

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu pendekatan yang berfokus pada fenomena atau gejala yang terjadi secara alami. Karena sifatnya yang alami dan mendasar, penelitian ini tidak bisa dilakukan dilaboratorium, melainkan langsung turun di lapangan.¹

Jenis penelitian yang digunakan peneliti adalah jenis penelitian lapangan *field Research*. Dengan mengambil lokasi di PT Pancar Ni'mah Sungai Sipai Kecamatan Martapura, di Kabupaten Banjar. Penelitian di lapangan juga menjadi bukti dokumentasi perjalanan peneliti saat berada di lapangan. Saat mengumpulkan data, peneliti menggunakan semua indra yang ada, seperti melihat, mendengar, dan menyentuh data yang ditemui di lapangan.²

Maka dari itu peneliti menggunakan metode kualitatif di PT Pancar Ni'mah Sungai Sipai, Kecamatan Martapura, di Kabupaten Banjar, melalui metode ini, penelitian dapat dilakukan secara lebih rinci dan mendalam melalui metode yang digunakan sehingga mampu menemukan fakta-fakta yang berkaitan dengan fokus penelitian.

¹ Muh. Fitrah, dan Luthfiyah., *Metode Penelitian : Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas & Studi Kasus.*, Sukabumi : CV Jejak 2017, Hal 36.

² Saputra Adiwijaya dkk., *Buku Ajar Metode Penelitian Kualitatif*(PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2024), 134. (t.t.).

B. Subjek Dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah yang di dalamnya terdapat beberapa narasumber atau informan yang memberikan informasi terkait penelitian yang dilakukan. Subjek penelitian yang dipilih dalam penelitian ini adalah direktur utama, staf haji, staf kepegawaian, staf *ticketing* serta jemaah haji furoda pada PT Pancar Ni'mah Sungai Sipai Kecamatan Martapura, di Kabupaten Banjar.

2. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah variabel yang diteliti oleh peneliti di lokasi penelitian. Oleh karena itu, peneliti harus menentukan satu variabel terlebih dahulu dan kemudian melakukan penelitian pada objek yang telah ditetapkan sebelumnya. Pada penelitian ini objek yang diambil adalah kinerja pelayanan haji furoda pada PT Pancar Ni'mah di Kabupaten Banjar.

C. Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Jl. A. Yani No.Km.39, Sungai Sipai, Kecamatan Martapura, di Kabupaten Banjar, Kalimantan Selatan 70614.

D. Data dan Sumber Data

Data primer, data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dari lapangan atau sumber aslinya, baik itu responden, objek penelitian, maupun lokasi penelitian melalui proses pengumpulan data yang dilakukan sendiri oleh peneliti. Data ini tidak berasal dari laporan atau penelitian orang lain. Data ini dikumpulkan melalui wawancara secara langsung bersama direktur utama, staf haji, staf kepegawaian,

staf *ticketing* serta jemaah haji furoda. Data juga dikumpulkan melalui observasi langsung di lapangan, data juga dikumpulkan melalui dokumentasi langsung, seperti foto, rekaman, atau catatan lapangan, yang melibatkan berbagai pihak di PT Pancar Ni'mah Sungai Sipai Kecamatan Martapura di Kabupaten Banjar.³

Data sekunder, data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung dari objeknya, tetapi melalui sumber lain seperti arsip, buku, dokumen pribadi, dokumen resmi serta foto atau tulisan yang relevan. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan data yang didapat dari dokumen seperti SOP pelayanan, SOP kepegawaian, SOP staf haji dan umroh, SOP *finance*, SOP *IT support*, SOP *ticketing*, SOP keberangkatan haji furoda, SOP penanganan permasalahan dan keluhan haji furoda, serta dokumentasi kegiatan dalam bentuk foto dan internet.⁴

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi ialah tahap pengumpulan data dengan cara turun langsung ke lapangan. Langkah pertama dalam proses ini adalah mengidentifikasi lokasi penelitian. Setelah itu, dilakukan pemetaan untuk mendapatkan gambaran umum mengenai objek penelitian.⁵ Dalam penelitian ini, peneliti melakukan observasi untuk memperoleh data mengenai pelayanan haji furoda di PT Pancar Ni'mah. Dari

³ Luh Titi Handayani, *Buku Ajar Implementasi Teknik Analisis Data Kuantitatif (Penelitian Kesehatan)* (PT.Scifintech Andrew Wijaya, t.t.).

⁴ Ahmad Ahmad dkk., *Buku Ajar Metode Penelitian & Penulisan Hukum* (PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2024), 64.

⁵ Prof Dr Conny R. Semiawan, *Metode Penelitian Kualitatif* (Grasindo, t.t.), 112.

pelayanan keberangkatan di Indonesia seperti bukti fisik, keandalan, daya tanggap, kompetensi, kredibilitas, kesopanan, keamanan dan akses. Observasi ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran nyata mengenai pelayanan haji furoda.

Dari hasil observasi, PT Pancar Ni'mah menerapkan kinerja pelayanan haji furoda yang terstruktur dan teratur. Peneliti melihat langsung bagaimana Perusahaan membagi tahapan pelayanan mulai dari administrasi, persiapan keberangkatan, bimbingan manasik haji furoda serta pelayanan transportasi menuju bandara. Observasi ini memberikan gambaran bahwa kinerja yang dijalankan mampu membantu jemaah dalam mengelola waktu, mempermudah pelaksanaan ibadah serta menjaga kelancaran seluruh rangkaian kegiatan haji furoda sesuai aturan dan kebutuhan Jemaah.

