

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Pada penelitian ini jenis yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*) biasanya dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif dalam bentuk deskriptif. Hal ini bertujuan guna menciptakan penjelasan yang sistematis dan faktual tepat, gambar atau lukisan fakta, perilaku, dan hubungan antara kejadian yang diamati.<sup>1</sup>

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan data yang diperoleh dari subjek penelitian ini dapat menggambarkan keadaan keseluruhan PT. Ma'ali Wisata *Tour and Travel* Kota Banjarmasin dalam memberangkatkan para jemaah umrah pada masa *new normal*.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yaitu, secara langsung mendapatkan informasi lapangan karena fokus penelitiannya adalah peran pengurus dalam menerapkan manajemen pemberangkatan umrah pada PT. Ma'ali Wisata *Tour and Travel* Kota Banjarmasin.

---

<sup>1</sup> Mohammad Mulyadi, "Riset Desain dalam Metodologi Penelitian," *Jurnal Studi Komunikasi dan Media* 16, no. 1 (2012): 71–80.

## B. Subjek dan Objek Penelitian

Menurut Sugiyono pengertian objek dan subjek penelitian adalah objek atau kegiatan yang mempunyai variabel tertentu yang ditetapkan untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan, sedangkan subjek penelitian merupakan suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang.<sup>2</sup>

### 1. Subjek penelitian

Adapun yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah orang-orang yang terlibat langsung dalam jalannya pemberangkatan jemaah umrah di PT. Ma'ali Wisata *Tour and Travel*. Adapun empat orang yang menjadi informan dalam penelitian ini yaitu Direktur, Manajer operasional, Customer Service dan Handling Lapangan yang dapat memberikan informasi dalam penelitian.

### 2. Objek penelitian

Objek penelitian adalah pokok persoalan yang akan diteliti untuk memperoleh data yang lebih tertuju, yang menjadi sebuah permasalahan atau perhatian suatu penelitian. Jadi objek dalam penelitian ini adalah manajemen pemberangkatan jemaah umrah pada masa *new normal* serta faktor penghambat dan pendukung pemberangkatan jemaah umrah pada masa *new normal*.

---

<sup>2</sup> Chesley Tanujaya, "Perancangan Standart Operational Procedure Produksi pada Perusahaan Coffecin," *Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis* 2, no. 1 (2017): 93.

### C. Lokasi Penelitian

Lokasi dalam penelitian ini bertempat di PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel* Jl. Gatot Subroto No. 10d, Kuripan, Kecamatan Banjarmasin Timur, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan 70238.

### D. Data dan Sumber Data

Menurut Riduwan data diperoleh melalui data primer dan data sekunder adalah data primer diperoleh dari sumber data secara langsung, diamati dan dicatat, seperti wawancara, observasi dan dokumentasi sedangkan data sekunder diperoleh secara tidak langsung oleh peneliti.<sup>3</sup>

#### 1. Data

##### a. Data primer

Data primer adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan cara *survey* langsung, komunikasi melalui telepon, atau komunikasi tidak langsung seperti surat, e-mail, dan lain-lain.<sup>4</sup>

Data primer data yang diperoleh langsung oleh narasumber dari hasil wawancara dan observasi mengenai manajemen pemberangkatan jemaah umrah pada masa *new normal* serta faktor

---

<sup>3</sup> Asep Nurwanda and Elis Badriah, "Analisis Program Inovasi Desa dalam Mendorong Pengembangan Ekonomi Lokal oleh Tim Pelaksana Inovasi Desa (PID) di Desa Bangunharja Kabupaten Ciamis," *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara* 7, no. 1 (April 30, 2020): 68–75.

<sup>4</sup> Tanujaya, "Perancangan Standart Operational Procedure Produksi pada Perusahaan Coffecin."

penghambat dan pendukung pemberangkatan jemaah umrah pada masa *new normal*.

b. Data sekunder

Data sekunder dalam penelitian adalah suatu data yang dihasilkan untuk mensupport data primer. Data ini diperoleh dari dokumen, publikasi yang sudah dalam bentuk jadi pada PT. Ma'ali Wisata *Tour and Travel* Kota Banjarmasin, melalui studi kepustakaan, mengutip teori, mengutip literatur seperti jurnal, skripsi, dan karya ilmiah lainnya.

