

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Menurut sumber data dan informasi yang diperoleh dari kegiatan penelitian, jenis penelitian ini adalah lapangan (*field research*) yaitu suatu penelitian atau penyelidikan dimana penulis turun langsung ke lapangan untuk mencari bukti-bukti yang mendekati kebenaran. Jenis penelitian ini disebut juga penelitian empiris, yaitu menyediakan data dan informasi melalui kegiatan lapangan yang dapat diamati oleh indera manusia¹. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen pelayanan dan faktor pendukung serta penghambat dalam bimbingan ibadah haji dan kepuasan jamaah pada KBIH Arwaniyyah Kudus.

Jenis pendekatan penelitian ini adalah pendekatan deskriptif yaitu jenis penelitian deskriptif kualitatif yang menggambarkan keadaan apa adanya, tanpa memberi perlakuan atau manipulasi pada hal yang diteliti. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan jenis penelitian dengan proses memperoleh data bersifat apa adanya dan lebih menekankan makna pada hasilnya.

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif yaitu penelitian yang berisi metode-metode untuk memahami makna dari individu dan kelompok yang mana penelitian tersebut berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Penelitian kualitatif biasanya melibatkan upaya-upaya penting yaitu dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan prosedur pengumpulan data yang spesifik dari partisipan.² Pada penelitian ini penulis melakukan studi langsung untuk memperoleh data tentang manajemen pelayanan dan faktor pendukung serta penghambat dalam bimbingan ibadah haji dan kepuasan jamaah pada KBIH Arwaniyyah Kudus.

B. Setting Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini berlokasi di KBIH Arwaniyyah Kudus yang kantornya terletak di Jl. KH. M. Arwani Kajeksan No.24 Kudus. KBIH Arwaniyyah adalah salah satu lembaga yang bergerak pada bidang bimbingan ibadah haji, sehingga penulis dapat

¹ Sugiyono, “*Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*”, (Bandung: Alfabeta, 2015), 3.

² Sugiyono, “*Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*”, (Bandung: Alfabeta, 2015), 22.

melakukan penelitian dan memperoleh data berkaitan dengan manajemen pelayanan bimbingan ibadah haji, faktor pendukung dan penghambat, serta kepuasan jamaah KBIH Arwaniyyah Kudus.

C. Subyek Penelitian

Subyek penelitian (partisipan) yaitu orang yang akan diwawancarai, diobservasi, serta diminta keterangan untuk memperoleh informasi sesuai dengan yang diperlukan oleh penulis.³ Subyek penelitian yang dilakukan di KBIH Arwaniyyah Kudus yaitu pengurus dan jamaah KBIH.

D. Sumber Data

Sumber data pada penelitian ini yakni dengan menggunakan data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data primer yaitu data atau informasi dari sumber pertama, yang disebut sebagai narasumber atau responden. Penulis di sini melakukan wawancara serta melakukan pengamatan atau observasi secara langsung di lokasi yang digunakan untuk penelitian.⁴ Data ini didapatkan secara langsung dari pihak lembaga perusahaan, seperti data wawancara pada pengurus dan jamaah, serta data yang berkaitan dengan KBIH Arwaniyyah Kudus sesuai dengan yang dibutuhkan oleh penulis.

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung dari sumber aslinya. Data sekunder biasanya berbentuk dokumen atau laporan. Data tersebut bisa didapatkan dari buku, jurnal, maupun internet, serta data dari lembaga perusahaan yang dijadikan sebagai tempat penelitian.

E. Teknik Pengumpulan Data

Wawancara, observasi, dokumentasi, serta gabungan atau triangulasi dijadikan sebagai teknik pengumpulan data pada penelitian ini.

1. Wawancara

Wawancara yakni salah satu cara memperoleh data yang dilaksanakan melalui kegiatan pengkomunikasian secara lisan

³ Sugiyono, “*Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*”, (Bandung: Alfabeta, 2015), 308.

⁴ Sugiyono, “*Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*”, (Bandung: Alfabeta, 2015), 308-309.

dalam bentuk terstruktur, semiterstruktur, serta tak terstruktur. Metode wawancara juga dinamakan metode *interview*. Wawancara menurut Esterberg yaitu wawancara yang dilaksanakan dengan mengadakan pertemuan secara langsung antara narasumber dengan pewawancara dalam memperoleh informasi yang dikehendaki.⁵

Pada tahap wawancara penulis akan melakukan kegiatan wawancara kepada pengurus dan jamaah KBIH dengan bentuk wawancara semi terstruktur, yaitu bagaimana manajemen pelayanan dan faktor penghambat serta pendukung dalam proses bimbingan ibadah haji pada KBIH Arwaniyyah Kudus serta kepuasan jamaah. Adapun pedoman wawancara pada penelitian ini dapat disajikan pada lampiran.

- 1) Bagaimana proses perekrutan jamaah di KBIH Arwaniyyah?
 - 2) Bagaimana proses penetapan jadwal dan tempat pelaksanaan bimbingan ibadah haji?
 - 3) Berapa biaya yang perlu dikeluarkan oleh jamaah pada pelaksanaan bimbingan ibadah haji?
2. Observasi

Data menjadikan seorang peneliti bekerja, tanpa adanya data kegiatan penelitian tidak akan bisa berjalan, salah satu caranya yaitu melalui observasi. Spradely mengungkapkan pada penelitian kualitatif, obyek penelitian biasa di sebut dengan situasi sosial yang terdiri dari tiga komponen yaitu *place* (lokasi), *actor* (orang), *activity* (kegiatan).

