BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Metode penelitian merupakan ilmu yang mempelajari atau alat untuk penelitian. Penelitian ini menjelaskan tentang bagaimana Manajemen Pelayanan Jamaah Umroh dan Haji di PT. Arofahmina Tour and Travel Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Yaitu metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara trianggulasi, analisis data bersifat induktif.[1]

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif *grounded theory*, yaitu penelitian yang memunculkan penjelasan umum (teori) tentang proses, aksi, atau interaksi yang dibentuk oleh pandangan dari sejumlah besar partisipan. Pandangan *grounded theory* harus berdasarkan pada data lapangan. Maka dari itu, *grounded theory* hadir untuk memunculkan teori tentang aksi, interaksi atau proses dengan saling menghubungkan kategori informasi berdasarkan pada data dari informan.[2] Dalam artian, peneliti menguraikan secara mendalam bagaimana manajemen pelaynanan jamaah haji dan umroh di PT. Arofahmina Tour and Travel yang merupakan objek penelitian ini.

[1] Sugiyono, 2014, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Alfabeta, Bandung, hal. 1.
[2] John W. Creswell, 2014, *Penelitian Kualitatif & Desain Riset*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta. hal. 115 -116.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

B. Lokasi Penelitian

Adapun yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah PT. Arofahmina Tour and Travel Umroh dan Haji yang terletak di Jl. RA. Kartini 120 C Surabaya.

C. Jenis dan Sumber Data

Menurut kamus Besar Bahasa Indonesia, data adalah keterangan atau bahan nyata yang dijadikan untuk menyusun hipotesa.[3] Sedangkan yang dimaksud dengan sumber data dalam penelitian adalah subjek dimana data dapat diperoleh. Menurut derajatnya, jenis data penelitian terdiri dari dua macam yaitu :

1. Data Primer

   Sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data atau data yang diperoleh langsung dari sumbernya, diamati, dan dicatat untuk pertama kalinya. Data yang dihimpun adalah tentang bagaimana manajemen pelayanan kepada para calon jamaah maupun jamaah di PT. Arofahmina Tour and Travel Umroh dan Haji Surabaya yang akan diperoleh dari :

   a. Manajer: Sebagai pemilik ide dan pengelola bisnis
   b. Manajer Operasional: Sebagai pelaksana semua kegiatan
   c. Supervisi *Customer service*: Sebagai orang yang melayanai segala kebutuhan calon jamaah maupun jamaahnya

[3] Tim Pustaka Agung Harapan, *Kamus Ilmiah Populer*, Pustaka Agung Harapan, Surabaya, hal. 87.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

d. Pelanggan: sebagai orang yang pernah merasakan akan manfaat bisnis ini

2. Data Sekunder

Data Sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya orang lain atau lewat dokumen, atau data yang bukan di usahakan sendiri pengumpulannya oleh peneliti, misalnya dari majalah atau brosur.

D. Tahap-Tahap Penelitian

Ada beberapa kegiatan yang harus dilakukan dalam melakukan penelitian yaitu usaha mengenali tahap-tahap penelitian. Tahap-tahap penelitian tersebut nantinya akan memberikan gambaran tentang keseluruhan, pelaksanaan dan pengumpulan data, analisis data sampai pada penulisan skripsi. Adapun tahap-tahap yang akan dilakukan adalah:[4]

1. Tahap Pra Lapangan

Tahap ini merupakan tahap awal dalam mengadakan penelitian, peneliti memulai dari membuat proposal penelitian, memilih lapangan atau subyek penelitian. Adapun tahap-tahap yang dilakukan peneliti, yakni antara lain:

a) Menyusun Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian yang dimaksud adalah proposal penelitian. Dalam hal ini ditempatkan pada BAB I yang berisi:

[4] Lexy J. Moleong, 2007, *Metodologi Penelitian Kualitatif,* Remaja Rosdakarya, Bandung, hal. 125.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi konsep dan sistematika pembahasan.

