

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*). Maksudnya adalah penelitian yang semata-mata hanya menggambarkan suatu keadaan, objek atau memaparkan kejadian yang muncul di lapangan untuk mengambil suatu keputusan. Penelitian ini mencoba meneliti pelayanan umrah di travel PT. Avicenna Taibah Wisata Tour & Travel Banjarbaru dengan mengamati bagaimana pelayanan terkait administrasi, manasik, dan lain-lain yang dilakukan travel PT. Avicenna Taibah Wisata Tour & Travel yang dilakukan dengan pengamatan secara langsung ke lapangan untuk mencari data yang diperlukan sebab data yang utama adalah data yang didapatkan dari hasil observasi dan wawancara langsung di lapangan.

B. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah responden atau pihak-pihak yang terkait untuk dilakukan penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi subjek penelitian diantaranya:

1. Pimpinan PT. Avicenna Taibah Wisata Tour & Travel Banjarbaru.

2. Staf karyawan PT. Avicenna Taibah Wisata Tour & Travel Banjarbaru
3. Jemaah umrah PT. Avicenna Taibah Wisata Tour & Travel Banjarbaru.
4. Ustaz/Mutawwif PT. Avicenna Taibah Wisata Tour & Travel Banjarbaru.

2. Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah sasaran yang menjadi fokus permasalahan atau sasaran yang di teliti, Adapun objek penelitian yang diambil oleh peneliti adalah berhubungan dengan Manajemen Pelayanan Umrah di PT. Avicenna Taibah wisata dan faktor pendukung dan penghambat PT.Avicenna Taibah Wisata.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian bertempat di PT. Avicenna Taibah Wisata Tour dan Travel Jalan Palam Raya atau Jalan Trikora–Ruko Griya Mawar Asri No.3 RT/RW Kelurahan Guntung Manggis, Kecamatan Landasan Ulin, Kota Banjarbaru, Kalimantan Selatan.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

a. Data Primer

Data primer yaitu data yang didapat langsung mengenai objek penelitian atau instansi yang terkait.¹ Adapun data primer ini mengenai manajemen pelayanan umrah di PT. Avicenna Taibah Wisata dan faktor pendukung dan penghambat dalam memberikan pelayanan pada jemaahnya merujuk pada informasi yang diperoleh secara langsung melibatkan proses wawancara dengan staf karyawan dan direktur.

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data pelengkap yang melengkapi data primer.² Data sekunder dalam penelitian ini seperti struktur organisasi, visi dan misi, serta data pendukung lainnya seperti brosur, dokumentasi dan lainnya yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan.

2. Sumber Data

a. Informan

Informan merupakan individu yang memiliki peran dalam membantu penelitian untuk menghimpun data. Dalam konteks penelitian ini, informan melibatkan pihak staf karyawan, jemaah, ustaz, dan direktur/pimpinan PT. Avicenna Taibah Wisata Tour & Travel Banjarbaru.

¹ Suryabrata Sumardi, *Metodologi Penelitian* (Raja Wali Press, 1992).

² Clolid Nabuko, *Metodologi Penelitian* (Bumi Aksara, 2005).

b. Dokumentasi

Dokumentasi mengacu pada segala bentuk informasi tertulis atau catatan yang berkaitan dengan data yang diperlukan oleh peneliti, ini mencakup dokumen-dokumen yang ada di PT. Avicenna Taibah Wisata Tour & Travel Banjarbaru bersama dengan catatan-catatan yang terkait dengan penelitian ini. Dokumen yang diperoleh adalah foto-foto, file berbentuk PDF yang berisi daftar jemaah serta *Rounddown* kegiatan jemaah.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi adalah pengamatan secara sistematis dan pencatatan gejala yang dilihat. Observasi yaitu proses yang nyata dengan mengamati peristiwa yang dilakukan dengan melihat, merasakan, mendengar dan merekam apa yang menjadi topik penelitian.³ Dalam penelitian ini peneliti terjun langsung ke lokasi penelitian dengan mengamati, mencatat dan menganalisa langsung kegiatan yang dilakukan PT. Avicenna Taibah Wisata Tour & Travel Banjarbaru.

³ M Nazir, *Metodologi Penelitian* (Ghalia Indonesia, 1988).

2. Wawancara

Wawancara adalah bisa diartikan sebagai seni dalam menanyakan sesuatu dengan segala macam pertanyaan yang ingin diteliti. Wawancara yaitu suatu proses pengumpulan informasi dengan tujuan penelitian dengan memakai metode tanya jawab secara langsung antara pewawancara dan informan.⁴ Dalam penelitian ini, peneliti langsung bertatap muka dengan Ibu Aminah sebagai Operasional Manager dan Ibu Mardiana sebagai Staf Accouting di PT.Avicenna Taibah Wisata Tour & Travel Banjarbaru.

3. Dokumentasi

Dokumentasi dalam pengumpulan data bertujuan untuk mengumpulkan data dengan cara meneliti dan mendokumentasikan apa yang dianggap paling penting yang ada di lokasi penelitian dan lembaga lain yang berdampak di lokasi penelitian.⁵ Teknik ini dilakukan peneliti dengan mengumpulkan data yang ada dan informasi yang tertulis melalui dokumen, gambar dari setiap informasi yang dapat diambil di PT. Avicenna Taibah Wisata Tour & Travel Banjarbaru untuk melakukan manajemen pelayanan yang bertujuan untuk mengetahui manajemen pelayanan di perusahaan.

