

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yang dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif yakni pendekatan yang lebih menekankan analisisnya pada proses menarik kesimpulan deduktif dan induktif dan analisis yang tidak ambigu tentang dinamika hubungan dalam fenomena yang dicapai dengan menggunakan logika ilmiah. Maka kehadiran peneliti di lapangan sangat penting sekali mengingat peneliti bertindak langsung sebagai instrumen langsung dan sebagai pengumpul data dari hasil observasi yang mendalam serta terlibat aktif dalam penelitian. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan, yaitu suatu jenis penelitian observasional untuk mengumpulkan data-data yang diperlukan.¹

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dengan cara menggambarkan kejadian pada saat penelitian berlangsung, sehingga nantinya data yang terkumpul dalam bentuk deskriptif dan tidak terikat dengan angka-angka. Dengan pendekatan ini diharapkan data selanjutnya dari subjek penelitian dapat menggambarkan keadaan secara keseluruhan.

¹ Sutrisno Hadi, *Metodologi Research Jilid 2*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2004), h. 3.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian yang dilakukan akan bertempat di kantor PT. Noor Thoibah Jl. A. Yani Km. 33 Lampu Merah Loktabat Banjarbaru, Ruko No. 2.

C. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian adalah mereka yang memberikan informasi kepada peneliti yaitu karyawan yang ada di PT. Noor Thoibah dan 5 orang jemaah yang pernah mendaftarkan dirinya di PT. Noor Thoibah serta link (*website*) informasi dari PT. Noor Thoibah. Objek penelitian merupakan fokus yang akan dikaji dalam proses penelitian yaitu ‘Pelayanan Umrah di PT. Noor Thoibah.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

Maksud dari data dalam penelitian merupakan sebuah himpunan fakta-fakta yang berasal dari informasi, keterangan dan hasil pengamatan peneliti yang bertujuan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan pada penelitian.² Dalam penelitian ini terdapat dua data yaitu data primer dan data sekunder, yaitu sebagai berikut:

a. Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi mengenai Pelayanan PT. Noor Thoibah.

b. Data Sekunder

² Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006): 128

Data sekunder adalah data tambahan yang dianggap penting untuk melengkapi data dari sumber primer. Seperti data yang diperoleh dari bahan pustaka berupa buku, dokumen, media internet dan berita yang berhubungan dengan penelitian yang akan dilakukan:

2. Sumber Data

Sumber data untuk penelitian ini adalah:

- a. Pegawai yang akan memberikan informasi disini yaitu subjek penelitian yang memberikan informasi dalam penelitian ini, yaitu Ibu Sakdiah S.Pi selaku karyawan di PT. Noor Thoibah serta link (*website*) informasi dari PT. Noor Thoibah.
- b. Dokumentasi dalam bentuk arsip yang terkait dengan data yang diekstraksi. Data ini dapat berupa informasi yang berbeda berupa artikel atau foto yang berkaitan dengan penelitian dan pelengkap sumber data.

E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data atau informasi yang dibutuhkan, maka penulis menggunakan metode sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data melalui observasi yang dipadukan dengan pencatatan keadaan atau perilaku objek sasaran.³ Observasi yang digunakan peneliti pada proses penelitian yang dilakukan adalah pengamatan

³ Margono S, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2004): 158

terbuka atau tersembunyi. Pengamatan publik atau rahasia adalah bahwa peneliti selalu membayar sumber data ketika melakukan penelitian. Namun jika ada salah satu data yang dibutuhkan adalah data yang perlu dirahasiakan, sehingga peneliti akan melakukan observasi rahasia atau secara tersamar.

2. Wawancara

Wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi melalui tanya jawab untuk sampai pada suatu kesimpulan tentang isi topik. Wawancara yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur, yaitu wawancara terstruktur yang disiapkan oleh peneliti dan menggunakan pedoman wawancara dalam pengumpulan data. Peneliti menjalankan pengambilan data melalui wawancara kepada pihak travel yakni PT. Noor Thoibah dan jemaah umrah dari PT. Noor Thoibah.

Dengan beberapa sampel sebagai subjek penelitian yang akan diberikan pertanyaan oleh peneliti dengan draft pertanyaan yang telah disediakan, subjek diambil dari pihak PT. Noor Thoibah dipergunakan untuk mengetahui situasi dan kondisi di dalam PT terkait bagaimana sistem di dalam PT di bidang pelayanan yang diberikan oleh PT kepada pelanggannya. Sumber dari Jemaah Umrah yang menggunakan jasa PT. Noor Thoibah diperuntukkan untuk mengetahui bagaimana tanggapan pengguna jasa terhadap pelayanan yang telah diberikan pt selama jamaah menggunakan jasa dari PT. Noor Thoibah.

