

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini tergolong ke dalam penelitian deskriptif. Jenis penelitian deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran yang sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat, serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Dalam konteks ini, penelitian menggambarkan strategi dan tantangan dalam meningkatkan pelayanan terhadap kepuasan jamaah umrah.

Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan ini berfokus pada eksplorasi mendalam terhadap fenomena sosial berdasarkan pengalaman, pandangan, dan persepsi informan. Data yang dikumpulkan bersifat naratif dan deskriptif (bukan berbasis angka), seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Pendekatan deskriptif kualitatif dipilih karena mampu memberikan pemahaman yang mendalam mengenai interaksi, proses, dan tantangan yang dihadapi oleh pihak manajemen serta jamaah umrah dalam konteks peningkatan pelayanan. Data dikumpulkan dalam bentuk narasi, deskripsi, dan dokumentasi visual yang diperoleh langsung dari informan, tanpa menggunakan data numerik sebagai bentuk utama analisis.³⁴

³⁴ Arikunto, S., 'Metodologi Penelitian', 2002, pp. 57–74.

B. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian dalam studi ini terdiri dari enam informan yang dipilih secara purposif berdasarkan pengetahuan dan pengalaman mereka dalam proses pelayanan kepada jamaah umrah. Informan tersebut meliputi satu Wakil Direktur, satu Staf Bidang Ticketing, satu Staf Bidang Accounting, satu Agent Marketing, serta dua jamaah umrah. Para informan ini memiliki peran penting dalam memberikan data yang relevan mengenai strategi meningkatkan pelayanan di PT. Nurza Tanjung. Wakil Direktur memberikan perspektif strategis dan manajerial, staf-staf lain memberikan wawasan tentang pelaksanaan operasional, sedangkan jamaah umrah memberikan penilaian langsung terhadap pengalaman mereka sebagai pengguna layanan.

Objek penelitian ini adalah penerapan strategi dalam upaya meningkatkan pelayanan terhadap jamaah umrah pada PT. Nurza Tanjung. Penelitian ini difokuskan pada analisis bagaimana perusahaan merancang dan mengimplementasikan strategi untuk memberikan pelayanan terbaik kepada jamaah umrah, mulai dari pendaftaran hingga kepulangan. Penelitian ini juga mencakup identifikasi faktor-faktor yang mendukung keberhasilan strategi, seperti kompetensi karyawan, teknologi, dan kemitraan strategis, serta faktor-faktor penghambat, seperti kendala regulasi dan persaingan bisnis. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas strategi yang diterapkan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan jamaah dan meningkatkan kualitas pelayanan.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini berada di Jalan Kupang Permai RT 15, Tanjung, Tabalong, Kalimantan Selatan. Perusahaan ini dipimpin oleh Nova Nurlina Masindra sebagai Direktur, yang legalitasnya telah disahkan melalui Surat Keputusan Kementerian Agama setempat Nomor U.543 Tahun 2020 pada tanggal 31 Desember 2020. Lokasi dan kepemimpinan yang jelas ini memberikan dasar yang kuat untuk melaksanakan penelitian terkait strategi pelayanan terhadap jamaah umrah di wilayah tersebut.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

a. Data Primer

Data primer dalam penelitian ini diperoleh langsung dari hasil observasi dan wawancara dengan pihak terkait di PT. Nurza Tanjung. Data ini mencakup informasi tentang penerapan strategi dalam meningkatkan pelayanan terhadap jamaah umrah serta faktor penunjang dan penghambat yang memengaruhi efektivitas strategi tersebut.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data pendukung yang diperoleh dari berbagai sumber seperti dokumen perusahaan, jurnal, buku, arsip, serta dokumentasi lain yang relevan dengan penelitian ini. Data ini digunakan untuk melengkapi gambaran umum mengenai PT. Nurza Tanjung dan konteks penelitian.

2. Sumber Data

a. Informan

Sumber data utama penelitian ini adalah enam informan yang memiliki pengalaman dan pengetahuan terkait strategi pelayanan di PT. Nurza Tanjung. Informan tersebut meliputi:

- 1) Ibu Ima Muliastari (Agent Marketing): Memberikan informasi mengenai strategi pemasaran yang diterapkan untuk menarik jamaah dan menjaga kepuasan pelanggan.
- 2) Ibu Herliani (Wakil Direktur): Memberikan pandangan strategis terkait kebijakan dan keputusan manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan.
- 3) Ibu Nurul Zahra (Ka. Bidang Ticketing): Menjelaskan proses pengelolaan tiket keberangkatan jamaah dan kendala yang dihadapi.
- 4) Bapak Arif Rahman (Staff Bid. Accounting): Menyampaikan informasi terkait pengelolaan keuangan yang mendukung keberhasilan strategi pelayanan.

b. Dokumen

Dokumen yang menjadi sumber data mencakup arsip perusahaan, brosur perjalanan, dokumentasi kegiatan jamaah umrah, serta literatur yang relevan tentang strategi meningkatkan pelayanan dan kepuasan pelanggan. Dokumen ini membantu dalam memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang pelaksanaan strategi pelayanan di PT. Nurza Tanjung.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara-cara yang digunakan peneliti untuk meneliti data. Adapun metode yang dilakukan dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi

Observasi yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan secara langsung sebagai perhatian yang terfokus terhadap kejadian, gejala atau sesuatu. Observasi ini dilakukan untuk mengamati Penerapan Strategi Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Terhadap Jamaah Umrah Pada PT. Nurza Tanjung serta penunjang dan penghambatnya.

