

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

1. Pendekatan

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif yang memaparkan kejadian dan gejala yang muncul pada saat penelitian berlangsung, dan data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar dan bukan berupa angka.⁴¹ Dengan pendekatan ini, data yang diperoleh dari subyek penelitian dapat menggambarkan keadaan secara keseluruhan mengenai pelayanan ibadah umrah di PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin.

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yaitu penelitian terhadap masalah-masalah berupa fakta-fakta saat ini dari suatu populasi yang meliputi kegiatan penilaian sikap atau pendapat terhadap individu, organisasi, keadaan, ataupun prosedur yang akan dilakukan dengan pengamatan secara langsung ke lokasi penelitian untuk menggali data yang diperlukan dan memusatkan pada fenomena yang terjadi saat ini.

⁴¹ Sudaryono, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2017), h. 82.

B. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah subjek orang yang ingin dituju untuk diteliti oleh peneliti. Dalam subjek pada penelitian ini adalah pimpinan, manajer operasional, 1 orang karyawan travel dan 3 orang jemaah ibadah umrah PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin tahun 2019.

2. Objek penelitian

Objek penelitian adalah sasaran yang dijadikan penelitian atau yang menjadi titik perhatian suatu penelitian, dan yang menjadi objek penelitian ini adalah manajemen pelayanan yang dilakukan oleh PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin dalam melayani calon jemaah ibadah umrah serta faktor pendukung dan penghambat penerapan fungsi manajemen.

C. Lokasi Penelitian

Adapun tempat penelitian ini berlokasi di PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin Jl. Manarap Tengah Komplek Montesa Permai Rt. 03 Kabupaten Banjar, Kalimantan Selatan.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

Data merupakan sekumpulan informasi atau juga keterangan-keterangan dari suatu hal yang diperoleh dengan melalui pengamatan atau juga pencarian ke sumber-sumber tertentu.⁴²

- a. Data Primer adalah data utama yang diperoleh langsung dari informan berupa hasil wawancara dan observasi.
- b. Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber-sumber dokumen yang dimiliki PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin.

2. Sumber Data

Adapun yang menjadi sumber data penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Informan yaitu subjek penelitian yang dapat memberikan informasi dalam penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi informan adalah Bapak Arif Mirza Budiman (Manajer Operasional Cabang PT. Madina Wisata Abadi Banjarmasin), Bapak H. Abadi (Pimpinan PT. Madina Wisata Abadi), dan 1 orang karyawan serta 3 orang jamaah ibadah umrah tahun 2019.
- b. Dokumen berupa bahan tulisan arsip-arsip atau catatan yang ada hubungannya dengan data yang digali. Data ini bisa berbagai

⁴² <https://pendidikan.co.id/pengertian-data/> diakses 15 Desember 2019 jam 11.49 WITA

keterangan yang berbentuk berupa tulisan, gambar, file dan lain sebagainya untuk melengkapi sumber data tersebut.

E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan hasil data yang valid dan relevan pada penelitian ini, maka peneliti melakukan metode pengumpulan data dengan cara sebagai berikut:

1. Observasi, pengamatan ini dilakukan dengan cara mendatangi dan melihat ke PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin.
2. Wawancara, wawancara secara mendalam dilakukan terhadap pengelola sekaligus karyawan yang bekerja di PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin.
3. Dokumentasi, dengan cara peneliti mengumpulkan, membaca dan mempelajari beberapa sumber data dari buku, atau jurnal, baik dari perpustakaan maupun internet, brosur mengenai travel dan hal-hal lain yang berhubungan dengan penelitian ini.

F. Pengecekan Keabsahan Data

Pengecekan keabsahan data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi. Triangulasi adalah merupakan kegiatan pemeriksaan keabsahan data dengan memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau perbandingan terhadap suatu data.⁴³ Proses penguatan bukti dari individu-individu yang berbeda (misalnya, seorang direktur travel, karyawan dan jamaah), jenis data (misalnya,

⁴³ Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Teras, 2009). h.7.

catatan lapangan observasi dan wawancara) dalam deskripsi dan tema-tema dalam penelitian kualitatif.

G. Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah Model Miles dan Huberman, sebagaimana menurut Sugiyono ada beberapa tahap, yaitu:

1. Koleksi Data

Koleksi data adalah pengumpulan data yang dilakukan peneliti untuk memudahkan peneliti dalam menganalisis dan mengolah data tersebut. Pengumpulan data dilakukan dengan metode wawancara, observasi dan studi kepustakaan yang dapat mendukung penelitian ini.

2. Penyajian Data

Pada tahapan ini dilakukan kegiatan penyajian data secara sistematis, terorganisasi, tersusun dalam pola hubungan sehingga akan lebih mudah dipahami. Penyajian data dalam bentuk teks dan bersifat naratif. Maka berdasarkan kesimpulan ini data tersebut akan diberi makna yang relevan dengan peneliti.

3. Reduksi Data

Pada tahapan reduksi data dan informasi diolah untuk menelaah keseluruhan data dari catatan lapangan. Telaah ini dilakukan untuk menentukan hal-hal pokok atau penting dari objek yang teliti, mereduksi data berarti merangkum hal-hal penting dan membuang yang tidak perlu. Dengan demikian data yang telah di reduksi akan

memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah penelitian melakukan pengumpulan data selanjutnya.

4. Verifikasi

Pada tahapan verifikasi dilakukan penarikan kesimpulan data yang telah diperoleh dari hasil survey, catatan lapangan, wawancara dan dokumentasi. Kesimpulan dalam penelitian diharapkan dapat menjawab rumusan masalah yang sudah dirumuskan sejak awal dan temuan baru ini bersifat deskriptif.