

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif yang merupakan kejadian dan gejala yang muncul pada penelitian berlangsung. Maka data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar dan angka. Dengan adanya pendekatan ini diharapkan nantinya data yang diperoleh dari subjek penelitian akan dapat menggambarkan keadaan secara keseluruhan mengenai manajemen pelayanan umrah pada PT. Wahyu Titian Insani.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*). Hal tersebut bersifat deskriptif yaitu penggambaran sesuatu fenomena secara mendalam dan menyeluruh, yang dilakukan dengan terjun langsung ke lapangan untuk menggali data yang diperlukan. Maka dilakukan dengan pengamatan secara langsung ke lokasi penelitian.

B. Subjek dan Objek Penelitian

a. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah orang, benda, dan lain-lain yang ingin dituju oleh peneliti untuk memberikan informasi kepada peneliti. Dalam penelitian ini, yang menjadi subjek penelitian adalah Bapak Saridi MM, Rita Lestari SH, Muhammad Dwi CP, Siti Normasari, Fahriannor SE, serta para Jamaah yang ikut terlibat dalam pelayanan ini.

b. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah sasaran yang dijadikan penelitian atau yang menjadi titik perhatian suatu penelitian. Adapun objek pada penelitian ini mengenai manajemen pelayanan umrah pada PT. Wahyu Titian Insani. yaitu : pelayanan yang terhimpun (administrasi, kesehatan, konsumsi, akomodasi, dan transportasi), perlindungan yang terhimpun (asuransi jiwa, dan asuransi barang), dan pembinaan terhimpun (mansik umrah, dan bimbingan *muttawif*).

C. Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Jl. Kolonel Sugiono No. 11 Kelurahan Pekapuran Laut, Kecamatan Banjarmasin Tengah Kota Banjarmasin Provinsi Kalimantan Selatan

D. Data dan Sumber Data

a. Data

- 1) Data primer adalah data utama yang diperoleh langsung dari responden berupa catatan tertulis dari hasil wawancara, serta dokumentasi.
- 2) Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber-sumber tertulis yang terdapat dalam buku atau literatur terkait dengan objek penelitian, serta pihak-pihak yang terlibat dalam penelitian ini.

b. Sumber Data

Adapun yang menjadi sumber data penelitian ini sebagai berikut:

- 1) Informan yaitu subjek penelitian yang dapat memberikan informasi dalam penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi informan adalah Bapak Saridi MM, Rita Lestari SH, Muhammad Dwi CP, Siti Normasari, Fahriannor SE.
- 2) Responden/Informan kecil yaitu subjek penelitian yang dapat memberikan informasi mengenai pelayanan yang diberikan yaitu kepada jamaah yang berumrah di PT. Wahyu Titian Insani.

E. Teknik Pengumpulan Data

Mendapatkan data yang valid dan relevan pada penelitian ini, maka peneliti melakukan metode pengumpulan data dengan sebagai berikut:

- a. Observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang terjun ke tempat penelitian secara langsung. Hal yang dilakukan mengukur sikap dan sikap kerja dari informan dan responden, namun juga dapat digunakan untuk merekam berbagai teknik ini digunakan bila penelitian ditujukan untuk mempelajari situasi, keadaan serta melakukan rekaman wawancara. Karena tanpa observasi akan tidak maksimal penelitian yang sedang terjadi di tempat penelitian ini.

- b. Wawancara (*Interview*), yaitu peneliti mengajukan beberapa pertanyaan secara langsung ke beberapa pihak yang bersangkutan dalam penelitian ini yaitu Bapak Saridi Salimin, Rita Lestari, Muhammad Dwi CP, Siti Normasari, SE serta para Jamaah dalam penelitian ini, wawancara yang dilakukan merupakan wawancara terstruktur dan wawancara yang tidak terstruktur (wawancara mendalam) yakni mengumpulkan data melalui tanya jawab secara mendetail dengan para informan dalam penelitian.
- c. Dokumentasi, yaitu metode pengumpulan data dengan cara melihat, membaca, mempelajari, kemudian mencatat data yang ada hubungannya dengan objek penelitian.

F. Analisis Data

Analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori, dan satuan uraian dasar.¹ Pada tahap ini peneliti melakukan klasifikasi data penelitian dengan mengemukakan analisis manajemen pelayanan umrah pada PT. Wahyu Titian Insani dari hasil pengumpulan data dan menganalisa data dengan menggunakan teknik analisa deskriptif kualitatif. Setelah mengumpulkan data-data yang diperoleh maka disusun dan disajikan, kemudian di analisa secara langsung untuk mengungkapkan arti data tersebut, dan menggambarkan keadaan sasaran apa adanya.

Tahap ini ialah mengelompokan hasil data-data tersebut atau mereduksikan data dengan menggunakan tabel sederhana untuk memilah data-data yang diperlukan dan menggambarkan keadaan sasaran apa adanya. Tahap

¹Afifuddin dan Beni Ahmad Saebani, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung CV. Pustaka Setia, 2009), h.145.

selanjutnya menyajikan data dengan mendeskripsikan data menggunakan kata-kata sederhana dan menarik kesimpulan dari hasil pengumpulan data lapangan. Penelitian data yang sudah terkumpul diolah menggunakan kata-kata sederhana dan diinterpretasikan secara kualitatif dengan maksud menjawab masalah penelitian.