BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif yang akan menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis dan bukan angka. Dengan adanya pendekatan ini diharapkan nantinya data yang diperoleh dari subjek penelitian akan dapat menggambarkan keadaan secara keseluruhan mengenai manajemen pelayanan umrah lanjut usia pada travel Alhafiz Jaya Borneo.

Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan yang dilakukan melalui pengamatan langsung ke Lokasi penelitian untuk mengumpulkan sejumlah informasi data yang diperlukan mengenai manajemen pelayanan umrah lanjut usia pada Travel Alhafiz Jaya Borneo.

B. Lokasi Penelitian

Travel Alhafiz Jaya Borneo di kota kalimantan selatan, yaitu di Jalan Kelayan B Gang Gembira ujung Majelis Darul Maddah Banjarmasin.

C. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian merupakan responden atau pihak-pihak yang terkait untuk penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi subjek penelitian penulis adalah Muhammad Isra Rizqiannor, sebagai Operasional Manager dari

travel Alhafiz Jaya Borneo, dan beberapa Jemaah umrah lanjut usia pada Travel Alhafiz Jaya Borneo.

2. Objek Penelitian merupakan suatu hal yang akan diamati dan diteliti. Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah manajemen pelayanan umrah lanjut usia pada travel Alhafiz Jaya Borneo.

D. Data Dan Sumber Data

1. Data

Data yang dipakai dalam penelitian ini adalah data primer data sekunder.

- a. Data primer, adalah data pokok yang menyangkut tentang rumusan masalah yang yaitu manajemen pelayanan umrah lanjut usia pada Travel Alhafiz Jaya Borneo.
- b. Data sekunder, adalah data pendukung atau pelengkap yang melengkapi dan menyempurnakan data pokok. Data sekunder berupa data yang berasal dari Travel Alhafiz Jaya Borneo seperti gambaran umum Lokasi, struktur organisasi, visi misi dan motto, serta sarana prasarana.

2. Sumber data

Sumber data didapatkan dari karyawan dan jemaah travel Alhafiz Jaya Borneo.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data dengan cara mengamati secara langsung suatu peristiwa untuk mendapatkan informasi¹. Dengan metode observasi ini, peneliti ingin mengetahui manajemen pelayanan yang terdiri dari manajemen perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengendalian, pada pelayanan seperti akomodasi, transportasi, konsumsi, dan layanan kesehatan dalam jemaah lanjut usia pada travel Alhafiz Jaya Borneo.

2. Wawancara

Wawancara adalah teknik yang digunakan dengan cara bercakap-cakap dan bertanya jawab dengan informasi kunci atau menjawab berdasarkan pedoman wawancara dalam penelitian². Wawancara dilakukan terhadap pimpinan, karyawan dan jemaah umrah lanjut usia di travel Alhafiz Jaya Borneo dengan memberikan beberapa pertanyaan kepada informan berkenaan dengan manajemen pelayanan dalam pelayanan jemaah umrah. Peneliti memilih metode wawancara ini untuk mendapatkan data kualitatif tentang aspek pelaksanaan pelayanan jemaah umrah, yang ditinjau dari aspek manajemen perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengendalian, pada pelayanan seperti akomodasi, transportasi, konsumsi, dan layanan kesehatan.

¹ Nanda Akbar Gumilang, "Apa Itu Observasi? Berikut Pengertian, Ciri, Tujuan, Dan Jenisnya," Gramedia, 2007, <https://www.gramedia.com/literasi/apa-itu-observasi/>.

² Mamik, "Wawancara Adalah: Pengertian, Jenis, Fungsi, Tahap, Dan Tips," Zifatama Publishing, 2015, <https://info.populix.co/articles/wawancara-adalah/>.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah satu metode mencari sebuah data guna melengkapi data-data hal yang berkaitan atau variabel bisa dalam bentuk catatan, buku, dan lain sebagainya. Data yang dikumpulkan dengan metode dokumentasi biasanya merupakan data sekunder.³ Maka dalam hal ini peneliti dapat mengumpulkan dokumen yang berasal dari Travel Alhafiz Jaya Borneo yang mendukung penelitian ini.

F. Analisis Data

Analisis data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah kualitatif, dalam penelitian kualitatif agar mendapatkan data yang valid diperlukan adanya analisis data yang didasarkan pada informasi dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dalam teknik ini maka penulis pertama kali memaparkan data yang didapat dilapangan mengenai manajemen pelayanan umrah lanjut usia pada Travel Alhafiz Jaya Borneo. Kemudian dilanjutkan dengan menerangkan teori-teori yang bersangkutan.

