BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) yang dilaksanakan secara langsung di lokasi penelitian, yaitu Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin, khususnya pada Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU). Penelitian lapangan dipilih karena penulis ingin memperoleh data dan informasi secara langsung dari sumber aslinya, sehingga pemahaman terhadap objek penelitian yang dikaji, yaitu manajemen pelayanan pendaftaran dan pembinaan calon jemaah haji dapat diperoleh secara mendalam dan menyeluruh. Dengan terjun langsung ke lapangan, penulis dapat mengamati secara langsung proses pelayanan, berinteraksi dengan para petugas dan calon jemaah haji, serta merasakan dinamika pelayanan administrasi dan pembinaan yang terjadi di lingkungan Kantor tersebut.[94]

Adapun pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif-deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami suatu fenomena secara mendalam tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian secara menyeluruh dengan cara mendeskripsikannya dalam bentuk kata-kata dan bahasa dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Dalam konteks ini, penulis ingin memahami secara utuh bagaimana proses manajemen pelayanan pendaftaran calon jemaah haji mulai dari prosedur, pelaksanaan, hingga pengawasan, serta bagaimana

[94] Syafrida Hafni Sahir, *Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Penerbit KBM Indonesia, 2022), 41.

manajemen pembinaan calon jemaah haji mulai dari perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi di Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin tahun 2024.[95]

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin yang beralamat di Jalan Pulau Laut, Antasan Besar, Kecamatan Banjarmasin Tengah, Kota Banjarmasin, Provinsi Kalimantam Selatan. Secara geografis, kantor ini terletak di kawasan yang cukup strategis karena berada di pusat kota Banjarmasin dan mudah di akses dari berbagai arah. Lokasi kantor ini tepat berada di samping agen LPG 3 Kg bersubsidi PT. Barokah Banua Mandiri dan berseberangan langsung dengan Toko Taryshop Kacamata. Keberadaan toko tersebut menjadi salah satu penanda yang memudahkan masyarakat menemukan lokasi kantor. Selain itu, Kantor ini juga berdekatan dengan Langgar At-Taqwa Jalan Pulau Laut, yang hanya berjarak sekitar 30 meter dari kantor, sehingga suasana keagamaan di sekitar lokasi cukup terasa.

Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin merupakan instansi vertikal yang bertanggung jawab langsung dalam penyelenggaraan ibadah haji di tingkat kota, khususnya melalui Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU). Di sinilah seluruh proses pendaftaran dan pembinaan calon jemaah haji dikelola, sehingga lokasi ini sangat relevan dengan lokasi penelitian. Penulis juga memiliki akses yang cukup baik ke lokasi penelitian karena telah menjalin komunikasi awal dengan pihak Seksi PHU dan mendapatkan izin untuk

[95] Rifa'i Abubakar, *Pengantar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: SUKA-Press UIN Sunan Kalijaga, 2021), 6.

melakukan penelitian. Hal ini tentunya dapat memudahkan proses pengumpulan data secara langsung di lapangan.

C. Subjek dan Objek Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, subjek penelitian adalah pihak-pihak yang menjadi sumber informasi atau informan yang dapat memberikan data terkait dengan fokus penelitian.[96] Sedangkan objek penelitian adalah hal yang menjadi sasaran atau fokus kajian penelitian.[97] Adapun subjek dan objek penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Subjek Penelitian

Subjek penelitian atau informan dalam penelitian ini dipilih secara sengaja berdasarkan pertimbangan tertentu bahwa mereka memiliki pengetahuan, pengalaman, atau keterlibatan langsung dengan objek yang diteliti. Adapun informan dalam penelitian ini terdiri atas beberapa subjek:

A. Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU)

Informan pertama adalah Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah pada Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin. Beliau dipilih sebagai informan karena memiliki otoritas dan tanggung jawab penuh terhadap seluruh rangkaian penyelenggaraan ibadah haji di tingkat kota, termasuk di dalamnya pelayanan pendaftaran dan pembinaan calon jemaah haji. Sebagai pimpinan tertinggi di bagian tersebut, beliau dianggap mengetahui secara mendalam tentang kebijakan, perencanaan, alur kerja, serta tantangan strategis yang

[96] Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penelitian* (Banjarmasin: Antarasi Press, 2011), 61.
[97] Abubakar, *Pengantar Metodologi Penelitian*, 55.

dihadapai dalam pelaksanaan manajemen pelayanan haji. Wawancara dengan beliau diharapkan dapat memberikan data terkait gambaran umum manajemen pelayanan, mulai dari tahap perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, hingga pengawasan dan evaluasi.