2. Wawancara

Wawancara merupakan bentuk percakapan yang terfokus pada topik atau masalah tertentu, yang dilakukan melalui proses tanya jawab secara lisan antara dua pihak atau lebih yang bertemu dan berinteraksi secara langsung.⁶ Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara secara langsung kepada direktur utama H. Hulaifi Muhammad, staf haji Muhammad Rifza Azmi, staf *ticketing* Septiana Marisyah, staf kepegawaian Agatha Bhodi Arnelis serta jemaah haji furoda Mulkani Abdul Ghani Masad.

3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono kegiatan dokumentasi merupakan suatu cara yang

⁶ Imam Gunawan M.Pd S. Pd, *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik* (Bumi Aksara, 2022), 160.

digunakan oleh peneliti untuk memperoleh berbagai informasi dan data dalam bentuk buku, arsip. dokumen, tulisan angka, catatan rapat, risalah, majalah dan gambar objek kajian.⁷ Dokumentasi adalah metode untuk mempelajari materi tertulis, dan teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data. Dalam penelitian ini peneliti mengumpulkan data dari dokumen SOP, foto, informasi dari staf ticketing, staf haji, dan staf kepegawaian mengenai kinerja pelayanan haji furoda pada PT Pancar Ni'mah.

Pada proses penelitian, peneliti mengumpulkan dokumentasi SOP kepegawaian, SOP keberangkatan haji furoda, SOP penanganan permasalahan dan keluhan jemaah, foto kegiatan manasik haji, foto atribut staf PT Pancar Ni'mah, foto bangunan kantor, serta foto yang didapat secara langsung pada saat peneliti kelapangan untuk wawancara.

F. Analisis Data

Analisis data ini menggunakan model Miles dan Huberman, yang terdiri dari tiga kegiatan utama yang berlangsung secara bersamaan. Untuk memahami prosesnya dengan lebih jelas, langkah-langkah analisis menurut teori tersebut akan diterapkan sebagai berikut:

1. Kondensasi Data

Tahap pertama dalam analisis data ialah kondensasi data. Secara ringkas kondensasi data adalah proses yang merujuk pada pemilihan, fokus, penyederhanaan, atau transformasi data yang terdapat dalam semua catatan

⁷ Yustina Sri Hartini dkk., Prosiding Seminar Nasional Sanata Dharma Berbagi “Pengembangan, Penerapan Dan Pendidikan ‘Sains Dan Teknologi’ Pasca Pandemi” (Sanata Dharma University Press, 2022), 330 (t.t.).

lapangan tertulis, hasil wawancara, observasi dokumentasi dan sumber lainnya, yang berkaitan dengan kinerja pelayanan haji furoda pada PT Pancar Ni'mah. Setelah data dikumpulkan, langkah berikutnya dalam proses kondensasi data adalah menulis ringkasan, menyusun ulang data mentah menjadi informasi yang lebih ringkas dan terstruktur sehingga lebih mudah dipahami, dianalisis, serta dimanfaatkan.

2. Penyajian Data

Tahap kedua dalam analisis data ialah penyajian data. Secara ringkas Penyajian data merupakan proses menyusun dan menampilkan data yang telah diperoleh serta diolah ke dalam format yang teratur agar peneliti lebih mudah menarik kesimpulan dan mengambil keputusan serta dapat dipahami, dianalisis, dan ditafsirkan. Penyajian data juga berbentuk narasi atau cerita deskriptif seperti menjelaskan bagaimana kinerja pelayanan haji furoda pada PT Pancar Ni'mah.⁸

3. Penarikan Kesimpulan/Verifikasi

Tahap ketiga, penarikan kesimpulan atau verifikasi. Secara ringkas penarikan kesimpulan merupakan tahap penting dalam analisis data, di mana peneliti sejak awal berusaha mengidentifikasi makna, pola, hubungan sebab akibat, atau temuan dari data yang telah dianalisis, seperti hasil wawancara, observasi dan dokumentasi untuk membuktikan bahwa temuan ini dapat dipercaya dan benar.⁹

⁸ Matthew B. Miles dkk., *Qualitative data analysis: a methods sourcebook*, Third edition (SAGE Publications, Inc, 2014), 31.

⁹ Zaimatus Syahria, *pengembangan motorik halus anak usia 4-5 tahun* (Sumanto Al Qurtuby, t.t.), 49.

G. Pengecekan Keabsahan Data

Validasi data merupakan langkah untuk memastikan bahwa suatu himpunan data sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Langkah ini meliputi pemeriksaan dan pengecekan data berdasarkan aturan, standar, atau kriteria tertentu untuk menjamin, kelengkapan, konsistensi, dan relevansinya.¹⁰ Pengecekan keaslian data menjadi bagian penting dalam kegiatan penelitian, analisis data, maupun pengambilan keputusan yang berbasis data. Oleh sebab itu, proses verifikasi idealnya dilakukan sejak awal sebelum analisis data secara mendalam, sehingga peneliti dapat mencegah terjadinya kesalahan analisis atau keputusan akibat penggunaan data yang tidak sah atau tidak valid.¹¹

¹⁰ Mark P. J. van der Loo, Edwin de Jonge, *Data Validation Infrastructure for R*, *Journal of Statistical Software*. March 2021, Vol. 97, No. 10, hlm. 1

¹¹ Faustyna, *Metode Penelitian Qualitatif Komunikasi Teori dan Praktek* (umsu press, 2023).70-80.