

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yaitu pendekatan yang befokus pada pengamatan mendalam untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai fenomena yang diteliti.¹ Sedangkan jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan yang mengharuskan peneliti untuk mengumpulkan data secara langsung di lokasi penelitian.² Penelitian di lapangan ini menjadi bukti dokumentasi perjalanan peneliti saat berada di lapangan. Saat pengumpulan data peneliti akan mengamati, mendengar dan menyentuh data yang ditemui di lapangan. Melalui pendekatan tersebut diharapkan data yang didapat mampu memberikan gambaran jelas dan menyeluruh terkait kinerja mahasiswa magang dalam memberikan pelayanan jemaah haji di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.

B. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian merujuk pada individu, kelompok atau pihak yang menjadi sumber untuk memperoleh data atau informasi yang relevan dengan penelitian. Subjek penelitian ini meliputi Kepala UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, pamong mahasiswa magang, pegawai

¹ John W. Creswell dan Cheryl N. Poth, *Qualitative Inquiry And Research Design*, Fourth edition (Los Angeles: SAGE, 2018).

² Aji Sofanudin, *Metodologi Penelitian Ilmu Tarbiyah* (Yogyakarta: Samudra Biru, 2011).

asrama haji, Kepala Bidang Dokumen PPIH, Ketua Bidang Pelayanan Lanjut Usia PPIH, jemaah haji serta 6 orang mahasiswa magang yang terlibat dalam pelayanan jemaah haji tahun 2025.

2. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah variabel yang akan diteliti oleh peneliti pada penelitian. Objek yang diteliti dalam penelitian ini adalah kinerja mahasiswa magang dalam memberikan pelayanan jemaah haji di UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin meliputi aspek kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, tingkat kebutuhan akan pengawasan dan dampak interpersonal.

C. Lokasi Penelitian

Tempat yang digunakan sebagai lokasi penelitian ini adalah UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin yang bertempat di jalan Jend. A.Yani. KM. 28, Landasan Ulin Timur, Banjarbaru, Kalimantan Selatan, 70721, Indonesia³.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang berkaitan langsung dengan pokok permasalahan yang diteliti. Data ini diperoleh dari hasil

³ “Web Resmi UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin,” diakses 4 November 2024, <https://uptasramahajibanjarmasin.kemenag.go.id/beranda>.

observasi dan wawancara dengan beberapa informan dengan tujuan untuk mendapatkan gambaran mengenai kinerja mahasiswa dalam melayani jemaah haji serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat kinerja mahasiswa dalam proses pelayanan.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang digunakan sebagai pelengkap atau pendukung penelitian seperti laporan, jurnal, buku, dan sumber lainnya yang berkaitan dengan topik penelitian.⁴ Data sekunder pada penelitian ini yaitu informasi yang didapat dari buku, surat, foto kegiatan dan website yang berkaitan dengan kinerja mahasiswa magang dalam memberikan pelayanan jemaah haji.

2. Sumber Data

a. Informan

Informan adalah seseorang yang memberikan informasi terkait topik yang diteliti yang terdiri dari mahasiswa magang tahun 2025, jemaah haji, pamong mahasiswa magang, pegawai asrama haji, Kepala Bidang Dokumen PPIH, Ketua Bidang Pelayanan Lanjut Usia PPIH dan juga Kepala UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.

⁴ Sandu Siyoto dan Muhammad Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015).

b. Dokumen

Dokumen yaitu informasi berupa bahan tertulis, berkas atau catatan yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti. Dokumen dalam penelitian ini meliputi buku panduan praktik pengalaman lapangan, surat tugas mahasiswa magang, laporan mahasiswa magang, protap keberangkatan dan pemulangan jemaah haji, alur pelayanan haji, sertifikat magang, *website* asrama haji serta berita terkait jemaah haji.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan secara langsung untuk memperoleh informasi mengenai objek yang diteliti.⁵ Melalui metode ini, peneliti akan mengamati secara langsung dan mencatat bagaimana mahasiswa magang dalam menjalankan tugasnya, sikap dalam melayani jemaah serta melihat interaksi mahasiswa dengan jemaah maupun petugas lain di UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.

⁵ Hefi Rusnita Dewi dkk., *Konsep Dasar Metodologi Penelitian* (Batam: Cendikia Mulia Mandiri, 2023).

2. Wawancara

Wawancara adalah metode tanya jawab antara peneliti dan informan dengan tujuan mengumpulkan informasi.⁶ Jenis wawancara yang digunakan adalah wawancara semi-terstruktur dengan menggunakan daftar pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya, tetapi peneliti juga memiliki kebebasan untuk mengajukan pertanyaan tambahan untuk mengeksplorasi informasi lebih mendalam.⁷ Peneliti akan mewawancarai beberapa informan terkait kinerja mahasiswa magang dalam melayani jemaah haji di UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin. Sesi wawancara akan direkam dan hasil data yang diperoleh akan dituliskan kembali dalam bentuk transkrip wawancara.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan data berupa catatan atau dokumen yang relevan dengan masalah penelitian, baik dalam bentuk teks tertulis maupun foto yang terkait dengan fokus penelitian.⁸ Dalam penelitian ini, peneliti melakukan dokumentasi berupa pengambilan foto, pencatatan, dan perekaman guna memperoleh informasi yang lebih dalam mengenai kinerja mahasiswa dalam melayani jemaah haji.

