

BAB III METODE PENELITIAN

Metode adalah suatu cara yang mana digunakan dalam penelitian untuk mengetahui dan mengidentifikasi suatu hal dengan langkah yang sistematis. Kemudian metodologi adalah suatu ilmu yang mana mengkaji terkait analisis pemikiran, konsep dan prosedur yang digunakan dalam penelitian sebagai tuntunan atau acuan yang bisa mengarahkan dalam penyusunan penelitian. Sedangkan menurut Bahm, metode adalah suatu alat yang dipergunakan untuk menyelesaikan permasalahan dengan cara memahami dan menguji suatu masalah dalam penelitian, kemudian mencari solusi, menguji rumusan jawaban sementara atau hipotesis dan juga memecahkan masalah dalam penelitian.¹

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan atau penelitian ini bersumber dari lapangan yang dilakukan di lingkungan tertentu untuk memperoleh data dari narasumber.² Dalam hal ini dapat digunakan menjadi acuan pada penelitian. Karena, peneliti dapat datang secara langsung dan melihat lokasi terjadinya fenomena dalam jemaah haji dan umroh. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif merupakan salah satu pendekatan ilmiah yang digunakan dalam sebuah penelitian dan menghasilkan data deskriptif yang bentuknya kata tertulis dari berbagai sumber narasumber atau objek yang akan diteliti. Data primer dalam penelitian ini masih mentah yang diperoleh dari jemaah sehingga masih perlu adanya analisis lebih lanjut agar menjadi lebih terpercaya.

Kemudian untuk sifat penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Deskriptif disini mengandung makna bahwa penelitian ini berusaha dalam menuturkan suatu pemecahan masalah yang ada berdasarkan data-data, menyajikan data, menganalisis dan menginterpretasi. Sedangkan untuk metode deskriptif ialah metode yang dipergunakan dalam sebuah penelitian untuk menggambarkan fenomena yang terjadi melalui penjabaran yang sifatnya berbentuk narasi. Penggambaran dari berbagai fenomena tersebut dilakukan dalam bentuk pengamatan, dan merasakan secara langsung kondisi di lingkungan yang diteliti. Hal inilah yang menjadi penyebab penelitian

¹ Hisaini Usman, Purnomo Setiady Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial*, Jakarta: Bumi Aksara, 2019, hlm. 41

² Mashuri, M. Zainuddin, *Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis, dan Aplikatif*, Bandung, PT Refika Aditama, 2011, hlm. 4

ini cocok dengan metode penelitian yang digunakan untuk membahas implementasi manajemen pelayanan bimbingan manasik haji dan umroh dalam perspektif kognitif, afektif dan psikomotorik calon jemaah haji dan umroh di PT Arwaniyyah Tour dan Travel Kudus.

B. Setting Penelitian

Setting penelitian adalah suatu tempat yang dijadikan sebagai lokasi dalam pelaksanaan penelitian. Lokasi penelitian merupakan suatu hal yang sangat penting karena agar penelitian yang dilakukan bisa lebih terstruktur. Penelitian ini dilaksanakan di PT Arwaniyyah Tour dan Travel Kudus. Kemudian, yang menjadi fokus penelitian ini adalah hasil dari implementasi manajemen pelayanan bimbingan manasik haji dan umroh dalam perspektif kognitif, afektif dan psikomotorik calon jemaah haji dan umroh di PT Arwaniyyah Tour dan Travel Kudus.

C. Subyek Penelitian

Subjek penelitian adalah seseorang yang dapat memberikan informasi dalam suatu penelitian untuk memperoleh data yang dibutuhkan dan juga relevan dalam sebuah penelitian.³ Dalam penelitian ini yang menjadi subjek penelitian pada khususnya adalah pihak-pihak yang menjadi fokus sasaran dalam penelitian tersebut misalnya Direktur Utama PT Arwaniyyah Tour dan Travel Kudus, Pembimbing Manasik Haji atau Umroh, dan Jemaah haji atau umroh di PT Arwaniyyah Tour dan Travel Kudus.

D. Sumber Data

Sumber data adalah subjek dari mana data tersebut diperoleh.⁴ Sumber data sangat dibutuhkan dalam sebuah penelitian guna menganalisis dan menarik sebuah kesimpulan dalam penelitian. Dalam penelitian ini sumber utamanya adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah tambahan seperti dokumen dan lain-lain.

1. Data Primer

Data primer yaitu suatu data penelitian yang diambil secara langsung dari sumber primer. Data ini diperoleh dengan cara melakukan wawancara dan observasi. Data primer yang diambil dalam penelitian ini adalah hasil dari wawancara kepada Direktur Utama, Staff Pegawai, Pembimbing haji, pembimbing manasik, pengurus dari PT Arwaniyyah Tour dan Travel Kudus dan sebagian para jemaah calon haji atau umroh.

