

## BAB III METODE PENELITIAN

### A. Jenis dan Pendekatan

#### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan yakni mempelajari fenomena dalam lingkungannya secara ilmiah. Sehingga obyek penelitian ini menggunakan pendekatan obyek lapangan. Oleh karena itu peneliti mencoba menguraikan data mengenai optimalisasi PPIH dalam pemberangkatan dan pemulangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif sendiri adalah pengolahan data yang bersifat uraian, argumentasi, dan pemaparan yang dianalisa.<sup>1</sup>

Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah kualitatif, menurut ilmuwan John W.Creswell dalam buku *research Dessighn* pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed menjelaskan penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian dimana para peneliti sangat membutuhkan informasi dari objek atau partisipan narasumber dalam hal ruang lingkup, pernyataan / jawaban yang bersifat umum maupun spesifik, pengumpulan informasi, analisa dan lan-lain.<sup>2</sup> Penelitian ini lebih tepat menggunakan metode kualitatif karena memudahkan peneliti dalam berinteraksi dengan subyek yang akan diteliti.<sup>3</sup>

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif, metode penelitian yang berusaha menggambarkan dan menginterpretasikan objek apa adanya, kemudian penelitian ini juga sebagai suatu penelitian yang mengumpulkan data dari lapangan dan menganalisa serta menarik kesimpulan dari suatu data.<sup>4</sup>

### B. Setting Penelitian

Penelitian ini bertempat di Embarkasi Solo yang berlokasi di Ngemplak Donohudan, Kec. Ngemplak, Kabupaten Boyolali, Jawa Tengah. Alasan memilih lokasi ini karena merupakan asrama haji

---

<sup>1</sup> Sugeng Riyadi, *Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat*, n.d.

<sup>2</sup> John Creswell, *Research Dessighn Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, Dan Mixed* (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2013), 259.

<sup>3</sup> Salim and Syahrums, "Metodologi Penelitian Kualitatif Konsep Dan Aplikasi Dalam Ilmu Sosial, Keagamaan Dan Pendidikan," 2012.

<sup>4</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek* ( Jakarta : PT Rineka Cipta,2006), 106.

atau Embarkasi untuk pelayanan pemberangkatan dan pemulangan jemaah haji dari dan ke tanah air, selain itu peneliti juga mengetahui kondisi dan situasi dan sasaran yang akan diteliti guna mendapatkan data dan informasi dengan jelas. Sumber pokok dalam penelitian ini adalah PPIH Embarkasi Solo tahun 2022 dan jemaah haji Jawa Tengah.

### C. Subyek Penelitian

Subyek dalam penelitian ini adalah orang yang diwawancarai, diminta data pemikiran, dan diobservasi atau sebagai narasumber untuk memperoleh informasi dan mendapatkan data dari lapangan. Adapun subyek yang diwawancarai adalah :

1. Bapak Fitrianto selaku Kabid Pembinaan PPIH di Embarkasi Solo
2. Bapak David selaku bagian Pullahta PPIH di Embarkasi Solo.
3. Bapak Sarip Sahrul selaku ketua Bidang Humas PPIH Embarkasi Solo
4. Afrizal selaku bidang pembinaan PPIH di Embarkasi Solo.
5. Bapak Fauzi selaku bidang akomodasi PPIH .
6. Bapak Wahhab selaku jemaah haji di Embarkasi Solo.
7. Bapak Salim selaku jemaah haji di Embarkasi Solo

### D. Sumber data

Sumber data dalam penelitian maksudnya adalah dari mana data itu di peroleh.<sup>5</sup> Terkait sumber data, data dibagi menjadi 2 yakni :

#### 1. Data Primer

Sumber data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari informan atau narasumber.<sup>6</sup> Dalam penelitian ini data dan informasi diperoleh dari bagian pullahta, bagian humas, bagian akomodasi, satgas PPIH di Embarkasi Solo. Penetapan subyek penelitian ini menggunakan sampel teoritis yakni sampel yang dipilih dengan kriteria tertentu dan sesuai dengan tujuan penelitian.<sup>7</sup>

---

<sup>5</sup> Suharsimi Arikunto, *prosedur penelitian suatu pendekatan praktek*, ( Jakarta: PT Rineke Cipta, 2002), hlm. 107.