- 1) *Place*, yaitu berlangsungnya interaksi sosial pada lokasi tersebut.
- 2) *Actor*, yaitu orang yang berperan sesuai dengan tujuannya.
- 3) *Activity*, aktivitas yang di lakukan oleh pelaku atau orang dalam situasi sosial yang sedang berlangsung.⁶

Aktivitas yang dilakukan oleh pengurus dalam mengelola dan mengatur pelayanan bimbingan ibadah haji pada KBIH Arwaniyyah merupakan persoalan yang di observasi pada penelitian ini.

⁵ Sugiyono, “*Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*” (Bandung: Alfabeta, 2015), 317.

⁶ Sugiyono, “*Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*” (Bandung: Alfabeta, 2015), 314.

3. Dokumentasi

Suatu kegiatan atau peristiwa yang sudah terjadi dan kemudian dikumpulkan dan dikaji kembali disebut dengan dokumentasi. Bentuk dokumen beragam, contohnya gambar, catatan, atau produk dari seseorang. Penelitian kualitatif diantara teknik pengumpulan data seperti metode observasi dan wawancara, dokumentasi menjadi pelengkap dari kedua teknik tersebut.⁷

F. Pengujian Keabsahan Data

Uji kredibilitas digunakan dalam pengujian keabsahan penelitian ini. Berikut beberapa metodenya:

1. Triangulasi

Pelaksanaan pengabsahan data atau disebut triangulasi terdiri dari beberapa jenis, yakni:

a. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber dibutuhkan untuk memeriksa kebenaran data yang berlangsung untuk mendapatkan data dari sumber yang berbeda tetapi dengan menerapkan gaya yang sama.

b. Triangulasi Teknik

Berbeda dengan triangulasi sumber, triangulasi teknik memeriksa data dari sumber yang sama namun berbeda teknik. Contohnya data observasi diperiksa dengan teknik wawancara serta dokumentasi dengan kehendak perolehan data valid dengan kevalidan yang kuat.

c. Triangulasi Waktu

Pelaksanaan berlangsung dengan perolehan data dari berbagai teknik pengumpulan data diperiksa kebenarannya pada waktu atau latar yang berbeda.⁸

Pada tahap triangulasi penulis akan memanfaatkan metode triangulasi sumber, yaitu penulis akan melaksanakan kegiatan wawancara dan observasi kepada narasumber yaitu pengurus dan jamaah haji di KBIH untuk memperoleh data yang diperlukan oleh penulis selama proses penelitian.

2. Penggunaan Bahan Referensi

Pembuktian keabsahan data dapat didukung dengan adanya bahan referensi, seperti foto dan rekaman wawancara. Bahan

⁷ Sugiyono, “*Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*”, (Bandung: Alfabeta, 2015), 194.

⁸ Sugiyono, “*Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*” (Bandung: Alfabeta, 2015), 330.

Referensi bisa bersumber dari kamera ataupun alat rekam, dengan adanya alat-alat ini dapat mendukung kesahihan data yang diperoleh.⁹

G. Teknis Analisis Data

Analisis data terdapat beberapa gaya yang di lakukan pada penelitian kualitatif serta variasi cara dalam proses pengolahan data. Miles dan Huberman mengungkapkan terdapat tiga proses kegiatan pada analisis data kualitatif, yakni:

1. Reduksi data

Yakni proses pemilihan serta penyederhanaan data yang diperlukan yang disebut juga dengan meringkas data. Kegiatan ini bertujuan memudahkan dan memperjelas penulis menuju tahap selanjutnya,

2. Model Data (*Data Display*)

Langkah yang dilakukan pada kegiatan analisis data yang selanjutnya adalah penyajian atau model data. Teks deskriptif dipilih menjadi bentuk penyajian data pada penelitian ini. Menurut Miles dan Huberman model data merupakan suatu kumpulan informasi yang tersusun yang membolehkan untuk mendeskripsikan data dengan tujuan memudahkan peneliti dalam memahami dan merencanakan tahap apa yang akan dilakukan.¹⁰

3. Penarikan kesimpulan dan verifikasi

Pada tahap berikutnya pada analisis kualitatif yaitu penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan masih berkedudukan tidak pasti, hal ini menjadikan kesimpulan dapat berganti apabila ditemukan tidaknya bukti yang kuat dan mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Manakala kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten pada saat pengumpulan data berikutnya, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang pasti.

Kesimpulan pada penelitian kualitatif dapat menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan dari awal, tetapi bisa juga tidak, karena telah di jelaskan di awal bahwa masalah yang didapat

⁹ Sugiyono, “*Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*”, (Bandung: Alfabeta, 2015), 375.

¹⁰ Muhajirin dan Maya Panorama, “*Pendekatan Praktis Metode penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*”, (Yogyakarta: Idea Press Yogyakarta, 2018), 274-275.

bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian di lapangan dilakukan.¹¹



¹¹ Sugiyono, *“Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D”* (Bandung: Alfabeta, 2015), 345.