

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Metode ini dipilih karena memungkinkan peneliti berinteraksi secara langsung dengan narasumber sehingga memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai objek yang diteliti. Data yang dikumpulkan berbentuk deskriptif, antara lain berupa transkrip wawancara, catatan lapangan, foto, video, dokumen pribadi, serta laporan-laporan lain yang relevan dengan penelitian.<sup>1</sup>

Menurut Bogdan dan Taylor (dalam Kasiram), penelitian kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Tujuan utama dari penelitian kualitatif adalah untuk memahami makna, mengembangkan teori, serta menggambarkan realitas secara menyeluruh dan kompleks.<sup>2</sup>

Dalam konteks penelitian ini, peneliti terjun langsung ke lapangan guna melakukan pengamatan serta menggali informasi dari berbagai sumber terkait, sehingga data yang diperoleh benar-benar mencerminkan kondisi nyata di lapangan.

---

<sup>1</sup> Nurhidayati Hasanah and Sri Murhayati, "Metode Pengumpulan Data Kualitatif Penelitian," *Sustainability (Switzerland)* 11, no. 1 (2025): 1–14.

<sup>2</sup> Rivaldiansolih Lubis and Sri Murhayati, "Karakteristik Penelitian Kualitatif Tujuan Dan Manfaat Penelitian Kualitatif," *Jurnal Pendidikan Tambusai* 9, no. 2 (2025): 13066–13073.

## B. Subjek dan Objek Penelitian

### 1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah individu atau pihak yang menjadi sumber informasi bagi penulis. Dalam penelitian kualitatif, subjek disebut informan, yaitu orang yang memberikan data sesuai dengan fokus penelitian. Adapun subjek dalam penelitian ini terdiri dari:

a. HRD PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel* selaku pihak yang memahami perencanaan dan kebijakan internal perusahaan. HRD (*Human Resource Development*) atau Bagian Pengembangan Sumber Daya Manusia adalah divisi yang bertanggung jawab dalam mengelola dan mengembangkan kualitas pegawai di perusahaan. Di PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel*, HRD berperan penting dalam:

- 1) Menyusun perencanaan pelatihan dan bimbingan manasik.
- 2) Mengatur pembagian tugas pembimbing dan staf yang terlibat.
- 3) Memastikan kualitas pelayanan sesuai standar perusahaan.
- 4) Menjaga agar strategi pelayanan selaras dengan visi dan misi perusahaan.

Dengan demikian, HRD dipilih sebagai subjek penelitian karena memiliki pemahaman mendalam tentang perencanaan dan kebijakan internal perusahaan, khususnya dalam hal pelayanan bimbingan manasik umrah.

b. Staf PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel* yang terlibat langsung dalam pelaksanaan pelayanan bimbingan manasik.

c. Jemaah umrah PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel* sebagai penerima layanan yang dapat memberikan penilaian dan pengalaman langsung terkait bimbingan manasik.

### 2. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah fenomena atau fokus utama yang diteliti. Dalam penelitian ini, objek penelitian adalah strategi pelayanan bimbingan manasik umrah PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel* Tahun 2025.

### **C. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian merupakan tempat dilakukannya sebuah penelitian itu. Lokasi penelitian yang dimaksud pada penelitian ini adalah PT Ma'ali Wisata Tour And Travel yang terletak di Jl, Gatot Subroto No.10d, Kuripan, Kec, Banjarmasin timur, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan 70238. Peneliti mendatangi langsung lokasi untuk mendapatkan data dan informasi di PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel*.

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

#### **1. Jenis Data**

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari:

- a. Data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama melalui kegiatan wawancara, observasi, dan dokumentasi di lapangan. Data ini meliputi informasi tentang strategi pelayanan bimbingan manasik umrah, proses pelaksanaan, kendala yang dihadapi, di PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel*.
- b. Data sekunder, yaitu data pendukung yang diperoleh melalui penelusuran dokumen dan literatur seperti arsip perusahaan, laporan kegiatan manasik, brosur promosi, profil perusahaan, serta referensi buku dan jurnal yang relevan dengan topik penelitian.

#### **2. Sumber Data**

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari:

- a. Sumber primer, yaitu pihak-pihak yang secara langsung terlibat dalam kegiatan pelayanan bimbingan manasik umrah, antara lain:
  - 1) HRD PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel*, yang memahami perencanaan dan kebijakan perusahaan dalam penyelenggaraan pelayanan bimbingan.
  - 2) Staf pelaksana yang bertanggung jawab atas kegiatan bimbingan manasik.
  - 3) Jemaah umrah yang mengikuti kegiatan bimbingan dan dapat memberikan penilaian atas kualitas pelayanan yang diterima.
- b. Sumber sekunder, yaitu berbagai dokumen pendukung seperti laporan kegiatan manasik, pedoman internal perusahaan, data statistik keberangkatan jemaah, serta referensi kepustakaan yang relevan dengan strategi pelayanan dan manajemen bimbingan ibadah umrah.

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data adalah Langkah-langkah dan metode yang di gunakan peneliti untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan secara menyeluruh dan valid. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan beberapa metode pengumpulan data sebagai berikut:

##### **1. Observasi**

Observasi digunakan untuk mengamati secara langsung proses pelayanan bimbingan manasik umrah di PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel*. Menurut Riyanto, observasi adalah metode pengumpulan data melalui pengamatan terhadap objek penelitian yang dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung.