Dalam penyusunan proposal, peneliti melakukan diskusi khusus tentang beberapa masalah yang ditemukan dengan beberapa dosen. Kemudian, setelah peneliti mendapatkan masukan dan saran melakukan pengkajian pribadi atas masalah tersebut. Satu masalah untuk dijadikan latar belakang telah diambil, kemudian mencari rumusan masalah yang tepat. Yang nantinya akan menjadi jawaban dan tepatnya akan tujuan penelitian yang akan dilakukan. Karena peneliti berkeinginan ada manfaat yang bisa dipetik. Baik bagi peneliti, objek penelitian dan pembaca.

Beberapa tahapan tersebut semuanya pada awalnya didiskusikan dengan dosen. Terutama dosen wali. Kemudian setelah proposal selesai, peneliti menghadap dosen pembimbing skripsi. Sehingga perbaikan yang perlu dilakukan tidak banyak karena sudah ada persiapan sebelumnya. Hal ini juga bermanfaat pada kelancaraan dalam mengikuti ujian proposal.

b) Memilih Lapangan Penelitian

Dalam konteks penelitian yang dilakukan peneliti sebelum membuat usulan pengajuan judul, peneliti terlebih dahulu mencari data atau informasi tentang obyek yang akan diteliti melalui beberapa cara, yang kemudian tertarik untuk dijadikan obyek penelitian yang sesuai dengan jurusan. Dalam hal ini peneliti

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menetapkan PT. Arofahmina Tour and Travel yang bertempat di Jl. RA Kartini 120 C Surabaya sebagai obyek penelitian.

c) Mengurus Perizinan

Peneliti perlu mengetahui siapa yang berkuasa dan berwewenang untuk mengeluarkan dan memberikan izin penelitian skripsi. Dalam hal ini peneliti cukup mengurus perizinan kepada staff Program Studi Manajemen Dakwah (MD Fakultas Dakwah dan Komunikasi (FDK) Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Ampel Surabaya untuk mendapatkan izin dari pihak perusahaan/organisasi sebagai legal formal untuk menggali data tentang Manajemen Pelayanan Jamaah Umroh Dan Haji PT. Rofahmina Tour And Travel Surabaya.

Pengurusan surat ijin penelitian ada perubahan sistem. Peneliti sebelumnya untuk urusan surat menyurat ke bagian Tata Usaha Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Ampel. Namun, pada saat untuk meminta surat ijin penelitian ini sudah berubah minta ke bagian Tata Usaha Jurusan masing-masing. Sekalipun ada perubaha teknis demikian, dalam prosesnya tidak ada hambatan.

d) Menjajaki dan Menilai Keadaan Lapangan

Tahap ini belum sampai pada titik yang menyingkapi bagaimana peneliti masuk ke lapangan dalam arti mulai mengumpulkan data yang sebenarnya. Tahap ini barulah

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

merupakan orientasi lapangan, namun dalam hal-hal tertentu peneliti telah menilai keadaan lapangan. Pada tahap ini, peneliti menjajaki dan menilai lapangan dengan menjadi anak beberapa minggu untuk melihat manajmen pelayanan yang digunakan di perusahaan tersebut.

e) Memilih dan Memanfaatkan Informan

Informan merupakan orang dalam latar penelitian. Dalam hal ini peneliti memilih informan yang akan memberikan data atau informasi mengenai fokus yang akan dibahas. Informan tersebut adalah dari pihak staff dan jamaah di PT. Arofahmina Tour and Travel Surabaya.

Informan yang dipilih pertama adalah manajer atau pimpinan dari bisnis tour and travel umroh dan haji ini. Kemudian, supervisi *customer service*, manajer operasional, dan tiga jamaah yang sudah pernah menggunakan jasa tour and travel umroh dan haji ini.

f) Menyiapkan Perlengkapan Penelitian

Peneliti tidak hanya mempersiapkan peralatan tetapi juga alat-alat untuk penelitian yaitu seperangkat alat tulis dan alat perekamsebagai alat menggali dan mengumpulkan data dari informan.

