

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Propinsi Sumatera Utara Pada Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah, Jl.Jenderal Gatot Subroto No 261 Sumatera Utara 20127. Waktu Penelitian Lapangan ini dilaksanakan selama 3 bulan (Januari s/d Maret 2017)

3.2. Bentuk Penelitian

Dalam rangka untuk penelitian ini, agar nantinya dapat mencapai derajat ilmiah maka dalam penelitian penulis tidak bisa lepas dari penggunaan beberapa cara/metode yang relevan dengan permasalahan penelitian ini. Penelitian yang akan dilaksanakan merupakan penelitian jenis kualitatif yang akan menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata, gambar, dan bukan perhitungan angka-angka (Moleong, 2004:3).

Spesifikasi penelitian ini bersifat kualitatif deskriptif, yaitu penelitian yang menggambarkan secara sistematis fakta dan karakteristik objek atau subjek yang diteliti secara tepat (Darmadi, 2012 :186). Penelitian ini menggunakan pendekatan manajemen yang membahas bagaimana proses efektivitas pengelolaan seluruh aktifitas sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (Siskohat) dan faktor faktor lain yang diperlukan dalam menunjang sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (Siskohat) untuk mencapai tujuan

dalam suatu lembaga. Tujuan dari spesifikasi ini ialah mengumpulkan informasi untuk disusun, dijelaskan, serta dianalisis dengan memberikan predikat terhadap variabel yang diteliti sesuai dengan kondisi sebenarnya (Moleong, 2011:246)

3.3. Informan Penelitian

Penelitian kualitatif tidak dimaksudkan untuk membuat generalisasi dari hasil penelitiannya. subjek penelitian ini menjadi informan yang akan memberikan berbagai informasi yang diperlukan selama proses penelitian. peneliti memilih informan yang dipertimbangkan dapat memberikan data dan informasi yang diperlukan, mereka yang menguasai atau memahami permasalahan yang diteliti, mereka yang masih berkecimpung ataupun telah terlibat pada masalah yang diteliti.

Pemilihan informan ini dilakukan dengan menggunakan metode *purposive sampling*. pemilihan informan yang berdasarkan pertimbangan tertentu, misalnya orang paling mengetahui atau mempunyai otoritas pada objek atau situasi yang akan diteliti. Sehingga tersebut mampu memberikan petunjuk kemana saja peneliti dapat melakukan pengumpulan data (Sugiyono, 2008). Informan yang menjadi narasumber pengumpulan data primer di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara, antara lain adalah :

Tabel 3. 1 Informan Penelitian

Kode Informan	Usia	Pendidikan Terakhir	Lama Bekerja	Jabatan/ Pekerjaan
In- 1	50 Tahun	S-2	1 Tahun	Kepala Bidang PHU
In- 2	54 Tahun	S-1	4 Tahun	Kasi Informasi PHU
In- 3	48 Tahun	S-1	14 Tahun	Staf Informasi PHU
In-4	35 Tahun	S-1	10 Tahun	Staf InformasiPHU
In-5	55 Tahun	S-1	15 Tahun	Pimpinan KBIH An- Nur
In-6	60 Tahun	S-1	20 Tahun	Pimpinan KBIH Jabal Nur

Sumber :Data Sekunder

3.4. Sumber dan Jenis Data

Secara garis besar sumber data ada dua macam yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

a. 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 (Azwar, 2001: 91). Dalam penelitian ini, sumber data diperoleh dari hasil wawancara dengan Kepala Bidang PHU (Penyelenggara Haji dan Umroh), Kepala Seksi Informasi PHU (Penyelenggara Haji dan Umroh), 2 orang staf pengoperasian sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu, Penyelenggara Haji dan Umroh serta 2 orang pengurus KBIH yang melakukan urusan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara. Adapun jenis data yang akan diambil yaitu tentang efektivitas sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (Siskohat), cara kerja sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (Siskohat) serta faktor pendukung dan penghambat pengoperasian sistem

informasi dan komputerisasi haji terpadu (Siskohat) dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara.

b. Data sekunder adalah data yang mendukung obyek penelitian, yang mendukung data primer, dan yang melengkapi data primer (Prastowo, 2011: 31). Data sekunder berupa arsip, dokumentasi, profil lembaga, jurnal, buku, majalah, artikel dan semua informasi yang berkaitan dengan sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (Siskohat) di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara.

3.5 Teknik dan Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi adalah mengamati dan mendengar dalam rangka memahami, mencari jawaban, mencari bukti terhadap fenomena sosial keagamaan (perilaku, kejadian-kejadian, keadaan, benda, dan simbol simbol tertentu selama beberapa waktu tanpa mempengaruhi fenomena yang diobservasi, dengan mencatat, merekam, memotret fenomena tersebut guna penemuan data analisis (Suprayogo, 2001:167).

Dalam penelitian ini, obyek yang menjadi sasaran pengamatan adalah Proses, alur, penerapan dan efektivitas sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (Siskohat) yang dilakukan oleh dua orang staf Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara.

b. Interview (Wawancara)

Metode interview (wawancara) merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan berhadapan secara langsung dengan yang diwawancarai. Wawancara merupakan alat re-checking atau pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang diperoleh sebelumnya (Arikunto, 2011 :138-139).

