

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. METODE PENELITIAN

1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

a. Pendekatan Penelitian (Pendekatan Kualitatif)

Penelitian yang penulis lakukan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Pendekatan ini dilakukan dengan mengumpulkan data deskriptif berupa informasi lisan atau tertulis dari individu serta perilaku yang dapat diamati.

Menurut Walidin, Saifullah, dan Tabrani pada tahun 2015, penelitian kualitatif merupakan proses untuk memahami fenomena manusia atau sosial dengan cara menghasilkan gambaran yang komprehensif dan kompleks. Hasil penelitian ini dapat disampaikan dengan menggunakan kata-kata, melaporkan pandangan terperinci yang diperoleh dari informan, dan dilakukan di dalam setting yang alami.¹ Menurut Djam'an, penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang menitikberatkan pada kualitas atau aspek utama dari sifat suatu barang atau jasa.² Menurut Imam Gunawan, penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang tidak memulai dari teori yang telah ada sebelumnya, melainkan dimulai dari observasi langsung berdasarkan situasi yang terjadi secara alami di lapangan.³

Pendekatan kualitatif dalam penelitian ini mengacu pada pendekatan yang berfokus pada kondisi alamiah atau kejadian yang terjadi di suatu lokasi. Pendekatan ini melibatkan penggunaan langkah-langkah dan

¹ Muhammad Rijal Fadli, 'Memahami Desain Metode Penelitian Kualitatif', *Humanika*, 21.1 (2021), 33–54 <<https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.38075>>.

² Satori Dajm'an dan Aan and Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2010).

³ Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori Dan Praktik* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2013).

prosedur yang telah ditetapkan untuk mengumpulkan data sesuai dengan aturan yang berlaku.

b. Jenis Penelitian

Peneliti memilih pendekatan kualitatif karena penelitian ini bertujuan untuk menyediakan analisis yang mendalam terhadap ucapan, tulisan, dan perilaku yang dapat diamati terkait individu atau organisasi terkait. Penelitian ini melibatkan kegiatan pengumpulan data secara langsung di lokasi penelitian untuk mendapatkan informasi yang relevan mengenai strategi layanan umrah di PT. Turbah Wisata Indah.

2. Subjek dan Objek Penelitian

a. Subjek Penelitian

Subjek yang terlibat dalam penelitian ini meliputi pimpinan perusahaan, para pegawai atau karyawan, serta alumni jemaah umrah yang terafiliasi dengan PT. Turbah Wisata Indah.

b. Objek Penelitian

Objek penelitian ini mencakup strategi pelayanan terkait lima metode, yaitu: 1) Bukti Fisik (*Tangibles*), 2) Keandalan (*Reliability*), 3) Daya Tanggap (*Responsiveness*), 4) Jaminan (*Assurance*), dan 5) Empati (*Empathy*), yang diterapkan di PT. Turbah Wisata Indah di Kota Banjarmasin.

3. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini akan dilaksanakan di kantor PT. Turbah Wisata Indah yang terletak di Jl. Mahatama Komplek Graha Mahatama, Kecamatan Banjarmasin Selatan, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan, dengan kode pos 70234.

4. Data dan Sumber Data

Data merujuk pada semua informasi yang diperoleh dari narasumber atau dokumen, baik dalam bentuk statistik maupun format

lainnya, yang digunakan untuk keperluan studi ini. Data dibagi menjadi dua jenis utama, yaitu data primer dan data sekunder. Dalam konteks ini, jenis data yang harus dikumpulkan meliputi:

- a. Data Primer merupakan informasi utama yang didapat dari observasi langsung dan wawancara dengan individu yang menjadi fokus penelitian. Narasumber kunci dalam penelitian ini adalah Bapak H. Muhammad Sami, yang menjabat sebagai pimpinan PT. Turbah Wisata Indah di Kota Banjarmasin. Sumber tambahan meliputi staf atau karyawan PT. Turbah Wisata Indah serta alumni jemaah umrah yang terlibat dengan perusahaan tersebut.
- b. Data Sekunder merupakan informasi tambahan yang mendukung penelitian. Data sekunder diperoleh dari dokumen atau publikasi yang telah tersedia. Contoh data sekunder mencakup hasil dari sensus serta informasi yang ditemukan melalui bahan pustaka. Penelitian ini akan mengumpulkan informasi dari berbagai sumber, baik langsung maupun melalui dokumen-dokumen dan tulisan-tulisan yang relevan, terutama terkait dengan pelaksanaan ibadah umrah di PT. Turbah Wisata Indah di Kota Banjarmasin.

