

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan yang bersifat deskriptif dengan memaparkan maupun menggambarkan peristiwa atau masalah yang timbul saat penelitian berlangsung, sebagaimana hal tersebut di dapat dari kata-kata tertulis maupun secara lisan dari perilaku yang bisa diamati. Data juga mungkin berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, foto ataupun dokumen pribadi.<sup>1</sup> Adapun jenis penelitian dalam penulisan ini adalah berupa penelitian kualitatif, tidak berupa grafik maupun angka-angka seperti di dalam penelitian kuantitatif. Dengan adanya pendekatan deskriptif dengan jenis penelitian kualitatif, diharapkan data yang diperoleh nantinya mampu menggambarkan keadaan secara keseluruhan.

#### **B. Lokasi Penelitian**

PT. Salfany Safanusa yang memiliki kantor pusat di Jalan Cempaka Besar, No. 41 Kecamatan Banjarmasin Tengah, Kota Banjarmasin, Kalimantan

---

<sup>1</sup> Lexi J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Revisi (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2018), 11.

Selatan, Kode Pos 70112. Dan memiliki kantor cabang yang berlokasi di Jalan Kebon Kacang XII-37, Tanah Abang, Jakarta Pusat, Indonesia.

### **C. Subjek dan Objek Penelitian**

1. Subjek Penelitian, subjek penelitian disini adalah jemaah PT.Salfany Safanusa. Terutama para jemaah yang melakukan ibadah umrah pada pemberangkatan terbaru, sebagai sumber utama terkait kepuasan jemaah. Serta direktur operasional PT. Salfany Safanusa dan staf terkait dalam kelengkapan data jemaah yang akan diteliti serta sumber data dalam hal pelayanan yang diberikan PT. Salfany Safanusa, yang berhubungan dengan kepuasan jemaah.
2. Objek Penelitian, objek penelitian dalam penelitian ini adalah kepuasan jemaah terhadap pelayanan PT. Salfany Safanusa selama pelaksanaan ibadah umrah di tanah suci.

### **D. Data dan Sumber Data**

#### 1. Data

##### a. Data Primer

Subjek penelitian maupun informan utama dalam penelitian ini ialah para jemaah PT. Salfany Safanusa keberangkatan Januari 2023 yang berjumlah 6 orang dan dilakukan melalui wawancara. Sekaligus sumber

data utama penelitian ini yang menerangkan secara detail terkait kepuasan para jemaah terhadap pelayanan PT. Salfany Safanusa. Adapun Bapak Muhammad Surya Anwari. Selaku staf bagian administrasi dan keuangan sekaligus juga sebagai narasumber didalam penelitian ini terkait hal-hal menyangkut PT. Salfany Safanusa serta membantu peneliti dalam memberikan informasi mengenai data kontak jemaah yang akan dihubungi peneliti untuk memenuhi data utama penelitian. Adapun dokumentasi berupa tulisan maupun catatan secara tertulis maupun digital, yang masih berhubungan dengan data penelitian yang ingin digali. Data tersebut bisa berupa tulisan, gambar, maupun file yang dikirimkan oleh pihak terkait dan lain sebagainya untuk melengkapi sumber data yang ada.

#### b. Data Sekunder

Data disini berupa beberapa pustaka yang tidak luput dari pembahasan di dalam penelitian, yang juga mendukung hasil penelitian, hal tersebut dapat berupa buku, jurnal, makalah, penelitian terdahulu, e-book, website, maupun artikel terkait yang dapat digunakan sebagai pelengkap data dalam penelitian ini.

## 2. Sumber Data

Sumber data yang terdapat dalam penelitian ini mencakup hasil dari apa yang telah didapatkan seperti wawancara pada staff PT. Salfany terkait gambaran perusahaan dan staf yang berhubungan dengan pelayanan jemaah. Serta sumber utama yaitu para jemaah yang telah dihubungi peneliti untuk

melakukan wawancara terkait kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan PT. Salfany Safanusa selama pelaksanaan ibadah umrah.

