

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk jenis penelitian lapangan yakni langsung datang ke tempat dan melihat serta mengamati secara langsung terhadap kondisi Travel PT. Kamilah Wisata Muslim yang beralamat di Jalan Sekonder Kanan Km 15, Desa Tamban Mekarsari, Kecamatan Mekar Sari, Kabupaten Barito Kuala.

Penelitian ini dalam menjelaskan datanya yaitu dengan menggunakan penelitian jenis deskripsi yaitu penelitian yang menggambarkan serta menjelaskan beberapa variabel yang berkenaan dengan masalah dan situasi yang ada di travel PT Kamilah Wisata Muslim ini.

2. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat alami atau apa adanya sesuai dengan kondisi lapangan dan data yang dihasilkan nantinya adalah kata-kata dan bukan angka.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini yaitu pada travel PT Kamilah Wisata Muslim yang beralamat di Jalan Sekonder Kanan km 15, Desa Tamban Mekarsari, Kecamatan Mekar Sari, Kabupaten Barito Kuala.

C. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini yaitu pimpinan travel PT Kamilah Wisata Muslim cabang Desa Tamban Mekarsari sebagai narasumber utama, karyawan travel, dan jemaah yang pernah menggunakan jasa pelayanan travel PT. Kamilah Wisata Muslim Desa Tamban Mekarsari sebagai narasumber umum.

2. Objek Penelitian

Objek penelitian ini yaitu pelayanan yang diberikan travel PT Kamilah Wisata Muslim Desa Tamban Mekarsari kepada jemaah haji dan umrah. Dari travel PT. Kamilah Wisata Muslim Desa Tamban Mekarsari ini nantinya peneliti akan meneliti analisis SWOT terhadap pelayanan travel tersebut serta merumuskan strategi alternatif bagi travel tersebut.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

Penelitian ini bukan hanya mengambil data melalui partisipasi saja namun juga melalui literatur yang terdiri dari data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Data primer ini berisi data yang dikumpulkan dari catatan atau data yang sudah ada dan data ini diperoleh langsung dari narasumber.

b. Sekunder

Data sekunder ini merupakan data pendukung yang diperoleh dari buku-buku, jurnal, arsip-arsip, dan dokumentasi yang relevan untuk penelitian ini.

2. Sumber Data

Sumber data yang mendukung penelitian ini yaitu:

- a. Sumber data yang dihasilkan didapatkan dari informan yakni subjek penelitian ini sendiri yang terdiri dari pimpinan travel PT Kamilah Wisata Muslim Desa Tamban Mekarsari. Pimpinan travel tentunya lebih mengetahui terhadap travelnya. Kemudian ada karyawan sebagai pelengkap data dari pimpinan travel, dan jemaah yang pernah menggunakan jasa travel ini.
- b. Dokumentasi penelitian ini berupa arsip-arsip data jumlah jemaah tiap tahunnya, brosur, foto-foto travel, rekaman suara saat wawancara dan foto bersama narasumber penelitian ini.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini, yaitu:

1. Wawancara

Wawancara adalah salah satu metode pengumpulan data dengan cara berdialog dengan menanyakan beberapa pertanyaan kepada informan atau responden yang telah ditentukan.

Data yang akan digali dalam wawancara ini yaitu berupa sejarah berdirinya travel, perkembangan travel dari masa ke masa, kelebihan, kekurangan, peluang dan tantangan travel PT. Kamilah Wisata Muslim Desa Tamban Mekarsari, macam-macam pelayanan yang diberikan, dan kesan serta pesan jemaah terhadap travel.

2. Observasi

Menurut Susanto, observasi adalah kegiatan mengamati dan melakukan pencatatan yang sistematis terhadap situasi dan kondisi objek penelitian.

Observasi dalam penelitian ini yaitu dengan memperhatikan perilaku subjek selama proses wawancara, interaksi subjek dan peneliti, interaksi informan dengan calon jemaah dan hal-hal lain yang relevan sehingga dapat memberikan data tambahan terhadap hasil wawancara.