2. Sumber Data

Adapun informan yang menjadi sumber data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Muhammad Irhami selaku Direktur PT. Ma'ali Wisata *Tour and Travel*, Dahlia selaku Manajer Operasional PT. Ma'ali Wisata *Tour and Travel*, H. Tayib selaku Handling Lapangan dan Helmi selaku Customer Service.

**E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data menurut Riduwan yaitu cara yang dapat digunakan untuk oleh penulis untuk mengumpulkan data.<sup>5</sup> Dalam hal mengumpulkan data dan mendapatkan fakta kebenaran, penulis terjun

---

<sup>5</sup> Ibid.

langsung untuk mengetahui yang terjadi pada subjek dan objek penelitian, maka penulis menggunakan metode sebagai berikut.

#### 1. Observasi

Secara umum observasi berarti mengamati dengan penuh perhatian. Dalam hal penelitian, observasi diartikan sebagai teknik mengadakan pencatatan secara sistematis mengenai tingkah laku dengan melihat atau mengamati tingkah laku individu atau kelompok yang diteliti secara langsung.<sup>6</sup>

Observasi yang dimaksudkan disini diartikan sebagai seluruh pengumpulan data dimana penulis mengamati gejala atau realitas bersifat empiris dan mencatat sebagaimana yang dilihat selama penelitian.

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode observasi *non* partisipan dimana peneliti hanya sebagai pengamat dan tidak terlibat langsung. Pada observasi ini peneliti melihat langsung proses pendaftaran jemaah umrah, kemudian melakukan manasik umrah, dan proses pemberangkatan umrah ketika di bandara.

Adapun langkah-langkah dalam penelitian observasi yaitu.

- a. Pemilihan lokasi pengamatan.
- b. Melakukan observasi lapangan terlebih dahulu dan melakukan observasi sederhana.

---

<sup>6</sup>Gulo W, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, 2002), 79.

- c. Putuskan siapa yang akan mengamati subjek, kapan harus mengamati, dan berapa lama untuk mengamati.
- d. Melakukan banyak observasi untuk menemukan integritas dan lokasi yang diamati secara lebih komprehensif.
- e. Membuat catatan lapangan untuk setiap perilaku yang diamati dan melakukan analisis untuk menemukan hubungan antara satu perilaku dengan perilaku yang lain.
- f. Memberikan gambaran bagan tentang sesuatu yang diamati dan menggabungkan karakter, lingkungan, dan informasi lainnya untuk membuat diagram yang lebih menyeluruh dari komponen pengamatan.
- g. Mencatat dalam catatan lapangan deskriptif dan reflektif.
- h. Melakukan pengenalan kepada subjek yang terkait.
- i. Setelah selesai izin untuk pamit dan mengucapkan terima kasih kepada orang-orang yang telah membantu proses observasi yang kita lakukan.

Dalam observasi secara langsung ini penulis melakukan pengamatan penuh dalam proses yang terjadi sebenarnya serta mencatat data yang diperoleh dari observasi ini secara langsung agar menghasilkan data yang konkrit dan nyata.

## 2. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang

mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan yang dilakukan secara tatap muka.<sup>7</sup>

Adapun jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur yang mana peneliti memunculkan pertanyaan sesuai dengan pedoman wawancara yang dibuat. Dalam mengumpulkan data wawancara penelitian ada beberapa langkah menurut Lincoln dan Guba.

- a. Tentukan siapa yang akan diwawancarai.
- b. Mempersiapkan topik utama yang akan dibahas.
- c. Memulai atau memulai proses wawancara.
- d. Melanjutkan proses wawancara.
- e. Menelaah dan melengkapi ringkasan hasil wawancara.
- f. Menulis hasil wawancara dalam catatan lapangan.
- g. Identifikasi hasil tindak lanjut.<sup>8</sup>

Perlu diingat bahwa pada era teknologi komunikasi yang sangat canggih seperti sekarang ini, wawancara dengan bertemu langsung atau bertatap muka tidak lagi menjadi syarat yang mesti dilakukan, karena dalam kondisi tertentu peneliti dapat berkomunikasi dengan responden/informan melalui telepon, *handphone* atau melalui internet.<sup>9</sup>

---

<sup>7</sup>W, *Metodologi Penelitian*.

