

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan

Penyusunan skripsi ini menggunakan penelitian lapangan dengan menggunakan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk mendeskripsikan suatu fenomena atau peristiwa. Penelitian lapangan merupakan penelitian yang sumber data utamanya berada di lapangan, sehingga pengumpulan data dalam penelitian ini dituntun oleh fakta-fakta yang di temukan pada saat dilakukannya penelitian dilapangan.¹

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, dimana penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan dalam penelitian yang mempunyai kondisi obyek yang alamiah. Metode penelitian kualitatif sering disebut dengan metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilaksanakan pada kondisi alamiah.² Obyek dalam penelitian kualitatif adalah obyek yang alamiah atau *natural setting*, maka dari itu metode penelitian kualitatif sering disebut sebagai metode *naturalistic*.³

Metode penelitian kualitatif menurut Bogdan dan Taylor adalah sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif yang berupa kata deskriptif yang mudah diamati.⁴ Metode penelitian kualitatif, peneliti sebagai instrument kunci dengan menggunakan teknik pengumpulan data wawancara, observasi, dan dokumentasi.⁵ Sehingga dalam metode penelitian ini menghasil data yang mendalam dan lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Dalam hal ini makna merupakan data yang sebenarnya, data pasti yang menjadi suatu nilai dibalik data yang terlihat.⁶ Melalui pengertian yang sudah dipaparkan dalam penelitian ini peneliti memakai metode penelitian kualitatif untuk mengidentifikasi permasalahan yang berkaitan dengan manajemen pelayanan bidang akomodasi dalam penyelenggaraan ibadah haji.

¹ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2005). 3.

² Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2005). 1.

³ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2005). 2.

⁴ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2008). 4.

⁵ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2005). 1.

⁶ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2005). 3.

B. *Setting* Penelitian

Setting penelitian dalam penelitian ini berisikan lokasi dan waktu pada saat penelitian dilaksanakan. *Setting* penelitian bagian penting yang ditentukan pada saat menetapkan focus penelitian,⁷ berikut ini merupakan lokasi dan waktu penelitian:

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Asrama Haji Donohudan Boyolali yang beralamat di Ngemplak, Donohudan, Kec. Ngemplak, Kabupaten Boyolali.

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini dimulai pada bulan Maret sampai bulan April 2023.

C. Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah Panitia Penyelenggara Ibadah Haji Embarkasi Solo dan pihak-pihak yang berkaitan dengan Bidang Akomodasi dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji. Sedangkan objek dalam penelitian ini mengenai Manajemen Pelayanan Bidang Akomodasi Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 2022, serta berbagai permasalahan yang berkaitan dalam pelayanan akomodasi dalam penyelenggaraan ibadah haji di Embarkasi Solo.

D. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian harus sesuai dengan pendekatan yang digunakan dalam penelitian tersebut. Sumber data dalam penelitian kualitatif terdiri dari:

1. Sumber Data Primer merupakan sumber data lapangan yang diperoleh secara langsung dari obyek penelitian, untuk mendapatkan data primer dari hasil wawancara.⁸ Sumber data primer didapatkan melalui wawancara dengan Panitia Penyelenggara Ibadah Haji Embarkasi Solo (PPIH) di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah dan UPT. Asrama Haji Donohudan. Berikut merupakan demografi narasumber dalam penelitian ini:

⁷ Muhammad, *Metodologo Penelitian Ekonomi Islam* (Jakarta: PT Rajawali Pers, 2008). 4.

⁸ Muhammad, *Metodologo Penelitian Ekonomi Islam* (Jakarta: PT Rajawali Pers, 2008). 5.

Table 3.1 Demografi Narasumber Penelitian

NO	KETERANGAN	L/P	USIA	PENGALAMAN
1.	Wakil Bidang Akomodasi	L	43	Menjadi Satgas PPIH Embarkasi Solo dari Tahun 2010-2022 baik di Bidang Akomodasi/Bidang lain.
2.	Anggota Bidang Akomodasi	L	47	Menjadi Satgas PPIH Bidang Akomodasi dari Tahun 2011-2022.
3.	Ahli Gizi Bidang Akomodasi	P	49	a. Ahli Gizi RSUD Dr. Moewardi. b. Menjadi Satgas PPIH Bidang Akomodasi di Tahun 2014, 2015, dan 2022.
4.	KASUBAG UPT. Asrama Haji Donohudan	P	57	a. Ka Instalasi Humas & Pemasaran Tahun 2005-2013 pada RSJD Dr. Arif Zainudin. b. Kasubag Tata Usaha Tahun 2017 pada UPPD Samsat Kabupaten Klaten. c. Kasi Retribusi, Pendapatan lain dan Penagihan Tahun 2020 pada UPPD Samsat Kabupaten Klaten. d. Kasubag Tata Usaha Tahun 2021 pada Asrama Donohudan BPKAD Prov. Jawa Tengah.
5.	Staff TU UPT. Asrama Haji Donohudan	L	60	Menjadi staff UPT. Asrama Haji Donohudan dari tahun 1997-sekarang.

