

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini memakai metode penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Data yang bersifat deskriptif dapat berupa teks atau visual. Jenis data ini mencakup transkrip hasil wawancara, observasi lapangan, dokumentasi foto, dokumen pribadi, dan berbagai catatan resmi lainnya.¹ Dalam penelitian ini, metode kualitatif deskriptif digunakan untuk menggambarkan secara sistematis bagaimana strategi bauran pemasaran (*marketing mix*) dilakukan oleh PT. Redho Illahi Wisata Cabang Banjarbaru dalam menjalankan kegiatan pemasaran jasa umrah. Metode yang dipakai mencakup wawancara, observasi dan dokumentasi untuk memperoleh data yang relevan.

B. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian mengarah pada individu, kelompok, benda, atau objek yang menjadi sumber data dan informasi utama yang diteliti dalam sebuah penelitian.² Subjek dari penelitian ini

¹ Marinu Waruwu, "Pendekatan Penelitian Kualitatif: Konsep, Prosedur, Kelebihan dan Peran di Bidang Pendidikan," *Afeksi: Jurnal Penelitian dan Evaluasi Pendidikan* 5, no. 2 (2024): 198–211.

² Nur Arifah, *Panduan Lengkap Menyusun dan Menulis Skripsi, Tesis, dan Disertasi Lengkap dengan Teknik Jitu* (Araska Publisher, n.d.).

adalah kepala cabang dan staf bagian pendataan di PT. Redho Illahi Wisata Cabang Banjarbaru. Selain itu, jemaah juga dijadikan informan untuk memperoleh data mengenai tanggapan terhadap strategi bauran pemasaran yang diterapkan perusahaan.

2. Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah hal atau fenomena yang menjadi fokus penelitian atau penyelidikan dalam rangka memperoleh pengetahuan melalui proses penelitian. Penentuan objek ini didasarkan pada variabel yang terdapat dalam judul penelitian dan yang menjadi inti pertanyaan penelitian.³ Objek dalam penelitian ini adalah strategi bauran pemasaran 7P yang meliputi produk, harga, tempat, promosi, orang, proses, dan bukti fisik pada PT. Redho Illahi Wisata Cabang Banjarbaru.

C. Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian ini dilakukan di PT. Redho Illahi Wisata Cabang Banjarbaru. Penelitian ini berlokasi di Jl. A. Yani Km.29 Guntung Manggis, Landasan Ulin, Kota Banjarbaru Kalimantan Selatan, Banjarbaru kode pos 70724.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

Sumber data dalam penelitian ini yang dipakai adalah data primer dan data sekunder:

³ Sutanto Leo, *Mencerahkan Bakat Menulis* (Gramedia Pustaka Utama, 2017).

a. Data Primer

Data primer adalah data informasi yang didapat langsung dari sumber utama, baik dari individu maupun perseorangan, melalui metode seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti.⁴ Data ini dapat diperoleh dari wawancara kepala cabang PT. Redho Illahi Wisata, staf bagian pendataan, dan jemaah atau observasi langsung.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang didapat peneliti dari sumber yang sudah ada sebelumnya dan relevan dengan penelitian. Data ini biasanya berbentuk dokumen, buku, jurnal, profil perusahaan, dan penelitian terdahulu yang mendukung analisis penelitian.⁵ Data sekunder yang diperoleh seperti profil perusahaan, struktur organisasi, brosur paket umrah, buku dan jurnal, serta penelitian terdahulu yang relevan.

2. Sumber Data

a. Informan

Informan adalah individu yang berperan sebagai sumber data untuk memperoleh informasi dalam penelitian kualitatif untuk

⁴ Husein Umar, *Riset SDM Dalam Organisasi Husein Umar* (Gramedia Pustaka Utama, 2001).

⁵ Ahmad Ahmad et al., *Buku Ajar Metode Penelitian & Penulisan Hukum* (PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2024).

memberikan informasi yang dibutuhkan dalam proses penelitian.⁶ Informan dari penelitian ini adalah kepala cabang PT. Redho Illahi Wisata Cabang Banjarbaru, staf bagian pendataan dan jemaah yang pernah mendaftar umrah di PT. Redho Illahi Wisata Cabang Banjarbaru.

b. Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data yang diperoleh dengan cara mengamati secara langsung objek penelitian di lapangan untuk memperoleh informasi yang faktual dan mendalam.⁷ Dalam penelitian ini, observasi dilakukan di PT. Redho Illahi Wisata Cabang Banjarbaru untuk melihat secara langsung aktivitas pelayanan, strategi promosi, serta fasilitas yang diberikan kepada jemaah.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu sumber informasi dalam penelitian, baik berupa bukti peristiwa yang terjadi, berbentuk tulisan, gambar, atau audio.⁸ Dokumentasi dipakai untuk melengkapi dan menguatkan data hasil observasi atau wawancara sehingga data penelitian yang didapat menjadi lebih

⁶ Nur Sayidah, *Metodologi Penelitian Disertai Dengan Contoh Penerapannya Dalam Penelitian* (Zifatama Jawara, n.d.).