³ Toto Syatori, Nanang Gozali, *Metode Penelitian Kualitatif*, 42

⁴ Arikunto, *Prosedur Penelitian*, Jakarta: Renika Cipta 2002, hlm. 14

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah suatu data penelitian yang diperoleh dari literatur dan catatan yang menyebutkan pokok permasalahan yang akan dijadikan sebagai landasan yang sifatnya teoritis sehingga bisa dijadikan bahan referensi dalam penelitian tersebut. Data sekunder ini kebanyakan didapatkan dari perpustakaan atau laporan terdahulu. Fungsi dari data sekunder ini adalah untuk memperkuat data primer. Sehingga bisa lebih terpercaya rujukannya. Sumber data sekunder ini bisa berupa foto, buku panduan manasik haji, buku laporan kegiatan, arsip data jamaah haji dan lain sebagainya. Dengan demikian harapannya adanya sumber tersebut bisa memberikan informasi mengenai metode dalam pelaksanaan bimbingan manasik haji yang ada di PT Arwaniyyah Tour dan Travel Kudus.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu metode pengumpulan data yang digunakan dalam sebuah penelitian dengan cara komunikasi. Komunikasi disini dilakukan melalui kontak atau hubungan pribadi dengan pengumpul data (informan) dengan sumber data responden. Saya mewawancarai yaitu : Direktur utama PT Arwaniyyah Tour dan Travel Kudus, Pegawai dan staff dari PT Arwaniyyah Tour dan Travel Kudus, Pembimbing Manasik Haji dan Umroh, pembimbing haji, dan Calon jamaah haji dan umroh.

Kemudian tujuan diadakannya wawancara ini adalah supaya bisa mengetahui bagaimana implematasi manajemen pelayanan bimbingan manasik haji dalam perspektif kognitif, afektif dan psikomotorik terhadap calon jamaah haji dan umroh di PT Arwaniyyah Tour dan Travel Kudus.⁵

2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti dalam sebuah penelitian dengan mencari data berkaitan dengan hal-hal atau variabel-variabel yang bisa berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti,

⁵ Alina Akromah, *Metode Peningkatan Kualitas Manasik Haji Jamaah Lansia di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Muhammadiyah Sragen Dalam Perspektif Parasuraman*, Skripsi: IAIN Salatiga, 2021, hlm. 42

notulen rapat, lengger, agenda, dan lain sebagainya.⁶ Metode ini, digunakan untuk mendapatkan informasi tentang gambaran umum PT Arwaniyyah Tour dan Travel Kudus. Selain itu, juga peneliti juga mendapatkan informasi terkait pelayanan bimbingan manasik haji di PT Arwaniyyah Tour dan Travel Kudus.

Selanjutnya, dokumentasi yang dimaksud disini juga memiliki makna mengumpulkan berbagai bukti atau keterangan yang bisa berupa foto, maupun data penting dan bisa dipergunakan untuk data dalam penelitian tersebut.

3. Observasi

Observasi adalah suatu cara yang digunakan dalam mengumpulkan data penelitian dengan mengadakan pengamatan terhadap berbagai kegiatan yang sedang berlangsung. Dengan metode observasi ini peneliti memperoleh informasi dan belajar dari dampak bimbingan manasik haji terhadap perspektif kognitif, afektif dan psikomotorik calon jemaah haji di PT Arwaniyyah Tour dan Travel Kudus.

Kemudian tujuan diadakannya observasi ini adalah untuk mengumpulkan data-data yang bisa diperoleh dari lapangan. Dalam observasi ini, penulis datang langsung ke lokasi penelitian, apa yang sudah menjadi objek dan subjek penelitian, kemudian melakukan pengamatan dan mencatat hasil yang didapatkan selama melakukan penelitian. Peneliti melakukan pengamatan langsung di PT Arwaniyyah Tour dan Travel Kudus. Peneliti mengamati dan mencatat sekaligus mempelajari metode yang digunakan dalam manajemen pelayanan bimbingan manasik haji yang ada di PT Arwaniyyah Tour dan Travel Kudus. Selain itu, juga peneliti mengamati faktor pendukung dan penghambat dari PT Arwaniyyah Tour dan Travel Kudus dalam melaksanakan bimbingan manasik haji dan umroh.⁷

F. Pengujian Keabsahan Data

Pengujian keabsahan data merupakan suatu proses akhir dari penelitian kualitatif. Secara umum tujuan diadakan pengujian keabsahan data adalah sebagai simpulan yang digunakan untuk memperkuat hasil dari sebuah penelitian sehingga penelitian yang dilakukan oleh peneliti ini bisa lebih terpercaya dan akurat serta dapat

⁶ Nadiyah Ibrahim, *Manajemen Bimbingan Manasik Haji PT Gadika Medan Dalam Meningkatkan Pelayanan Jama'ah*, Skripsi: UIN Sumatera Utara, Medan, 2019, hlm. 44-45

⁷ Alina Akromah, *Metode Peningkatan Kualitas Manasik Haji Jamaah Lansia di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Muhammadiyah Sragen Dalam Perspektif Parasuraman*, Skripsi: IAIN Salatiga, 2021, hlm. 43

dipertanggungjawabkan. Berikut ini macam-macam pengujian keabsahan data yaitu:

1. Perpanjangan pengamatan

Dalam hal ini, untuk menguji kredibilitas data peneliti melakukan perpanjangan pengamatan yang mana hal tersebut difokuskan pada data yang diperoleh sudah sama dengan data yang diperoleh di lapangan atau tidak. Jika sudah sesuai dan benar maka peneliti dapat mengakhiri perpanjangan pengamatan.

