

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan merupakan penelitian lapangan (*field research*), artinya peneliti mencari data yang perlu diteliti dengan cara langsung datang ke tempat atau lokasi penelitian. Penelitian ini menggunakan jenis kualitatif deskriptif, jenis penelitian ini dimaksud oleh penulis yaitu menjelaskan pokok bahasan penelitian sebagaimana adanya serta sesuai dengan kenyataan lapangan. Agar mengidentifikasi masalah yang berhubungan dengan manajemen pelayanan jamaah umrah. Peneliti menggambarkan bagaimana kondisi sebenarnya dan sesuai dengan hasil yang sebenar pencarian di lapangan tentang pelayanan jamaah umrah pada PT. Qolbu Amanah Perdana Travel Banjarmasin.

B. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah orang yang terlibat dalam sebuah karya ilmiah dan mempunyai peran menjadi sumber data.⁵⁰ Subjek dari penelitian atau sebagai narasumber adalah pimpinan, para staf, karyawan

⁵⁰ Ayu Citra Mayasari et al., *Metode Penelitian Keperawatan dan Statistik* (Malang: Media Nusa Creative, 2017).

yang berada dibidang pelayanan dan jamaah yang pernah menggunakan jasa di PT. Qolbu Amanah Perdana Travel Banjarmasin.

2. Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan sebuah sasaran ilmiah yang mempunyai tujuan dan kegunaan tertentu dalam mendapatkan sebuah data yang bernilai atau ukuran yang berlainan.⁵¹ Objek dari penelitian ini adalah mengenai tentang manajemen pelayanan yang diberikan PT. Qolbu Amanah Perdana Travel Banjarmasin terhadap jamaah umrah dan tanggapan dari jamaah tentang pelayanan yang diberikan.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan suatu tempat yang bisa memberikan informasi mengenai data yang ingin diperlukan oleh peneliti.⁵² Adapun lokasi dari penelitian ini adalah PT. Qolbu Amanah Perdana Travel yang beralamat di Jl. Sultan Adam No. 04, RT.28, Surgi Mufti, Kec. Banjarmasin Utara, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan, kode pos 70122.

⁵¹ Kholid Albar dan Kulsum Ummi, *Metodelogi Penelitian Bisnis* (Bangkalan: Guepedia, 2021).

⁵² Eko Sudarmanto et al, *Desain Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif*, (Yayasan Kita Menulis, 2021).

D. Sumber Data

1. Data Primer

Informasi yang diberikan langsung kepada pengumpul data merupakan pengertian data primer menurut Sugiono data primer.⁵³ Data primer dalam penelitian ini adalah data yang berhubungan dengan manajemen pelayanan jamaah umrah dan informasi tersebut peneliti kumpulkan melalui wawancara dan observasi dengan staf dibidang pelayanan, karyawan dan jamaah umrah yang pernah memakai jasa PT. Qolbu Amanah Perdana Travel Banjarmasin.

2. Data Sekunder

Data yang telah dalam keadaan jadi, misalnya seperti dokumen dan publikasi dimaksud dengan data sekunder.⁵⁴ Data sekunder dalam penelitian ini diambil dari berbagai sumber seperti, sumber langsung, makalah, buku dan jurnal atau karya sastra terkait untuk dijadikan sebagai pelengkap data penelitian yang berkaitan dengan manajemen pelayanan jamaah umrah.

⁵³ Dasmani, *Pengaruh Budaya Organisasi, Lingkungan Kerja, Kompensasi Terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja & Motivasi Pegawai* (Jawa Tengah: Penerbit Lakeisha, 2021).

⁵⁴ Rianto Adi, *Metodelogi Penelitian Sosial dan Hukum Edisi Revisi* (Jakarta, 2021).

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Metode Wawancara

Pengumpulan data informasi menggunakan cara mengamati langsung kepada objek yang diteliti sebagai data tambahan agar memperoleh informasi yang lebih dalam disebut dengan metode wawancara.⁵⁵ Peneliti memberikan pertanyaan kepada narasumber dalam cara berdialog atau menanyakan beberapa pertanyaan yang telah disiapkan oleh peneliti, agar memperoleh data-data yang diperlukan tentang manajemen pelayanan jamaah umrah pada PT. Qolbu Amanah Travel Banjarmasin.

2. Metode Observasi

Merumuskan anggapan lalu dibuktikan kebenarannya di lapangan dan mengamati secara langsung pencatatan sistematis kepada sebuah objek penelitian disebut sebagai metode observasi.⁵⁶ Peneliti secara langsung terjun ke tempat lokasi penelitian untuk mengamati PT. Qolbu Amanah Perdana Travel untuk memperoleh dan mendapatkan data yang diinginkan mengenai manajemen pelayanan jamaah umrah pada PT. Qolbu Amanah Travel Banjarmasin.

⁵⁵ Iailatus Sa'adah, *Metode Penelitian Ekonomi Dan Bisnis* (Jombang: Penerbit LPPM Universitas KH. A. WAHAB HASBULLAH, 2021). h. 72

⁵⁶ Wayan Suwendra, *Metodelogi Penelitian Kualitatif dalam Ilmu Sosial, Pendidikan, Kebudayaan dan Keagamaan* (Bandung: Penerbit Nilacakra, 2018).h.9

3. Metode Dokumentasi

Dokumentasi adalah proses pengambilan data dalam bentuk dokumentasi.⁵⁷ Teknik dokumentasi penelitian ini seperti pengambilan gambar, dokumen dan informasi lain yang berkaitan dengan manajemen pelayanan jamaah umrah pada PT. Qolbu Amanah Travel Banjarmasin.

F. Analisis Data

Dalam penelitian kualitatif, analisis data adalah tindakan mengumpulkan komponen-komponen untuk menyusun data menurut kategori atau deskripsi mendasar.⁵⁸ Dalam hal ini penulis menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif induktif, yaitu pengumpulan data, reduksi data, verifikasi data dan pengambilan kesimpulan. Hal demikian dilakukan agar memberikan gambaran yang akurat dan benar mengenai layanan jamaah umrah, penulis akan fokus pada fakta-fakta terkait yang menjadi objek dari penelitian ini yaitu data seputar manajemen pelayanan, faktor penghambat dan pendukung dari melayani jamaah umrah.

⁵⁷ Made Wiguna Yasa and Komang Wisnu Budi Wijaya, *Analisis Multikultur dalam Pelajaran agama Hindu Di SMPN Panebel* (Bandung: Nilacakra, 2021). h.36

⁵⁸ Umrati dan Hengki Wijaya, *Analisis Data Kualitatif Teori Konsep Dalam Pendidikan* (Sulawesi Selatan: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray, 2020).