Keperluan peralatan ini peneliti membeli khusus. Ada map besar khusus peralatan kantor dan dokumen penting penelitian ini.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sehingga tidak tercampur dengan peralatan atau dokumen lainnya. Untuk alat perekam, sebagaimana pada umumnya sering dilakukan wartawan media berita yaitu menggunkan handphone yang bisa merekam suara. Lebih trend jaman modern yaitu menggunakan smartphone.

2. Tahap Lapangan

a) Memahami Latar Penelitian dan Persiapan Diri

Peneliti perlu memahami konteks penelitian terlebih dahulu, kemudian peneliti mempersiapkan diri baik secara mental maupun fisik agar disaat terjun ke lapangan semua kegiatan interview dapat berjalan dengan lancar dan maksimal.

Jika peneliti memanfaatkan dan berperan maka hendaknya hubungan akrab antara subyek dan peneliti dapat dibina dengan bekerja sama dan bertukar pikiran sebaik mungkin.[5]

Peneliti memperhatikan penampilan ketika peneliti melakukan wawancara dengan responden agar peneliti dapat menyesuaikan dengan adat kebiasaan, tata cara dan kultur latar yang berlaku di objek penelitian.

Dalam memahami latar penelitian peneliti sangat berhati-hati sekali. Karena peneliti sadar bahwa dalam hal ini penelitilah yang butuh kepada objek penelitian. Untuk tiga informan yang sebagai staf di Aofahmina Tour and Travel peneliti dapat bertemu

[5] Lexy J. Moleong, 2007, *Metodologi Penelitian Kualitatif,* Bandung: Remaja Rosdakarya, hlm 95

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

langsung 4 hari sebelum wawancara dilakukan. Untuk membuat janji waktu pelaksanaan wawancara. Sehingga peneliti bisa sedikit banyak memahami karakter informan yang akan ditemui nantinya. Dan surat permohonan bisa langsung diberikan jauh hari sebelum wawancara dimulai.

Sedangkan yang tiga lainnya sebagai jamaah di Arofahmina Tour and Travel, peneliti sama sekali tidak bertemu dengan mereka. Hanya menggunakan media handphone melalu SMS dan telepon untuk membuat janji. Kemudian saat bertemu pertama kali, langsung melakukan penggalian data. Peneliti sebelumnya kurang begitu memahami karakter informan tersebut. Hanya sebatas mereka-reka melalui responannya pada saat dihubungi. Sehingga surat permohonan menjadi partisipan penggalian data juga diberikan saat mau wawancara.

Dengan dua pengalama tersebut, peneliti sudah pasti sangat memperhatikan penampilan diri. Karena peneliti harus menjaga *brand image* diri dan untuk kesenangan para informan. Agar dalam proses gali data dapat melebur dengan keadaan dengan harapan nantinya berjalan lancar, enjoy dan dapat data yang optimal.

b) Memasuki Lapangan

Peneliti mencari data atau informasi yang berkaitan dengan pembahasan yang dijadikan fokus penelitian. Sebelumnya peneliti memahami konteks lapangan yang dijadikan obyek penelitian,

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kemudian peneliti menyiapkan diri untuk terjun langsung ke lapangan. Dalam hal ini peneliti harus menyesuaikan diri dengan keakraban hubungan, menjaga sikap dan patuh terhadap aturan lapangan serta menggunakan bahasa yang mudah dimengerti agar dapat memudahkan dalam mencari informasi.

Hubungan yang perlu dibina adalah antara peneliti dan subyek harus melebur sehingga seolah-olah tidak ada lagi pembatas antara belah pihak.[6] Pada tahap ini peneliti berbaur dengan staff dan jamaah Arofahmina Tour And Travel Surabaya agar peneliti dengan mudah mengumpulkan data.

Tahapan ini, peneliti berupaya semaksimal mungkin untuk tidak grogi dan terasa lebih enjoy saat melakukan wawancara. Tiga informan yang sudah pernah peneliti bertemu sebelumnya, saat ketemu terasa lebih enjoy dan nyaman. Para informan juga sudah siap dengan pertanyaannya yang dilampirkan disurat permohonan yang telah sampai sebelumnya. Sehingga proses wawancara dapat berjalan lancar.