2. Wawancara (*Interview*)

Wawancara adalah bentuk komunikasi antara dua orang yang melibatkan seseorang yang ingin memperoleh informasi dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan berdasarkan tujuan dan maksud tertentu. wawancara itu berupa jawaban responden mengenai Penerapan Strategi Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Terhadap Jamaah Umrah Pada PT. Nurza Tanjung serta penunjang dan penghambatnya.

3. Dokumentasi

Dokumentasi yang dikumpulkan dalam penelitian ini meliputi foto-foto terkait aktivitas di kantor dan hasil wawancara dengan pihak terkait. Dokumentasi ini bertujuan untuk memberikan gambaran operasional yang terjadi di kantor serta mendapatkan informasi mendalam dari narasumber. Selain itu juga dokumentasi tambahan berupa foto-foto aktivitas jamaah di Mekkah, seperti fasilitas

transportasi, akomodasi yang disediakan, dan perlengkapan yang diterima oleh calon jamaah. Dokumentasi ini membantu dalam memberikan visualisasi yang jelas mengenai pelayanan yang diberikan oleh perusahaan serta mendukung hasil penelitian secara keseluruhan.

F. Analisis Data

Analisis data adalah proses penting dalam penelitian yang bertujuan untuk menemukan dan menganalisis informasi secara sistematis. Dalam konteks penelitian ini, penulis menerapkan beberapa langkah dalam analisis data:

1. Reduksi Data:

Pada tahap ini, data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi disaring untuk fokus pada informasi yang paling relevan dengan tujuan penelitian. Proses ini bertujuan untuk menyederhanakan data yang terkumpul agar lebih terstruktur dan mudah dipahami tanpa menghilangkan esensi penting dari informasi tersebut. Reduksi data ini sangat krusial untuk memastikan bahwa hanya data yang mendukung analisis yang akan dipertimbangkan.

2. Penyajian Data:

Data yang telah dipilih dan disaring akan disajikan dalam bentuk narasi, tabel, atau diagram yang sesuai untuk mempermudah interpretasi dan pemahaman. Penyajian data ini bertujuan untuk mengorganisir informasi dengan cara yang jelas dan mudah dipahami oleh pembaca atau peneliti lain. Melalui penyajian yang terstruktur dengan baik, hubungan antar variabel dan pola yang muncul dalam data dapat diidentifikasi dengan lebih mudah.

3. Verifikasi atau Penarikan Kesimpulan:

Pada tahap ini, peneliti menarik kesimpulan berdasarkan temuan yang diperoleh dari tahap sebelumnya. Verifikasi dilakukan untuk memastikan bahwa kesimpulan yang ditarik konsisten dengan data yang terkumpul dan tidak menyimpang dari fakta yang ada. Peneliti juga melakukan pengecekan ulang terhadap validitas data untuk memastikan bahwa temuan yang dihasilkan memiliki tingkat keakuratan yang tinggi. Dengan demikian, analisis data ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh wawasan yang lebih dalam mengenai strategi meningkatkan pelayanan dan dampaknya terhadap kepuasan jamaah umrah di PT. Nurza Tanjung.

G. Pengecekan Keabsahan Data

Untuk menganalisis data, penulis menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi adalah metode yang digunakan dalam penelitian untuk meningkatkan keabsahan dan kredibilitas data. Terdapat dua jenis triangulasi yang sering digunakan: triangulasi teknik dan triangulasi sumber.

1. Triangulasi Teknik

Teknik triangulasi mengacu pada penggunaan berbagai teknik pengumpulan data untuk mendapatkan informasi yang lebih menyeluruh. Pengumpulan data partisipan langsung, observasi yang memerlukan pengamatan, selain itu juga ada wawancara kepada subjek penelitian dan dokumentasi. Menggabungkan strategi ini memungkinkan peneliti untuk membandingkan hasil dari berbagai pendekatan, mengurangi bias dan memungkinkan mereka untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik.

2. Triangulasi Sumber

Menggunakan banyak sumber data untuk mengonfirmasi informasi yang diperoleh dari laporan, artikel, atau dokumen terkait yang dapat memberikan konteks lebih lanjut dikenal sebagai triangulasi sumber. Lebih jauh, melakukan wawancara dengan banyak partisipan memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan sudut pandang dari mereka yang terlibat dalam situasi tersebut. Komponen penting lainnya adalah observasi, yang memungkinkan peneliti untuk melihat situasi atau latar yang diteliti secara langsung. Oleh karena itu, triangulasi sumber menjamin ketepatan dan koherensi data yang dikumpulkan untuk penyelidikan.