2. Sumber Data Sekunder merupakan sumber data yang diperoleh secara tidak langsung dalam bentuk data yang sudah jadi dan sudah dihimpun.⁹ Sumber data sekunder berupa dokumendokumen, foto, buku, catatan-catatan, brosur, dan data

⁹ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2005).
62.

lainnya yang berkaitan dengan manajemen pelayanan bidang akomodasi dalam penyelenggaraan ibadah haji di Embarkasi Solo.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah paling tepat dalam penelitian, sebab mendapatkan data merupakan tujuan utama dalam penelitian.¹⁰ Dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Berikut ini merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan:

1. Teknik Wawancara (Interview)

Teknik wawancara dalam penelitian kualitatif menjadi teknik pengumpulan data yang paling utama. Wawancara merupakan percakapan antara dua orang dalam bentuk tanya jawab yang bertujuan untuk menggali dan mendapatkan informasi tertentu. Susan Stainback berpendapat mengenai wawancara, dengan melakukan wawancara peneliti akan mendapatkan dan mengetahui hal-hal lebih yang mendalam tentang bagaimana peranan seseorang dalam memberikan pendapat pada situasi dan fenomena yang terjadi, Dimana hal itu hanya bias ditemukan melalui wawancara.¹¹ Dalam teknik wawancara terdapat dua macam wawancara yang dapat digunakan, sebagai berikut:

- a. Wawancara terstruktur, ketika peneliti sudah mengetahui dengan pasti informasi atau data apa saja yang akan didapatkan dalam wawancara. Peneliti pada saat akan melakukan wawancara sudah mempersiapkan daftar pertanyaan yang akan diberikan kepada narasumber yang sesuai dengan tema penelitian.¹² Wawancara terstruktur ini dilaksanakan oleh peneliti dengan Bidang Akomodasi Panitia Penyelenggara Ibadah Haji Embarkasi Solo (PPIH) di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa tengah dan UPT. Asrama Haji Donohudan.
- b. Wawancara tak berstruktur, merupakan wawancara terbuka atau bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman atau mempersiapkan daftar pertanyaan untuk mendapatkan

62. ¹⁰ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2005).

72. ¹¹ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2005).

73. ¹² Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2005).

informasi serta mengumpulkan data. Dalam wawancara ini peneliti belum mengetahui dengan jelas data yang akan diperoleh, sehingga peneliti lebih banya mendengarkan apa saja yang dibicarakan oleh narasumber.¹³ Meskipun wawancara ini bersifat terbuka peneliti harus tetap mempersiapkan pertanyaan yang berkaitan dengan tema penelitian secara garis besar saja.¹⁴ Wawancara tidak berstruktur ini dilakukan oleh peneliti dengan Bidang Akomodasi Panitia Penyelenggara Ibadah Haji Embarkasi Solo (PPIH) di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa tengah dan UPT. Asrama Haji Donohudan.

2. Teknik Observasi

Teknik observasi atau pengamatan merupakan suatu kegiatan yang bersifat langsung. Observasi dapat dilakukan dengan partisipasi ataupun observasi dilakukan dengan mengumpulkan data secara langsung dari obyek penelitian, tidak hanya melakukan pengamatan.¹⁵ Teknik observasi merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian melalui pengamatan dan pengindraan.¹⁶ Dalam penelitian ini observasi dilakukan berkaitan dengan bagaimana manajemen pelayanan bidang akomodasi dalam penyelenggaraan ibadah haji di Embarkasi Solo tahun 2022.

3. Teknik Dokumentasi

Teknik dokumentasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian untuk mengumpulkan data atau peristiwa yang sudah terjadi.¹⁷ Dalam teknik dokumentasi ini data yang didapatkan bias berupa informasi yang berasal dari catatan penting baik dari perorangan, lembaga atau organisasi.¹⁸ Data yang didapatkan berupa

¹³ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2005). 74.