## **E. Teknik Pengumpulan Data**

### **1. Wawancara**

Wawancara merupakan cara yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan keterangan tentang kehidupan manusia dalam suatu masyarakat. Wawancara juga diartikan komunikasi dua arah untuk mendapatkan data dari responden dan pertanyaan yang terbuka, dan informan memberi informasi yang diperlukan, di dalam nya dapat memiliki kepentingan serta tujuan, adapun dalam prosesnya peneliti merekam pembicaraan dan mencatat beberapa informasi yang diperlukan dalam bentuk transkrip wawancara.<sup>2</sup>

Data yang diambil dari komunikasi dua arah disini terkait hasil wawancara jemaah yang berhubungan dengan kepuasan mereka, terutama terhadap pelayanan PT. Salfany Safanusa selama pelaksanaan umrah di tanah suci, dan data lain nya berasal dari PT. Salfany Safanusa sendiri dalam kelengkapan data lainnya. Jemaah yang menjadi narasumber di dalam penelitian ini ialah Ibu Munirah, Bapak Ihsanul Hakim, Ibu Nurjamilah, Ibu Anggreni Suryani, Bapak Rifanie Gazalie, Bapak Abdi Hafizd. Adapun staf PT. Salfany

---

<sup>2</sup> Haris Herdiansyah, *Wawancara Observasi dan Focus Groups* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2015), 31.

Safanusa yang menjadi narasumber terkait kelengkapan dokumen yaitu Bapak M. Surya Anwari.

## 2. Dokumentasi

Dengan mengkaji hasil wawancara yang telah dilaksanakan bersama jemaah, serta para staf terkait pelayanan di PT. Salfany Safanusa, maupun arsip-arsip kegiatan ibadah umrah ataupun hasil catatan kegiatan yang berhubungan dengan apa yang diteliti. Dokumen yang didapat dalam penelitian ini ialah file struktur organisasi, foto penjelasan logo PT. Salfany Safanusa, file daftar nama jemaah umrah 23 Januari 2023 dan foto brosur PT. Salfany Safanusa.

## F. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kualitatif, teknik pengumpulan data yang digunakan sudah jelas, dimana analisis data diarahkan untuk menjawab rumusan masalah dan menguji hipotesis yang telah dirumuskan dalam proposal.<sup>3</sup> Analisis data dalam penelitian kualitatif juga dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama memasuki lapangan, dan setelah selesai 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 dalam

---

<sup>3</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan* (Bandung: Alfabeta, 2019), 234.

Sugiyono (2008), mengemukakan aktivitas dalam analisis data kualitatif harus dilakukan secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Apabila jawaban yang disampaikan oleh seseorang 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.<sup>4</sup>

Analisis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 1. Reduksi Data

Tahap reduksi data adalah tahap mereduksi atau menyederhanakan data agar bisa sesuai dengan kebutuhan dan tentunya mudah untuk memperoleh informasi. Data dikelompokkan dan dipilah dari data yang sifatnya penting hingga yang tidak terkait dengan data penelitian. Data tersebut menjadi sederhana, sesuai dengan kebutuhan penelitian, hal tersebut berguna untuk mempermudah ke tahapan selanjutnya agar menjadi informasi yang jelas dan dapat menjawab suatu permasalahan.

#### 2. Penyajian Data

Analisis data menurut Miles dan Huberman, setelah data direduksi maka masuk ke tahap penyajian data. Sesuai dengan namanya, pada tahapan

---

<sup>4</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2014), 337.

ini data yang telah direduksi atau disederhanakan akan disajikan, gunanya untuk menghasilkan informasi yang sistematis serta tidak berupa data mentah lagi.

### 3. Menarik Kesimpulan

Setelah data disederhanakan dan dilakukan penyajian data, kemudian data tersebut dapat digunakan dalam menarik kesimpulan yang akhirnya dapat memiliki arti dan makna terkait penelitian.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> Albi Anggito Setiawan Johan, *Metodologi penelitian kualitatif* (CV Jejak (Jejak Publisher), 2018), 243.