

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan adalah Pendekatan deskriptif kualitatif yang memaparkan kejadian dan gejala yang muncul pada saat penelitian berlangsung, maka data yang akan datang dikumpulkan nantinya berupa kata-kata, foto, baik kata-kata tertulis ataupun lisan.¹ Dengan adanya pendekatan ini, diharapkan nantinya data yang diperoleh dari subjek penelitian akan dapat menggambarkan keadaan secara keseluruhan. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*Field research*) yang bersifat deskriptif, yaitu penelitian yang memaparkan masalah-masalah berupa fakta-fakta yang diteliti dari suatu populasi yang meliputi kegiatan penilaian sikap atau pendapat terhadap individu, kelompok, 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 atau data yang diperlukan.²

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan teknik observasi dan wawancara secara mendalam. Penelitian ini adalah penelitian lapangan yaitu penelitian yang menggunakan informasi yang diperoleh dari subjek penelitian yang disebut informan melalui pengumpulan data seperti wawancara, observasi,

¹ Basrowi dan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Jakarta : PT. Raneka Cipta, 2008), h.21.

² Sudaryono, *Metodologi Penelitian* (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2017), h.82

dan dokumentasi.

B. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian di dalam penelitian ini adalah direktur operasional PT. Wahdan Sabilana, beberapa pegawai PT. Wahdan Sabilana dan beberapa jemaah umrah yang pernah ikut melaksanakan umrah di PT. Wahdan Sabilana pada era *new normal*.

2. Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah manajemen pelayanan umrah di PT. Wahdan Sabilana pada era *new normal* serta faktor pendukung dan penghambat yang ada dalam manajemen pelayanan umrah di PT. Wahdan Sabilana pada era *new normal*.

C. Lokasi Penelitian

Adapun untuk Lokasi penelitian adalah tempat dimana penulis melakukan penelitian yaitu di PT. Wahdan Sabilana. Jl. Adhyaksa No 3, Sungai Miai, Kec. Banjarmasin Utara, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan 70123

D. Data dan Sumber Data

Kemudian yang menjadi sumber data dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Data

- a. Data primer merupakan data yang paling utama yang langsung diperoleh dari responden diantaranya berupa, observasi, wawancara serta dokumentasi.
- b. Data sekunder merupakan data yang dapat diambil dari sumber-sumber yang ada dalam buku atau literature yang mana terkait dengan objek penelitian, dan pihak-pihak yang terlibat dalam penelitian yang ada ini.

2. Sumber Data

Pada sumber data dalam penelitian ini ada beberapa sumber yaitu :

a. Sumber data primer

Beberapa informan yang menjadi subjek penelitian yang bisa memberikan informasi-informasi dalam penelitian ini adalah direktur operasional yaitu ustadz Uria, beberapa pegawai PT. Wahdan sabilana, dan 2 (dua) orang jemaah umrah pada era *new normal*.

b. Sumber data sekunder

Data berupa arsip dokumen-dokumen yang ada, baik itu berupa penulisan, gambar, dan lain –lain yang mana menunjang untuk sumber data penelitian ini.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi di dalam bahasa latin yang berarti memperhatikan serta mengikuti. Maksud dari memperhatikan serta mengikuti itu mengamati dengan teliti dan sistematis dengan sasaran perilaku yang dituju. *Cartwright*

juga mendefinisikan bahwa observasi sebagai suatu proses melihat, mengamati, dan mencermati, serta merekam perilaku dengan sistematis untuk suatu tujuan yang tertentu. Observasi juga bisa diartikan suatu kegiatan untuk mencari data yang dapat digunakan untuk memberikan kesimpulan.³

Dalam hal ini observasi dilakukan dengan cara mengamati perilaku subjek pada wawancara dengan penulis, melihat interaksi subjek terhadap calon jemaah, melihat dan mengamati fasilitas dan sarana prasarana yang ada di kantor serta hal-hal yang lain sehingga bisa memberikan data atau informasi bagi penelitian yang dilakukan.