⁴ Jimmy Simangunsong, "Penyalahgunaan Narkoba di Kalangan Remaja," *Fakultas Ilmu Sosiologi*, 2015, 10.

⁵ Sofi Wahyu Ningrum, "Evaluasi Kinerja Pelayanan Dinas Perhubungan dalam Bidang Transportasi Umum Perkotaan," *Jurnal Respon Publik* 13, no. 2 (2019).

F. Analisis Data

Metode analisis data yaitu jalan yang ditempuh untuk mendapatkan pengetahuan ilmiah merinci subjek yang diteliti atau memanipulasi objek ilmiah tertentu memilih antara interpretasi ini dan interpretasi lainnya untuk mendapatkan suatu kejelasan yang ada.⁶ Adapun analisis kualitatif data yang diperoleh dari lapangan baik berupa observasi, dokumentasi dan wawancara, kemudian di uraikan dalam bentuk deskripsi narasi dari data-data tersebut. Sebagai salah satu cara yang di anjurkan adalah dengan mengikuti langkah-langkah berikut adalah sebagai berikut:⁷

1. Koleksi Data

Penggalian data kualitatif tidak hanya bersifat pasif, namun dilakukan bersamaan dengan tahapan pengumpulan, interpretasi, dan penyampaian data melalui narasi. Data dikumpulkan melalui teknik observasi, wawancara, serta pencatatan dan penelaahan dokumentasi. Selama pengumpulan, data kualitatif juga mulai di interpretasikan untuk memperoleh makna yang memadai.

2. Reduksi Data

Reduksi data dapat dipahami sebagai proses seleksi yang di fokuskan pada penyederhanaan, abstraksi dan transformasi data mentah

⁶ Sudarto, *Metode Penelitian Filsafat* (Raja Grafindo Persada, 1997).

⁷ Miles, Matthew B, dan A Michael Huberman., *Analisis Data Kualitatif* (UI Press, 2021).

dari catatan lapangan tertulis. Minimalisasi data dilakukan dengan membuat ringkasan, membuat cluser dan kemudian melakukan beberapa kerja lapangan hingga persiapan akhir laporan.

3. Display Data

Langkah selanjutnya dan minimisasi data adalah menyajikan data yang ditafsirkan oleh Miles dan Huberman sebagai kumpulan informasi terstruktur untuk menarik kesimpulan dan mengambil tindakan. Melihat penyajian data ini memudahkan peneliti untuk memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan. Artinya peneliti melanjutkan analisis atau mencoba mengambil tindakan dengan menggali lebih dalam hasil. Penyajian data dalam penelitian ini disajikan sebagai deskripsi narasi.

4. Verifikasi dan Penarikan Kesimpulan

Langkah terakhir dalam proses pengumpulan data adalah verifikasi dan penarikan kesimpulan, yang berarti memknai data yang telah disajikan. Dengan kata lain, penyuntingan adalah upaya mengungkap pentingnya data yang perlu diuji validitas, kekokohan ,dan kesesuaiannya dengan validitas penelitian.

B. Pengecekan Keabsahan Data

1. Triangulasi

Triangulasi di artikan sebagai pengecekan keabsahan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Teknik

triangulasi yang banyak digunakan adalah pemeriksaan melalui sumber lainnya, yaitu:

- a. Triangulasi dengan sumber
- b. Triangulasi dengan metode
- c. Triangulasi dengan teori

Dengan menggunakan triangulasi penelitian kualitatif dapat melakukan *check and recheck* hasil temuannya dengan membandingkan berbagai sumber, metode dan teori. Untuk itu peneliti dapat melakukannya dengan beberapa cara yaitu:

- a. Mengajukan berbagai macam variasi pertanyaan
- b. Melakukan pengecekan dengan berbagai macam sumber data
- c. Memanfaatkan berbagai metode agar pengecekan data dapat dilakukan.⁸

2. Member Check

Member Check adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuan *member check* adalah untuk validasi atau mengetahui seberapa jauh penafsiran peneliti terhadap data yang diperoleh sesuai dengan apa yang di berikan responden sehingga semakin dipercaya.⁹

⁸ M. Djunaidi Ghony dan Fauzan Almanshur, *Metodologi Penelitian* (Jogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2017).

⁹ Hengki Wijaya, *Analisis Data Kualitatif Ilmu Pendidikan Teologi* (Makassar, Sekolah Tinggi Theologia Jaffay, 2018).

3. Menggunakan Bahan Referensi

Bahan referensi adalah adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Sebagai contoh, data hasil wawancara perlu didukung dengan adanya rekaman wawancara. Data tentang interaksi manusia atau gambaran suatu keadaan perlu didukung oleh foto-foto sehingga data yang didapat menjadi lebih dipercaya. Jadi dalam penelitian ini, peneliti menggunakan rekaman wawancara dan foto-foto hasil observasi sebagai bahan referensi.¹⁰

¹⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2018).