2. Meningkatkan ketekunan

Dalam hal ini, peneliti bisa meningkatkan ketekunan penelitian yang dilakukannya agar lebih teliti yang tujuannya adalah memastikan data agar lebih berkesinambungan. Selain itu, adanya hal ini juga bisa dijadikan peneliti untuk memeriksa penemuan yang ditemukan peneliti sehingga lebih akurat.

3. Triangulasi

Triangulasi adalah suatu cara yang digunakan peneliti untuk melakukan pengecekan data dari berbagai sumber, cara, dan waktu yang telah ditentukan. Adapun teknik pengumpulan data triangulasi sebagai berikut :

- a. Triangulasi sumber

Triangulasi sumber adalah suatu pengecekan data yang dilakukan oleh peneliti melalui beberapa sumber yang diperoleh. Contohnya hal ini bisa dilakukan dengan pengujian data dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi. Misalnya dari wawancara yang dilakukan peneliti yaitu kita bisa membandingkan apa yang dikatakan oleh bapak Direktur Utama dengan pegawai lain. Selain itu, juga dapat dicocokkan dengan isi dokumen terkait. Setelah mendapat jawaban kemudian dipilih dan dipilah kembali untuk menyeleksi sehingga bisa melihat atau memperoleh kesamaan atau perbedaan dari berbagai sudut pandang.

- b. Triangulasi teknik

Triangulasi teknik dapat dilakukan dengan menguji kredibilitas data dengan melakukan pengecekan data pada sumber yang sama namun dengan teknik yang berbeda. Contohnya menguji kembali data yang diperoleh dari observasi dengan wawancara dan dokumentasi. Tujuannya adalah untuk memperoleh data yang relevan.

c. Triangulasi waktu

Triangulasi waktu adalah teknik yang digunakan untuk menguji kredibilitas data dengan waktu yang berbeda dan dilakukan secara berulang. Tujuannya untuk mencari data yang paling benar. Terkadang waktu bisa mempengaruhi keabsahan data.

d. Menggunakan bahan referensi

Referensi merupakan bahan atau data yang dapat menjadi pendukung penelitian yang dilakukan dapat berupa bukti-bukti hasil penelitian. Misalnya dokumen autentik atau foto-foto dan lain sebagainya.

G. Teknik Analisis Data

Dalam sebuah penelitian untuk menganalisis data ada empat komponen utama yang harus dipahami oleh setiap peneliti kualitatif yaitu :

1. Pengumpulan data

Dalam kegiatan ini secara umum digunakan untuk mendapatkan atau memperoleh informasi yang dibutuhkan peneliti berupa kalimat-kalimat yang dikumpulkan. Kalimat-kalimat tersebut diperoleh melalui kegiatan observasi, wawancara dan dokumen. Kemudian data yang didapatkan tersebut masih berupa data mentah dan kurang bahkan tidak teratur sama sekali. Sehingga data tersebut perlu analisis ulang agar bisa menjadi data yang teratur dan bisa digunakan sebagai bahan penelitian.

2. Reduksi data

Reduksi data ialah suatu kegiatan yang dilakukan peneliti dengan melakukan proses seleksi dengan memilih atau memilah, pemfokusan penyederhanaan dan abstraksi dari *fieldnote* (data mentah).

3. Sajian data

Sajian data merupakan suatu rakitan organisasi informasi yang mana hal tersebut bisa memungkinkan kesimpulan dari riset penelitian dapat terlaksana dengan baik. Sajian data ini bisa berupa matriks, gambar, atau skema, jaringan kerja kegiatan dan tabel. Dari beberapa sajian tersebut dikumpulkan dan dirakit secara teratur sehingga nantinya bisa mempermudah pemahaman informasi.

4. Penarikan kesimpulan

Kesimpulan akhir ini dapat diperoleh tidak hanya sampai akhir dalam pengumpulan data, akan tetapi kesimpulan akhir ini perlu adanya verifikasi dengan melihat atau menganalisis

kembali *field note* (data mentah). Tujuannya adalah agar kesimpulan yang diambil ini lebih kuat. Selain itu juga bisa dipertanggungjawabkan.

Dengan demikian dari keempat komponen tersebut merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan sehingga bisa menjadi satu rangkaian yang digunakan dalam proses analisis data. Sehingga dalam penelitian kualitatif ini tidak hanya ada satu komponen saja, melainkan beberapa komponen yang saling terkait.