⁷ Nurhayati Nurhayati et al., *Metodologi Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik* (PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2024).

⁸ Ilham Kamaruddin and Deri Firmansah, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, n.d.

akurat. Dokumentasi dari penelitian ini bisa mencakup profil perusahaan, brosur paket umrah, serta struktur organisasi.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Wawancara merupakan teknik untuk pengumpulan data yang diperoleh melalui proses bertanya secara langsung antara peneliti dengan informan untuk mendapatkan informasi yang mendalam terkait fokus penelitian.⁹ Dalam penelitian ini, wawancara digunakan untuk memperoleh data secara langsung mengenai bagaimana strategi bauran pemasaran (7P) diterapkan dalam kegiatan pemasaran jasa umrah. Penelitian ini menggunakan wawancara semi-terstruktur, yaitu wawancara yang memakai pedoman pertanyaan yang telah dibuat oleh peneliti, namun peneliti tetap memberikan keleluasaan untuk mengembangkan pertanyaan menyesuaikan dengan situasi serta jawaban informan di lapangan. Peneliti akan mewawancarai kepala cabang PT. Redho Illahi Wisata, staf bagian pendataan dan jemaah umrah.

2. Observasi

Observasi adalah teknik yang dilakukan untuk pengumpulan data dengan cara menganalisis dan mengamati secara langsung

⁹ Dr Yusuf Tojiri M.M et al., *Dasar Metodologi Penelitian: Teori, Desain, dan Analisis Data* (Takaza Innovatix Labs, 2023).

objek penelitian di lapangan agar mendapatkan informasi yang faktual dan aktual mengenai fenomena yang diteliti.¹⁰ Dalam penelitian ini, observasi dilakukan untuk melihat secara langsung bagaimana strategi bauran pemasaran diterapkan dalam praktik operasional sehari-hari. Peneliti akan mengamati langsung fenomena yang terjadi di PT. Redho Illahi Wisata Cabang Banjarbaru.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik untuk mengumpulkan data yang diperoleh dengan cara mengumpulkan dan mempelajari berbagai dokumen, foto, serta data yang berkaitan dengan penelitian. Dokumentasi menjadi salah satu cara efektif untuk mengumpulkan informasi yang sudah tersedia sebelumnya.¹¹ Peneliti akan mengumpulkan dokumen seperti foto, rekaman suara, atau bukti *screenshot* observasi secara online.

F. Analisis Data

Analisis data meliputi tiga aliran aktivitas yang terjadi bersamaan :
(1) kondensasi data, (2) tampilan data, dan (3) penarikan kesimpulan/verifikasi.¹²

¹⁰ Prof Dr Conny R. Semiawan, *Metode Penelitian Kualitatif* (Grasindo, n.d.).

¹¹ Dudi Badruzaman et al., *Metode Penelitian Kuantitatif* (Sumatera Barat: Yayasan Tri Edukasi Ilmiah, 2025).

¹² Matthew B. Miles, A. M. Huberman, et al., *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*, Third edition (SAGE Publications, Inc, 2014).

Kondensasi data (*data condensation*) adalah proses pemilihan, penyederhanaan, dan mengubah data kualitatif dari sumber seperti catatan lapangan, transkrip wawancara, dan dokumen agar lebih terfokus dan bermanfaat secara analitis. Berbeda dengan "reduksi data" yang mengesankan adanya pengurangan, kondensasi data justru memperkuat data dengan mengaturnya agar lebih jelas untuk dianalisis. Proses ini dimulai sebelum pengumpulan data, saat peneliti menentukan kerangka konseptual, memilih kasus, dan merumuskan pertanyaan penelitian. Selama pengumpulan data, kondensasi dilakukan melalui ringkasan, pengkodean, dan pengelompokan tema, serta berlanjut setelah pengumpulan data hingga laporan akhir selesai. Kondensasi data adalah bagian dari analisis itu sendiri, di mana peneliti membuat keputusan tentang data yang dipilih, dikelompokkan, dan diatur untuk mendukung kesimpulan. Proses ini tidak selalu melibatkan penghitungan kuantitatif, melainkan lebih sering dilakukan melalui ringkasan, parafrase, dan pengenalan pola.¹³

Penyajian data (*Data Display*) adalah suatu proses penyusunan informasi secara terorganisir dan ringkas agar memudahkan menarik kesimpulan dan mengambil keputusan. Dalam konteks data kualitatif, penyajian tradisional berupa teks panjang, seperti catatan lapangan, sering kali membebani kemampuan pemrosesan informasi manusia,