2. Wawancara

Wawancara merupakan kegiatan bertukar percakapan secara langsung, dimana seseorang mendapatkan informasi dari orang lain. Wawancara merupakan suatu metode yang digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan pengumpulan keterangan mengenai kehidupan manusia dalam suatu masyarakat. Wawancara juga bisa diartikan dengan komunikasi dua arah yang mana tujuannya untuk mendapatkan data dari responden dan pertanyaan yang ada ini merupakan pertanyaan yang terbuka, dan informan memberikan informasi yang diperlukan. Penulis merekam apa saja yang ada dalam pembicaraan dan mencatat informasi yang diperlukan.⁴

³ Haris Hardiansyah, *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu-ilmu sosial*, (Jakarta:Salemba Humanika, 2011). Cet ke-2, h. 131

⁴ Jogiyanto, *Metode Penelitian Sistem Informasi* (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2008), h.111.

Dengan demikian wawancara ini dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan beberapa informasi dari beberapa informan yang memiliki informasi sesuai dengan penelitian tersebut. Informan tersebut yaitu ustadz uria selaku direktur perusahaan, beberapa pegawai (robby, arifin, dan lutfi), dan jemaah umrah pada era *new normal* yaitu ibu salawati dan ibu ida.

3. Dokumentasi

Adalah metode/cara dalam pengumpulan data yang bisa dilakukan dengan cara membaca, melihat, mempelajari, serta mencatat data yang ada hubungannya dengan objek penelitian.

F. Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama memasuki lapangan, dan setelah selesai dari lapangan. Analisis data dapat dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data. Deskripsi data haruslah jelas dan sesuai dan menggunakan instrumen yang tepat sesuai penelitian.

Miles dan Huberman berpendapat bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif harus dilakukan secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Pada saat melakukan wawancara, peneliti terlebih dahulu melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Apabila jawaban yang disampaikan oleh orang yang diwawancarai atau informan setelah dianalisis dirasa kurang memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaannya lagi, sampai tahap

tertentu sehingga diperoleh data atau informasi yang lebih kredibel.⁵

Analisis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengumpulan data

Kegiatan utama yaitu mengumpulkan data dengan survei lapangan tempat untuk observasi, mengamati tempat penelitian dan wawancara mendalam untuk menganalisis data. Makin lama di lapangan maka akan semakin banyak data yang terkumpul dan lebih bervariasi, tetapi data yang didapat akan dihentikan jika peneliti sudah mendapat data jenuh.⁶

2. Deskripsi data mentah

Semua data yang terkumpul selanjutnya ditampung dideskripsikan. Dalam tahapan ini data masih berserakan, belum mempunyai arti dan makna, dalam tahapan ini peneliti menentukan data-data yang ingin dideskripsikan secara mentah serta menentukan informan kunci dan informan penjelas dan menentukan data utama dan data pendukung.

3. Reduksi Data

Dalam tahapan ini, peneliti mengubah rekaman data ke dalam pola, fokus, kategori atau pokok permasalahan tertentu. Data yang terkumpul dan terekam dalam catatan-catatan lapangan, kemudian dirangkum dan diseleksi dengan mengurangi data, seta memilih data yang dianggap penting, data yang relevan dengan pertanyaan di dalam

⁵Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitaitaif Dan R&D* (Bandung:Alfabeta, 2014), h. 337.

⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan* (Bandung: Alfabeta), 2019. h. 472.

rumusan masalah.⁷ Dalam penelitian ini reduksi data diartikan sebagai suatu proses pemilihan data, pemusatan perhatian pada penyederhanaan data, pengabstrakan data dan informasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan hasil dari wawancara.

4. Penyajian data

Penyajian data adalah kegiatan menyusun informasi yang terkumpul sampai proses menarik kesimpulan dan mengambil tindakan. Penyajian data kualitatif berbentuk cerita atau teks naratif catatan dilapangan. Catatan tersebut akan digabungkan menjadi data yang tersusun sehingga isinya mudah dipahami. Jadi pembaca bisa dengan mudah mengetahui dan memahami apa yang terjadi di lapangan, jika informasi yang didapat masih belum jelas maka penulis harus mengulangi analisisnya agar data yang diberikan adalah informasi yang valid.

⁷ Ibid, h. 474.