Spradley membagi observasi menjadi tiga tahap, yaitu:

- a. Observasi deskriptif, yaitu pengamatan awal terhadap situasi sosial secara umum untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai kondisi lapangan.
- b. Observasi terfokus, yaitu pengamatan yang diarahkan pada aspek-aspek tertentu yang relevan dengan fokus penelitian, seperti metode bimbingan, interaksi antara pembimbing dan jemaah, serta sarana yang digunakan.
- c. Observasi selektif, yaitu pengamatan yang lebih mendalam terhadap data yang telah dipilih dan dianggap relevan dengan fokus penelitian.

Dalam penelitian ini, observasi dilakukan untuk memperoleh data mengenai strategi pelayanan bimbingan manasik umrah, meliputi proses perencanaan, pelaksanaan, serta interaksi yang terjadi antara pihak penyelenggara dan jemaah.

## 2. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui proses tanya jawab secara langsung antara peneliti dengan informan untuk memperoleh informasi yang mendalam. Esterberg (dalam Sugiyono) menjelaskan bahwa wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui pertanyaan dan jawaban, sehingga diperoleh makna dalam suatu topik tertentu. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan wawancara semi-terstruktur, yaitu wawancara yang dilakukan dengan berpedoman pada daftar pertanyaan, namun tetap memberi kebebasan bagi informan untuk mengembangkan jawaban secara lebih luas. Wawancara dilakukan dengan HRD, staf, dan jemaah PT Ma'ali Wisata Tour and Travel sebagai subjek penelitian yang memiliki pengalaman dan informasi langsung mengenai strategi pelayanan bimbingan manasik umrah.

## 2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data melalui penelusuran dokumen dan arsip yang relevan dengan objek penelitian. Data yang diperoleh berupa dokumen resmi perusahaan, laporan kegiatan, buku panduan manasik, brosur, foto, serta video pelaksanaan bimbingan. Teknik ini digunakan untuk melengkapi dan memperkuat data yang diperoleh melalui observasi dan wawancara, sehingga informasi yang dikumpulkan lebih valid dan komprehensif.

## **F. Teknik Analisis Data**

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak peneliti mulai memasuki lapangan, selama proses pengumpulan data, hingga setelah semua data terkumpul. Menurut Bogdan dan Biklen, analisis data adalah proses sistematis untuk mencari, mengatur, dan menafsirkan data berupa hasil wawancara, catatan lapangan, maupun dokumen, sehingga peneliti dapat memahami makna di balik data tersebut dan menyajikannya kepada orang lain. Tujuan utama dari analisis data adalah menemukan makna, pola, serta hubungan yang terkandung dalam data melalui pengakuan dan pengalaman para informan.

Dalam penelitian ini, analisis data dilakukan melalui beberapa tahapan sebagai berikut:

### **1. Reduksi Data**

Reduksi data adalah proses pemilahan, peringkasan, dan penyederhanaan data mentah yang diperoleh dari lapangan. Data yang relevan dengan fokus penelitian, yaitu strategi pelayanan bimbingan manasik umrah PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel* Tahun 2025, dipilih dan dikelompokkan sesuai kategori tertentu. Tahap ini bertujuan untuk

memfokuskan data pada hal-hal yang penting, sehingga memudahkan peneliti dalam menarik kesimpulan.

## 2. Penyajian Data

Penyajian data dilakukan dengan menyusun informasi yang telah direduksi ke dalam bentuk yang sistematis, sehingga dapat dipahami dan dianalisis lebih lanjut. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data biasanya berbentuk teks naratif, tabel, matriks, bagan, atau grafik. Penyajian ini memungkinkan peneliti untuk melihat pola hubungan antar data dan memudahkan dalam proses penarikan kesimpulan.

## 3. Penarikan Kesimpulan

Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan berdasarkan data yang telah direduksi dan disajikan. Kesimpulan ini bersifat sementara pada awalnya, kemudian diperkuat melalui proses verifikasi dengan membandingkan data dari berbagai sumber hingga diperoleh hasil yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan. Dengan demikian, kesimpulan penelitian benar-benar mencerminkan realitas lapangan terkait strategi pelayanan bimbingan manasik umrah PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel* Tahun 2025.

## G. Pengecekan Keabsahan Data

Uji keabsahan data dilakukan melalui triangulasi sumber untuk memastikan konsistensi dan validitas informasi. Peneliti akan membandingkan data yang diperoleh dari berbagai sumber, termasuk narasumber, lokasi penelitian, dan dokumentasi. Jika terdapat perbedaan antara sumber data, penelitian akan dilakukan secara berulang hingga ditemukan data yang valid.

Keabsahan data akan diuji melalui triangulasi teknik dengan memanfaatkan berbagai metode penelitian seperti observasi, wawancara, dan dokumenter. Jika terdapat perbedaan

hasil dalam pemeriksaan ini, peneliti akan melakukan diskusi lebih lanjut dengan sumber data terkait. Triangulasi teknik membantu memastikan bahwa data yang diperoleh dapat diandalkan dan sesuai dengan tujuan penelitian.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D', (Bandung: CV. Alfabeta, 2008). 241