¹³ Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, et al., *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*, Edition 3 (Sage, 2014).

menyebabkan kesimpulan yang terburu-buru dan bias. Oleh karena itu, penyajian data yang efektif, seperti matriks, grafik, bagan, dan jaringan, menjadi kunci analisis kualitatif yang lebih andal. Penyajian ini memungkinkan informasi yang kompleks ditampilkan secara ringkas, terstruktur, dan mudah diakses, sehingga peneliti dapat memahami pola dan mengambil keputusan lebih tepat. Proses ini tidak terpisah dari analisis, melainkan bagian dari analisis itu sendiri, karena pembuatan dan pengaturan tampilan melibatkan keputusan analitis terkait data apa yang perlu ditampilkan dan bagaimana cara terbaik untuk melakukannya.¹⁴

Penarikan dan verifikasi kesimpulan (*Drawing and Verifying Conclusions*) adalah proses analisis data kualitatif yang dimulai sejak pengumpulan data, di mana peneliti mengidentifikasi pola, penjelasan, alur kausal, dan proposisi. Kesimpulan awal biasanya bersifat sementara dan terus berkembang seiring bertambahnya data hingga menjadi lebih jelas dan terkonfirmasi. Penarikan kesimpulan harus disertai dengan verifikasi untuk memastikan validitasnya, baik melalui refleksi pribadi, pengecekan kembali catatan lapangan, diskusi dengan kolega, atau upaya mereplikasi temuan pada data lain. Proses menganalisis data kualitatif ini bersifat interaktif dan siklis, melibatkan tiga kegiatan utama — kondensasi data, penyajian data, dan penarikan serta verifikasi

¹⁴ Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, et al., *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*, Edition 3 (Sage, 2014).

kesimpulan — yang saling terkait dan berlangsung sebelum, selama, dan setelah pengumpulan data. Aktivitas ini bersifat dinamis dan lebih fleksibel dibandingkan metode analisis kuantitatif yang cenderung lebih terstruktur dan linier. Oleh karena itu, proses analisis kualitatif perlu didokumentasikan dengan baik agar dapat dipahami, diperbaiki, dan digunakan oleh peneliti lain.¹⁵

G. Pengecekan Keabsahan Data

Keabsahan data pada penelitian kualitatif ini ditujukan untuk kepastian data yang didapat benar mencerminkan kondisi yang sebenarnya di lapangan. Sehingga hasil penelitian bisa dipercaya (*credibility*) keabsahan datanya.¹⁶ Dalam penelitian mengenai Strategi Bauran Pemasaran pada PT. Redho Illahi Wisata Cabang Banjarbaru, pengecekan keabsahan data diuji menggunakan teknik triangulasi, yaitu triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

Triangulasi sumber didapat dengan cara mengecek dan membandingkan kembali suatu kepercayaan dalam informasi yang didapat melalui waktu dan sumber yang berbeda.¹⁷ Dalam penelitian ini, peneliti membandingkan data yang didapat dari beberapa informan, yaitu kepala cabang, staf bagian pendataan dan jemaah. Melalui

¹⁵ Matthew B. Miles, A. M. Huberman, et al., *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*, Third edition (SAGE Publications, Inc, 2014).

¹⁶ Marwan Zam Mili et al., *Metodologi Penelitian Terpadu* (CV. Ihsan Cahaya Pustaka, 2026).

¹⁷ Rifa'i Abubakar, *Pengantar Metodologi Penelitian* (SUKA-Press UIN Sunan Kalijaga, 2021).

perbandingan tersebut, peneliti dapat memastikan konsistensi informasi mengenai implementasi strategi bauran pemasaran, baik terkait kebijakan harga, strategi promosi, proses pelayanan, maupun pengelolaan sumber daya manusia. Apabila terdapat perbedaan informasi, peneliti melakukan klarifikasi kembali kepada informan terkait hingga diperoleh data yang valid dan akurat.

Triangulasi teknik diperoleh menggunakan cara pengumpulan data dari sumber yang sama dan menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda.¹⁸ Dalam penelitian ini, data diperoleh dengan cara wawancara, observasi langsung, dan dokumentasi. Sebagai contoh, informasi tentang strategi promosi tidak hanya didapat melalui wawancara dengan kepala cabang, melainkan juga dikonfirmasi dengan cara observasi terhadap media promosi yang digunakan serta dokumentasi berupa brosur. Dengan demikian, data yang diperoleh menjadi lebih kuat karena didukung oleh berbagai metode pengumpulan data.

¹⁸ Abubakar, *Pengantar Metodologi Penelitian*.