⁶ Urip Sulistiyo, *Metode Penelitian Kualitatif* (Jambi: PT Salim Media Indonesia, 2023).

⁷ Syamsiah Badruddin dkk., *Dasar-Dasar Statistik Sosial: Teori dan Praktik serta Petunjuk Praktis Pengolahan Data Sosial dengan SPSS* (Yogyakarta: Zahir Publishing, 2024).

⁸ Rukin, *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi* (Jakad Media Publishing, 2021).

F. Analisis Data

Analisis data merupakan proses yang digunakan untuk memahami dan menjelaskan data termasuk melihat keterkaitan, makna serta batasan-batasannya dalam suatu konteks penelitian. Data yang dikumpulkan kemudian diolah dan diuraikan untuk menggambarkan kinerja mahasiswa magang dalam melayani jemaah haji di UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin. Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara sistematis agar peneliti dapat menarik kesimpulan secara tepat dan sesuai dengan temuan di lapangan. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis data dari Miles, Huberman dan Saldana yang terdiri dari tiga tahapan yaitu kondensasi, penyajian data, serta penarikan kesimpulan/verifikasi.⁹

1. Kondensasi Data

Pada tahap ini, peneliti akan memilih, mempermudah, memfokuskan dan mengorganisir data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi yang relevan serta mendukung analisis kinerja mahasiswa magang dalam melayani jemaah haji di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin. Peneliti akan mengelompokkan data sesuai dengan indikator kinerja, menyaring informasi dari hasil wawancara, meringkas hasil observasi pelaksanaan kerja mahasiswa selama proses penyelenggaraan haji serta mengklasifikasikan dokumentasi yang didapat untuk memperkuat temuan lapangan.

⁹ Matthew B. Miles dkk., *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*, Third Edition (Thousand Oaks: SAGE Publications, Inc, 2014).

2. Penyajian Data

Penyajian data merupakan kumpulan informasi yang terstruktur yang memungkinkan untuk menarik kesimpulan. Dalam penelitian ini penyajian data berupa narasi deskriptif terkait indikator kinerja sesuai praktik di lapangan, hasil wawancara serta dokumentasi visual.

3. Penarikan Kesimpulan/Verifikasi

Pada tahap akhir ini, penarikan kesimpulan dari data yang telah disajikan diikuti dengan proses verifikasi untuk memastikan validitas data. Verifikasi dilakukan dengan cara melakukan triangulasi sumber dan teknik untuk memastikan konsistensi data serta menelaah kembali kesesuaian temuan dengan teori yang digunakan dalam penelitian. Proses verifikasi ini bertujuan untuk memastikan bahwa kesimpulan yang dihasilkan benar-benar sesuai dengan data lapangan bukan berdasarkan asumsi sehingga dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah dan mencerminkan kondisi nyata kinerja mahasiswa magang dalam memberikan pelayanan kepada jemaah haji.

G. Pengecekan Keabsahan Data

Pengecekan keabsahan data perlu dilakukan untuk memastikan data yang peroleh dapat dipercaya dan dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Pengecekan keabsahan data pada penelitian ini menggunakan teknik triangulasi. Menurut Sugiyono, triangulasi merupakan cara yang digunakan dalam penelitian untuk memastikan data yang diperoleh benar

dan dapat dipercaya.¹⁰ Triangulasi dilakukan dengan menggunakan berbagai teknik, sumber, dan waktu sehingga peneliti dapat memperoleh pemahaman yang lebih lengkap dan mendalam terhadap fenomena yang diteliti.

1. Triangulasi sumber digunakan untuk memperoleh data yang sama melalui beberapa sumber data yang berbeda. Pada penelitian ini dilakukan dengan membandingkan informan dari berbagai narasumber seperti mahasiswa magang, kepala UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, pamong mahasiswa magang, jemaah haji, pegawai asrama haji dan PPIH.
2. Triangulasi teknik digunakan untuk membandingkan data dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi untuk memastikan konsistensi data yang didapat.
3. Triangulasi waktu dilakukan dengan mengumpulkan data dari sumber yang sama menggunakan teknik (wawancara/observasi) yang dilakukan pada waktu, situasi atau kondisi yang berbeda. Peneliti berupaya memastikan bahwa hasil penelitian tetap konsisten dan menghindari bias dalam penafsiran data.

¹⁰ Faustyna, *Metode Penelitian Kualitatif Komunikasi (Teori dan Praktek)* (Medan: Umsu Press, 2023).