

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan mengamati dan mengambil data dari lapangan atau objek penelitian secara langsung, melalui wawancara dan observasi lapangan, serta telaah data yang sudah ada. Adapun jenis penelitian ini adalah kualitatif-deskriptif.

Penelitian deskriptif adalah suatu penelitian yang menggambarkan fenomena secara lebih detail.¹ Sedangkan penelitian kualitatif secara teori adalah jenis penelitian yang menemukan temuan-temuan yang tidak dapat dicapai melalui prosedur-prosedur statistik atau dengan cara kuantifikasi lainnya.² Menurut arti lain, penelitian kualitatif adalah metode penelitian ilmu-ilmu sosial yang mengumpulkan dan menganalisis kata-kata baik lisan maupun tulisan dan pemuatan manusia serta tidak menghitung data kualitatif yang telah diperoleh.³

Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian kualitatif-deskriptif ini adalah suatu jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang

¹ Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penelitian*, (Banjarmasin: Antasari Press, 2011), h. 59.

² Basrowi dan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2008), h. 17.

³ Afrizal, *Metode Penelitian Kualitatif: Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif dalam Berbagai Disiplin Ilmu*, (Jakarta: Rajawali Press, 2015), h. 13.

diinginkan berupa gambaran tentang Kualitas Pelayanan Jemaah umrah PT. Salfany Safanusa

B. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah subjek orang yang ingin dituju untuk diteliti oleh peneliti. Dalam penelitian ini, yang menjadi subjek penelitian adalah pimpinan PT. Salfany Safanusa Bapak H. Abu Hanifah, Divisi Operasional dan Layanan Tour PT. Salfany Safanusa Bapak Dody Sulistomo, Bagian Administrasi dan Keuangan Bapak M. Surya Anwari dan jemaah umrah yang melaksanakan umrah pada PT. Salfany Safanusa tahun 2017, 2018, dan 2019.

2. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah sasaran yang dijadikan penelitian atau yang menjadi titik perhatian suatu penelitian, yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan terhadap jemaah umrah pada PT. Salfany Safanusa seperti bukti fisik/keberwujudan perusahaan dan lain sebagainya, kehandalan karyawan, daya tanggap karyawan, jaminan yang diberikan dan empati karyawan kepada jemaah umrah.

C. Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di kantor Biro Perjalanan Umrah dan Haji Khusus PT. Salfany Safanusa, yang beralamat Jl. Cempaka Besar No. 41, Mawar, Banjarmasin Tengah, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

a. Data Pokok

Data pokok atau data primer adalah data verbal yang didapatkan dari ucapan atau lisan, gerak-gerik atau perilaku yang dilakukan oleh subjek yang dipercaya. Dalam hal ini data primernya adalah hasil wawancara antara peneliti dengan informan. Pada penelitian ini data primer yang diperoleh berkenaan tentang kualitas pelayanan jama'ah umrah PT. Salfany Safanusa.

b. Data Penunjang

Data penunjang atau data sekunder merupakan data yang diperoleh dari sumber-sumber yang tertulis yang terdapat dalam buku dan literatur terkait.⁴

2. Sumber Data

Untuk memperoleh data dalam penelitian ini peneliti menggantinya melalui:

⁴ Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, (jakarta: Rineka Cipta, 2010), h. 22.

- a. Informan adalah subjek penelitian yang dapat memberikan informasi dalam penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi informan adalah jemaah umrah pada PT. Salfany Safanusa.
- b. Dokumen berupa bahan tulisan arsip-arsip atau catatan yang ada hubungannya dengan data yang digali. Data ini bisa berbagai keterangan yang berbentuk berupa tulisan atau gambar yang berhubungan dengan penelitian untuk melengkapi sumber data tersebut.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan semua data yang sudah didapat hingga memperoleh simpulan, data yang diperoleh haruslah spesifik, pengumpulan data dapat diperoleh dari wawancara, kuesioner, dokumentasi dan observasi.

1. Wawancara

Wawancara yaitu peneliti mengajukan beberapa pertanyaan secara langsung ke beberapa pihak yang bersangkutan. Peneliti memilih untuk menggunakan wawancara mendalam, hal ini bertujuan untuk mendapatkan informasi mendetail dari pertanyaan yang kompleks, sebagian besar berisi tentang pendapat, sikap, dan pengalaman pribadi.⁵ Peneliti mewawancarai ke karyawan PT. Salfany Safanusa dan peneliti mewawancarai ke jemaah umrah tentang bukti fisik/keberwujudan perusahaan dan lain sebagainya,

⁵ Sulisty-Basuki, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Wedatama Widya Sastra, 2006), h. 173.

kehandalan karyawan, daya tanggap karyawan, jaminan yang diberikan dan empati karyawan kepada jemaah umrah. Dengan wawancara tersebut diharapkan mendapatkan data yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan.

