# BAB III

# METODE PENELITIAN

## 1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif yang memaparkan kejadian dan gejala yang muncul pada saat penelitian berlangsung, maka data yang akan dikumpulkan nantinya berupa kata-kata, gambar dan bukan berupa angka. Dengan adanya pendekatan ini, diharapkan nantinya data yang diperoleh dari subyek penelitian akan dapat menggambarkan keadaan secara keseluruhan mengenai pelayanan jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif, yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau perilaku yang diamati.[1]

## 2. Subjek dan Objek Penelitian

a. Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu, Bpk. Abdul Hadi, S. Ag dan Staf-staf Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah serta beberapa jemaah haji.

[1] Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Antasari Press, 2011), h. 13.

b. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah sasaran yang dijadikan penelitian atau yang menjadi titik perhatian suatu penelitian. Yang menjadi objek pada penelitian ini yaitu manajemen pelayanan jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu.

**3. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu yang bertempat di Jalan Dharma Praja Gunung Tinggi Desa Kersik Putih Kecamatan Batulicin Kabupaten Tanah Bumbu 72273.

**4. Data dan Sumber Data**

a. Data

Data yang diperlukan dalam penelitian ini meliputi:

1) Data Primer

Yaitu data-data yang diperoleh peneliti dari sumber-sumber utama. Sumber utama dalam penelitian ini adalah Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu bagian Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU). Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data primer adalah wawancara dengan pimpinan/ kasi, staf PHU di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu terkait dengan manajemen pelayanan jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu tahun 2017 dan

wawancara dengan jemaah haji baik jemaah haji yang berangkat di tahun 2017 dan jemaah calon haji yang ingin berangkat haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu pada tahun 2018 sebagai pengguna jasa layanan.

2) Data Sekunder

Yaitu data pendukung atau pelengkap yang dianggap penting yang dapat menambahkan dan melengkapi data dari sumber utama. Seperti data yang didapat dari bahan pustaka berupa buku-buku, dokumentasi, media internet yang ada kaitannya dengan penelitian yang akan dilakukan.

b. Sumber Data

Adapun yang menjadi sumber data penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Informan yakni Subjek Penelitian yang dapat memberikan informasi dalam penelitian ini, yaitu Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama (Kasi PHU Kemenag) Tanbu, Bpk. Abdul Hadi, S. Ag, Staf-staf Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah, serta beberapa jemaah haji.
2) Dokumentasi berupa bahan tulisan arsip-arsip atau catatan yang ada hubugannya dengan data yang digali. Data ini bisa berbagai keterangan yang berbentuk tulisan ataupun foto yang

berhubungan dengan penelitian dan melengkapi sumber data tersebut.

**5. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data yang diperlukan untuk membantu menyelesaikan penelitian, yaitu:

*a*. Observasi, yaitu salah satu cara untuk memperoleh data primer. Observasi yang dilakukan pada penelitian ini observasi *non participant* yaitu melakukan pengamatan terkait dalam kegiatan yang berlangsung di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu bagian Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) tanpa peran serta peneliti di dalamnya hanya mengamati dan mencatat kegiatan yang terkait dengan proses pelayanan jemaah haji.

b. Wawancara, yaitu percakapan dengan maksud tertentu oleh kedua pihak, yaitu interview. Dalam penelitian ini, wawancara yang dilakukan merupakan wawancara yang tidak terstruktur atau lebih dikenal dengan istilah wawancara tidak resmi *(informal interview)*. Proses wawancara yang terjadi di sini adalah antara si pewawancara dengan yang diwawancarai berbicara dengan santai tanpa adanya daftar pertanyaan yang resmi. Narasumber yang berkaitan dengan objek penelitian ini yaitu Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU), para staf PHU, dan jemaah haji.

c. Dokumen, yaitu metode pengumpulan data dengan cara melihat, membaca, mempelajari, kemudian mencatat data yang ada hubungannya dengan objek penelitian. Dalam penelitian ini, dokumentasi diperoleh dari arsip kegiatan, catatan, transkip, brosur, foto-foto haji yang dimiliki oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu yang dapat mendukung terhadap permasalahan dalam penelitian.

**6. Analisis Data**

Analisis data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah model Miles dan Huberman, yaitu:

a. Koleksi Data (Data Collection)

Koleksi data adalah pengumpulan data yang dilakukan peneliti untuk memudahkan peneliti dalam menganalisis dan mengolah data tersebut. Pengumpulan data dilakukan dengan metode wawancara, observasi, dan studi kepustakaan yang dapat mendukung penelitian ini.

b. Reduksi Data *(Data Reduction)*

Pada tahap reduksi, data dan informasi diolah untuk menelaah keseluruhan data dari catatan lapangan. Telaah ini dilakukan untuk menentukan hal-hal pokok atau penting dari objek yang diteliti, mereduksi data berarti merangkum hal-hal penting dan membuang yang tidak perlu. Dengan demikian data yang telah direduksi akan

memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

c. Penyajian Data *(Data Display)*

Pada tahap *display* dilakukan kegiatan penyajian data secara sistematis, terorganisasi, tersusun dalam pola hubungan sehingga akan lebih mudah dipahami, penyajian data dalam bentuk teks dan bersifat naratif. Maka berdasarkan kesimpulan inilah data tersebut akan diberi makna yang relevan dengan penelitian.

d. Verifikasi *(Conclusion)*

Pada tahap verifikasi dilakukan penarikan kesimpulan dari data yang telah diperoleh dari prasurvei, catatan lapangan, wawancara dan dokumentasi. Kesimpulan dalam penelitian diharapkan dapat menjawab rumusan masalah yang sudah dirumuskan sejak awal, dan temuan baru ini bersifat deskriptif. [2]

**7. Pengecekan Keabsahan Data**

Pengecekan keabsahan data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi. Triangulasi merupakan kegiatan pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu.[3] Pada penelitian ini peneliti menggunakan triangulasi dengan sumber, yang berarti membandingkan dan mengecek balik derajat

[2] Sugiyono, *Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif* (Bandung: Alfabeta, 2008), h. 337.

[3] Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metode Penelitian* (Yogyakarta: TERAS, 2009), h.7.

kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dengan cara: membandingkan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara, membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang yang berbeda pengetahuan, membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.