

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Metodologi penelitian ini adalah kualitatif. Karena tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan pemahaman yang komprehensif tentang pengelolaan ibadah haji dan umrah di PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin maka digunakan metode kualitatif. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data yang lebih rinci dan mendalam tentang pengalaman, persepsi, dan praktik yang terkait dengan pelayanan haji dan umrah di perusahaan tersebut. Pendekatan kualitatif juga memungkinkan peneliti untuk menggali berbagai faktor kontekstual dan dinamis yang mempengaruhi manajemen pelayanan di PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin.¹

2. Jenis Penelitian

Jenis Penelitian ini menggunakan jenis penelitian studi kasus. Jenis penelitian studi kasus dipilih karena penelitian ini fokus pada sebuah organisasi tunggal, yaitu PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin. Melalui pendekatan studi kasus, peneliti dapat memeriksa secara

¹ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: ALFABETA, 2013).

mendalam manajemen pelayanan haji dan umrah di perusahaan ini. Peneliti dapat mengumpulkan data dari berbagai sumber, seperti wawancara dengan manajemen perusahaan, observasi langsung, analisis dokumen, dan pendapat jemaah yang telah menggunakan layanan PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin. Jenis penelitian ini memungkinkan peneliti untuk memahami secara komprehensif kondisi, karakteristik, dan dinamika manajemen pelayanan haji dan umrah di perusahaan tersebut.

Dengan pendekatan kualitatif dan jenis penelitian studi kasus ini, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif tentang manajemen pelayanan haji dan umrah di PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga dalam meningkatkan kualitas pelayanan, memperbaiki proses manajemen, serta memberikan rekomendasi yang membina bagi PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin dan juga bagi industri pelayanan haji dan umrah secara umum.

B. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah pimpinan, karyawan dan beberapa jemaah yang menggunakan jasa travel PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin.

2. Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah manajemen pelayanan biro perjalanan haji dan umrah di PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Jl. Let. Jend. S. Parman, Alalak Utara, Kecamatan Banjarmasin Utara, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan. Tepatnya di PT. Kamilah Wisata Muslim kenapa memilih penelitian disana karena melihat banyaknya jemaah dan ada juga jemaah dari luar daerah dan juga salah satu bimbingan manasiknya adalah guru besar almarhum Guru Zuhdi.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

Sumber informasi yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari:

- a. Data Primer (pembicara) yang melibatkan pengelola, staf, dan beberapa jemaah yang menggunakan jasa PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin. Penulis melakukan wawancara dan observasi langsung dengan mereka untuk mendapatkan wawasan yang mendalam tentang manajemen pelayanan haji dan umrah di perusahaan tersebut.
- b. Data Sekunder (Dokumen) yang melibatkan dokumen, arsip, atau bukti tertulis yang relevan dengan penelitian. Dokumen-dokumen ini

digunakan sebagai sumber data yang penting untuk melakukan analisis dan verifikasi informasi yang diperoleh.²

2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini penulis dapatkan dari;

- a. Informan adalah pimpinan, karyawan dan beberapa jemaah yang menggunakan jasa travel PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin.
- b. Dokumen yaitu catatan maupun arsip atau bukti tertulis yang diperlukan dalam penelitian.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Metode Observasi: Penulis melakukan pengamatan langsung di PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin. Observasi ini melibatkan peneliti dalam mengamati secara langsung aktivitas dan proses yang terjadi dalam manajemen pelayanan haji dan umrah di perusahaan tersebut.
2. Metode Wawancara: Penulis melakukan wawancara dengan pihak terkait, termasuk manajemen PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin, serta beberapa jemaah yang menggunakan jasa perusahaan tersebut. Wawancara ini dilakukan secara langsung dan melibatkan pertanyaan-pertanyaan yang relevan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih dalam tentang manajemen pelayanan haji dan umrah.

² Matthew B., A. Michael Huberman, dan Miles, *Qualitative Data Analysis (terjemahan)* (Jakarta: UI-Press, 2005).

3. Metode Dokumentasi: Penulis menggunakan metode dokumentasi untuk mengumpulkan data-data yang terkait dengan penelitian. Ini mencakup pencatatan catatan lapangan, transkrip wawancara, buku, brosur, dan agenda yang relevan dengan penelitian yang dilakukan.

