

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan pendekatan

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif, metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang amaliuah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif / kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan *makna* dari pada *generalisasi*.¹

Peneliti kualitatif sebagai *human instrument*, yang berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, dan melakukan pengumpulan data serta menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas temuannya. Nasution 1988 menyatakan bahwa dalam “penelitian kualitatif, tidak ada pilihan lain dari pada menjadikan manusia sebagai instrumen penelitian utama, alasannya adalah bahwa segala sesuatunya belum mempunyai bentuk yang pasti, masalah, fokus penelitian, prosedur penelitian, hipotesis yang digunakan, bahkan hasil yang diharapkan, itu semua tidak dapat digunakan secara pasti dan jelas sebelumnya. Segala sesuatu masih perlu dikembangkan sepanjang penelitian itu, dalam keadaan yang tidak pasti dan tidak jelas itu, tidak ada pilihan lain dan hanya peneliti itu sendiri sebagai alat satu satunya yang dapat mencapainya”.²

Bedasarkan pernyataan diatas dapat disimpulkan dalam penelitian kualitatif pada awalnya dimana permasalahanya belum jelas dan pasti, maka yang menjadi instrumen adalah peneliti itu sendiri tetapi setelah masalahnya yang akan dipelajari jelas, maka dapat dikembangkan suatu instrumen atau penelitian sederhana, yang diharapkan dapat melengkapi data dan membandingkan dengan data yang sudah ditemukan melalui observasi dan wawancara. Peneliti akan terjun ke lapangan sendiri, baik pada

¹Sugiyono, *metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D* (Bandung: alfabeta, 2009), hlm 9

²Sugiyono, *metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D* (Bandung: alfabeta, 2009), hlm 223

grand tour question, tahap *focus and selection*, melakukan pengumpulan data, analisis dan membuat kesimpulan.

Penelitian ini akan fokus pada penggambaran menyeluruh mengenai “Pelayanan jamaah haji kabupaten kudus melalui aplikasi haji pintar”. peneliti akan terjun langsung ke tempat penelitian yaitu di kantor Kementerian agama kabupaten kudus bidang pelayanan haji dan umroh, untuk menggali informasi mengenai pelayanan terhadap jamaah.

B. Setting Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Kantor Kementerian Agama kabupatenupaten Kudus di Jl. Mejobo No.27, Area Sawah, Mlati Lor, Kec. Kota Kudus, Kabupatenupaten Kudus, Jawa Tengah. Bagian seksi Penyelenggaran Haji dan Umroh (PHU) selain itu peneliti juga mengetahui kondisi dan situasi serta sasaran yang akan diteliti guna mendapatkan data dan informasi yang jelas dan sumber pokok dalam penelitian ini yaitu sistem informasi aplikasi haji pintar dan pelayanan haji dan umroh 2022.

C. Subyek penelitian

Subyek atau partisipan dalam penelitian yaitu orang – orang yang diwawancarai dan diobservasi serta dimintai data pemikiran pendapat serta presepsinya.³ Subyek peneliti adalah ketua seksi bidang Penyelenggaraan Haji Dan Umroh (PHU) Kemenag Kudus.

D. Sumber Data

Sumber data merupakan instrumen terpenting dalam sebuah penelitian yang bertujuan untuk memperjelas data atau tidaknya suatu penelitian. Sumber data dalam penelitian terdiri dari sumber primer dan sumber sekunder yakni :

1. Sumber primer, merupakan pengambilan sumber secara langsung yang dilakukan dengan cara wawancara kepada narasumber yang sudah ditentukan, dalam penelitian ini sumber primer ada pada pimpinan atau ketua serta staff Penyelenggara Haji Dan Umroh (PHU) Kemenag Kudus.
2. Sumber skunder, merupakan pengambilan sumber secara tidak langsung, hal ini dilakukan peneliti berdasarkan

³Albi Anggito & Johan Setiawan,*Metode Penelitian Kualitatif*,(Sukabumi;CV Jejak,2018)Hlm 152.

dokumen dokumen, foto, arsip serta catatan- catatan yang memperkuat data skunder.⁴

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai *setting*, berbagai *sumber*, dan berbagai *cara*. Bila dilihat dari *setting*-nya, data dapat dikumpulkan pada *setting* alamiah (*natural setting*), pada laboratorium dengan metode eksperimen, di rumah dengan berbagai responden pada suatu seminar, diskusi, di jalan dan lain- lain, Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Teknik wawancara (*interview*)

Teknik wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil.

Peneliti menggunakan teknik wawancara terstruktur yang merupakan wawancara yang sudah disiapkan terlebih dahulu, persiapan dapat berupa membuat daftar pertanyaan kepada narasumber agar bahasan dapat terfokus pada tema yang ditentukan wawancara terstruktur dilakukan oleh peneliti dengan para pegawai PHU Kementerian agama kabupaten. Kudus.

2. Teknik observasi

Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila, penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar. Sutrisno hadi mengemukakan bahwa, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari pelbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.⁵

⁴Sugiyono, *metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D* (Bandung: alfabeta, 2009), hlm 225

⁵Sugiyono, *metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D* (Bandung: alfabeta, 2009), hlm 145.

Teknik observasi merupakan sebuah bentuk pengumpulan data dengan cara mengamati suatu peristiwa dengan menggunakan panca indra dengan tujuan agar data yang dibutuhkan lebih dekat dengan kenyataan.⁶ Kegiatan observasi pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui bagaimana pelayanan sistem informasi aplikasi haji pintar pada kantor PHU Kementerian agama kabupaten kudus.