Data yang akan digali dalam observasi di PT. Kamilah Wisata Muslim Desa Tamban Mekarsari ini yaitu melihat dan mengamati fasilitas yang dimiliki travel, sarana dan prasarana kantor, menyesuaikan dari jawaban

wawancara dengan kenyataan yang terjadi, serta mengamati kondisi lingkungan PT. Kamilah Kamilah Wisata Muslim Desa Tamban Mekarsari.

3. Dokumentasi

Selain dengan wawancara dan observasi, teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu menggunakan dokumentasi.

Data yang digali dalam dokumentasi ini berupa profil PT. Kamilah Wisata Muslim Desa Tamban Mekarsari, gambaran umum layanan ibadah haji dan umrah, arsip data berupa laporan jumlah jemaah haji dan umrah yang mendaftar pada PT. Kamilah Wisata Muslim Desa Tamban Mekarsari tiap tahunnya.

F. Teknik Analisis Data

1. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yaitu dengan menjabarkan dan mengolah data mentah menjadi data yang dapat dipahami secara spesifik dan diakui dalam spesifik ilmiah, sehingga hasil dari analisis data yang baik itu berupa pengolahan data yang tepat dan dimaknai sama dan tidak menimbulkan makna yang berbeda-beda.
2. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis interaktif model Miles dan Hubberman yang terdiri dari empat tahapan yang dilakukan yaitu tahap pengumpulan data, tahap menampilkan data, tahap penarikan kesimpulan dan tahap verifikasi.

3. Peneliti juga menggunakan teknik analisis data analisis SWOT. Model analisis SWOT yang digunakan dalam penelitian ini adalah yang diperkenalkan oleh Rangkuti tahun 1997. Peneliti mengimplementasikan analisis SWOT ini pada pelayanan yang diberikan Travel PT. Kamilah Wisata Muslim Desa Tamban Mekarsari.

G. Pengecekan Keabsahan Data

Penelitian ini menggunakan uji kredibilitas untuk menilai keabsahan data dengan memperluas pengamatan, meningkatkan ketekunan penelitian, triangulasi, pembicaraan dengan rekan kerja, dan analisis kasus, dan penelitian ini menggunakan triangulasi.

Triangulasi adalah metode pengumpulan data yang melibatkan perolehan informasi secara hati-hati dari berbagai sumber, teknik, dan pandangan teoretis.⁴⁴ Dalam pengujian kredibilitas, triangulasi digambarkan sebagai pemeriksaan data dari banyak sumber dengan cara yang berbeda dan pada waktu yang berbeda. Untuk memverifikasi kredibilitas, penelitian ini menggunakan pendekatan triangulasi, yaitu menguji data dari sumber yang sama dengan menggunakan beberapa metode. Triangulasi (wawancara,

⁴⁴ Boy Subirosa Sabarguna, *Analisis Data pada Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: UI Press, 2008), hlm 2

observasi, dan dokumentasi) digunakan untuk memverifikasi kebenaran data..⁴⁵

Adapun uji keabsahan data yang akan dilakukan dalam penelitian ini dengan menggunakan triangulasi, yaitu:

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber ini untuk menguji keabsahan data dengan mengecek beberapa sumber data yang diperoleh, yaitu melalui narasumber, tempat, atau lokasi penelitian, serta melalui dokumentasi.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik ini untuk menguji keabsahan data yang dilakukan dengan cara membandingkan serta menyesuaikan dari berbagai teknik yang digunakan dalam penelitian ini. Contohnya observasi, wawancara, serta dokumentasi. Jadi, jika dalam pengecekan data tersebut ditemukan data yang berbeda, maka peneliti akan melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang telah ditentukan.

3. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu ini untuk menguji keabsahan data yang dilakukan dengan mengecek waktu pelaksanaan wawancara yaitu pagi, siang, sore atau malam. Jika terdapat perbedaan jawaban dalam waktu dan situasi yang berbeda, maka peneliti akan melakukan wawancara secara berulang sampai ditemukan data yang pasti.

⁴⁵ Sugiono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, hlm. 369.