5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merujuk pada metode yang dipilih untuk menghimpun informasi dalam suatu studi. Berikut ini adalah beberapa teknik yang digunakan oleh peneliti:

- a. **Wawancara** adalah suatu proses interaksi komunikasi yang digunakan untuk menghimpun informasi melalui dialog tanya jawab antara peneliti dan informan atau subjek penelitian. Secara esensial, wawancara bertujuan untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai isu atau tema yang menjadi fokus penelitian. Selain itu, wawancara juga berfungsi sebagai metode untuk memverifikasi informasi atau data yang telah dikumpulkan melalui teknik lain

sebelumnya dalam penelitian tersebut.⁴ Peneliti melakukan wawancara langsung dengan mengajukan sejumlah pertanyaan kepada pihak terkait secara lisan, serta mendengarkan langsung keterangan atau informasi dari Bapak H. Muhammad Sami sebagai Pimpinan Wilayah PT. Turbah Wisata Indah Kota Banjarmasin dan juga dari para staf pegawai di PT. Turbah Wisata Indah mengenai proses pelayanan yang diberikan. Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan pada tahapan mulai dari pendaftaran calon jama'ah, persiapan keberangkatan jama'ah, pelaksanaan ibadah umrah di Madinah dan Mekkah, hingga kepulangan jama'ah ke tanah air.

- b. Observasi**, dalam metode observasi partisipatif, peneliti turut serta secara aktif dalam kegiatan di lapangan. Dengan cara ini, peneliti memungkinkan dirinya untuk mengamati fenomena yang diteliti secara mendalam karena terlibat langsung dalam situasi yang diamati.⁵ Metode observasi ini dipakai untuk mengamati situasi di PT. Turbah Wisata Indah Kota Banjarmasin, termasuk kondisi kantor dan layanan kepada calon jama'ah umrah, dengan tujuan melengkapi data penelitian. Dalam observasi ini, peneliti melakukan pengamatan langsung dan mencatat informasi tentang objek penelitian secara detail. Pada penelitian ini observasi dilakukan pada tahapan proses pelayanan dari awal pendaftaran calon jama'ah umrah, kemudian persiapan keberangkatan ibadah umrah, dan kepulangan para jama'ah ke tanah air setelah selesainya pelaksanaan ibadah umrah di PT. Turbah Wisata Indah Kota Banjarmasin.
- c. Dokumentasi**, dokumentasi adalah cara untuk mengumpulkan data dengan menggunakan berbagai jenis dokumen, seperti data administratif, catatan, serta melalui penggunaan kamera dan video. Metode ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh informasi

⁴ Mudjia Rahardjo, 'Metode Pengumpulan Data Penelitian Kualitatif', 2011. Hlm. 2

⁵ 'Garuda - Garba Rujukan Digital'

<<https://garuda.kemdikbud.go.id/documents/detail/592074>> [accessed 3 January 2023].

yang diperlukan dengan memanfaatkan berbagai sumber dokumen yang tersedia.⁶ Penggunaan studi dokumentasi dalam penelitian ini melengkapi metode observasi dan wawancara. Peneliti mengumpulkan berbagai data yang tersimpan seperti catatan, buku, brosur, dan gambar yang ada di PT. Turbah Wisata Indah Kota Banjarmasin sebagai bagian dari analisis yang dilakukan. Metode ini membantu untuk mendapatkan informasi yang terperinci dan relevan terkait dengan objek penelitian.

