

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif, maksudnya yaitu penelitian yang semata-mata hanya untuk menggambarkan suatu keadaan/objek atau memaparkan kejadian yang muncul yang ada di lapangan untuk mengambil suatu kesimpulan.

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yang dilakukan dengan pengamatan secara langsung ke lapangan untuk mencari data yang diperlukan karena data yang dianggap utama adalah data yang diperoleh dari observasi dan wawancara di lapangan.

B. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian merupakan responden atau pihak-pihak yang terkait untuk dilakukan penelitian. Dalam penelitian ini, yang menjadi subjek penelitian penulis adalah Pimpinan PT. Ma'ali Wisata yaitu H. Muhammad Irhami, Lc, manager, karyawan, dan beberapa jemaah umrah keberangkatan Januari atau Februari 2020.

2. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah sasaran yang menjadi titik fokus peneliti dalam penelitian mengenai manajemen pelayanan jemaah umrah pada PT. Ma'ali Wisata 2020 M/1441 H.

C. Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlangsung di Banjarmasin tepatnya di PT. Ma'ali Wisata berlokasi di Jl. A. Yani Km. 11 Komp. Pesona Modern No. 007 RT. 002 Kelurahan Kertak Hanyar 1 Kecamatan Kertak Hanyar Kabupaten Banjar Provinsi Kalimantan Selatan.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

Data yang diperlukan dalam penelitian ini meliputi:

a. Data Primer

Data primer adalah data pokok yang menyangkut tentang rumusan masalah yang diambil langsung dari lapangan yang diperoleh melalui pengamatan, wawancara mengenai manajemen pelayanan jemaah umrah yang diberikan PT. Ma'ali Wisata.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data pendukung atau pelengkap yang melengkapi dan menyempurnakan data pokok. Data sekunder berupa data yang berasal dari PT. Ma'ali Wisata seperti gambaran umum lokasi, struktur organisasi, visi misi dan moto, serta data pendukung

lainnya berupa brosur, dokumentasi dan media internet yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan.

2. Sumber Data

- a. Responden yaitu Pimpinan PT. Ma'ali Wisata yaitu H. Muhammad Irhami, Lc, manajer operasional Dahlia, S.Pd.I, divisi pemasaran Nor Izzatil Hasanah, S.Pd.I, dan handling H. Mohammad Tayib Hasan Basri.
- b. Informan yaitu jemaah umrah PT. Ma'ali Wisata keberangkatan tahun 2020.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data yang diperlukan untuk membantu menyelesaikan penelitian, yaitu:

1. Observasi

Observasi atau pengamatan merupakan cara pengumpulan data melalui proses pencatatan yang terfokus terhadap gejala, kejadian atau sesuatu yang terjadi di lapangan. Pengamatan yang berfokus terhadap gejala, kejadian atau sesuatu dengan maksud menafsirkannya, mengungkapkan faktor-faktor penyebabnya, dan menemukan kaidah-kaidah yang mengaturnya.¹

2. Wawancara

¹Emzir, *Metode Penelitian Kualitatif Analisis Data* (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2012), h. 37-38.

Wawancara dapat didefinisikan sebagai interaksi bahasa yang berlangsung antara dua orang dalam situasi saling berhadapan salah seorang, yaitu melakukan wawancara meminta informasi atau ungkapan kepada orang yang diteliti berputar disekitar pendapat atau keyakinannya.² Dengan wawancara peneliti akan lebih mengetahui tentang hal-hal mendalam tentang partisipan dalam menginterpretasikan gejala, keadaan atau fenomena yang terjadi. Wawancara yang dilakukan peneliti adalah secara langsung dan melalui telepon.

3. Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan metode penelitian dengan mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda dan sebagainya.³ Dengan dokumentasi diharapkan data-data seperti sejarah berdirinya, visi dan misi, struktur organisasi, serta aspek-aspek yang terkait dengan manajemen pelayanan di PT. Ma'ali Wisata dapat tersaji dalam penelitian.

F. Analisis Data

Miles dan Huberman mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas analisis data, yaitu:

² Ibid, h. 50

³ Jombi Dimiyati, *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Aplikasinya Pada Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD)* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013), h.100.

1. *Data Reduction* adalah merangkum data, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan begitu data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas.⁴ Tahap ini peneliti berusaha mendapatkan data sebanyak-banyaknya berdasarkan tujuan penelitian yang ditetapkan kemudian memilih hal-hal pokok yang peneliti perlukan.
2. *Data Display* atau penyajian data dalam penelitian kualitatif bisa dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, phi chard, pictogram dan sejenisnya. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.⁵ Pada tahap ini diharapkan peneliti telah mampu menyajikan data yang berkaitan dengan manajemen pelayanan jemaah umrah pada PT. Ma'ali Wisata.
3. *Conclusion Drawing* atau *Verification* maksudnya penarikan kesimpulan dan verifikasi yang merupakan tahap terakhir dalam analisis penelitian kualitatif.⁶ Pada tahap ini, peneliti dapat menjawab rumusan penelitian dengan lebih jelas berkaitan dengan manajemen pelayanan jemaah umrah pada PT. Ma'ali Wisata.

G. Pengecekan Keabsahan Data

1. Triangulasi

⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2018), h. 247.

⁵ *Ibid*, h. 249

⁶ *Ibid*, h. 252

Triangulasi diartikan sebagai pengecekan keabsahan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Teknik triangulasi yang paling banyak digunakan ialah pemeriksaan melalui sumber lainnya, yaitu:

- a. Triangulasi dengan sumber
- b. Triangulasi dengan metode
- c. Triangulasi dengan teori

Dengan menggunakan triangulasi penelitian kualitatif dapat melakukan *check and recheck* hasil temuannya dengan membandingkan berbagai sumber, metode, dan teori. Untuk itu peneliti dapat melakukannya dengan cara berikut:

- a. Mengajukan berbagai macam variasi pertanyaan
- b. Melakukan pengecekan dengan berbagai macam sumber data
- c. Memanfaatkan berbagai metode agar pengecekan data dapat dilakukan.⁷

2. *Member Check*

Member check adalah proses pengecekan data yang diperoleh penulis kepada pemberi data. Tujuan *member check* adalah untuk validasi atau mengetahui seberapa jauh penafsiran penulis terhadap data yang

⁷ M. Djunaidi Ghony dan Fauzan Almanshur, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2017), h. 322-324.

diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan responden sehingga semakin kredibel atau dipercaya.⁸

3. Menggunakan Bahan Referensi

Yang dimaksud dengan bahan referensi di sini adalah adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Sebagai contoh, data hasil wawancara perlu didukung dengan adanya rekaman wawancara. Data tentang interaksi manusia, atau gambaran suatu keadaan perlu didukung oleh foto-foto sehingga data yang didapat menjadi lebih kredibel atau lebih dapat dipercaya. Jadi dalam penelitian ini, peneliti menggunakan rekaman wawancara dan foto-foto hasil observasi sebagai bahan referensi.⁹

⁸ Hengki Wijaya, *Analisis Data Kualitatif Ilmu Pendidikan Teologi* (Makassar, Sekolah Tinggi Theologia Jaffray, 2018), h. 122.

⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, h. 275.