

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Metode dan Jenis Penelitian

Metode penelitian merupakan suatu metode ilmiah yang digunakan dalam penelitian untuk mendapatkan data yang berguna untuk tujuan tertentu. Penelitian berarti suatu usaha pada bidang keilmuan yang bertujuan dengan cermat dan sistematis untuk memastikan fakta dan prinsip guna mewujudkan kebenaran.

Menurut Moleong menyebutkan bahwa penelitian dengan metode kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian dengan menggunakan pendekatan deskriptif, dimana hasilnya disajikan dalam bentuk kata-kata dan bahasa, serta memanfaatkan berbagai metode ilmiah yang tersedia. (Moleong, 2016)

Bogdan dan Taylor berpendapat bahwa metode penelitian kualitatif adalah suatu metode penelitian yang memberikan hasil data deskriptif yang berisi perkataan atau lisan dari orang-orang dan juga perilaku yang dapat diamati (Moleong, 2006).

Jenis penelitian kualitatif dilakukan secara insentif yang artinya peneliti ikut terjun ke lapangan secara langsung, mencatat apa-apa yang terjadi di lapangan serta peneliti di lapangan juga melakukan analisis reflektif tentang berbagai dokumen yang didapatkan (Sugiyono, 2006)

Jenis penelitian deskriptif didesain untuk mengumpulkan informasi tentang fakta nyata yang terjadi di lapangan. Tujuannya adalah untuk memberikan

gambaran tentang keadaan yang terjadi pada saat penelitian dilaksanakan dan memeriksa akar penyebab terjadinya suatu gejala (Sugiyono, 2006)

Sedangkan menurut Nana Syaodih Sukmadinata menjelaskan penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang menjelaskan mengenai fenomena fenomena yang ada baik bersifat alamiah maupun rekayasa manusia. Penelitian deskriptif kualitatif lebih memperhatikan kualitas, karakteristik dan hubungan antar kegiatan.

Pada penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif karena bertujuan untuk menjelaskan masalah yang ada serta memaparkan data dalam bentuk kata kata sesuai fakta selama penelitian dilakukan agar dapat memahami fenomena yang terjadi mengenai pelayanan administrasi jamaah umrah pada PT. Rindu Baitullah.

Berdasarkan paparan diatas dapat dipahami bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang dilakukan dengan cara peneliti ikut terlibat langsung dalam kegiatan yang diteliti untuk melihat langsung suatu keadaan yang ada dilapangan.

B. Informan Penelitian

Informan penelitian merupakan subjek di dalam penelitian yang mana dari mereka data penelitian dapat dihimpun dan diperoleh, memiliki pengetahuan luas dan mendalam yang berkaitan dengan permasalahan penelitian sehingga memberikan informasi yang bermanfaat (Bungin, 2010). Pada penelitian ini informan penelitiannya adalah pimpinan PT. Rindu Baitullah Indonesia dan karyawan.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan pada tempat atau area di mana penelitian dilaksanakan atau tempat data dikumpulkan. Lokasi ini bisa berupa suatu wilayah geografis, institusi, organisasi, atau situasi tertentu yang relevan dengan topik atau masalah yang sedang diteliti.

Menurut Sugiyono lokasi penelitian merupakan tempat dimana penulis melakukan analisis penelitian, 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 (John Setiawan dan Albi Anggito, 2018)

Lokasi penelitian merupakan tempat yang dilakukan penelitian. Secara jelas dimana penelitian itu harus dicantumkan dalam judul penelitian. Berdasarkan pernyataan diatas maka penulis melakukan penelitian pada PT Rindu Baitullah Indonesia Jl. Mangga Raya no. 52 RT 06 RW 10. Perumnas Belimbing Kelurahan Kuranji, Kota Padang, Sumatra Barat.

D. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi adalah proses memperhatikan dengan seksama suatu peristiwa, fenomena, atau objek tertentu. Sedangkan observasi ilmiah merupakan perhatian yang terarah terhadap fenomena atau kejadian tersebut dengan tujuan untuk menafsirkan, mengungkap faktor-faktor penyebab, serta menentukan aturan-aturan yang mengaturnya.

Menurut Herdiansyah observasi atau pengamatan merupakan suatu upaya yang dilakukan untuk mengumpulkan data yang secara sistematis yang dilakukan dengan melihat, mengamati dan mencermati suatu objek serta mencatatnya dengan tujuan tertentu (Herdiansyah, 2013).

Peneliti melakukan observasi secara langsung untuk memperoleh data yang didapat dengan melihat dan mengamati secara langsung dengan menggunakan panca indera yang dilakukan di lapangan. Pada penelitian ini, observasi yang peneliti lakukan bertujuan untuk memperoleh data dan informasi tentang manajemen pelayanan administrasi terkait bukti langsung, keandalan dan daya tanggap yang diberikan oleh PT Rindu Baitullah kepada jamaah umrah. peneliti melakukan observasi terhadap para karyawan dan jamaah yang mendatangi PPIU serta mengamati setiap kegiatan yang berkaitan dengan pelayanan.

