

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Dalam penelitian menggunakan jenis penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif, menurut Prof. Dr. Sugiyono, penelitian kualitatif adalah pengumpulan data yang dipadu oleh fakta-fakta yang ditemukan pada saat penelitian di lapangan.¹ Sedangkan penelitian *deskriptif* yaitu mencatat secara teliti segala gejala-gejala atau fenomena yang dilihat, didengar dan dibaca (melalui wawancara, foto, video, dokumen pribadi, dll).² Dengan tujuan agar mendapat informasi yang lebih mengenai penerapan siskohat, lalu dampak, obyek penelitian. Selanjutnya, memakai informasi yang didapat di lapangan, hasil dari penelitian akan ditulis kedalam narasi tanpa merubah hasil penelitian agar dapat diproses data dan dianalisis menjadi kesatuan yang baik.

Menurut Bagan dan Taylor, metode kualitatif merupakan suatu pendekatan penelitian yang menghasilkan data deskriptif dalam bentuk kata-kata tertulis dari perilaku orang yang diamati. Tujuan dari penelitian kualitatif adalah untuk menerapkan analisis yang berdasarkan pada teori sehingga fokus penelitian sesuai dengan temuan dari lapangan. Metode penelitian kualitatif memiliki kerangka kerja terstruktur dengan baik, yang

¹ Sugiyono, "Metode Penelitian Pendidikan, (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)" (Alfabeta, Bandung, 2013).

² Burhan Bungin, Metodologi Penelitian Kualitatif Aktualisasi Metodologis Ke Arah Ragam Varian Kontemporer (Raja Grafindo Persada, 2008).isa

memungkinkan peneliti untuk memperoleh pemahaman yang lebih dalam tentang hal-hal yang mungkin berubah selama proses penelitian.³

Ketika penelitian ini berlangsung, peneliti dapat memperoleh informasi tentang kondisi awal layanan haji di kemenag kabupaten kediri dan bagaimana data disimpan sesuai dengan kondisi saat ini, oleh karena itu peneliti langsung terjun ke lapangan untuk melakukan observasi, pengamatan, dan wawancara tentang penggunaan sistem informasi komputerisasi haji terpadu (Siskohat). Tujuan dari penelitian ini yaitu agar dapat mengetahui bagaimana penyelenggara haji memberikan layanan yang lebih baik kepada jama'ah haji di kementerian agama kabupaten kediri dan untuk meningkatkan kepuasan jama'ah haji.

B. Kehadiran Peneliti

Langkah ini adalah fase awal dari penelitian yang bertujuan untuk merencanakan langkah-langkah yang akan diambil. Dalam konteks pendekatan penelitian kualitatif, keberadaan peneliti di lapangan menjadi sangat penting dan esensial untuk memperoleh data yang paling baik, karena peneliti berperan sebagai salah satu instrumen utama dalam menggambarkan makna serta sebagai alat pengumpul data. Dikarenakan peneliti berperan secara aktif dan melakukan pengamatan serta wawancara langsung terhadap subjek penelitian, dalam penelitian ini peneliti secara langsung hadir di lokasi penelitian untuk melakukan wawancara dan observasi terhadap subjek penelitian, yang meliputi Kepala seksi PHU, pegawai PHU kemenag kabupaten kediri.

³ Lexy J. Moleong, Metodologi Penelitian Kualitatif (Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2018).

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri, berada di Jalan. Pamenang Nomor. 64, Katang, Sukorejo, Kecamatan Ngasem, Kabupaten Kediri, Jawa Timur 64182.

Penulis memilih lokasi tersebut dengan alasan karena pilihan lokasi penelitian di kemenag kabupaten kediri ini didasarkan pada pertimbangan ketersediaan data terkait pelayanan atau terkait data calon haji dari tahun ketahun yang mejadi lebih meningkat dan informasi yang tersedia, representativitas sebagai studi kasus, potensi kolaborasi dan dukungan dari pihak terkait, relevansi kondisi sosial dan budaya, serta aksesibilitas dan keterjangkauan dan lokasi ini strategis dalam pengumpulan data yang terkait fokus penelitian yang akan penulis teliti. Selain itu untuk menggali lebih dalam objek penelitiannya, untuk memahami tujuan penelitian secara dalam dan detail, untuk menyajikan penuturan secara deskriptif dan terperinci, dan untuk menghasilkan kajian atas suatu fenomena yang komprehensif.