Sejak masa pandemi (*Covid-19*) di Indonesia, banyak kegiatan yang dilakukan secara terhubung melalui jejaring komputer, internet, dan sebagainya (*daring*). Adapun langkah yang diambil peneliti dalam menerima informasi dari informan dengan cara *daring* untuk mendapatkan data/informasi terkait penelitian tersebut.

2. Kuesioner atau angket

Menyebarkan kuesioner atau angket merupakan teknik pengumpulan dengan menyerahkan atau mengirimkan daftar pertanyaan yang diisi sendiri oleh responden.⁶ Kuesioner dalam penelitian ini terdiri dari sejumlah pertanyaan yang bersifat semi (terbuka dan tertutup) seperti pertanyaan bagaimana bukti fisik/keberwujudan perusahaan dan lain sebagainya?, bagaimana kehandalan karyawan?, bagaimana daya tanggap karyawan?, bagaimana jaminan yang diberikan? dan bagaimana empati karyawan kepada jemaah umrah? kemudian kuesioner disebarkan kepada jemaah umrah pada PT. Salfany Safanusa dengan format google form.

3. Dokumentasi

Dalam tahap ini, peneliti menggali data melalui dokumentasi atau arsip-arsip yang ada kaitannya dengan penelitian yang diteliti sebagai data

⁶ Muhaimin, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2001), h. 91.

pelengkap peneliti skripsi. Teknik ini digunakan untuk melengkapi dan mendukung hasil observasi, wawancara dan kuesioner pada PT. Salfany Safanusa.

4. Observasi

Melalui observasi peneliti secara langsung mengamati keadaan sarana maupun hal-hal yang berkenaan dengan penelitian ini. Metode observasi digunakan sebagai langkah yang berperan atau alat bantu untuk mendapatkan data berkaitan dengan pengamatan mengenai kualitas pelayanan terhadap jemaah umrah pada PT. Salfany Safanusa seperti bukti fisik/keberwujudan perusahaan dan lain sebagainya, kehandalan karyawan, daya tanggap karyawan, jaminan yang diberikan dan empati karyawan kepada jemaah umrah.

F. Pengecekan Keabsahan Data

Pengecekan keabsahan data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi. Triangulasi merupakan kegiatan pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembandingan terhadap data.⁷

Pada penelitian ini peneliti menggunakan triangulasi dengan sumber, yang berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informan yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dengan cara:

⁷ Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metode Penelitian*, (Yogyakarta: TERAS, 2009), h. 7.

membandingkan data hasil pengamatan wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

G. Analisis Data

Dalam penelitian kualitatif, analisis data dilaksanakan sebelum peneliti terjun ke lapangan, selama peneliti mengadakan penelitian di lapangan, sampai dengan pelaporan hasil penelitian. Analisis data dimulai sejak peneliti menentukan fokus penelitian sampai dengan pembuatan laporan penelitian selesai. Jadi teknik analisis data dilaksanakan sejak merencanakan penelitian sampai penelitian selesai.

Komponen dalam analisis data (*Interactive Model*):

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data adalah proses penyempurnaan data, baik pengurangan terhadap data yang dianggap kurang perlu dan tidak relevan, maupun penambahan data yang dirasa masih kurang. Data yang diperoleh di lapangan mungkin jumlahnya sangat banyak. Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang akan direduksi memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

2. Penyajian Data/*Display*

Langkah penyajian data akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi selama penelitian berlangsung. Setelah itu perlu adanya perencanaan kerja berdasarkan apa yang telah dipahami. Penyajian data merupakan proses pengumpulan informasi yang disusun berdasarkan kategori atau pengelompokan-pengelompokan yang diperlukan. Miles and Huberman dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antarkategori.

3. Verifikasi Data

Langkah terakhir dalam teknik analisis data adalah verifikasi data. Analisis data kualitatif menurut Miles and Huberman adalah penarikan simpulan dan verifikasi. Simpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila simpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka simpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

Dengan demikian simpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian.

Simpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.⁸

Dalam hal ini peneliti menggunakan analisis deskriptif yaitu peneliti berusaha menggambarkan objek penelitian dengan apa adanya yaitu sesuai dengan kenyataan, adapun yang dijadikan subjek penelitian adalah PT. Salfany Safanusa yang berlokasi Jl. Cempaka Besar No. 41, Mawar, Banjarmasin Tengah, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan.

⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung: Alfabeta, 2018), h. 412.