2. Wawancara

Wawancara merupakan kegiatan berlangsungnya tanya jawab yang dilakukan untuk mendapatkan informasi tertentu oleh dua orang atau lebih pada saat melakukan penelitian. Menurut Hikmawati wawancara adalah proses dimana dua orang yang bertemu dengan tujuan untuk saling bertukar pikiran informasi melalui dialog tanya jawab sehingga bisa berkontribusi makna dalam pembahasan tertentu (Hikmawati, 2017).

Menurut Sugiyono wawancara adalah pertemuan dua orang dengan tujuan bertukar informasi serta ide melalui kegiatan tanya jawab, sehingga memperoleh kontribusi makna suatu topik tertentu (Sugiyono, 2008).

Sugiyono memaparkan, ada tiga bentuk wawancara yaitu wawancara terstruktur, wawancara semi terstruktur dan tidak terstruktur.

Wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data bila peneliti telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh. Pengumpul data telah menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan tertulis yang jawabannya pun telah disiapkan. Wawancara semi terstruktur adalah jenis wawancara di mana pelaksanaannya lebih bebas dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuan dari wawancara jenis ini adalah untuk menemukan permasalahan menggunakan pedoman wawancara secara lebih terbuka, di mana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat dan idenya. Wawancara tak terstruktur adalah wawancara di mana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya (Sugiyono, 2019)

Berdasarkan penjelasan di atas maka penelitian ini menggunakan wawancara semi terstruktur agar lebih mudah dalam melakukan analisa data. penulis melakukan wawancara langsung dengan pimpinan PT Rindu Baitullah serta jajaran karyawan yang mengelola mengenai pelayanan administrasi yang dilakukan kepada jamaah umrah menggunakan pedoman wawancara guna pengumpulan informasi atau data secara terstruktur. Sebelum melakukan wawancara langsung maupun tidak langsung penulis terlebih dahulu menyiapkan konsep serta bahan yang akan ditanyakan terkait pelayanan administrasi jamaah pada PT Rindu Baitullah Indonesia.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah catatan peristiwa masa lalu. Dokumentasi dapat berupa teks, gambar atau karya-karya monumental seseorang, penelaahan dokumen tertulis. Menurut Sugiyono dokumentasi adalah kumpulan dari catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi bisa berbentuk gambar, tulisan, program kerja dan lain-lain (Sugiyono, 2009)

Dalam penelitian ini data yang penulis peroleh melalui dokumentasi, seperti foto foto kegiatan pemberi pelayanan administrasi, profil instansi, surat keputusan, dan hal-hal yang berkaitan proses pelayanan administrasi yang diberikan oleh PT Rindu Baitullah Indonesia kepada jamaah umrah.

E. Teknik Analisis Data

Teknis analisis data adalah upaya untuk memperoleh serta menyusun secara sistematis catatan hasil wawancara, observasi dokumen dan lainnya dengan tujuan untuk meningkatkan pemahaman seorang peneliti mengenai permasalahan yang diteliti dan menjadikannya sebagai temuan bagi orang lain. Teknik analisis data bertujuan untuk menyederhanakan data ke dalam bentuk yang mudah dipahami.

Milles dan Huberman menjelaskan bahwa aktivitas dalam analisis data yaitu

1. *Data reduction* (Reduksi data)

Reduksi data adalah proses mengumpulkan, menyimpulkan, memilih apa yang penting, memusatkan perhatian pada apa yang penting, dan mencari tema serta polanya. Dengan cara reduksi data ini, akan mempermudah peneliti dalam mengumpulkan dan menganalisis data karena peneliti akan mendapatkan gambaran tentang apa yang diteliti. Dalam

tahapan ini peneliti memilih data yang relevan dengan tujuan dan fokus penelitian, selanjutnya dikelompokkan

2. *Data display* (Penyajian data)

Data yang disajikan dalam penelitian kualitatif disajikan dalam bentuk deskripsi sederhana, diagram, keterkaitan antar kategori, dan lain sebagainya. Milles dan Huberman dalam hal ini menyatakan bahwa pada penelitian kualitatif, metode penyajian data yang paling umum digunakan adalah teks naratif (Sahir, 2021). Dalam tahap ini peneliti menyajikan data berbentuk teks naratif, sehingga memerlukan penyederhanaan tanpa mengurangi isinya.

3. *Conclusion drawing/ verification* (Penarikan Kesimpulan)

Milles dan Huberman berpendapat bahwa aktivitas selanjutnya dalam analisis data kualitatif adalah menyimpulkan dan mengujinya. Penarikan kesimpulan adalah tahap analisis lanjut setelah reduksi dan penyajian data, dimana data diolah sehingga dapat disajikan dalam bentuk deskriptif sebagai laporan penelitian. Tahap ini merupakan langkah terakhir di mana data yang telah ada kemudian dirangkum dan disimpulkan. Pada penelitian ini, penarikan kesimpulan juga merupakan kegiatan terakhir digunakan untuk menyajikan data sehingga di dapatkan data mengenai pelayanan administrasi jamaah umrah pada PT. Rindu Baitullah