D. Data dan Sumber Data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dua sumber data, yaitu:

1. Data Primer

Sumber data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subyek penelitian menggunakan alat pengukuran atau alat pengambilan data langsung pada subjek sebagai sumber informasi yang dicari.⁴

Pengumpulan data tersebut dilakukan secara khusus untuk mengatasi

⁴ Suryani, Hendryandi, Metode Riset Kuantitatif, (Jakarta: Kencana, 2015), 171

masalah riset yang diteliti. Dalam penelitian ini peneliti memperoleh hasil langsung melalui wawancara kepada pimpinan seksi penyelenggara haji, pegawai penyelenggara haji di kementerian agama kabupaten kediri berupa daftar pertanyaan mengenai penerapan sistem informasi komputerisasi haji terpadu (siskohat) untuk meningkatkan kepuasan jama'ah haji terhadap pelayanan penyelenggara haji di kantor kemenag kabupaten kediri, dengan tujuan mengetahui kejadian, kegiatan pelayanan penyelenggara haji, organisasi, dan lain-lain serta dapat memperoleh informasi mengenai data yang diperlukan dalam penelitian.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang mendukung obyek penelitian, yang mendukung data primer, dan yang melengkapi data primer, data sekunder juga data yang tidak diperoleh oleh peneliti berupa arsip, dokumentasi, profil lembaga, jurnal, buku, majalah, artikel dan semua informasi yang berkaitan dengan penerapan siskohat untuk meningkatkan kepuasan jama'ah haji terhadap pelayanan penyelenggara haji di kementerian agama kabupaten kediri.

Dalam penelitian ini data yang dihasilkan berupa profil sejarah, struktur organisasi, fungsi tugas organisasi, visi misi, data jama'ah haji kemenag kabupaten kediri. Adapun sumber data dalam penelitian ini diperoleh langsung dari kepala seksi penyelenggara haji, pegawai penyelenggara haji di kemenag kabupaten kediri. Sedangkan sumber

lain yang menunjang lainnya berasal dari *website* kemenag kabupaten kediri tersebut.

NO	FOKUS PENELITIAN	INDIKATOR PENELITIAN	TEKNIK PENGUMPULAN DATA	SUMBER DATA
1.	Apa wujud pelayanan yang diberikan dari penerapan SISKOHAT untuk meningkatkan kepuasan jamaah haji terhadap pelayanan penyelenggara haji di kementerian agama kabupaten kediri ?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apa wujud (jenis) pelayanan yang telah diberikan melalui penerapan pelayanan siskohat ? 2. Apa saja fitur-fitur menu dan fungsi dari penerapan pelayanan SISKOHAT yang dapat mendukung pelayanan penyelenggara haji ? 3. Bagaimana tingkat kemampuan SISKOHAT dalam melakukan proses pendaftaran, pembatalan, dan pelimpahan porsi haji ? 	Observasi, wawancara, dokumentasi.	Kepala Seksi PHU, Pegawai PHU.
2.	Bagaimana efektivitas dari penerapan sistem informasi komputerisasi haji terpadu untuk meningkatkan kepuasan jamaah haji terhadap pelayanan penyelenggara haji di kementerian agama kabupaten kediri?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana efektivitas tingkat keberhasilan SISKOHAT? 2. Bagaimana tingkat ketepatan dan keakuratan informasi yang disediakan oleh SISKOHAT? 3. Sejauh mana SISKOHAT dapat memenuhi kebutuhan dan harapan jama'ah haji? 4. Ada perubahan apakah yang meningkat atau signifikan dalam pelayanan haji setelah memakai sistem SISKOHAT? 5. Bagaimana peran <i>stakeholder</i> dalam penerapan SISKOHAT? 6. Apakah penerapan SISKOHAT sudah membantu meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan haji di kemenag kabupaten kediri? 7. Adakah aspek yang perlu ditingkatkan dalam penerapan SISKOHAT di kemenag kabupaten kediri untuk meningkatkan kepuasan calon jama'ah haji? 	Observasi, wawancara, dokumentasi.	Kepala Seksi PHU, Pegawai PHU.
3.	Apa hambatan dari penerapan sistem			

informasi komputerisasi haji terpadu untuk meningkatkan kepuasan jamaah haji terhadap pelayanan penyelenggara haji di kementerian agama kabupaten kediri?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apa saja hambatan maupun kesulitan dari penerapan SISKOHAT? 2. Bagaimana solusi dari hambatan maupun kesulitan tersebut? 	Observasi, wawancara, dokumentasi.	Pegawai PHU.
---	--	------------------------------------	--------------

Tabel 3. 1 Data dan Sumber Data

E. Instrumen Pengumpulan Data

Alat pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Proses pengumpulan data dari lapangan selama penelitian atau pengamatan disebut observasi.⁵ Proses ini biasanya disebut dengan mengamati subjek dan mencatat hasilnya.

