

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang penulis pakai yaitu jenis penelitian lapangan (*field research*), hal tersebut bersifat deskriptif yaitu menggambarkan suatu fenomena secara mendalam dan menyeluruh dan dilakukan dengan terjun langsung ke lapangan untuk menggali data yang diperlukan. Pendekatan penelitian yang digunakan penulis pada skripsi ini yaitu jenis penelitian kualitatif yang mana akan menghasilkan sebuah data-data deskriptif berupa tulisan bukan angka. Hal ini berkaitan dengan pendapat Taylor dan Bogdan, menurut mereka berdua mendefinisikan sebuah metodologi kualitatif ini sebagai prosedural penelitian yang menghasilkan data-data deskriptif berupa tulisan kata-kata ataupun lisan. (Lexi J. Moleong, 2010, hl. 3).

Dilihat dari segi sifat penyajian data, penulis menggunakan metode deskriptif. Yang mana penulis mengeksplorasi dan memotret berbagai situasi sosial yang ingin peneliti teliti secara luas, mendalam dan bahkan menyeluruh. Dengan menggunakan penelitian deskriptif ini yang tidak menjelaskan atau mencari hubungan, tidak menguji hipotesa, atau menguji prediksi yang dapat digunakan sebagai cara praktis untuk menjabarkan dan menjelaskan pelayanan ibadah haji dan umrah pada PT. Wahyu Titian Insani.

B. Lokasi Penelitian

PT. Wahyu Titian Insani ini berlokasi di: Jalan Kolonel Sugiono No. 14, Pekapuran Laut, Kecamatan Banjarmasin Tengah, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan. Lokasi yang sangat strategis berada di tengah Kota Banjarmasin, yang dapat dengan mudah untuk menjangkaunya.

C. Subjek dan Objek Penelitian

- a. Subjek dari penelitian ini adalah para karyawan dan pimpinan PT. Wahyu Titian Insani. Dalam penelitian ini, yang menjadi subjek penelitian adalah Bapak Saridi,MM, Bapak Muhammad Dwi CP, Bapak Fahriannoor, SE, Ibu Rita Lestari,SH, dan Ibu Elly.
- b. Objek dari penelitian ini adalah Manajemen yang diterapkan PT. Wahyu Titian Insani ini terhadap para jamaahnya. Dalam penelitian ini yang mengenai dengan manajemen pelayanan haji dan umrah pada PT. Wahyu Titian Insani Banjarmasin Yaitu: pelayanan yang terhimpun (administrasi, kesehatan, konsumsi, akomodasi, dan transportasi), perlindungan yang terhimpun (asuransi jiwa dan asuransi barang), pembinaan yang terhimpun (manasik umrah, dan *muthawwif*).

D. Data dan Sumber Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi serta dokumentasi. Sebab bagi peneliti kualitatif fenomena dapat di mengerti maksudnya secara baik, jika dilakukan interaksi dengan subjek melalui wawancara mendalam dan observasi dimana fenomena

tersebut terjadi, di samping itu untuk melengkapi data diperlukan dokumentasi (tentang bahan-bahan yang ditulis oleh atau tentang subjek) dan sumber data yang dipakai dalam penelitian ini adalah pimpinan dan semua staff karyawan PT. Wahyu Titian Insani. Jumlah populasi secara pasti diketahui, dan pertimbangan atas waktu dan tenaga maka peneliti mengambil data berjumlah 5 orang, penulis menggunakan tehnik purposive sampling atau sampel bertujuan.

Data yang dipakai peneliti ialah :

a. Wawancara

Pada penelitian ini, teknik wawancara yang digunakan peneliti adalah wawancara kelompok. Bentuk wawancara ini dapat diimplementasikan dalam format wawancara terstruktur, wawancara tidak terstruktur, atau gabungan keduanya. Dimaksudkan agar peneliti bisa mengajukan beberapa pertanyaan secara mendalam yang berhubungan dengan fokus permasalahan. Sehingga data-data yang dibutuhkan dalam penelitian bisa terkumpul secara maksimal sedangkan subjek peneliti dengan teknik Purposive Sampling yakni pengambilan sampel bertujuan, sehingga memenuhi kepentingan peneliti. Jenis wawancara dalam penelitian ini yaitu dengan wawancara mendalam dengan beberapa orang terkait dengan manajemen pelayanan PT. Wahyu Titian Insani Kota Banjarmasin, Seperti pimpinan cabang, manajer, pembimbing ibadah dan staff

karyawan.

b. Observasi

Observasi atau pengamatan merupakan metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian, data penelitian tersebut dapat diamati oleh peneliti. Dalam arti bahwa data tersebut dihimpun melalui pengamatan peneliti melalui penggunaan pancaindra.

Dalam melakukan observasi, peneliti menggunakan pola pengamatan secara lengkap. Maksudnya yaitu pengamat (observer) menjadi anggota yang diamati secara penuh. Dengan demikian, observer tidak lagi terpisah, tetapi menyatu dan menjadi anggota dari yang diamati.

Observasi dalam penelitian ini, dimana peneliti terjun langsung untuk mencatat langsung untuk informasi yang dilihat dalam penelitian di lapangan untuk memperoleh data tentang manajemen pelayanan ibadah haji dan umrah PT. Wahyu Titian Insani Kota Banjarmasin.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan sumber informasi yang bukan manusia. Nasution menyebutkan bahwa ada pula sumber non manusia diantaranya data berbentuk brosur, catatan harian, arsip foto, hasil rapat, jurnal kegiatan dan sebagainya. Secara harfiah dokumentasi dapat diartikan sebagai catatan yang kejadiannya sudah lampau. Dokumentasi bisa berupa

tulisan, gambar, atau karya-karya monumental.

Metode dokumentasi dilakukan untuk mengetahui kondisi umum, terutama menyangkut keseluruhan fokus penelitian atau yang berhubungan dengan manajemen pelayanan haji dan umrah. Dalam penelitian ini melakukan pengambilan foto, visi misi, rekaman dan dokumen pribadi yang berkenaan dengan apa yang diteliti untuk dijadikan sebagai dokumentasi.

Sumber data dari yang diperlukan peneliti ialah :

- a. Data Primer, data ini yang diperoleh secara langsung dari lokasi penelitian yaitu di PT. Wahyu Titian Insani.
- b. Data Sekunder, data ini diperoleh dari literasi, dan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan masalah dan judul yang sedang diteliti ini

E. Metode Pengumpulan Data

Metode dalam mengumpulkan data yang peneliti gunakan adalah:

- a. Observasi

Metode observasi ini peneliti gunakan sebagai metode pengumpulan data dengan cara pengamatan langsung ke tempat yang diteliti agar dapat gambaran secara nyata tentang segala kegiatan yang akan diteliti.

- b. Wawancara

Metode wawancara ini peneliti gunakan sebagai metode

pengumpulan data melalui proses tanya jawab secara langsung dengan karyawan dan pimpinan pihak perusahaan PT. Wahyu Titian Insani.

c. Studi Dokumen

Metode ini penulis gunakan untuk menganalisis dari berbagai sumber seperti dokumen-dokumen dan beberapa buku yang ada kaitannya dengan judul penelitian ini.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisa sebuah data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif, yaitu menganalisa data yang bersifat penjelasan dari berbagai data informasi yang berkaitan dengan teori-teori serta berbagai konsep yang mendukung mengenai pembahasan, yang dimana penejelasan menggunakan metode kualitatif yang digambarkan secara klimat atau kata-kata untuk mendapatkan sebuah kesimpulan.