

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan pendekatan penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*) yang menggunakan pendekatan kualitatif dalam bentuk deskriptif. Tujuan penelitian kualitatif bentuk deskriptif adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.¹

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan data yang diperoleh dari subjek penelitian ini dapat memberikan gambaran keadaan keseluruhan manajemen pelayanan perjalanan ibadah Umrah di PT. Noor Thoibah Tour and Travel. Dapat disimpulkan bahwa pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yaitu, secara langsung mendapatkan informasi lapangan mengenai manajemen pelayanan Umrah di PT. Noor Thoibah Tour and Travel.

B. Subjek dan Objek Penelitian

Adapun yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah orang-orang yang terlibat secara langsung untuk manajemen pelayanan PT. Noor Thoibah Tour and Travel yaitu pimpinan

¹ Mohammad Mulyadi, "Riset Desain Dalam Metodologi Penelitian", Studi Komunikasi dan Media, Vol. 16 No.1, Januari-Juni 2012, h. 74.

PT. Noor Thoibah Tour and Travel Bpk. H. M. Kholik, S.Hut dan karyawan PT. Noor Thoibah Tour and Travel Ibu. Sakdiah, S.Pi sebagai Manajer Operasional dan Manager Marketing, dan Muhammad Solihin sebagai Divisi Operasional dan Driver. Kemudian ada objek penelitian yang berfokus kepada sesuatu yang ingin diteliti, maka objek yang akan diteliti adalah manajemen pelayanan perjalanan ibadah Umrah oleh PT. Noor Thoibah Tour and Travel.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti bisa mendapatkan data atau mencari sumber data untuk mendapatkan jawaban dari rumusan masalah yang ingin diteliti oleh peneliti. Lokasi penelitian ini terletak cukup jauh dari kampus UIN Antasari Banjarmasin, dengan menggunakan alat transportasi kendaraan roda dua maka waktu yang ditempuh untuk menuju lokasi PT. Noor Thoibah Tour and Travel hanya menempuh waktu sekitar kurang lebih 1 jam 60 km/jam. Lokasi ini bertempat di PT. Noor Thoibah Tour and Travel di Sentra oleh-oleh Barokah Jl. A. Yani Km. 33 Lampu Merah Loktabat kota Banjarbaru Kalimantan Selatan Indonesia.

D. Data dan Sumber Data

Data yang digali untuk penelitian ini adalah melalui data lapangan (*empirik*). Data yang dilakukan untuk penelitian ini terbagi menjadi 2 (*dua*), yaitu: data primer, adalah data yang langsung diperoleh dari sumber data pertama di lokasi penelitian atau objek

penelitian. Yang dimaksud disini data primer adalah data yang didapatkan di PT. Noor Thoibah Tour and Travel yang berhubungan dengan manajemen pelayanan. Kemudian data sekunder, adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber data yang mendukung sebagai data tambahan dari data primer seperti buku-buku, literatur jurnal, foto, situs internet, dan dokumen lainnya yang berhubungan langsung dengan penelitian.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data terdiri atas observasi (*observation*), wawancara (*interviewer*), dan dokumenter. Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini sebagai berikut:²

1. Dokumenter yaitu pengambilan data yang diperoleh melalui data laporan-laporan yang berupa arsip, koran, majalah, buku-buku dan bisa juga berupa foto, ataupun video yang memiliki keterkaitan data satu sama lain.
2. Teknik pengamatan atau observasi (*observation*), yaitu penelitian ini melakukan peninjauan langsung ke lokasi melalui data dan informasi yang berisi dengan permasalahan yang akan diteliti. Seperti manajemen pelayanan ibadah yang digunakan PT. Noor Thoibah Tour and Travel.
3. Teknik wawancara yaitu dimana peneliti melakukan tanya jawab kepada narasumber (*informan*) secara langsung dan tidak

² Rahmadi, Pengantar Metodologi Penelitian, (Banjarmasin: Antasari Press, 2011), h. 71.

langsung. Penelitian ini untuk mendapatkan data-data informasi yang berkaitan dengan manajemen pelayanan.

F. Analisis Data

Teknik analisis data merupakan proses untuk mengumpulkan data secara sistematis agar mempermudah peneliti dalam memperoleh kesimpulan. Teknik analisis data menurut Miles dan Huberman memiliki tahapan data sebagai berikut:³

- a. Pengumpulan data, dalam hal ini peneliti melakukan pengumpulan data penelitian berupa hasil dokumenter, observasi, dan wawancara.
- b. Reduksi data, adalah merangkum memilih hal-hal yang pokok memfokuskan pada hal-hal yang penting dicari tema dan polanya. Reduksi data merujuk pada proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data “kasar” yang terjadi dalam catatan-catatan lapangan tertulis.
- c. Penyajian data, memiliki alur yang paling penting selanjutnya dari analisis data adalah penyajian data. Penyajian data adalah sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan .
- d. Penarikan kesimpulan atau verifikasi data adalah usaha untuk mencari, menguji, mengecek kembali atau memahami makna atau arti, keteraturan, pola-pola, penjelasan alur, sebab-akibat, atau preposisi. Sedangkan

³Sustiyo Wandu, Tri Nurharsono, dan Agus Raharjo, “Pembinaan Prestasi Ekstrakurikuler Olahraga di SMA Karangturi Kota Semarang”. *Journal of Physical Education, Sport, Health and Recreation*, 2 (8), 2013. hlm. 527.

kesimpulan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.