<sup>8</sup>Sugiyono Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif: (untuk Penelitian yang Bersifat Eksploratif, Interpretif, Interaktif dan Konstruktif)*, 3rd ed. (Bandung: Alfabeta, 2017), 118.

<sup>9</sup>Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penelitian*, 1st ed. (Banjarmasin: Antasari Press, 2011).

Pada wawancara ini penulis melakukan percakapan dan mengajukan beberapa pertanyaan kepada pihak yang bersangkutan baik menggunakan lisan serta mendengarkan paparan langsung oleh informan mengenai informasi tentang manajemen pemberangkatan jemaah umrah pada masa *new normal*.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah sebuah catatan tertulis tentang berbagai kegiatan atau peristiwa pada waktu yang lalu.<sup>10</sup>

Maka dengan metode dokumentasi, penulis dapat memperoleh data dengan cara melihat, membaca, dan menelaah, kemudian mencatat data yang berhubungan dengan objek penelitian, pengambilan data diperoleh dari dokumen-dokumen penting dari suatu lembaga yang diteliti dan juga dari sumber-sumber yang ada hubungannya dengan pembahasan. Yaitu data-data pendukung lain melalui foto maupun sumber tertulis lainnya yang mendukung penelitian.

## **F. Analisis Data**

Noeng Muhadjir berpendapat bahwa analisis data adalah upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil observasi, wawancara, dan lainnya untuk meningkatkan pemahaman penulis tentang kasus yang diteliti dan menyajikannya sebagai temuan bagi orang lain. Sedangkan

---

<sup>10</sup>W, *Metodologi Penelitian*.



untuk meningkatkan pemahaman tersebut analisis perlu dilanjutkan dengan berupaya mencari makna.<sup>11</sup>

Setelah data di lapangan dikumpulkan, selanjutnya hal yang dilakukan peneliti yaitu melakukan analisis data, dengan menyederhanakan data dalam bentuk praktis sehingga mudah dipahami dan data tersebut dapat disimpulkan sebagai hasil penelitian.

Adapun analisis data ini adalah analisis kualitatif deskriptif yang terdiri dari tiga alur kegiatan yang berjalan simultan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Teknik analisis data dalam penelitian ini yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman.

- a. Pengumpulan data, tahap pertama yang dilakukan dalam penelitian yaitu mengumpulkan data dengan observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi atau gabungan ketiganya (triangulasi). Pengumpulan data dilakukan sehari-hari atau berbulan-bulan baik secara umum terhadap situasi objek/sosial semua yang dilihat dan didengar akan direkam atau ditulis untuk memperoleh data yang banyak dan bervariasi.
- b. Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, serta dicari tema dan polanya. Data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya. Reduksi data dapat dibantu menggunakan peralatan

---

<sup>11</sup> Ahmad Rijali, "Analisis Data Kualitatif," *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah* 17, no. 33 (2019): 81–95.

elektronik seperti komputer mini dengan cara memberikan kode-kode pada aspek tertentu. Dalam mereduksi data, setiap peneliti akan dipandu oleh tujuan yang akan dicapai. Tujuan utama dari penelitian kualitatif adalah pada temuan.

- c. Penyajian data, Setelah data berhasil direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif proses penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, pie chart, pictogram dan sejenisnya. Dengan penyajian data ini, maka data akan terorganisasi dengan baik dan tersusun dalam pola hubungan dan semakin mudah dipahami.
- d. Kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.<sup>12</sup>

---

<sup>12</sup> Sugiyono Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif untuk Penelitian yang Bersifat Eksploratif, Enterpretif, Interaktif dan Konstuktif*, 3rd ed. (Bandung: Alfabeta, 2017), 132–141.