Sedangkan informan tiga lainnya yang berstatus sebagai jamaah terlihat lebih kaku. Hal ini dipicu karena saat bertemu pertama langsung wawancara. Informan juga mengetahui dan membaca draf wawancaranya hanya beberapa menit sebelum wawancara dimulai. Akan tetapi, peneliti berharap mendapatkan

[6] Lexy J. Moleong, 2007, *Metodologi Penelitian Kualitatif,* Bandung: Remaja Rosdakarya, hlm 96

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

informasi yang maksimal, sehingga peneliti memiliki trik untuk menanyakan profilnya responden terlebih dahulu. Tentunya yang berkaitan dengan pembahasan peneliti.

c) Berperan Serta Mengumpulkan Data

Peran peneliti pada lokasi penelitian memang harus dibatasi, namun tidak menutup kemungkinan pada waktu tertentu harus terlibat langsung dalam kegiatan yang sedang terjadi dalam lokasi penelitian. Serta mengumpulkan dan mencatat data yang diperlukan untuk dianalisa secara intensif.[7]

Dalam ketelibatan ini yang tidak mungkin dilakukan adalah saat CS melayani calaon jamaah. Peneliti tidak mungkin ikut melayaninya hanya saja peneliti mengamati langsung pelayanan yang dilakukan. Untuk kegiatan staf administras hanya sebatas melihat perkembangan status di WA saja dalam rangka memberikan informasi kepada para jamaahnya.

E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk melakukan penelitian agar peneliti dapat memperoleh data yang valid serta dapat dipertanggung jawabkan, maka data tersebut diperoleh melalui:

1. Observasi

Menurut Nasution (1988) observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data. Yaitu

[7] Lexy J. Moleong, 2007, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, hlm 102-103.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

fakta nyata yang diperoleh dari observasi. Data tersebut dikumpulkan dan dibantu dengan alat canggih sehingga benda yang sangat kecil dan jauh dapat diobservasi dengan jelas.[8]

Observasi yang akan dilakukan oleh peneliti adalah bagaimana proses pelayanan yang diberikan Arofahmina Tour and Travel kepada para calon jamaah maupun jamaahnya ketika berada di tanah air maupun tanah suci, serta mengamati para jamaah dalam menggunakan bisnis jasa ini.

2. Wawancara

Menurut Esterberg, wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikontribusikan makna dalam suatu topik tertentu. Beliau menambahkan bahwa wawancara *(interview)* meruapakan hatinya penelitian sosial.[9]

Informan pertama yang akan di wawancarai adalah manajer. Yang merupakan pemilik ide dan pengelola bisnis. Yang kedua adalah manajer operasional yang merupakan pelaksana dalam melakukan bisnis ini, yang ketiga adalah supervisi *customer service* yang berinteraksi langsung dengan para calon jamaah maupun para jamaahnya. Dan keempat adalah tiga orang jamah yang sudah pernah menggunakan jasa perjalanan wisata ini selaku orang yang merasakan akan manfaat dari bisnis ini.

[8] Sugiyono, 2014, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Alfabeta; Bandung, hlm. 64
[9] Sugiyono, 2014, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Alfabeta; Bandung, hlm. 72

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang berlalu. Baik berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya.[10] Dokumen yang akan dijadikan sebagai pendukung dalam penelitian ini adalah company profile perusahaan, SOP, daftar produk, jumlah jamaah setiap tahunnya.

Pengumpulan data yang bersifat dokumentasi cukup mudah dan dapat izin untuk diambil sebagai data penguat oleh manajer dari bisnis Arofahmina Tour and Travel ini tanpa peneliti melakukan permohonan izin sebelumnya.