3. Teknik dokumentasi

Teknik Dokumentasi merupakan pengambilan data melalui dokumen, buku, catatan, tulisan, surat kabupaten, gambar dan karya monumental. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), cerita, biografi, peraturan, kebijakan, sedangkan yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain- lain, dan dokumen yang berbentuk karya misalnya yang dapat berupa patung, gambar, film dan lain-lain. Kegiatan dokumentasi penelitian yaitu mencari berupa buku, arsip serta foto yang berada pada ruangan PHU Kementerian agama kabupaten kudus, digunakan untuk mencari data yang dibutuhkan.

F. Pengujian Keabsahan Data

Pengujian keabsahan data merupakan suatu proses yang dilakukan peneliti untuk menguji data sesuai fakta yang perlu dianalisa agar dapat dipertanggung jawabkan datanya. Data yang valid adalah data yang tidak berbeda antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang terjadi di objek penelitian. Cara pengujian *credibility* atau kepercayaan data dalam penelitian kualitatif yaitu:

a) Perpanjangan pengamatan

Perpanjangan pengamatan yaitu peneliti kembali ke lapangan, melakukan pengamatan, wawancara lagi, dengan sumber data yang pernah ditemui maupun yang baru. Dengan perpanjangan pengamatan hubungan antara peneliti dengan narasumber akan semakin terbentuk *rapport*, semakin akrab (tidak ada jarak lagi), dan saling mempercayai sehingga tidak ada informasi yang disembunyikan lagi. Peneliti kembali ke kantor Kementerian agama kabupaten kudus beberapa kali

⁶Sugiyono, *metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D* (Bandung: alfabeta, 2009), hlm 226.

untuk memberikan surat izin penelitian kepada kantor Kementerian agama kabupaten kudus. Selanjutnya melakukan kegiatan wawancara dengan narasumber terkait serta dan melakukan dokumentasi guna memperoleh data atau informasi yang relevan yang mendukung penelitian.

b) Meningkatkan ketekunan

Meningkatkan ketekunan merupakan melakukan pengamatan secara cermat dan berkesinambungan. Dengan meningkatkan ketekunan itu peneliti dapat melakukan pengecekan kembali data yang telah ditemukanitu salah atau tidak, sehingga peneliti dapat memebrikan deskripsi data yang akurat dan sistematis tentang apa yang diamati. Sebagai bekal untuk peneliti dalam meingkatkan ketekunan yaitu dengan cara membaca berbagai referensi buku n jurnaljurnal orang lain yang memiliki tema yang samamaupun hasil penelitian serta dokumen – dokumentasi yang terkait dengan temuan yang diteliti. Kemudian peneliti akan membaca kembali hasil penulisan untuk memastikan tidak ada kesalahan dalam penulisannya.

c) Triangulasi

Triangulasi merupakan pengecekan kembali data dengan metode yang berbeda.⁷ Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Berikut terdapat triangulasi sumber, trian gulasi data dan triangulasi waktu.

- 1) Triangulasi sumber, digunakan untuk menguji kredibilitas data atau keabsahan data dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. dengan demikian data dan informasi dalam penelitian ini digali dalam berbagai sumber yaitu staff PHU, staff Humas kantor kkemebtrian agama kabupaten kudus.
- 2) Triangulasi teknik, digunakan untuk menguji kredibilitas data atau keabsahan data dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda, dengan demikianPenelitian ini

⁷Suwartono, *Dasar-dasar Metode Penelitian*, 76

menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan sumber yang berbeda, kemudian melakukan diskusi dengan sumber data yang bersangkutan atau yang lain untuk memastikan data mana yang dianggap benar. Peneliti akan memeriksa data dari hasil observasi kemudian dicek dengan wawancara.

- 3) Triangulasi waktu, digunakan untuk menguji kredibilitas data atau keabsahan data dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. jika pada waktu pengujian data ditemukan data yang berbeda maka penelitian dilakukan secara berulang-ulang guna memastikan kepastian datanya.⁸ Peneliti akan wawancara dipagi hari pada saat narasumber masih segar biasanya akan menghasilkan data yang lebih valid.
- 4) Menggunakan bahan referensi, menggunakan bahan referensi merupakan adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Bahan referensi yang digunakan peneliti berupa transkrip wawancara, gambar maupun foto yang digunakan sebagai alat atau media pendukung dalam pengambilan suatu informasi di kantor Kementerian agama kabupaten kudus.⁹

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori dan menjabarkan kedalam unit-unit serta melakukan sintesa, dan menyusun kedalam pola, kemudian memilih mana yang penting dan akan dipelajari, sehingga membuat kesimpulan yang mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Langkah-langkah dalam analisis data yang dilakukan peneliti dalam memperoleh penelitian yakni :

⁸Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R & D)* hlm.273-274.

⁹Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif , Kualitatif dan R & D* (Bandung : Alfabeta, 2005),hlm 275

1) *Data reduction* (Reduksi Data)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah diteliti direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

Peneliti akan menggunakan reduksi data dengan menganalisis serta mendeskripsikan seluruh data dari pimpinan PHU kemenag kudus, menulis data dan informasi dari beberapa data yang diperoleh, 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) *Data Display* (Penyajian Data)

Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Dengan mendisplay data, maka akan mempermudah untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami.

Dalam penyajian data peneliti mencari data sistem informasi aplikasi haji pintar yang diterapkan pada Kementerian Agama Kabupaten Kudus, penyajian data membantu peneliti untuk mendapatkan informasi dari narasumber yang telah dipilih sebagai informan.

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

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 pegangan 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.¹⁰ Peneliti melakukam verifikasi secara berkelanjutan serta saling berkaitan selama pelaksanaan pengamatan dilapangan.



¹⁰ Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif , Kualitatif *dan R & D* (Bandung : Alfabeta, 2005),253.