

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Metodologi merupakan suatu pengkajian dalam mempelajari peraturan-peraturan suatu metode tertentu. Metode penelitian adalah dasar penting untuk menghasilkan penelitian berkualitas tinggi karena berfungsi sebagai panduan yang memastikan penelitian dilakukan dengan ketelitian, integritas, dan validitas yang tinggi.¹

Metodologi penelitian merupakan kerangka kerja atau pendekatan sistematis yang digunakan oleh peneliti dalam merancang, melaksanakan, dan menganalisis penelitian. Dengan metodologi penelitian, langkah-langkah yang harus diambil dalam melakukan penyelidikan ilmiah menjadi terarah dengan tujuan menghasilkan data yang akurat, reliabel, dan bermakna. Metodologi penelitian juga membantu memastikan bahwa penelitian dilakukan secara teratur dan dapat diulang oleh orang lain untuk memverifikasi hasil yang diperoleh.²

Pada penelitian ini penulis menggunakan metode Kualitatif. Metode kualitatif adalah pendekatan penelitian yang didasarkan pada filosofi postpositivisme dan digunakan untuk mempelajari objek dalam kondisi alami. Dalam metode ini, peneliti berperan sebagai instrumen utama. Pengumpulan data dilakukan dengan berbagai cara, analisis data

¹ Arief Furchan, Pengantar Metode Penelitian Kualitatif (Surabaya: Usaha Nasional, 2012), Hal 5

² Helin G Yudawisastra et al, *Metodologi Penelitian* (Bali: CV. Intelektual Manifest Media, 2023). Hal 2

bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian lebih menekankan pada makna daripada generalisasi.³

Metode penelitian kualitatif ini bertujuan untuk menjelaskan bagaimana fenomena yang terdapat dalam penelitian ini yang dikumpulkan berdasarkan data-data yang didapat sedalam-dalamnya. Karena metode kualitatif tersebut lebih mengutamakan pengamatan dari pada meneliti substansi yang lainnya. Analisis dan keutamaan dari penelitian ini sangat berpengaruh dalam penulisan kata dan kalimat yang akan digunakan. Ketika seseorang peneliti lebih focus pada tujuan pada elemen manusia, objek, dan instansi, sehingga hubungan antara inntekrasi dan elemen tersebut dalam upaya memahami suatu peristiwa, perilaku dan fenomena.

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian lapangan (*field research*). Menurut Moleong penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan metode kualitatif dan pendekatan deskriptif kualitatif yang merupakan suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang yang diteliti.⁴ Penelitian pada objek ilmiah adalah objek yang berkembang apa adanya, tidak ada unsur manipulasi oleh peneliti. Dalam hal ini peneliti berusaha

³ Yulia Yunara, “Strategi Promosi dalam Rangka Penarikan Calon Jamaah Haji Masjid Mutathahirin Padang”, Padang, 2016, Hal 62

⁴ Rifai, *Kualitatif: Teori, Praktek & Riset Penelitian Kualitatif Teologi* (Medan: Yoyo Topten Exacta, 2019). Hal 134

menggambarkan tentang analisis kepuasan jamaah haji KBIHU Babussalam Kota Padang.

Penulis berusaha mendeskripsikan fenomena yang terjadi di dalam KBIHU Babussalam Kota Padang dan memahami apa penyebab terjadinya permasalahan tersebut, sehingga dapat mencari jalan keluarnya melalui sebuah teori. Dalam hal ini, yang penulis amati adalah analisis kepuasan pelanggan haji KBIHU Babussalam Kota Padang.

C. Lokasi Penelitian

Menurut Sugiyono lokasi penelitian adalah tempat dimana analisis penelitian berada, apabila penelitian dilakukan pada wilayah tertentu, maka secara jelas nama tempat tersebut dicantumkan dalam judul penelitian karena lokasi penelitian merupakan hal yang sangat penting dalam melakukan penelitian.⁵

Lokasi penelitian digunakan dalam penelitian ini adalah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Umrah (KBIHU) Babussalam Kota Padang yang beralamat di Jl. Kp. Kalawi No.1 Kelurahan Lubuk Lintah Kecamatan Kuranji Kota Padang Sumatera Barat.