3. Dokumentasi

Pendokumentasian adalah teknik pengumpulan data melalui analisis

dokumen atau catatan yang berkaitan dengan penelitian ini.⁴ Teknik dokumentasi ini diperlukan untuk mendapatkan data dari dokumen ataupun catatan penting yang berkaitan dengan PT. Noor Thoibah Banjarbaru.

Dalam pengumpulan data dan teknik yang digunakan dapat dilihat dalam uraian table berikut ini:

Tabel 3 1 Data dan Teknik yang digunakan pada penelitian

NO	DATA	SUMBER DATA	TEKNIK PENGUMPULAN DATA
1	Primer	Karyawan PT Noor Thoibah	Wawancara
		Jemaah yang telah menggunakan jasa PT Noor Thoibah	Wawancara
2	Sekunder		
	Sejarah	Website	Mengamati
	struktur	Karyawan PT Noor Thoibah	Wawancara
	Lokasi	mulut kemulut (<i>mon</i>)	Mengamati, observasi

F. Teknik Analisis Data

Pengolahan data ini diawali dengan seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber yaitu: observasi, wawancara dan dokumen yang ditulis dalam

⁴ Albi Anggito and Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Sukabumi: CV Jejak, 2018): 153

catatan lapangan, kemudian diperjelas dengan deskripsi Kualitatif yang menggambarkan kondisi konteks penelitian yang diperoleh di lapangan, hukumnya dirumuskan. Analisis data adalah proses sistematis mempelajari dan mensintesis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumenter agar mudah dipahami dan hasilnya dapat dikomunikasikan kepada orang lain. Analisis data melibatkan pengorganisasian data ke dalam kategori-kategori, mendeskripsikan data dalam satuan-satuan, menggabungkan data, menyusun data menjadi pola, memilih data mana yang penting, dan data mana yang harus diteliti serta menarik kesimpulan yang dapat dikomunikasikan kepada orang lain. Dalam penelitian ini, peneliti akan membagi teknik analisis data menjadi dua proses, diantaranya:

1. Analisis Sebelum Data di Lapangan

Penelitian kualitatif melakukan analisis data sebelum memasuki lapangan. Analisis dilakukan dengan menggunakan data penelitian primer atau data sekunder yang digunakan untuk menentukan fokus penelitian. Namun, fokus penelitian ini bersifat tentatif dan akan berkembang saat peneliti masuk dan bekerja di lapangan.⁵

2. Analisis Selama di Lapangan Model Miles dan Huberman

Miles dan Huberman (1984) berpendapat bahwa kegiatan analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berkesinambungan sehingga data menjadi lengkap. meliputi kegiatan analisis data :

⁵ Jonathan Sarwono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006), h. 90.

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Langkah awal yang dilakukan dalam menganalisis data penelitian kualitatif yaitu reduksi data. Data hasil penelitian di lapangan yang di dapat harus di catat. Mereduksi data sama halnya seperti mengambil hal-hal penting dari data yang diperoleh.⁶ Dengan mereduksi data, peneliti lebih mudah menemukan data lain.

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan reduksi data dengan cara merekam wawancara saat berlangsung, kemudian melakukan wawancara verbatim, kemudian memperoleh data kunci yang akan mendukung laporan penelitian, dan mengulangi ekstraksi data jika data belum jelas.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan alat bantu untuk mendukung proses wawancara seperti *handphone* (HP), pedoman wawancara, pulpen dan buku tulis. Semua alat itu sangat diperlukan dalam melakukan wawancara dan pengumpulan data di lapangan selama kegiatan wawancara untuk menangkap seluruh informasi yang diperoleh tanpa kesalahan atau berbeda penafsiran dari informasi yang ada.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Langkah kedua dalam analisis data kualitatif adalah penyajian data. Penyajian data memudahkan peneliti untuk memahami apa yang telah dicapai dan berdasarkan pemahaman tersebut untuk merefleksi dan merencanakan proses

⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2018), h. 248

selanjutnya.⁷ Dalam penelitian kualitatif, penyajian data adalah pemaparan semua data yang bertujuan mendapatkan gambaran secara jelas dan lengkap.

Dalam penelitian ini, peneliti menyajikan data dengan menyusun deskripsi naratif berdasarkan hasil reduksi data dari wawancara yang dilakukan. Dimana data yang dikumpulkan akan disusun untuk mempermudah kegiatan analisis terhadap data dan mempermudah mencari solusi terhadap temuan yang diperoleh.

3. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing/ Verification*)

Langkah terakhir dalam menganalisis data penelitian kualitatif adalah menarik kesimpulan. Kesimpulan awal bersifat tentatif dan akan berubah ketika tidak ada bukti pendukung yang muncul.⁸ Dengan demikian, dalam penelitian kualitatif penarikan kesimpulan dapat memberikan jawaban atas rumusan masalah yang telah dirumuskan di awal, tetapi mungkin tidak karena masalah dan rumusan masalah hanya bersifat sementara dan akan terus berkembang seiring dengan masuknya penelitian ke lapangan.

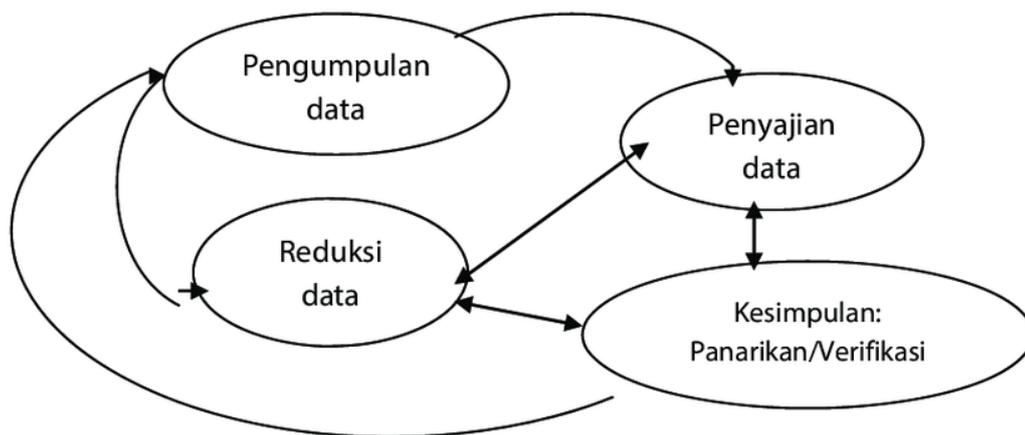
Dalam penarikan kesimpulan, peneliti di sini akan melakukan berdasarkan dari penyajian data dan pembahasan data dengan teori yang digunakan. serta didukung oleh catatan penelitian serupa sebelumnya dan disimpulkan permasalahan yang dialami dan bagaimana mengatasi permasalahan yang ada. Solusi atau masukan yang diberikan peneliti terhadap permasalahan yang ada bersumber dari diskusi dan sumber literatur terkait permasalahan yang serupa

⁷ *Ibid*, 249

⁸ *Ibid*, 252

sehingga dapat menjadi salah satu alternatif yang dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja dan mengatasi permasalahan yang ada.

Gambar 3.1 Komponen-komponen dalam analisis data (interactive model)



Sumber: Sugiyono 2018

G. Pengecekan Keabsahan Data

Validitas data merupakan ukuran kebenaran data penelitian yang lebih menitikberatkan pada data/informasi daripada hubungan dan populasi. Pada dasarnya pemeriksaan keabsahan data dalam penelitian hanya difokuskan pada pemeriksaan validitas dan reliabilitas. Perbedaan utama antara validitas dan reliabilitas terletak pada instrumen penelitian. Sedangkan dalam penelitian kualitatif ini datanya diuji. Dalam penelitian kualitatif, hasil atau data yang diperoleh dapat dipastikan jika tidak ada ketidaksesuaian antara apa yang dilaporkan peneliti dengan apa yang sebenarnya terjadi dengan subjek yang diteliti.

Empat kriteria yang dapat digunakan, yaitu:

1. Tingkat kepercayaan (reliability), yaitu uji reliabilitas data atau reliabilitas data yang diperoleh dari penelitian kualitatif.
2. Transferabilitas atau keterampilan, jika hasil penelitian ini dapat digunakan dalam situasi lain.
3. Keandalan, peneliti harus mampu menunjukkan bahwa seluruh rangkaian proses penelitian, mulai dari pencarian tujuan/masalah, partisipasi lapangan, pengumpulan data, analisis data, hingga kesimpulan benar-benar dilakukan.
4. Konfirmabilitas, uji konfirmabilitas berarti menguji hasil penelitian. Hasil penelitian merupakan hasil dari proses penelitian yang telah dilakukan, sehingga penelitian tersebut memenuhi standar afirmasi.⁹

⁹ Rika Oktaviani and Elma Sutriani, *Analisis Data Dan Pengecekan Keabsahan Data*, 2019.