6. Pengolahan dan Analisis Data

a. Pengolahan Data

Berikut adalah langkah-langkah yang akan dilakukan dalam proses pengolahan data penelitian ini:

- 1) Pengumpulan data dilakukan dengan memanfaatkan hasil-hasil dari wawancara, observasi, dan dokumentasi yang telah dilakukan sebelumnya.
- 2) Data kemudian dikategorikan dengan cara memilih data-data yang sudah terkumpul, di mana proses ini melibatkan penyusunan berdasarkan jenis dan permasalahan yang teridentifikasi.
- 3) Mengedit data, yaitu menyaring, menyusun, atau memperbaiki data yang telah didapatkan agar mudah dideskripsikan.
- 4) Deskripsi data dilakukan dengan tujuan untuk menggambarkan secara rinci semua informasi yang diperoleh dari hasil penelitian, sesuai dengan fakta yang terdapat di lapangan.
- 5) Penarikan kesimpulan, setelah semua data telah dipaparkan dengan baik dan benar. Maka hal yang akan dilakukan

⁶ Eri Barlian, 'METODOLOGI PENELITIAN KUALITATIF & KUANTITATIF' <<https://doi.org/10.31227/OSF.IO/AUCJD>>. Hlm. 154

selanjutnya yaitu menarik kesimpulan atau menjelaskan secara singkat dan jelas tentang bagaimana hasil dari penelitian tersebut.

b. Analisis Data

Analisis data ini berisi tentang uraian-uraian atau gambaran tentang objek penelitian yang diperoleh dari penelitian lapangan yang di dideskripsikan melalui pengolahan data dan penyajian deskriptif kualitatif. Analisis lebih lanjut dilakukan berdasarkan aturan yang digunakan dalam penelitian ilmiah.

7. Pengecekan Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif, betapa pentingnya validitas data yang dikumpulkan menjadi fokus utama. Oleh karena itu, kesuksesan suatu penelitian sangat ditentukan oleh sejauh mana masyarakat menerima hasil penelitian tersebut.

Data yang dianggap valid bisa diperoleh dengan menguji kredibilitas data berdasarkan teknik yang sesuai dengan penelitian kualitatif. Peneliti dalam penelitian ini hanya mengikuti tahapan uji kredibilitas yang berdampak pada lancarnya penelitian, seperti teknik triangulasi.

1. Triangulasi merupakan suatu pendekatan yang mencari titik temu antara informasi yang diperoleh dari berbagai sumber data untuk tujuan verifikasi dan perbandingan dengan data sebelumnya. Dalam konteks ini, peneliti menerapkan triangulasi terhadap sumber dan teknik.

- a. Triangulasi Sumber. Data yang terkumpul dari berbagai sumber diverifikasi untuk memastikan kebenaran informasi tersebut. Selanjutnya, data dianalisis dan dikategorikan berdasarkan informasi yang diperoleh dari berbagai sumber tersebut. Peneliti memilih data yang konsisten atau yang berbeda untuk dilakukan studi lanjutan. Dalam melakukan triangulasi sumber, peneliti

memverifikasi informasi yang diberikan oleh narasumber sebelum menggambarkannya dan mengkategorikannya. Pada penelitian ini, triangulasi sumber melibatkan wawancara dengan berbagai narasumber termasuk pimpinan, karyawan, dan alumni jama'ah di PT. Turbah Wisata Indah.

- b. Triangulasi Teknik. Pendekatan ini menguji data dari sumber yang sama dengan menggunakan berbagai teknik, seperti observasi, wawancara, dan dokumentasi. Jika hasil yang berbeda diperoleh, peneliti melakukan verifikasi terhadap sumber data untuk memperoleh data yang akurat.⁷

Contoh Triangulasi yaitu seperti berikut :

Wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini melibatkan beberapa narasumber untuk mencari konsistensi informasi yang relevan. Hal ini bertujuan agar informasi yang diperoleh dapat diandalkan dan memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi.

⁷ D. Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Tindakan*, 2013. Hlm. 274