<sup>6</sup> Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, ( Jakarta : PT Rineke Cipta, 2010). hlm. 23.

<sup>7</sup> Huberman and Miles, "Teknik Pengumpulan Dan Analisis Data Kualitatif," *Jurnal Studi Komunikasi dan Media* 02, no. 1998 (1992).

## 2. Data Sekunder

Data yang diambil secara tidak langsung atau tertulis yang terdapat di daftar pustaka yang diambil datanya baik berupa dokumentasi, arsip data dan tulisan yang sudah diterbitkan serta berkaitan dengan pelayanan haji dan dapat dipertanggungjawabkan validitasnya.<sup>8</sup>

## E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data peneliti menggunakan beberapa teknik untuk mendapatkan data yang lengkap dan valid yaitu :

### 1. Wawancara

Wawancara yaitu proses interaksi atau komunikasi dua orang atau lebih untuk mendapatkan informasi yang diinginkan melalui proses tanya jawab. Sebelum melakukan wawancara penulis menyiapkan daftar pertanyaan kepada narasumber agar wawancara dapat terstruktur dan terfokus pada tema yang menyangkut bagaimana optimalisasi Panitia Penyelenggara Ibadah Haji dalam Pemberangkatan dan pemulangan jemaah haji untuk meningkatkan kualitas pelayanan.<sup>9</sup>

### 2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengambilan data melalui dokumen, buku, catatan, tulisan, surat kabar, gambar dan karya monumental. Peneliti menggunakan teknik ini untuk memperoleh data dari buku dan tulisan-tulisan yang berada di Kantor Wilayah Kementerian Agama Semarang Provinsi Jawa tengah, guna untuk mengetahui semua data terkait Pelayanan PPIH di Embarkasi Solo.

### 3. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan secara langsung dengan cara mengamati suatu objek dan mencatat secara sistematis fenomena-fenomena yang diteliti.<sup>10</sup> Metode observasi ini dilakukan secara langsung guna untuk mengetahui dengan nyata kondisi dan dilihat secara jelas bagaimana pelayanan PPIH dalam pemberangkatan dan pemulangan jemaah haji dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Embarkasi Solo.

---

<sup>8</sup> Saifuddin Azwar, *Metodologi Penelitian*, ( Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset, 2011), hlm. 91.

<sup>9</sup> Huberman and Miles, "Teknik Pengumpulan Dan Analisis Data Kualitatif."

<sup>10</sup> Koentjoroningrat dan Selo Sumarjan, *Penyusun dan Pengguna Kuesioner*, ( Jakarta : Gramedia, 1990 ), hlm. 173.

## F. Pengujian Keabsahan Data

Uji keabsahan data adalah suatu proses yang dilakukan peneliti untuk menguji data sesuai fakta yang perlu dianalisa agar dapat dipertanggungjawabkan datanya. Data yang valid adalah data yang tidak berbeda antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang terjadi di objek penelitian. Untuk mendapatkan keabsahan data peneliti menggunakan beberapa teknik dalam penelitian kualitatif meliputi uji validasi internal (*credibility*), validasi eksternal (*transibility*) dan obyektivitas (*confirmability*). Cara pengujian *credibility* atau kepercayaan data dalam penelitian kualitatif yaitu:

### 1. Perpanjangan pengamatan

Dengan perpanjangan pengamatan berarti peneliti kembali lagi ke lapangan untuk melakukan pengamatan, wawancara dengan sumber data yang lama maupun yang baru, dengan perpanjangan pengamatan ini peneliti memiliki hubungan yang akrab dengan narasumber sehingga tidak ada lagi rasa khawatir dan tidak ada informasi yang disembunyikan sehingga mendapatkan data yang terpercaya.<sup>11</sup> Dengan perpanjangan pengamatan ini peneliti mengecek kembali apakah data yang diberikan sudah benar atau tidak, jika setelah di cek kembali data tersebut sudah pasti maka sudah dapat dipercaya datanya maka perpanjangan pengamatan sudah dapat diakhiri.<sup>12</sup>

Peneliti kembali lagi ke Kantor Wilayah Kementerian Agama Semarang untuk mendapatkan informasi apakah data yang diberikan sebelumnya sama dengan data yang lama yang diberikan saat berada di Embarkasi Solo pada waktu pemberangkatan dan Pemulangan jemaah haji, dengan tahap awal memberikan surat izin untuk melakukan penelitian dan memperkenalkan diri serta mendapatkan arahan dan data yang valid dari bagian pullahta Kementerian Agama Wilayah Semarang. Data yang kedua dan ketiga peneliti melakukan wawancara kepada narasumber secara terstruktur melalui pertanyaan yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan peneliti, sehingga peneliti mendapatkan informasi dan dokumentasi.

---

<sup>11</sup> Tjuju Soendari, "Keabsahan Data.Ppt [Compatibility Mode]," *Academia accelerating the word's research* (2012): 45.

<sup>12</sup> Soendari, "Keabsahan Data.Ppt [Compatibility Mode]."

## 2. Meningkatkan Ketekunan Pengamatan

Meningkatkan ketekunan berarti meningkatkan pengamatan secara cermat dan detail serta berkesinambungan.<sup>13</sup> Dengan cara ini maka penelitian dipastikan data secara urut, pasti dan sistematis.<sup>14</sup> Peneliti tidak melakukan pengamatan sejak dini karena dapat berakibat terhadap kurang toleransi terhadap subjek penelitian atau yang lainnya ketika kondisi belum memungkinkan.<sup>15</sup> Dengan meningkatkan ketekunan pengamatan ini maka peneliti akan mengecek kembali data yang berada di lapangan serta peneliti dapat mendeskripsikan secara sistematis dan akurat tentang pelayanan PPIH di Embarkasi Solo.

## 3. Triangulasi

Triangulasi merupakan pengecekan kembali data dengan metode yang berbeda.<sup>16</sup> Triangulasi dalam penelitian kredibilitas ini diartikan sebagai penelitian dengan berbagai cara, waktu dan berbagai sumber.<sup>17</sup> Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi waktu, triangulasi pengumpulan data. Triangulasi yang digunakan dalam penelitian yaitu :

### a) Triangulasi sumber

Triangulasi sumber yaitu untuk mengecek kembali data-data yang telah diperoleh dari beberapa sumber dengan tujuan menguji kredibilitas data. Dengan demikian data dan informasi dalam penelitian ini digali dalam berbagai sumber yakni bagian pullahta, satgas PPIH, bidang humas, bidang akomodasi, bidang penerimaan dan jemaah haji, pada waktu pemberangkatan dan pemulangan jemaah haji di Embarkasi Solo.

### b) Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik adalah cara untuk mengecek kembali data yang diperoleh dari satu sumber yang sama dan sumber yang berbeda guna menguji kredibilitas datanya. Penelitian ini menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi.

### c) Triangulasi waktu

---

<sup>13</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif dan R & D, 371)

<sup>14</sup> Soendari, "Keabsahan Data.Ppt [Compatibility Mode]."

<sup>15</sup> Suwartono, *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Andi, 2014), 76.

<sup>16</sup> Suwartono, *Dasar-dasar Metode Penelitian*, 76

<sup>17</sup> Salim and Syahrums, "Metodologi Penelitian Kualitatif Konsep Dan Aplikasi Dalam Ilmu Sosial, Keagamaan Dan Pendidikan."