F. Analisis Data

Analisis data adalah proses sistematis menggabungkan informasi yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi. Data diorganisasikan ke dalam kategori-kategori yang relevan, diurai menjadi unit-unit yang lebih kecil, disintesis, dan diorganisasikan menjadi pola-pola yang signifikan. Tujuan analisis data adalah untuk mencapai kesimpulan yang mudah dipahami dan mengungkap temuan yang penting dalam penelitian ini.³

Triangulasi adalah metode yang digunakan dalam penelitian kualitatif untuk memeriksa dan menetapkan validitas dengan menganalisa dari berbagai perspektif. Validitas dalam penelitian kuantitatif dilihat berdasarkan akurasi sebuah alat ukur yaitu instrumen. Validitas dalam penelitian kualitatif mengacu pada apakah temuan penelitian secara akurat mencerminkan situasi dan didukung oleh bukti.

Norman K. Denkin dikutip oleh Mudjia Rahardjo mendefinisikan triangulasi sebagai gabungan atau kombinasi berbagai metode yang dipakai untuk mengkaji fenomena yang saling terkait dari sudut pandang dan perspektif

³ Lisa M. Given, *The Sage Encyclopedia of Qualitative Research Methods* (United States of America: SAGE Publications, 2008, t.t.).

yang berbeda. Menurutnya, triangulasi meliputi empat hal. Yaitu: (1) triangulasi metode, (2) triangulasi antar-peneliti (jika penelitian dilakukan dengan kelompok), (3) triangulasi sumber data, dan (4) triangulasi teori.

1. Triangulasi metode dilakukan dengan cara membandingkan informasi atau data dengan cara yang berbeda. Dalam penelitian kualitatif peneliti menggunakan metode wawancara, observasi, dan survei. Untuk memperoleh kebenaran informasi yang handal dan gambaran yang utuh mengenai informasi tertentu, peneliti bisa menggunakan metode wawancara dan observasi atau pengamatan untuk mengecek kebenarannya. Selain itu, peneliti juga bisa menggunakan informan yang berbeda untuk mengecek kebenaran informasi tersebut. Triangulasi tahap ini dilakukan jika data atau informasi yang diperoleh dari subjek atau informan penelitian diragukan kebenarannya.
2. Triangulasi antar-peneliti dilakukan dengan cara menggunakan lebih dari satu orang dalam pengumpulan dan analisis data. Teknik ini untuk memperkaya khasanah pengetahuan mengenai informasi yang digali dari subjek penelitian. Namun orang yang diajak menggali data itu harus yang telah memiliki pengalaman penelitian dan bebas dari konflik kepentingan agar tidak justru merugikan peneliti dan melahirkan bias baru dari triangulasi.
3. Triangulasi sumber data adalah menggali kebenaran informasi tertentu melalui berbagai metode dan sumber perolehan data. Misalnya, selain melalui wawancara dan observasi, peneliti bisa menggunakan observasi

terlibat (participant observation), dokumen tertulis, arsip, dokumen sejarah, catatan resmi, catatan atau tulisan pribadi dan gambar atau foto. Masing-masing cara itu akan menghasilkan bukti atau data yang berbeda, yang selanjutnya akan memberikan pandangan (insights) yang berbeda pula mengenai fenomena yang diteliti.

4. Triangulasi teori. Hasil akhir penelitian kualitatif berupa sebuah rumusan informasi atau thesis statement. Informasi tersebut selanjutnya dibandingkan dengan perspektif teori yang relevan untuk menghindari bias individual peneliti atas temuan atau kesimpulan yang dihasilkan. Selain itu, triangulasi teori dapat meningkatkan kedalaman pemahaman asalkan peneliti mampu menggali pengetahuan teoretik secara mendalam atas hasil analisis data yang telah diperoleh.⁴

Dalam penelitian ini triangulasi yang digunakan yaitu triangulasi sumber data dan triangulasi teori. Sampai data lengkap kemudian divalidasi dari berbagai sumber sehingga dapat menjadi dasar untuk penarikan kesimpulan. Dengan teknik ini diharapkan data yang dikumpulkan memenuhi konstruk penarikan kesimpulan. Kombinasi triangulasi ini dilakukan bersamaan dengan kegiatan di lapangan, sehingga peneliti bisa melakukan pencatatan data secara lengkap. Dengan demikian, diharapkan data yang dikumpulkan layak untuk dimanfaatkan.

⁴ “Hasil Pencarian Daring,” diakses 10 juli 2023, <https://sg.docworkspace.com/d/sIPTK04GDAeafvqUG?sa=e1&st=0t>