diperkuat dengan data pendukung berupa dokumen serta arsip yang relevan.