F. Tekmik Validitas Data

1. Memperpanjang keikutsertaan

Hal ini dilakukan untuk memperkuat pengumpulan data. Untuk lebih menvalidkan kembali data yang terkumpul dan dapat dipertanggung jawabkan. Sehingga peneliti perlu kembali ke lapangan untuk melakukan pengamatan dan wawancara ulang dengan sumber data yang telah ditemui atau informan baru.[11]

2. Ketekunan pengamatan

Ketekunan pengamatan bertujuan meneliti objek secara cermat dan terperinci untuk memperoleh kedalaman serta terhindar dari kesalahan interpretasi terhadap data yang ada. Ketekunan pengamatan yang dilakukan peneliti dengan cara sebagai berikut :

[10] Sugiyono, 2014, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Alfabeta; Bandung, hlm. 82
[11] Sugiyono, 2014, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Alfabeta; Bandung, hlm. 122

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a. Menanyakan kembali data hasil wawancara dengan informan guna keabsahan data.
b. Mengoreksi kembali hasil catatan dokumen penelitian dengan yang ada di lapangan.

3. Triangulasi

Triangulasi adalah teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai berbagai pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Dan teknik ini berfungsi untuk menguji kredibilitas data.[12] Maksud dari triangulasi disini adalah data wawancara diperiksa dalam keabsahan data, kemudian dibandingkan dengan hasil pengumpulan data observasi dan dokumentasi.

Adapun langkah-langkah yang ditempuh dalam tahap triangulasi data sebagai berikut:

a. Peneliti melakukan pengecekan tentang hasil dari pengamatan wawancara, maupun hasil data yang diperoleh dengan cara observasi dan dokumentasi.
b. Penulis meneliti apa yang dikatakan informan tentang manajemen pelayanan jamaah umroh dan haji PT. Arofahmina Tour & Travel Surabaya, secara umum dengan mengecek data yang sudah ada apakah sesuai atau tidak.
c. Membandingkan pendapat dan atau perspektif informan satu dengan informan yang lain.

[12] Sugiyono, 2014, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Alfabeta; Bandung, hlm. 83

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

d. Membandingkan wawancara dengan isi dokumen

Dengan demikian data yang dikumpulkan peneliti dapat dipertanggungjawabkan kredibilitasnya.

G. Teknik Analisis Data

Analisa data adalah proses menemukan dan menyusun data yang diperolah dari hasil wawancara dengan informan, catatan lapangan dan dokumentasi dengan cara mengklarifikasikan kedalam kategori, menjabarkan dan memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari untuk membuat kesimpulan sehingga dapat dipahami oleh peneliti dan pembaca.[13]

Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif *grounded theory* yang bertujuan untuk mendapatkan informasi tentang berbagai kondisi lapangan yang bersifat proses, aksi atau interaksi terhadap strategi dan rencanan pengembangan. Analisis ini dilakukan dengan melalui beberapa tahap berikut :

1. Deskripsi secara detail yaitu peneliti mendeskripsikan sesuatu yang mereka lihat. Detail ini diberikan *in situ*, yaitu dalam konteks lingkungan dari respon, tempat atau peristiwa yang sedang diteliti.[14]
2. *Coding* adalah tahap dimana peneliti mencari kata kunci dari hasil deskripsi wawancara yang dapat menjawab rumusan masalah. *Coding* ada tiga macam:

[13] Sugiyono, 2014, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Alfabeta; Bandung, hlm. 89
[14] John W. Creswell, 2014, *Penelitian Kualitatif & Desain Riset*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta. hlm. 256-257

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a) coding terbuka yaitu peneliti mempelajari teks (transkip, field note, dokumen) untuk kategori informasi yang menonjol.
b) *Coding* aksial yaitu keterlibatan peneliti dalam proses pengodean
c) *Coding* selektif yaitu pembuatan proposisi/hipotesis melalui teori dari temuan data di lapangan.[15]

3. Kategorisasi adalah tahap penyusunan yang diambil dari hasil *coding*, dimana peneliti mengumpulkan dan memilah-milah hasil transkrip wawancara menjadi sekumpulan data transkrip yang dibutuhkan untuk menjawab rumusan masalah.
4. Analisis adalah tahap pencarian dan menyelidiki terhadap hasil data yang diperoleh.`

[15] John W. Creswell, 2014, *Penelitian Kualitatif & Desain Riset*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta. hlm. 272-273

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id