

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif yang memaparkan kejadian dan gejala yang muncul pada saat penelitian berlangsung, dan data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar dan bukan berupa angka. Dengan pendekatan ini, data yang diperoleh dari subyek penelitian dapat menggambarkan keadaan secara keseluruhan mengenai pelayanan ibadah haji di PT.Taibah Semesta Wisata II Banjarmasin.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yang bersifat deskriptif, yaitu penelitian terhadap masalah-masalah berupa fakta-fakta saat ini dari suatu populasi yang meliputi kegiatan penilaian sikap atau pendapat terhadap individu, organisasi, keadaan, ataupun prosedur yang akan dilakukan dengan pengamatan secara langsung ke lokasi penelitian untuk menggali data yang diperlukan dan memusatkan pada fenomena yang terjadi saat ini.¹

¹Sudaryono, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2017), h. 82.

B. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah subjek orang yang ingin dituju untuk diteliti oleh peneliti. Dalam penelitian ini, yang menjadi subjek penelitian adalah pimpinan PT. Taibah Semesta Wisata II Banjarmasin Bapak H. Uria Hasna, Lc, MA, 3 orang karyawan dan 2 orang jemaah haji khusus tahun 2018.

2. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah sasaran yang dijadikan penelitian atau yang menjadi titik perhatian suatu penelitian. Yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah manajemen pelayanan haji khusus pada PT. Taibah Semesta Wisata II Banjarmasin.

C. Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di kantor Biro Perjalanan Umrah dan Haji Khusus PT. Taibah Semesta Wisata II, yang beralamat Jalan Sultan Adam RT 22 No. 04 (Samping SMAN 5) Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan 70122.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

- a. Data Primer adalah data utama yang diperoleh langsung dari informan berupa catatan tertulis dari hasil wawancara, serta dokumentasi.
- b. Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber-sumber yang tertulis yang terdapat dalam buku atau literatur terkait, serta pihak-pihak yang terlibat atau mendukung penelitian ini.

2. Sumber Data

Adapun yang menjadi sumber data penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Informan yaitu subjek penelitian yang dapat memberikan informasi dalam penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi informan adalah Bapak H. Uria Hasnan, Lc, MA (Pimpinan Cabang PT. Taibah Semesta Wisata II Banjarmasin), dan 3 orang karyawan serta 2 orang jemaah haji khusus tahun 2018.
- b. Dokumen berupa bahan tulisan arsip-arsip atau catatan yang ada hubungannya dengan data yang digali. Data ini bisa berbagai keterangan yang berbentuk berupa

tulisan, gambar dan lain sebagainya untuk melengkapi sumber data tersebut.

E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang valid dan relevan pada penelitian ini, maka peneliti melakukan metode pengumpulan data dengan cara berikut :

1. Observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang tidak hanya mengukur sikap dari responden, namun juga dapat digunakan untuk merekam berbagai fenomena yang terjadi (situasi, kondisi). Teknik ini digunakan bila penelitian ditujukan untuk mempelajari perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan dilakukan pada responden yang tidak terlalu besar.
2. Wawancara, yaitu peneliti mengajukan beberapa pertanyaan secara langsung ke beberapa pihak yang bersangkutan yaitu Bapak H. Uria Hasna, Lc, MA dan beberapa karyawan serta jemaah haji khusus. Dalam penelitian ini, wawancara yang dilakukan merupakan wawancara yang tidak terstruktur (wawancara mendalam) yakni mengumpulkan data melalui tanya jawab secara mendetail dengan para informan dalam penelitian.

3. Dokumentasi, yaitu metode pengumpulan data dengan cara melihat, membaca, mempelajari, kemudian mencatat data yang ada hubungannya dengan objek penelitian.

F. Pengecekan Keabsahan Data

Pengecekan keabsahan data yang peneliti gunakan dalam peneliti gunakan dalam peneliti ini adalah triangulasi. Triangulasi merupakan kegiatan pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data.²

Pada penelitian ini peneliti menggunakan triangulasi dengan sumber, yang berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informan yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dengan cara: membandingkan data hasil pengamatan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

G. Analisis Data

² Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metode Penelitian* (Yogyakarta: TERAS, 2009), h.7.

Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah Model Miles dan Huberman, sebagaimana menurut Sugiyono ada beberapa tahap, yaitu: ³

1. Koleksi Data

Koleksi data adalah pengumpulan data yang dilakukan peneliti untuk memudahkan peneliti dalam menganalisis dan mengolah data tersebut. Pengumpulan data dilakukan dengan metode wawancara, observasi dan studi kepustakaan yang dapat mendukung penelitian ini.

2. Penyajian Data

Pada tahapan ini dilakukan kegiatan penyajian data secara sistematis, terorganisasi, tersusun dalam pola hubungan sehingga akan lebih mudah dipahami. Penyajian data dalam bentuk teks dan bersifat naratif. Maka berdasarkan kesimpulan ini data tersebut akan diberi makna yang relevan dengan peneliti.

3. Reduksi Data

Pada tahapan reduksi data dan informasi diolah untuk menelaah keseluruhan data dari catatan lapangan. Telaah ini dilakukan untuk menentukan hal-hal pokok atau penting dari objek yang teliti, mereduksi data berarti merangkum hal-hal penting dan membuang yang tidak perlu. Dengan demikian

³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2014), h. 246.

data yang telah di reduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah penelitian melakukan pengumpulan data selanjutnya.

4. Verifikasi

Pada tahapan verifikasi dilakukan penarikan kesimpulan data yang telah diperoleh dari hasil survey, catatan lapangan, wawancara dan dokumentasi. Kesimpulan dalam penelitian diharapkan dapat menjawab rumusan masalah yang sudah dirumuskan sejak awal dan temuan baru ini bersifat deskriptif.⁴

⁴ Sugiyono, *Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif* (Bandung: Alfabeta, 2008), h.337.