D. Sumber Data

Menurut V. Wiratna Sujarweni dalam bukunya Zafri Hera Hastuti sumber data merupakan subjek data penelitian diperoleh. Data yang digunakan dapat berupa data primer dan data sekunder. Sumber data

⁵ Johan Setiawan & Albi Anggito, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Jawa Timur: CV Jejak (Jejak Publisher), 2018).

adalah entitas dari mana data penelitian diperoleh. Jika peneliti menggunakan metode seperti kuesioner atau wawancara untuk mengumpulkan data, maka sumber data ini disebut sebagai responden, yaitu individu yang memberikan tanggapan atau jawaban atas pertanyaan yang diajukan, baik secara tertulis maupun lisan.⁶

Maka dari itu yang akan menjadi sumber data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data primer

Menurut Sigit Hermawan & Amirullah data primer merupakan kata-kata dan tindakan orang-orang yang diamati atau diwawancarai merupakan sumber data utama. Sumber data utama dicatat melalui catatan tertulis atau melalui perekaman video maupun audio, pengambilan foto atau film.⁷

Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data dan sumber data tersebut memiliki hubungan dengan masalah pokok penelitian sebagai bahan informasi yang dicari, Data primer dalam penelitian ini adalah data yang diambil dari sumber yang pertama berupa hasil dari wawancara langsung dengan karyawan dan beberapa pelanggan haji KBIHU Babussalam Padang.

⁶ Zafri Hera Hastuti, *Metodologi Pendidikan* (Depok: PT. Raja Grafindo Persada, 2021).

⁷ Sigit Hermawan & Amirullah, *Metode Penelitian Bisnis : Pendekatan Kuantitatif & Kualitatif* (Media Nusa Creative (MNC Publishing), 2021). Hal 28.

Data primer dalam penelitian ini akan penulis peroleh dari ketua, sekretaris, bendahara dan pengurus serta jamaah haji di KBIHU Babussalam Padang, untuk mengumpulkan data yang berhubungan dengan masalah yang akan peneliti teliti.

2. Data Sekunder

Data sekunder sebagai sumber kedua, jelas hal tersebut tidak bisa diabaikan. Dilihat dari segi sumber data, bahan tambahan yang berasal dari sumber tertulis dapat dibagi atas sumber buku dan majalah ilmiah, sumber dari arsip, dokumen pribadi dan dokumen resmi.⁸

Sumber data sekunder yang penulis kumpulkan dalam penelitian ini penulis peroleh dari beberapa *literature* yang berhubungan dengan masalah penelitian seperti buku-buku dokumen-dokumen yang berkenaan dengan KBIHU Babussalam Kota Padang, brosur, struktur organisasi, dokumen yang diperlukan peneliti, dokumentasi dan lain sebagainya yang berkaitan dengan tema yang dibahas.

E. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian ini adalah mendapatkan data, tanpa mengetahui teknik pengumpulan data maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Pengumpulan data dapat dilakukan dengan berbagai

⁸Josebone dkk, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar, 2022, Hal 120.

sumber dan cara. Karena penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, maka teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, pengamatan (observasi) dan dokumentasi.⁹

Berdasarkan ahli di atas, maka teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi (Pengamatan)

Menurut Arikunto dalam buku Imam Gunawan observasi merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan penelitian secara teliti, serta pencatatan secara sistematis. Observasi adalah Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengamati secara langsung peristiwa yang berkaitan dengan objek penelitian.¹⁰

Dengan dilakukan observasi dilapangan peneliti akan lebih mampu memahami konteks dalam keseluruhan situasi sosial, peneliti juga akan memperoleh pengalaman langsung sehingga memungkinkan peneliti menggunakan pendekatan induktif jadi tidak dipengaruhi oleh konsep dan pandangan sebelumnya. Dalam hal ini peneliti juga dapat melihat nilai-nilai yang kurang atau yang tidak diamati oleh orang lain, khususnya orang yang berada dalam lingkungan penelitian karena telah dianggap biasa sehingga itu tidak akan terungkap dalam wawancara. Melalui pengamatan dilapangan peneliti tidak hanya mengumpulkan

⁹ Rosady Ruslan, *Metode Penelitian Public Relation Dan Komunikasi* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003). Hal 138.

¹⁰ Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori Dan Praktik* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2013). Hal 143.

data yang kaya, tetapi juga memperoleh kesan-kesan pribadi dan merasakan suasana situasional yang diteliti.

