

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dan pada penelitian ini pendekatan yang dipakai adalah melalui pendekatan deskriptif kualitatif yaitu mekanisme penelitian yang membuat data-data deskriptif berupa istilah-istilah dalam bentuk tulisan ataupun lisan berdasarkan individu dan perilaku yang diamati. Penelitian kualitatif mendeskripsikan kenyataan sosial secara utuh tanpa perlakuan manipulatif. Keaslian serta kepastian adalah faktor yang sangat ditentukan.

B. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian adalah sumber utama data penelitian yang mempunyai data informasi yang diteliti.

1. Subjek penelitian

Subjek penelitian adalah Ibu Halida Pemilik cabang PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin istri dari bapak Guru Rudi Khairudin selaku komisaris travel PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin.

2. Objek penelitian

Objek yang diteliti pada penelitian ini yaitu berfokus pada strategi pelayanan umrah pada masa pandemi covid-19 pada PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin.

C. Lokasi Penelitian

Adapun yang menjadi target lokasi penelitian ini adalah travel PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin yang beralamat di Jl. Mantuil Permai Komp. Wengga Blok B No. 01 Kel. Mantuil Kec. Banjarmasin Selatan Kalimantan Selatan.

D. Data

Adapun data yang diperlukan dalam penelitian ini ada 2 yaitu data primer dan data sekunder yang meliputi:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang berkaitan dengan manajemen strategi dalam meningkatkan pelayanan umrah baik secara langsung ataupun tidak langsung. Data ini nantinya didapat melalui wawancara dengan salah satu pemilik travel PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin dan beberapa jemaah umrah PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin yaitu:

Kepala Cabang Pemasaran : Ibu Halida

Jemaah umrah : Ahmad Kaspuddin

2. Data sekunder

Data sekunder pada penelitian ini artinya bisa diperoleh berdasarkan buku-buku dan dokumen-dokumen pendukung, misalnya program, serta hal lainnya, hingga data yang diperoleh bisa mendukung validnya data penelitian. Data sekunder didapat oleh peneliti melalui sumber bacaan serta berdasarkan beberapa sumber lainnya yang

membahas mengenai judul penelitian, peneliti memakai data sekunder ini guna memperkecil output serta melengkapi informasi yang sudah dikumpulkan.²⁸

Data sekunder yaitu data pendukung yang mendukung keberlangsungan penelitian tersebut untuk memperjelas informasi yang kurang relevan ataupun tidak akurat, sehingga diperlukan adanya data sekunder. Data sekunder dalam penelitian ini yaitu meliputi:

- 1) Gambaran umum PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin
- 2) Dokumentasi jemaah umrah yang sudah berangkat
- 3) Dokumentasi strategi pelayanan pada PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin.

E. Sumber Data

Sumber data yang mendukung penelitian ini yaitu:

1. Informan atau orang yang menjadi subjek penelitian yang memiliki informasi yang akurat mengenai objek penelitian yang akan diteliti tersebut yaitu, kepala cabang pemasaran.
2. Dokumentasi yaitu berupa arsip-arsip atau dokumentasi kegiatan yang berkaitan dengan penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data dokumentasi yaitu berupa data jemaah umrah yang sudah berangkat dari tahun 2019-2020 oleh PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin.

²⁸ Rosyad Ruslan, *Metode Penelitian Publik Relation dan Komunikasi*, 1 ed. (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2008). h.29-30

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yaitu cara yang dipakai peneliti untuk mengumpulkan data agar dapat menyelesaikan permasalahan ialah:

1. Wawancara

Wawancara adalah salah satu teknik yang sering digunakan dalam mengumpulkan data, yaitu dengan cara peneliti menyiapkan sejumlah pertanyaan yang akan diajukan kepada informan atau si narasumber tersebut. Wawancara bisa dilakukan secara langsung yaitu dengan tatap muka ataupun secara tidak langsung yaitu melalui telepon, sms, chat dan lainnya. Data yang didapat melalui wawancara ini yaitu mengenai bagaimana cara PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin dalam melakukan perumusan, implementasi dan evaluasi strategi dalam meningkatkan pelayanan umrah.

