

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

1. Pendekatan

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif yang akan menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis dan bukan angka. Hal ini merujuk pendapat Bogdan dan Taylor mendefinisikan metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan.¹ Dengan adanya pendekatan ini diharapkan nantinya data yang diperoleh dari subjek penelitian akan dapat menggambarkan keadaan secara keseluruhan mengenai manajemen pelayanan Travel Wisata Akbar Baimbai Desa Sei Rukam Kecamatan Pugaan Kabupaten Tabalong.

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yang bersifat deskriptif, yang dilakukan dengan pengamatan secara langsung ke lokasi penelitian untuk menggali data yang diperlukan dan memusatkan

¹ Lexy J Moleong, *Metode penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2012), h. 3.

perhatiannya pada fenomena yang terjadi pada saat ini. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang digunakan untuk menggambarkan, menjelaskan, dan menjawab persoalan-persoalan tentang fenomena sebagaimana adanya maupun analisis.² Dan mengumpulkan sejumlah informasi data yang diperlukan mengenai Manajemen Pelayanan Haji Dan Umrah Pada Travel Wisata Akbar Baimbai Desa Sei Rukam Kecamatan Pugaan Kabupaten Tabalong.

B. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah sumber utama penelitian, yaitu yang memiliki data mengenai variabel-variabel yang diteliti. Berdasarkan pengertian diatas, maka subjek dalam penelitian ini adalah keseluruhan dari sumber informasi yang didapat memberikan data tentang Manajemen Pelayanan Haji Dan Umrah Pada Travel wisata Akbar Baimbai Desa Sei Rukan Kecamatan Pugaan Kabupaten Tabalong.

Subjek dalam penelitian ini yaitu pimpinan Travel Wisata Akbar Baimbai Ustadz H. Muhammad Taufan Akbar, Pemasaran Ustadz Alfi Syarif, dan jemaah yang pernah ikut Travel Wisata Akbar Baimbai Desa Sei Rukam Kecamatan Puga Kabupaten Tabalong yaitu bapa Abdullah dan Ibu Yusiana.

² Hadari Nawawi, *Metode penelitian Bidang Sosial*, (Yogyakarta: Gajah Mada University, Press, 2001), h. 63.

2. Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan variabel penelitian sebagaimana yang dijelaskan oleh Suharsimi Arikunto, variabel adalah objek penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian.³

Objek penelitian ini berhubungan dengan perumusan masalah, yakni berkenaan dengan Manajemen Pelayanan Haji Dan Umrah Pada Travel Wisata Akbar Baimbai Desa Sei Rukam Kecamatan Pugaan Kabupaten Tabalong, meliputi manajemen pelayanan, pembinaan dan perlindungan.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini di Travel Wisata Akbar Baimbai Desa Sei Rukam 1 RT 04 NO 38 Kecamatan Pugaan Kabupaten Tabalong.

D. Data dan Sumber data

Data yang digali dalam penelitian ini adalah informasi atau keterangan yang berkaitan dengan objek penelitian dan data yang sesuai dengan masalah yang diteliti, yaitu tentang Manajemen Pelayanan Haji Dan Umrah Pada Travel Wisata Akbar Baimbai Desa Sei Rukam Kecamatan Pugaan Kabupaten Tabalong.

³ Tantang M.Arifin, *Menyusun Rencana Penelitian*, (Jakarta: Rajawali Pres, 1982), h. 92.

1) **Data**

Data yang digali dalam penelitian ini adalah dari data pokok dan penunjang.

a . Data pokok

Data pokok (primer) adalah data yang langsung dari sumber pertama mengenai masalah yang diungkapkan atau secara sederhana disebut data asli. Adapun data dalam penelitian ini berkenaan dengan Manajemen Pelayanan Haji Dan Umrah Pada Travel Wisata Akbar Baimbai Desa Sei Rukam Kecamatan Pugaan Kabupaten Tabalong yaitu mengenai manajemen pelayanan, pembinaan dan perlindungan.

b. Data penunjang

Data penunjang (sekunder) adalah data atau informasi yang berkaitan dengan objek penelitian. Data yang dimaksud meliputi:

- 1) Sejarah berdirinya Travel Wisata Akbar Baimbai.
- 2) Visi, misi Travel Wisata Akbar Baimbai.
- 3) Struktur Personalial Travel Wisata Akbar Baimbai.
- 4) Sarana dan prasarana

2. Sumber Data

Adapun yang menjadi sumber data penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Responden, yaitu berasal dari pimpinan travel Ustadz H. Muhammad Taufan Akbar S.Pd, bagian pemasaran Ustadz Alfi Syarif, dan jemaah yang pernah ikut haji dan umrah Travel Wisata Akbar Baimbai bapa Abdullah dan ibu Yusiana.
- b. Informan yakni subjek penelitian yang dapat memberikan informasi dalam penelitian ini, yaitu kepala desa, camat, kantor urusan agama/KUA, dan kementerian Agama/KEMENAG.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu:

a. Observasi

Observasi adalah pengamatan, perhatian, dan pengawasan untuk mengumpulkan data atau menjangkau data terhadap subyek atau obyek penelitian secara seksama (cermat dan teliti) dan sistematis.⁴

Dalam penelitian ini melakukan pengamatan melalui observasi dari orang lain dan mencatat secara langsung terhadap jawaban pertanyaan observasi orang lain dari objek penelitian yaitu Manajemen Pelayanan Haji Dan Umrah Pada Travel wisata Akbar Baimbai. Dalam pelaksanaan