G. Pengecekan keabsahan data

Keabsahan data dilakukan untuk membuktikan apakah penelitian yang dilakukan benar-benar merupakan penelitian ilmiah dan juga untuk menguji data yang diperoleh. Jika benar, maka tetapan data yang sebenarnya terjadi pada objek data yang diperoleh oleh peneliti. Unsur-unsur yang dinilai dalam tahap ini meliputi durasi penelitian, pelaksanaan observasi, serta proses verifikasi data yang diperoleh

³ Berlin Eri, *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (padang: sukabina, 2016).

dari berbagai sumber informasi yang dikenal dengan istilah triangulasi.⁴ Dalam penelitian ini teknik pemeriksaan keabsahan data yang digunakan adalah triangulasi. Metode ini melibatkan verifikasi data dari berbagai sumber, menggunakan metode yang berbeda, dan pada waktu yang berbeda. Tujuan dari pendekatan ini adalah untuk memastikan validitas dan akuntabilitas data yang diperoleh. Peneliti menerapkan dua jenis triangulasi yakni triangulasi metode pengumpulan data dan triangulasi sumber pengumpulan data.

1. Triangulasi sumber

Dalam penelitian kualitatif, menggabungkan berbagai sumber data tidak selalu menghasilkan hasil yang sepenuhnya seragam atau konsisten. Ini tidak serta-merta berarti bahwa salah satu dari data tersebut tidak valid atau salah, tetapi bisa saja masing-masing jenis data menangkap sisi yang berbeda dari suatu fenomena. Tujuan dari triangulasi sumber adalah untuk membantu peneliti memahami perbedaan ini dan mencari tahu mengapa perbedaan tersebut muncul.⁵ Jika pola dari berbagai sumber data cenderung serupa, itu bisa memperkuat kepercayaan terhadap hasil penelitian. Namun, jika ada perbedaan, penjelasan yang masuk akal untuk perbedaan tersebut juga bisa meningkatkan kredibilitas penelitian karena menunjukkan bahwa peneliti mempertimbangkan perspektif yang beragam.

Triangulasi sumber melibatkan pengumpulan data dari berbagai sumber yang saling terkait. Dalam konteks ini, data dikumpulkan dari travel Alhafiz Jaya

⁴ Umar Sidiq, Al Mujahidin, and M choiri, *Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang* (Ponorogo: CV Nata Karya, 2019).

⁵ Michael Quinn Patton, *Qualitative Research and Evaluation Methods* (Thousand Oaks:sage: Nachdr, 2010).

Borneo, dan jemaah lanjut usia pada Travel Alhafiz Jaya Borneo. Penting dicatat bahwa data dari sumber-sumber ini tidak digabungkan atau dirata-ratakan seperti dalam penelitian kuantitatif. Sebaliknya, data tersebut dideskripsikan dan dikategorikan untuk mengidentifikasi persamaan, perbedaan, dan keunikan dari masing-masing sumber.

2. Triangulasi metode

Triangulasi metode memungkinkan peneliti untuk melihat fenomena dari berbagai perspektif dan menggabungkan kekuatan masing-masing metode untuk menghasilkan temuan yang lebih valid dan mendalam. Jika ada perbedaan dalam temuan, triangulasi metode membantu peneliti memahami berbagai sudut pandang atau aspek dari fenomena yang sedang diteliti, yang mungkin tidak terlihat jika hanya menggunakan satu metode saja.⁶ Triangulasi metode melibatkan verifikasi data dari sumber yang sama menggunakan metode yang berbeda.

Dalam hal ini, peneliti membandingkan data dari ketiga metode tersebut (wawancara, observasi, dan dokumentasi), peneliti dapat memeriksa konsistensi informasi yang terkumpul. Triangulasi metode ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif dan valid tentang layanan yang diterima oleh jemaah haji lanjut usia di Travel Alhafiz Jaya Borneo. Pendekatan ini tidak hanya memastikan konsistensi data, tetapi juga membantu

⁶ Norman K. Denzil and Yvonna Lincoln, *The Sage Handbook of Qualitative Research Third Edition*, ed. Norman K. Denzil and Lincoln Yvonna S. (London ECIT ISP: SAGE Publications, 2018).

mengidentifikasi area di mana layanan perlu ditingkatkan untuk memenuhi kebutuhan khusus lansia dalam persiapan ibadah umrah mereka.