Metode ini dipergunakan untuk mendapatkan data dan mengumpulkan data tentang sesuatu yang berkaitan dengan penyelenggaraan ibadah haji dan umroh, penerapan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT), efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) serta faktor penghambat dan pendukung efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) yang ada di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara. Dalam wawancara ini penulis menggunakan wawancara terstruktur yaitu wawancara yang dilakukan dengan terlebih dahulu pewawancara menyiapkan pedoman (guide) tertulis tentang apa yang hendak ditanyakan kepada responden (Bungin, 2009: 127). Sasaran informan dalam penelitian ini yaitu Kepala Bidang PHU (Penyelenggara Haji Umroh), Kepala Seksi Informasi PHU (Penyelenggara Haji Umroh) serta dua orang tenaga ahli Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di bidang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara dan dua orang dari kelompok bimbingan ibadah haji.

c. Dokumentasi

Metode Dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda, dan sebagainya (Arikunto, 2010 : 274). Sifat utama data ini tak terbatas pada ruang dan waktu sehingga memberi peluang kepada peneliti untuk mengetahui hal-hal yang pernah terjadi di waktu silam.

3.6. Defenisi Konsep dan Defenisi Operasional

3.6.1. Defenisi Konsep

Untuk mempermudah ketahap selanjutnya penulis akan mengemukakan defenisi konsep antara lain :

1. Efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya
2. Sistem adalah jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau menyelesaikan suatu sasaran tertentu.
3. Informasi adalah merupakan sesuatu yang sudah siap dipakai sebagai dasar monitoring, evaluasi dan pengambilan keputusan.
4. Komputer adalah sebagai suatu alat elektronik yang mampu melakukan beberapa tugas seperti menerima input, memproses input sesuai dengan programnya, menyimpan perintah dan hasil pengolahan serta menyediakan output dalam bentuk informasi

5. Haji merupakan kewajiban bagi setiap muslim sesuai dengan yang diperintahkan Allah bila telah memenuhi syarat syarat yang ditentukan.
6. Pelayanan Publik adalah merupakan suatu kegiatan dalam suatu organisasi atau instansi yang dilakukan untuk mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat
7. Kemenag adalah badan hukum publik yang bertanggung jawab kepada presiden dan berfungsi meyelenggarakan urusan agama.

3.6.2. Defenisi Operasional

Menurut Masri Singarimbun dan Sofian Efendi, defenisi operasional adalah unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana caranya mengukur suatu variabel. Dengan kata lain, defenisi operasional adalah semacam petunjuk untuk pelaksanaan bagaimana caranya mengukur variabel. Defenisi operasional adalah suatu informasi ilmiah yang amat membantu peneliti lain yang ingin menggunakan variabel yang sama .adapunyang menjadi defenisi operasional dan variabel dalam penelitian ini dapat kita lihat pada tabel berikut:

Tabel 3. 1 Defenisi Operasional

Variabel	Dimensi	Indikator
Efektivitas Pelayanan Publik	Tangibel (Berwujud)	1. Penampilan Petugas / Aparatur dalam melayani.
		2. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.
		3. Kemudahan dalam proses pelayanan.
		4. Kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan.
		5. Kemudahan Akses Pelanggan dalam pelayanan.
		6. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
Realibility (Kehandalan)	Realibility (Kehandalan)	1. Kecermatan petugas dalam melayani.
		2. Memiliki SOP yang jelas
		3. Kemampuan petugas menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
Responsiveness (Ketanggapan)	Responsiveness (Ketanggapan)	1. Merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan.
		2. Petugas melakukan pelayanan dengan cepat, tepat, cermat pada waktu yang tepat
		3. Semua Keluhan pelanggan direspon oleh petugas.
Assurance (Jaminan)	Assurance (Jaminan)	1. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
		2. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, dan jaminan legalitas dalam pelayanan
		1. Medahulukan kepentingan pelanggan
Emphaty (empati)	Emphaty (empati)	2. Petugas melayani dengan sopan, ramah
		3. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif serta menghargai setiap pelanggan.

3. 7. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan (Singarimbun,1989: 263). Analisis data adalah:

- a. Proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi.
- b. Cara mengorganisasikan data ke dalam suatu kategori.
- c. Menjabarkan suatu kategori ke dalam unit-unit, melakukan sintesis, dan menyusun ke dalam pola.
- d. Memilih mana data yang penting dan yang akan dipelajari, dan
- e. Membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Saebani, 2008: 199).

Metode analisis yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif, yang bertujuan melukiskan secara sistematis fakta dan karakteristik bidang-bidang tertentu secara faktual dan cermat dengan menggambarkan keadaan atau status fenomena (Arikunto, 1998:228).

Adapun tahapan-tahapan dalam analisis data (Arikunto,2006:235) meliputi :

a. Persiapan

Persiapan meliputi perumusan dan pembatasan masalah serta merumuskan pertanyaan-pertanyaan penelitian yang diarahkan pada kegiatan pengumpulan data. Kemudian merumuskan situasi penelitian, satuan dan lokasi yang dipilih serta informan-informan sebagai sumber data.

b. Tabulasi

Peneliti memulai wawancara dengan beberapa informan yang telah dipilih untuk kemudian dilanjutkan dengan pemilahan data. Data pada pertemuan pertama belum dicatat, tetapi data pada pertemuan-pertemuan selanjutnya dicatat, disusun, dikelompokkan secara intensif kemudian diberi kode agar memudahkan dalam analisis data.

c. Penerapan data sesuai dengan pendekatan penelitian.

