

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah *Field Research* yaitu, penelitian secara langsung ke lapangan mengadakan pengamatan untuk memperoleh informasi yang di perlukan. Penelitian lapangan yang penulis teliti yaitu di PT. Taibah Semesta Wisata II.

2. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini penulis menggunakan metode kualitatif yaitu dengan melakukan penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Untuk memahami istilah penelitian ini perlu kiranya dikemukakan teori menurut Lexy J.Moleong mendefinisikan metodologi penelitian adalah sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.¹

¹ Lexy J Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakrya, 2000), h.3

B. Subjek dan Objek Penelitian

Adapun yang menjadi subjek dari penelitian ini adalah orang-orang yang berada di PT.Taibah Semesta Wisata II. Dalam hal ini, orang-orang yang terlibat secara langsung dalam penggerak jalannya perusahaan tersebut yaitu orang-orang yang berpengaruh dalam kegiatan pelayanan dan orang-orang yang memberikan sumber informasi yang relevan dengan objek yang diteliti. Seperti pimpinan manajemen dan staf-stafnya. Kemudian yang menjadi objek penelitian disini adalah strategi perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

C. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan oleh penulis di kantor cabang PT. Taibah Semesta Wisata II yang berlokasi Jl. Sultan Adam RT.22 No.4 (Samping SMAN 5) Banjarmasin.

D. Data dan Sumber Data

1) Data

Data yang digali dalam penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu :

- a. Data primer, data yang diperoleh dari beberapa pihak yang terkait langsung dengan kantor biro perjalanan ibadah haji dan umrah PT. Taibah Semesta Wisata II. Data primer dalam penelitian ini yaitu data yang diperoleh langsung dari responden berupa dokumentasi dan wawancara.

b. Data sekunder, di peroleh dari bahan pustaka berupa buku-buku, dokumentasi, media internet yang ada kaitannya dengan penelitian yang akan dilakukan. Dengan demikian data-data yang dibutuhkan penulis dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan peruntukannya.

2). Sumber Data

Sumber data merupakan subjek dari mana data dapat diperoleh. Sumber data yang dimaksud adalah:

- a. Informan, yaitu semua pihak yang berkaitan dengan penelitian yang dapat memberikan informasi yang diperlukan, yang didapat melalui pimpinan, sekretaris, bendahara, bagian handling serta beberapa jemaah umrah.
- b. Dokumen, yakni berupa bahan tulisan atau benda yang berkaitan dengan suatu peristiwa. Data ini bisa berbagai keterangan yang berbentuk tulisan, video, foto, yang berhubungan dengan penelitian dan melengkapi sumber data tersebut.

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam melaksanakan penelitian ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

- 1) Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan peneliti sebagai pembuktian data yang di dapat dari studi referensi dan kepustakaan. Teknik wawancara yang dilakukan adalah dengan melakukan wawancara secara mendalam. Teknik ini penulis memberikan pertanyaan-

pertanyaan yang disiapkan secara terstruktur berkenaan dengan data-data yang dibutuhkan dalam proses penulisan ini. Penulis mewawancarai kepala cabang PT. Taibah Semesta Wisata II, sekretaris, bendahara, bagian Handling serta jemaah.

- 2) Observasi yaitu penulis melakukan pemantauan langsung ke lokasi penelitian dengan mendatangi kantor PT. Taibah Semesta Wisata II guna mencocokkan hasil yang didapat dari wawancara para responden guna memperbaiki kekurangan-kekurangan dalam pengumpulan data dan mengetahui hal yang sebenar-benarnya yang terjadi di tempat penelitian yang berkaitan dengan strategi peningkatan kualitas pelayanan.
- 3) Dokumentasi yaitu dengan mengambil data-data informasi yang tersedia di PT. Taibah Semesta Wisata II, yaitu berupa brosur, naskah, buku, dan sebagainya yang berkaitan dengan masalah penelitian.

F. Analisis Data

Teknik analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif.

Dalam menganalisis data, penelitian terlebih dahulu memaparkan data yang diperoleh di lapangan, mengenai strategi peningkatan kualitas pelayanan

ibadah umrah di PT. Taibah Semesta Wisata II, dilanjutkan dengan mengemukakan teori-teori yang berkaitan dengan penelitian.

G. Pengecekan Keabsahan Data

Keabsahan data ini dimaksudkan untuk menjamin tingkat kepercayaan hasil penelitian, sehingga prosesnya berlangsung sejalan dengan *member check*, *triangulasi*, dan "*audit trail*".² Sehubungan dengan penelitian ini maka ketiga validitasi data tersebut di paparkan sebagai berikut:

1. *Member check* yaitu memeriksa kembali keterangan-keterangan atau informasi data yang diterima selama observasi.
2. *Triangulasi* yaitu memeriksa kebenaran data yang diperoleh peneliti dengan cara melakukan wawancara, observasi, dan dokumen pada saat penelitian berlangsung.
3. *Audit trail* yaitu mengecek kebenaran data dan metode pengumpulan data dengan cara mendiskusikannya dengan pihak PT.Taibah Semesta Wisata II.

² Wiriaatmadja rochiati, *Metode Penelitian tindakan kelas*, (Bandung:Remaja Rosdakarya 2005).hal.168.