B. Staf atau Petugas pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU)

Informan selanjutnya adalah staf atau petugas yang bekerja di Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin. Mereka dipilih sebagai informan karena merupakan garda terdepan pelayanan yang berinteraksi langsung dengan calon jemaah haji setiap harinya. Staf PHU memliki peran sentral dalam proses pendaftaran, mulai dari verifikasi dokumen, penginputan data ke dalam Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT), hingga penerbitan nomor porsi. Penunjukan mereka sebagai informan didasari pertimbangan bahwa mereka memiliki pengetahuan teknis yang detail tentang prosedur operasional yang diberikan kepada masyarakat. Wawancara dengan staf PHU diharapkan bermanfaat untuk mendapatkan gambaran nyata tentang praktik pelayanan pendaftaran dan pembinaan yang terjadi di lapangan.

b. Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah manajemen pelayanan pendaftaran dan pembinaan calon jemaah haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin Tahun 2024. Secara lebih rinci, objek penelitian mencakup dua hal utama sesuai dengan rumusan masalah yang diajukan, yaitu:

a. **Manajemen Pelayanan Pendaftaran Calon Jemaah Haji**, yang meliputi proses pendaftaran, proses pelaksanaannya, hingga pengawasan pendaftaran calon jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin pada tahun 2024.
b. **Manajemen Pelayanan Pembinaan Calon Jemaah Haji**, yang meliputi perencanaan pembinaan, pelaksanaan pembinaan, hingga pengawasan dan evaluasi pembinaan calon jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin pada tahun 2024.

D. Data dan Sumber Data

Data merupakan bahan mentah yang perlu diolah untuk menghasilkan informasi atau keterangan, baik yang berbentuk kualitatif maupun kuantitatif. Sementara sumber data adalah subjek di mana data dapat diperoleh.[98] Dalam penelitian ini, data dan sumber data dapat diklasifikasikan menjadi dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder:

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber pertama di lapangan melalui proses pengamatan, wawancara, atau dokumentasi langsung.[99] Data primer dalam penelitian ini bersumber dari:

[98] Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penelitian*, 57.
[99] Abubakar, *Pengantar Metodologi Penelitian*, 57.

a. Hasil Wawancara

Wawancara dengan para informan yang telah disebutkan di atas menjadi sumber data primer. Dari wawancara dengan Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin, penulis memperoleh data tentang kebijakan, perencanaan program, alur kerja, pengorganisasian sumber daya, serta strategi pengawasan dan evaluasi dalam manajemen pelayanan pendaftaran dan pembinaan calon jemaah haji di wilayah kerja Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin. Dari wawancara dengan staf atau petugas Seksi PHU, penulis memperoleh data teknis tentang prosedur operasional standar pendaftaran, pelaksanaan verifikasi dokumen, penggunaan SISKOHAT, kendala-kendala yang dihadapi di lapangan, serta tingkat kepuasan calon jemaah haji terjadap pelayanan yang diberikan. Dari wawancara dengan Ketua Tim Pembina Haji, penulis memperoleh data tentang perencanaan materi bimbingan manasik, metode penyampaian yang digunakan, partisipasi calon jemaah, serta mekanisme evaluasi terhadap pemahaman dan kesiapan calon jemaah haji.

b. Hasil Observasi

Observasi langsung terhadap proses pelayanan pendaftaran dan pembinaan calon jemaah haji menjadi sumber data primer yang sangat penting. Penulis mengamati secara langsung bagaimana petugas Seksi PHU melayani calon jemaah yang hendak mendaftar haji, mulai dari penerimaan berkas, verifikasi dokumen, pengambilan data biometrik, hingga penerbitan nomor

porsi. Peneliti juga mengamati suasana ruang pelayanan, kelengkapan sarana dan prasarana, serta interaksi antara petugas dan calon jemaah, Selain itu, peneliti melakukan observasi terhadap pelaksanaan bimbingan manasik haji untuk melihat secara langsung bagaimana pembimbing menyampaikan materi, bagaimana calon jemaah menerima dan merespon materi, serta dinamika yang terjadi selama proses pembinaan berlangsung.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari sumber pertama, melainkan dari buku-buku, dokumen, arsip, peraturan perundang-undangan, laporan, atau sumber-sumber tertulis lainnya.[100] Adapun data sekunder dari penelitian ini bersumber dari dokumen atau arsip Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin, seperti Laporan Tahunan Penyelenggaraan Haji Kota Banjarmasin, data statistik pendaftaran calon jemaah haji tahun 2024, jadwal dan materi bimbingan manasik haji, serta Standar Operasional Prosedur (SOP) pendaftaran haji. Selain itu, data sekunder juga diperoleh dari peraturan perundang-undangan yang relevan. Berbagai literatur pendukung lainnya seperti buku-buku tentang manajemen pelayanan publik, manajemen haji, serta penelitian terdahulu yang relevan juga digunakan sebagai data sekunder untuk memperkuat landasan teori dan analisis data.

[100] Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penelitian*, 41.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah paling strategis dalam suatu penelitian. Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada kondisi yang terjadi di lapangan, baik dalam bentuk wawancara, dokumentasi, observasi, kuesioner, dan bentuk-bentuk lainnya.[101] Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi atau pengamatan merupakan teknik pengumpulan data dengan mengamati langsung objek penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan observasi partisipatif pasif, yaitu peneliti datang ke lokasi penelitian dan mengamati kegiatan pelayanan pendaftaran dan pembinaan calon jemaah haji yang berlangsung, tetapi tidak ikut terlibat dalam kegiatan tersebut.[102] Peneliti berada di ruang pelayanan Seksi PHU selama proses pendaftaran berlangsung untuk mengamati secara langsung bagaimana petugas melayani calon jemaah, bagaimana alur pendaftaran dijalankan, serta interaksi yang terjadi antara petugas dan calon jemaah. Selain itu, penulis juga mengamati jalannya bimbingan manasik haji untuk melihat secara langsung bagaimana pembimbing menyampaikan materi, bagaimana calon jemaah menerima dan merespons, serta dinamika yang terjadi selama proses pembinaan.