⁴ Supardi, *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, (Yogyakarta: UUI Press, 2005), h. 136.

observasi ini penulis menggunakan alat bantu untuk memperlancar observasi di lapangan, yaitu buku catatan, camera atau dokumentasi sehingga seluruh data-data yang diperoleh di lapangan melalui observasi orang lain ini dapat langsung dicatat.

b. Wawancara

Dalam penelitian ini wawancara yang dilakukan merupakan wawancara yang tidak terstruktur (wawancara mendalam) yakni mengumpulkan data melalui tanya jawab secara langsung dan mendetail dengan responden dalam penelitian atau wawancara adalah tanya jawab lisan.⁵ Wawancara ini digunakan untuk menggali manajemen pelayanan, pembinaan dan perlindungan.

c. Dokumentasi

Yaitu metode pengumpulan data dengan cara melihat, membaca, mempelajari, kemudian mencatat data yang ada hubungannya dengan objek penelitian. Pengambilan data yang diperoleh dari dokumen-dokumen, yakni menggunakan data-data dari sumber-sumber yang ada hubungannya dengan masalah yang dibahas. Dokumentasi yang digunakan berupa data travel, brosur, foto-foto dan catatan-catatan.

⁵ Koentjaraningrat, *Metode-Metode Penelitian Masyarakat*, (Jakarta: Gramedia, 1994), hal.129

TABEL 3.1 Data Matriks, Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

NO	Data	Sumber Data	Teknik Pengumpulan Data
1.	Data Penunjang, yaitu Gambaran Lokasi Penelitian yang meliputi: a. Sejarah singkat berdirinya Travel Wisata Akbar Baimbai b. Visi, misi dan tujuan Travel Wisata Akbar Baimbai c. Struktur Travel Wisata Akbar Baimbai d. Sarana dan prasarana	Pimpinan Travel Wisata Akbar Baimbai dan staff karyawan	Dokumentasi Dan Wawancara

NO	Data	Sumber Data	Teknik Pengumpulan Data
2	<p>Manajemen pelayanan Travel Wisata Akbar Baimbai yang meliputi: Manajemen Pelayanan, Pembinaan dan perlindungan.</p> <p>a. Manajemen Pelayanan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Administrasi 2) Transportas 3) Kesehatan 4) Konsumsi 5) Akomodasi 	<p>Pimpinan Travel Wisata Akbar Baimbai, staff karyawan dan jemaahnya</p>	<p>Dokumentasi Dan Wawancara</p>
	<p>b. Pembinaan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pembinaan Pembimbing 2) Pembinaan Jemaah 	<p>Pimpinan Travel Wisata Akbar Baimbai, staff karyawan dan jemaahnya</p>	<p>Dokumentasi, Wawancara Dan Observasi</p>

NO	Data	Sumber Data	Teknik Pengumpulan Data
	<p>c. Perlindungan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Kepastian keberangkatan untuk menunaikan ibadah haji dan umrah 2) Jaminan kesehatan, keselamatan dan keamanan jemaah selama menunaikan ibadah haji dan umrah. 3) Perlindungan terhadap ancaman penyakit melalui vaksinasi meningitis. 4) Jaminan asuransi jiwa bagi jemaah yang mengalami kecelakaan atau kematian. 	<p>Pimpinan Travel Wisata Akbar Baimbai, staff karyawan dan jemaahnya</p>	<p>Dokumentasi, Wawancara Dan Observasi</p>

F. Analisis Data

Analisis data dilapangan model Miles dan Huberman. Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah di analisis masih terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu diperoleh data yang dianggap kredibel. Miled dan Huberman (1984), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisa data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah penuh.⁶ Caranya yaitu dengan mengorganisasikan data ke dalam unit–unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan di pelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain.

Penelitian ini menggunakan metode analisis data deskriptif kualitatif. Data disajikan dalam sejumlah uraian ataupun deskripsi secara menyeluruh dan objektif dengan melakukan penyederhanaan dari berbagai

⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2014), h.246.

data yang didapatkan baik dari hasil data wawancara, dokumentasi, ataupun data hasil observasi yang nantinya diklasifikasikan sesuai dengan pembahasan penelitian ini.

G. Tahapan Penelitian

1. Tahapan Pendahuluan

- a. Peninjauan terlebih dahulu ke lokasi penelitian
- b. Pembuatan proposal penelitian
- c. Konsultasi dengan dosen pembimbing
- d. Mengajukan proposal penelitian ke Biro Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin

2. Tahapan Persiapan

- a. Mengadakan Seminar Proposal
- b. Melakukan revisi (perbaikan) proposal
- c. Memohon surat riset untuk melakukan penelitian ke Biro Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin

3. Tahapan Pra lapangan

- a. Survei tempat /lokasi penelitian
- b. Menetapkan Informan kunci dan Informan penjelas
- c. Menyiapkan perlengkapan Penelitian

4. Tahapan Penelitian Lapangan

- a. Memahami latar belakang penelitian
- b. Terjun lapangan

- c. Observasi dan mengumpulkan data
- d. Penelitian telah dilaksanakan
- e. Menyusun data dan hasil laporan hasil penelitian sementara

5. Tahapan Penyusunan Laporan

- a. Melakukan penyusunan hasil penelitian dengan cara mengonsultasikan kepada dosen pembimbing 1 (satu) dan 2 (dua) mengenai laporan yang telah disusun, setelah dikoreksi oleh dosen pembimbing barulah melakukan penyusunan ulang sesuai arahan dosen Pembimbing hingga disetujui.
- b. Siap dibawa ke hadapan sidang Munaqasyah Skripsi.