2. Observasi Lapangan

Observasi ialah metode pengumpulan data dengan cara peneliti mengamati apa saja yang dilakukan PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin dalam meningkatkan pelayanan umrah. Kemudian peneliti harus bisa menyimpulkan apa makna dari kejadian tersebut sehingga didapatkan data yang akurat. Data yang didapat melalui observasi ini ialah berupa bukti apa saja yang dilakukan PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin dalam melakukan strategi pelayanan umrah pada masa pandemi covid-19.

3. Dokumentasi

Selain dengan wawancara dan observasi, teknik pengumpulan data yang juga tidak kalah penting yaitu dokumentasi, yaitu teknik pengumpulan data melalui catatan, buku, *company profile*, legalitas, dan sebagainya. Data yang didapat melalui dokumentasi yaitu berupa data jemaah umrah yang sudah berangkat dari tahun 2019-2020, postingan-postingan berupa *update* keberangkatan umrah pada masa pandemi dan postingan situasi tanah suci.

G. Pengecekan Keabsahan Data

Agar data dalam penelitian dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya, maka sebagai penelitian ilmiah perlu dilakukan pengujian keabsahan data. Adapun uji keabsahan data yang dilaksanakan dalam penelitian ini menggunakan triangulasi, yaitu:

1. Triangulasi Sumber

Untuk menguji keabsahan data dengan mengecek beberapa sumber data yang diperoleh, yaitu melalui orang atau narasumber, tempat atau lokasi penelitian, serta melalui dokumentasi. Pemeriksaan data ini dilakukan untuk membandingkan data yang didapat dari berbagai sumber, baik itu narasumber, lokasi penelitian, maupun dokumentasi hasil penelitian. Jika terdapat data yang berbeda dari beberapa sumber maka peneliti akan melakukan penelitian secara berulang sampai ditemukan data yang valid.

2. Triangulasi Teknik

Untuk menguji keabsahan data dilakukan dengan cara mengecek berbagai Teknik yang digunakan dalam penelitian. Contohnya dengan observasi, wawancara, serta dokumentasi. Jika dalam pengecekan data tersebut ditemukan data yang berbeda, maka peneliti akan melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan.

H. Analisis Data

Analisis data merupakan pengumpulan data di lapangan dan triangulasi keabsahan data uji melalui sumber data. Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data, dan setelah pengumpulan data selesai dalam jangka waktu tertentu. Selama wawancara, peneliti menganalisis jawaban responden. Jika jawaban wawancara setelah analisis tidak memuaskan, peneliti akan terus mengajukan pertanyaan kembali sampai diperoleh data yang kredibel pada tahap tertentu. Analisis data merupakan proses penyederhanaan data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau validasi.²⁹

1. Reduksi Data

Peneliti akan menyelidiki kembali data yang sudah dikumpulkan (baik melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi) sehingga ditemukan data yang sesuai dengan kebutuhan untuk menemukan pertanyaan dan penekanan terhadap penelitian.

²⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2013).

2. Display Data (penyajian data)

Peneliti akan mengelompokkan data yang sedemikian rupa dan tersusun secara sistematis, sehingga data terencana guna melakukan penarikan kesimpulan.

3. Penarik kesimpulan dan verifikasi data

Penarikan kesimpulan adalah upaya memaknai data yang diperoleh pada penelitian. Sedangkan verifikasi merupakan sebuah proses menghasilkan pengumpulan dan pengolahan data melalui triangulasi. Disamping itu, peneliti juga menganalisis data menggunakan metode-metode deskriptif, yaitu metode analisa data yang mendeskripsikan fenomena-fenomena, kondisi dan sasaran penelitian secara apa adanya serta sejauh mana peneliti memperoleh di lapangan maupun dari data yang ada.