---

[101] Abubakar, *Pengantar Metodologi Penelitian*, 59.
[102] Sahir, *Metodologi Penelitian*, 47.

b. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan secara langsung kepada informan.[103] Dalam penelitian ini, penulis menggunakan wawancara semi-terstruktur, yaitu jenis wawancara yang pelaksanananya lebih bebas dibandingkan wawancara terstruktur, namun tetap mengacu pada pedoman wawancara yang telah disusun. Wawancara dilakukan secara bertahap sesuai dengan ketersediaan waktu informan. Setiap wawancara direkam dengan alat perekam yang tersedia agar dapat menyimpan informasi dan data hasil wawancara. Selain itu, peneliti juga mencatat poin-poin penting selama wawancara berlangsung, dan hasil wawancara disajikan secara deskriptif pada bagian pembahasan analisis penelitian.[104]

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif dari Miles dan Huberman. Model ini terdiri dari tiga alur kegiatan yang dilakukan secara bertahap, yaitu reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan (*conclusion drawing*).[105] Analisis data dilakukan sejak penulis berada di lapangan hingga setelah semua data terkumpul, dengan tujuan memperoleh pemahaman yang mendalam dan sistematis tentang manajemen

[103] Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penelitian*, 75.
[104] Sahir, *Metodologi Penelitian*, 46.
[105] Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, and Jhonny Saldana, *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (Thousand Oaks: SAGE Publications, 2020), 33–36.

pelayanan pendaftaran dan pembinaan calon jemaah haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin Tahun 2024.[106]

Langkah pertama adalah reduksi data, yaitu proses memilih, menyederhanakan, dan mentransformasikan data yang diperoleh dari catatan lapangan, transkrip wawancara, dan dokumen yang tersedia.[107] Dalam tahap ini, peneliti melakukan seleksi data dengan memfokuskan pada informasi yang relevan dengan rumusan masalah, membuang data yang tidak diperlukan, serta mengelompokkan data ke dalam kategori-kategori tertentu. Data tentang prosedur pendaftaran, pelaksanaan pendaftaran, dan pengawasan pendaftaran dikelompokkan secara terpisah. Demikian pula data tentang perencanaan pembinaan juga dikelompokkan secara sistematis. Proses reduksi ini bertujuan untuk mempertajam fokus penelitian dan memudahkan peneliti dalam mengelola data yang cukup banyak.

Langkah kedua adalah penyajian data, yaitu kegiatan menyajikan data yang telah di reduksi dalam bentuk yang mudah dipahami. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data umumnya dilakukan dalam bentuk teks naratif yang deskriptif. Selain itu, penulis juga menyajikan data dalam bentuk kutipan langsung hasil wawancara untuk memberikan bukti otentik. Penyajian data dirancang secara sistematis sesuai dengan rumusan masalah. Untuk menjawab keseluruhan rumusan masalah, data dianalisis berdasarkan teori fungsi-fungsi manajemen POAC, yaitu *Planning*

[106] Nursapia Harahap, *Penelitian Kualitatif* (Medan: Wal ashri Publishing, 2020), 70–73.
[107] Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R & D* (Bandung: CV ALFABETA, 2015), 30–36.

(perencanaan), *Organizing* (pengorganisasian), *Actuating* (pelaksanaan), dan *Controlling* (pengawasan) dalam konteks pelayanan pendaftaran dan pembinaan calon jemaah haji. Dengan penyajian terstruktur ini, penulis dapat melihat gambaran keseluruhan dan merencanakan langkah analisis selanjutnya.[108]

Langkah ketiga adalah penarikan kesimpulan. Penulis menarik kesimpulan secara bertahap sejak awal pengumpulan data. Namun kesimpulan tersebut masih bersifat sementara dan dapat berubah jika ditemukan bukti-bukti yang lebih kuat. Adapun kesimpulan akhir harus mampu menjawab kedua rumusan masalah penelitian, yaitu bagaimana manajemen pelayanan pendaftaran calon jemaah haji yang meliputi perencanaan, pengorganisasaian, pelaksanaan, dan pengawasan, serta bagaimana manajemen pembinaan calon jemaah haji yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan dan evaluasi. Dalam penarikan kesimpulan ini, penulis secara ekslpisit menghubungkan temuan lapangan dengan fungsi-fungsi POAC untuk menunjukkan apakah manajemen pelayanan yang dilakukan telah berjalan secara efektif dan efisien.[109]

[108] Harahap, *Penelitian Kualitatif*, 73.
[109] Ibid., 74–75.