¹⁴ Hamidi, *Metode Penelitian Kualitatif: Aplikasi Praktis Pembuatan Proposal Dan Laporan Penelitian* (Malang: UMM Press, 2004). 73.

¹⁵ Ahsanuddin Mudi, *Profesional Sosiologi* (Jakarta: Mediatama, 2004). 44.

¹⁶ M. Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, Dan Ilmu Sosial Lainnya*, Ed. 2, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013). 115.

¹⁷ M. Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, Dan Ilmu Sosial Lainnya*, Ed. 1, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013). 121.

¹⁸ Hamidi, *Metode Penelitian Kualitatif: Aplikasi Praktis Pembuatan Proposal Dan Laporan Penelitian* (Malang: UMM Press, 2004). 72.

dokumenbrillar, tulisan, sketsa, catatan resmi, peraturan, kebijakan, laporan dan surat-surat resmi atau sebuah karya yang dapat dijadikan pelengkap dari penggunaan teknik wawancara dan teknik observasi dalam penelitian kualitatif. Dalam penelitian ini, peneliti mencari dan mengumpulkan data, dokumen atau gambar yang dilakukan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah dan dokumentasi juga dilakukan di UPT. Asrama Haji Donohudan untuk dapat mengetahui data yang diperlukan berkaitan dengan bidang akomodasi dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji di Embarkasi Solo.

F. Pengujian Keabsahan Data

Uji keabsahan data merupakan sebuah proses lanjutan yang harus dilakukan oleh peneliti untuk menguji data yang didapatkan sesuai dengan fakta peristiwa yang terjadi. Adapun uji keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini:

1. Perpanjangan Pengamatan

Perpanjang pengamatan ini dilakukan untuk menguji kebenaran data penelitian yang sudah didapatkan sebelumnya. Dengan cara melakukan pengamatan atau wawancara guna memperoleh kebenaran akan data yang didapatkan itu sesuai dengan apa yang terjadi dilapangan.¹⁹ Berapa lama perpanjangan pengamatan ini bergantung kepada kedalaman, keluasan, dan kepastian data yang didapatkan. Dengan perpanjangan pengamatan ini bertujuan untuk menjalin hubungan lebih akrab dengan narasumber, sehingga dalam memberikan informasi yang berkaitan dengan penelitian lebih terbuka serta sesuai dengan kebenaran data tersebut.²⁰ Untuk melaksanakan wawancara penelitian, peneliti berkunjung ke “Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah” sebanyak tiga kali, tahap pertama peneliti berkunjung dengan menyerahkan surat izin penelitian, kemudian pada tahap kedua dan ketiga peneliti melaksanakan wawancara langsung dengan narasumber dan melakukan dokumentasi yang berkaitan dengan informasi/data penelitian.

¹⁹ Arild Augina Mekarisce, "Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Pada Penelitian Kualitatif Di Bidang Kesehatan Masyarakat," *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat: Media Komunikasi Komunitas Kesehatan Masyarakat* 12, no. 3 (2020): 145-151. 150.
<https://jikm.upnvj.ac.id/index.php/home/article/view/102>

²⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2008). 271.

2. Meningkatkan Ketekunan

Pengamatan bukan suatu teknik pengumpulan data yang hanya mengandalkan kemampuan pancaindra, akan tetapi juga menggunakan pendengaran, perasaan, dan insting peneliti. Untuk mendapatkan keabsahan data yang baik, maka peneliti harus meningkatkan ketekunan dalam pengamatan di lapangan.²¹ Dengan meningkatkan ketekunan dalam pengamatan dilapangan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Cara tersebut diharapkan kebenaran dan kepastian data yang diperoleh sesuai urutan peristiwa yang direkam atau dicatat dengan sistematis.²² Demikian peneliti dapat Memberikan deskripsi data yang akurat dan sistematis sesuai dengan tema penelitian dengan meningkatkan ketekunan.

3. Triangulasi

Dalam pengujian keabsahan data, triangulasi dapat diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan cara, dan berbagai waktu. Berikut ini merupakan triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan triangulasi waktu.²³

a. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber untuk menguji kekuatan data yang diperoleh dengan cara mengecek ulang data yang tersebut melalui beberapa sumber. Ketika peneliti memperoleh data dari tiga sumber yang berbeda, maka dat tersebut tidak bias disama ratakan. Akan tetapi, data yang diperoleh tersebut dapat dideskripsikan dan dikategorikan mana pendapat yang sama serta pendapat yang berbeda dari sumber data tersebut.²⁴ Dengan ini data yang sudah dianalisis oleh peneliti menghasilkan sebuah kesimpulan yang bersumber dari Bidang Akomodasi Panitia

²¹ M. Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, Dan Ilmu Sosial Lainnya*, Ed. 1, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013). 171.

²² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2008). 272.

²³ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2005). 125.

²⁴ Arild Augina Mekarisce, "Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Pada Penelitian Kualitatif Di Bidang Kesehatan Masyarakat," *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat: Media Komunikasi Komunitas Kesehatan Masyarakat* 12, no. 3 (2020): 145-151. 151.

<https://jikm.upnvj.ac.id/index.php/home/article/view/102>

Penyelenggara Ibadah Haji Embarkasi Solo (PPIH) di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa tengah dan UPT. Asrama Haji Donohudan.

b. Trianggulasi Teknik

Trianggulasi teknik untuk menguji kekuatan data yang diperoleh dengan cara mengecek data dari sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Apabila data yang dihasilkan dari pengecekan tersebut berbeda dengan data yang didapatkan, maka peneliti harus melakukan diskusi dengan sumber data yang berkaitan untuk memastikan kebenaran data tersebut.²⁵ Peneliti memperoleh data menggunakan teknik wawancara, teknik observasi dan dokumentasi.

c. Trianggulasi Waktu

Trianggulasi waktu dilakukan untuk menguji kekuatan data yang diperoleh dengan cara mengecek data kepada sumber dengan teknik yang sama, namun dengan waktu dan situasi yang berbeda.²⁶ Data yang diperoleh dengan teknik wawancara yang dilakukan di pagi hari pada saat sumber masih fresh, belum banyak kegiatan akan menghasilkan data yang lebih valid dan kuat. Apabila hasil dari uji tersebut menghasilkan data yang berbeda, maka uji tersebut dilakukan secara berulang-ulang untuk mendapatkan kepastian datanya.²⁷

G. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif ini dilakukan pada saat pengumpulan data baik secara langsung maupun setelah selesai masa dalam pengumpulan data. Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini:

1. Data Collection (Pengumpulan Data)

Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pengumpulan data dapat dilakukan dalam waktu sehari-hari

²⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2008). 274.

²⁶ Arild Augina Mekarisce, "Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Pada Penelitian Kualitatif Di Bidang Kesehatan Masyarakat," *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat: Media Komunikasi Komunitas Kesehatan Masyarakat* 12, no. 3 (2020): 145-151. <https://doi.org/10.52022/jikm.v12i3.102>

²⁷ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2005). 127-128.

hingga berbulanbulan sehingga data yang diperoleh akan semakin banyak. Dalam tahap ini peneliti melakukan penjelajahan secara umum terhadap situasi sosial atau objek yang diteliti, semua yang dilihat, didengar dan direkam sehingga peneliti memperoleh data yang bervariasi.

2. Data Reduction (Reduksi Data)

Data yang diperoleh dari wawancara dan observasi di lapangan harus dicatat dengan rinci dan teliti. Semakin lama peneliti melakukan penelitian di lapangan, maka semakin banyak jumlah data yang didapatkan semakin rumit dan kompleks data tersebut. Maka dari itu analisis data segera dilakukan melalui reduksi data. Reduksi data dapat diartikan sebagai kegiatan merangkum data, memilih hal-hal pokok, dan focus pada hal yang penting. Demikian data yang sudah direduksi memberikan gambaran yang lebih jelas dan memudahkan peneliti mengumpulkan data selanjutnya, serta mencari data apa yang diperlukan dalam penelitian tersebut.²⁸

3. Data Display (Penyajian Data)

Penyajian data dalam penelitian kualitatif biasanya dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan lain sebagainya. Dalam penelitian kualitatif yang paling sering digunakan dipenyajian datanya adalah teks yang bersifat naratif.²⁹

4. Conclusion Drawing/Verification

Dalam penelitian kualitatif, verification merupakan penarikan kesimpulan yang pada awalnya dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah apabila tidak dapat bukti-bukti yang jelas dan kuat untuk mendukung tahapan pengumpulan data berikutnya. Akan tetapi, apabila kesimpulan dari awal dikemukakan disertai dengan bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan untuk mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan tersebut kredibel. Pada intinya kesimpulan merupakan temuan baru yang belum pernah ada dideskripsikan oleh peneliti yang sebelumnya belum jelas, kemudian setelah diteliti memiliki kejelasan.³⁰

²⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016). 247.

²⁹ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2005). 95.

³⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016). 253.