Penulis akan mengamati proses pelayanan calon jamaah haji oleh KBIHU Babussalam, proses pelaksanaan latihan manasik haji di KBIHU Babussalam dan proses pembagian brosur oleh pengurus KBIHU Babussalam Padang.

2. Wawancara

Menurut Kartono wawancara adalah suatu percakapan yang diarahkan pada suatu masalah tertentu, ini merupakan proses tanya jawab lisan, dimana dua orang atau lebih berhadapan-hadapan secara fisik.¹¹

Adapun teknik wawancara yang digunakan penulis adalah teknik wawancara tidak terstruktur, bersifat luwes, susunan pertanyaan dan susunan kata-kata dalam setiap pertanyaan dapat diubah-ubah pada saat wawancara berlangsung dan sesuai dengan kebutuhan dan kondisi pekerjaan yang dihadapi.¹²

Dalam penelitian ini, penulis akan mewawancarai langsung pihak-pihak yang bersangkutan yaitu, ketua KBIHU Babussalam, sekretaris KBIHU Babussalam, bendahara KBIHU Babussalam dan pengurus KBIHU Babussalam serta jamaah haji yang telah mengikuti bimbingan manasik haji di KBIHU Babussalam.

¹¹ Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori Dan Praktik* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2013). Hal 160.

¹² Aisyah, Thania, 2018, *Nilai-Nilai Dakwah Dalam Fungsi Penggerakan Direstobebek Sawah Kota Padang*, Hal 81

3. Dokumen

Dokumen adalah bahan tulis lainnya dari memorandum organisasi, klinis atau catatan program dan *conformance*, publikasi dan laporan resmi, catatan harian pribadi, surat-surat, karya-karya artistic, foto, memorabilia dan tanggapan tertulis untuk *survey* dan terbuka. Hal ini dilakukan untuk memperoleh data yang berkaitan dengan objek penelitian dan data-data tentang sejarah lembaga serta data-data lain yang berhubungan dengan pokok penelitian.

Dokumen yang dibutuhkan disini adalah dokumen yang bersifat resmi, yaitu dokumen yang dikeluarkan dan dimiliki oleh pihak lembaga itu sendiri, dan foto-foto yang diperoleh peneliti dalam observasi dan wawancara. Penulis mengumpulkan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen atau data-data dari KBIHU Babussalam Kota Padang.

F. Tahap Analisis Data

Menurut Moleong analisis data merupakan proses memilih dan mengkoordinasikan data menjadi beberapa kategori, sehingga memperoleh hasil yang sesuai. Analisis data meliputi reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Data yang di peroleh dari analisis data ini didapatkan hasil yang lebih mendalam dan konkret. Analisis data merupakan faktor yang penting untuk

menginterpretasikan pengumpulan data menjadi data yang bermakna untuk menjawab pertanyaan penelitian.¹³

Adapun teknik analisis data yang penulis lakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Reduksi data

Penulis melakukan pengumpulan data lapangan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Setelah itu, penulis melakukan proses reduksi data. Reduksi data ini mencakup klarifikasi dan ringkasan data mentah yang telah dikumpulkan dari observasi, wawancara dan dokumentasi yang bertujuan untuk memudahkan pemahaman penulis. Kegiatan ini merupakan bentuk analisis yang bertujuan untuk menyaring, memilih dan Menyusun data secara terperinci, sehingga kesimpulan akhir dari penelitian dapat dibuat dan diverifikasi.

2. Penyajian Data

Dalam penelitian ini, penyajian data merupakan langkah berikutnya setelah pengurangan data. Setelah semua data diformat berlandaskan instrument pengumpul data dan telah berbentuk lisan (*script*), langkah selanjutnya adalah melakukan penyajian data apa yang dilakukan yang diproses dan apa yang dihasilkan dalam tahap penyajian data. Penyajian data bertujuan untuk menggambarkan

¹³Johan Setiawan & Albi Anggito, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Jawa Timur: CV Jejak (Jejak Publisher), 2018).

temuan lapangan secara deskriptif dan menggunakan bahasa formal, sehingga pembaca dapat memahaminya dengan mudah.

3. Menarik Kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan interaktif, hipotesis atau teori. Tahap menarik kesimpulan ini diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai hasil penelitian.