Singkatnya, pengamatan dilakukan memerlukan alat indra penglihatan untuk wawancara.⁶ Observasi dilakukan saat melihat petugas yang melayani jama'ah ketika konsultasi pendaftaran haji, pembatalan haji, dan pelimpahan porsi haji. Selain itu, peneliti mengobservasi mengenai fitur fitur menu di aplikasi siskohat, dokumen haji. Penelitian dilakukan dengan melihat dan menulis langsung masalah yang terkait dengan penerapan sistem informasi komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) untuk meningkatkan kepuasan jama'ah haji

⁵ Sugiyono, Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D (Bandung-Alfabeta, 2007), 3.

⁶ Irawan Suhartono, Metode Penelitian Sosial (Remaja Rosda Karya, 1995).

terhadap pelayanan penyelenggara haji di kantor kemenag kabupaten kediri.

2. Wawancara

Untuk mendapatkan informasi, peneliti melakukan wawancara atau tanya jawab dengan responden yang dianggap memahami subjek penelitian untuk mengumpulkan informasi. Sangat mudah bagi peneliti untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan karena jenis wawancara ini tidak terstruktur. Selain itu memiliki potensi untuk meningkatkan komunikasi antara peneliti dan narasumber.⁷

Didalam studi ini, wawancara yang dilakukan adalah wawancara terstruktur yang ditunjukkan kepada kepala seksi penyelenggara haji, staff penyelenggara haji di kementerian agama kabupaten kediri mengenai bagaimana penerapan.

Metode ini digunakan untuk mengetahui dan menjawab fokus penelitian yaitu apa wujud pelayanan yang diberikan dari penerapan sistem informasi komputerisasi haji terpadu untuk meningkatkan kepuasan jama'ah haji terhadap pelayanan penyelenggara haji dalam di kementerian agama kabupaten kediri, bagaimana efektivitas dari penerapan sistem informasi komputerisasi haji terpadu untuk meningkatkan kepuasan jamaah haji terhadap pelayan penyelenggara haji di kementerian agama kabupaten kediri, dan apa hambatan dari penerapan sistem informasi komputerisasi haji terpadu untuk

⁷ Rully Indrawan, and Poppy Yaniawati, Raden, Metodologi Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif, Dan Campuran Untuk Manajemen, Pembangunan, Dan Pendidikan, 3rd ed. (Bandung : Refika Aditama, 2017).

meningkatkan kepuasan jamaah haji terhadap pelayanan penyelenggara haji di kementerian agama kabupaten kediri.

3. Dokumentasi

Metode ini merupakan teknik pengumpulan data yang mengumpulkan dan menganalisis data, baik berupa dokumen tertulis maupun gambar. Metode ini bertujuan untuk memperoleh informasi terkait pelayanan siskohat, dokumen alur proses pelayanan di kantor, data transkrip atau hasil wawancara, whatsapp, instagram, dan informasi lainnya yang dikumpulkan dari website resmi kemenag kabupaten kediri. Dokumen tambahan yang dikumpulkan juga mencakup informasi tentang sarana prasarana dan standar operasional. Dokumen lain yang diperoleh adalah tentang: profil sejarah kemenag kabupaten kediri, struktur organisasi kemenag kabupaten kediri, fungsi dan tugas pokok organisasi di kementerian agama kabupaten kediri, visi misi kementerian agama kabupaten kediri, data jama'ah haji di kementerian agama kabupaten kediri.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan langkah selanjutnya dalam pengolahan bahan hasil penelitian, dimana informasi yang diperoleh diolah dan digunakan sedemikian rupa sehingga dapat ditarik suatu kesimpulan tentang permasalahan yang timbul dalam pembuatan hasil penelitian tersebut. Teknik analisis data bertujuan untuk menganalisis data yang dikumpulkan dalam penelitian ini sesuai dengan data dari lapangan dikumpulkan dan disusun secara sistematis, pada langkah selanjutnya penulis menganalisis

data. Menganalisis data, penulis menggunakan metode analisis data deskriptif, di mana penulis terlebih dahulu menguraikan semua informasi yang diperoleh dari pengamatan, kemudian menganalisisnya berdasarkan hasil wawancara dan sumber tertulis.⁸

Analisis data adalah bagian penting dari penelitian yang membutuhkan perhatian dan ketekunan dari peneliti. Tiga analisis data kualitatif telah dilakukan oleh pakar ahli Miles Huberman, dan Emzir:

1. Reduksi Data

Langkah awal dalam melakukan analisis adalah mengurangi data. Penelitian akhir menggunakan teknik reduksi data untuk menyempurnakan, memilih, dan mengorganisir data hingga kesimpulan dapat diverifikasi.⁹ Reduksi data merupakan proses yang melibatkan pemilahan, pemusatan, penyederhanaan, abstraksi, dan transformasi data mentah yang dikumpulkan secara langsung di lapangan. Proses ini merupakan bagian integral dari siklus hidup proyek yang menitikberatkan pada aspek kualitas.