Waktu juga mempengaruhi dalam kredibilitas data, dalam penelitian ini menggunakan beberapa teknik yakni wawancara, observasi yang dilakukan dalam waktu atau kondisi yang berbeda, untuk mendapatkan data apakah data tersebut sama atau berbeda jika pada waktu pengujian data ditemukan data yang berbeda maka penelitian dilakukan secara berulang-ulang guna memastikan kepastian datanya.<sup>18</sup>

## G. Teknik Analisis data

Langkah-langkah dalam analisis data yang dilakukan peneliti dalam memperoleh penelitian pada waktu pemberangkatan dan pemulangan jemaah haji di Embarkasi Solo yaitu :

### 1. Reduksi Data (*Reduction*)

Reduksi data adalah proses pemilihan, penyederhanaan, dan transformasi kata yang tertulis yang terjadi di lapangan. Selain itu reduksi data dapat diartikan sebagai meringkas dan memilih hal-hal yang fokus pada penelitian. Dalam mereduksi data akan memudahkan dalam menggambarkan suatu penelitian serta menganalisis dalam pengumpulan data selanjutnya.<sup>19</sup>

Terkait penelitian ini peneliti menggunakan data dengan mereduksi data dengan cara menganalisis dan mendeskripsikan seluruh data dari bagian pullahta, satgas PPIH, bidang humas, bidang akomodasi, bidang penerimaan dan jemaah haji, pada waktu pemberangkatan dan pemulangan jemaah haji di Embarkasi Solo. Kemudian peneliti mengelola data tersebut dan memilih secara selektif apa yang dibutuhkan dalam penelitian ini dan sesuai dengan permasalahan yang telah ditentukan kemudian dilakukan pengolahan data yang dilakukan dengan meneliti kembali.

### 2. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian Data merupakan pengorganisasian sebuah data-data yang dijadikan satu dalam suatu bentuk tabel, grafik dan lainnya untuk memudahkan peneliti dalam memahaminya. Penyajian data ini menjelaskan permasalahan secara rinci dan spesifik dan dipaparkan secara umum.<sup>20</sup>

---

<sup>18</sup> Ben Kei Daniel and Tony Harland, "Higher Education Research Methodology," *Higher Education Research Methodology* (2017).

<sup>19</sup> Daniel and Harland, "High. Educ. Res. Methodol."

<sup>20</sup> Tjejep Rohani Rohidi, *Analisis Data Kualitatif* ( Jakarta : UI Press , 1992), 15.

Dalam penyajian data, peneliti mencari data mengenai Optimalisasi PPIH dalam Pemberangkatan dan Pemulangan Jemaah Haji untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan di Embarkasi Solo, bentuk-bentuk pelayanan dan tanggapan jemaah haji mengenai pelayanan yang dilakukan oleh PPIH. Penyajian data ini memudahkan peneliti untuk mendapatkan informasi dan data-data dengan mendengarkan penjelasan dari informan yang dipilih.

3. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing/ Verification*)

Penarikan Kesimpulan merupakan langkah akhir dalam menganalisis penelitian kualitatif. Setiap kesimpulan awal masih kesimpulan sementara dan dapat berubah apabila diperoleh data baru dalam penelitian selanjutnya. Kesimpulan-kesimpulan pada waktu di lapangan di verifikasi kembali dan dipikirkan kembali meninjau ulang catatan di lapangan sehingga menjadi penegasan kesimpulan.

Verifikasi ini ditujukan sebagai rujukan catatan ulang dan bertukar pendapat dengan orang lain. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan simpulan baru dan belum pernah ada sebelumnya, kesimpulan ini berupa diskripsi, gambaran, atau obyek yang belum tampak jelas menjadi jelas, seperti hubungan kasual hipotesis dan teori.<sup>21</sup> Oleh karena itu peneliti melakukan verifikasi berkelanjutan sehingga dapat berkaitan dengan pelaksanaan pengamatan.

---

<sup>21</sup> Daniel and Harland, "High. Educ. Res. Methodol."