Selanjutnya setiap masalah dikategorikan atau diklasifikasikan, dijelaskan dengan singkat, dihilangkan informasi yang tidak perlu, dan diatur sehingga dapat dilihat dan diperiksa. Informasi yang berkaitan dengan masalah penelitian.¹⁰

⁸ Nurul Zuhriah, *Metodologi Penelitian Sosial Dan Pendidikan* (Jakarta : Bumi Aksara, 2006).

⁹ Emzir, *Metodologi Penelitian Kualitatif: Analisis Data* (Jakarta : Rajawali Pers, 2016).

¹⁰ Etta Mamang Sangadji, *Metodologi Penelitian: Pendekatan Praktis Dalam Penelitian* (Yogyakarta: Andi, 2010).

2. Model Data

Kemudian langkah selanjutnya dalam analisis data adalah model data atau uraian singkat, yaitu kumpulan informasi terstruktur yang dapat digunakan untuk menggambarkan gambaran akhir dan mengambil tindakan. Penyajian informasi berfungsi untuk meningkatkan pemahaman dan analisis penyajian data.

Model data adalah kumpulan informasi yang sistematis yang dapat digunakan untuk menggambarkan kesimpulan dan tindakan. Melihat suatu tayangan membantu kita untuk memahami apa yang terjadi dan melakukan analisis atau tindakan lebih lanjut berdasarkan pemahaman.¹¹

3. Menarik Kesimpulan atau Verifikasi

Dan tahap terakhir dari analisis data ini adalah menarik dan memverifikasi kesimpulan. Adapun menarik kesimpulan yaitu hasil penelitian yang menurut analisis data merupakan jawaban dari fokus penelitian. Penyajian kesimpulan data sebagai objek penelitian deskriptif dan pedoman penelitian. Setelah mengkaji serta memahami dari berbagai sumber data, maka selanjutnya akan ditarik kesimpulan.¹²

G. Pengecekan Keabsahan Data

Saat mengumpulkan data, data yang diterima perlu menjalani proses validasi. Oleh karena itu, peneliti harus mewaspadaai data yang tidak relevan untuk menguji data menggunakan *kredibilitas* data yaitu triangulasi.

¹¹ Imam Gunawan, Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik, 1st ed. (Jakarta: Bumi Aksara, 2013).

¹² Sugiyono, Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif (Bandung Alfabeta, 2013), 96.

Peneliti menerapkan triangulasi, suatu teknik untuk memverifikasi keabsahan data, yang mengkombinasikan metode pengumpulan data yang telah digunakan sebelumnya dengan sumber data yang tersedia saat ini:¹³

1. Triangulasi Sumber

Metode ini digunakan untuk membandingkan data dari wawancara informan primer dan sekunder. Informan yang diperoleh dideskripsikan, tergantung mana yang berbeda atau dianalisis untuk memberikan informasi yang lebih rinci dan mengambil kesimpulan.¹⁴

Peneliti melakukan pengamatan sumber dengan tekun terhadap indikator-indikator yang menjadi fokus penelitian yaitu terkait penerapan sistem informasi komputerisasi haji terpadu siskohat untuk meningkatkan kepuasan jama'ah haji terhadap pelayanan penyelenggara haji di kementerian agama kabupaten kediri.¹⁵

2. Triangulasi Teknik (Metode)

Triangulasi teknik dilakukan dengan menguji kredibilitas informasi dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teknik triangulasi yang berarti membandingkan dan mengecek keabsahan data melalui teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi.¹⁶

¹³ M. Djunaidi Ghony & Fauzan Almanshur, Metodologi Penelitian Kualitatif, 2012.

¹⁴ Dr Mamik, Metodologi Kualitatif (Zifatama Jawara, 2015).

¹⁵ Dr Mamik, Metodologi Kualitatif (Zifatama Jawara, 2015).

¹⁶ Ibid., 118.