

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini menggunakan pendekatan kualitatif, yakni penelitian yang terfokus pada data yang mendalam untuk mendapatkan hasil penelitian yang diinginkan. Dapat diartikan pendekatan kualitatif adalah teknik yang digunakan dalam penelitian yang menggunakan kata, kalimat atau gambaran yang tersusun secara lengkap dan teliti mulai dari mendapatkan data sampai dengan menjelaskan dan memberikan laporan pada pembahasan penelitian. Sedangkan jenis penelitian ini menggunakan metode deskriptif, yakni suatu penelitian yang situasi dan kondisinya dijelaskan atau digambarkan sesuai dengan kenyataan dan kebenaran yang terjadi.¹ dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran secara rinci mengenai manajemen pelayanan jemaah haji dan umrah pada PT. Kamilah Wisata Muslim Barabai.

Penelitian kualitatif menurut Sumaryanto adalah suatu metode yang disajikan secara langsung yaitu dengan adanya hubungan diantara yang melakukan penelitian dengan orang yang mengetahui informasi yang terkait dengan hal-hal yang ingin diteliti sehingga mampu menggambarkan segala kondisi dan situasi yang sedang terjadi pada objek penelitian. Dalam

¹ Ibrahim, *Metodologi Penelitian Kualitatif Panduan Penelitian beserta Contoh Proposal Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2015), 55-62.

pengumpulan data ini dilakukan dengan adanya kata-kata, gambar, video bukan dalam bentuk angka-angka.² Dalam penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara turun langsung ke tempat penelitian untuk menggali dan mendapatkan informasi dan data-data yang diperlukan untuk mencari jawaban dari masalah yang ada.³

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini berada di Kantor PT. Kamilah Wisata Muslim: Jl. Kapar RT. 007 RW. 004 Kec. Batang Alai Selatan Kab. Hulu Sungai Tengah.

C. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah orang yang dapat memberikan informasi mengenai penelitian ini yang menjadi subjeknya adalah Kepala PT. Kamilah Wisata Muslim Barabai dan jemaah umroh PT. Kamilah Wisata Muslim Barabai.

2. Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah manajemen pelayanan jemaah umrah pada PT. Kamilah Wisata Barabai.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

a. Data Primer

² Sumaryanto, F. Totok. *Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif* (Semarang: Unnes Press, 2007), h. 76.

³ Sumaryanto F. Totok, *Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif*, 78.

Data primer adalah data yang didapatkan dari hasil observasi pada lokasi penelitian serta informasi yang diperoleh dari responden yang berkaitan dengan permasalahan yang terjadi yaitu manajemen pelayanan Jemaah umrah PT. Kamilah Wisata Muslim Barabai. Data primer pada penelitian ini berasal dari wawancara dengan Kepala PT. Kamilah Wisata Muslim Barabai sebagai responden mengenai manajemen pelayanan jamaah haji dan umrah pada PT Kamilah Wisata Muslim Barabai.⁴

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah semua informasi, fakta yang secara benar terkait dengan penelitian yang melakukan ini, namun didapatkan secara tidak langsung. Data sekunder ini sebagai data yang mendukung dari data primer seperti dalam bentuk foto, dokumen, rekaman maupun tulisan, seperti arsip, berbagai buku, dokumen pribadi, jurnal-jurnal serta dokumen resmi yang masih ada hubungannya dengan penelitian, yaitu manajemen pelayanan jamaah haji dan umrah pada PT Kamilah Wisata Muslim Barabai.

2. Sumber Data

a. Sumber Data Utama

Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data utama adalah orang yang mempunyai wawasan sehingga mampu memberikan informasi terkait dengan penelitian yaitu Kepala PT. Kamilah Wisata Muslim Barabai dan para jamaah haji dan umrah pada PT. Kamilah Wisata Muslim Barabai.

b. Sumber Data Tambahan (Penunjang)

Sumber data tambahan yang diperlukan dalam penelitian ini berupa dokumen yang berbentuk foto, rekaman atau tulisan seperti arsip, buku atau dokumen resmi yang terkait

⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & RnD* (Bandung: Alfabeta, 2014).

dengan manajemen pelayanan jamaah haji dan umrah pada PT. Kamilah Wisata Muslim Barabai.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Teknik wawancara atau disebut juga dengan *interview* yaitu untuk mendapatkan informasi terkait dengan objek penelitian dengan cara melakukan wawancara dan memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada responden.⁶Dalam penelitian ini wawancara dengan memberikan beberapa pertanyaan kepada responden secara terstruktur dengan adanya beberapa pertanyaan kepada responden secara terstruktur dengan adanya pedoman wawancara sehingga kegiatan tanya jawab dapat berjalan dengan lancar dan baik terkait dengan penelitian yang dilakukan.

2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik mengumpulkan data dengan cara tertulis atau didapatkan dari arsip yang tersimpan, dokumentasi, buku dan lainnya yang bersifat tertulis.⁷ Pada penelitian ini dokumentasi yang didapatkan dari arsip dokumen, serta foto-foto yang diambil secara langsung dan foto yang disimpan sebagai arsip dari PT. Kamilah Wisata Muslim Barabai tentang data-data calon jamaah haji dan umrah.

F. Analisis Data

Analisis data yang digunakan seperti pada paparan yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman yakni kegiatan dalam menganalisis data berlangsung secara terus menerus dikerjakan sampai selesai. Kegiatan pada analisis data ini diantaranya:

⁶ Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif, Komunikasi, Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial Lainnya* (Jakarta: Kencana, 2008), 111.

⁷ Ibid.

1. *Data Reduction* atau reduksi data adalah cara menganalisis data dengan cara menghilangkan data yang tidak diperlukan sehingga dapat dengan mudah mengambil kesimpulan dalam suatu hasil penelitian. Dalam menganalisis data ini peneliti menjadikan kajian teori sebagai pedoman untuk memperoleh penjelasan terkait masalah yang ada, baik data yang diperoleh dari hasil pengamatan di lapangan maupun yang diperoleh dari kepustakaan. Memilih dan menyeleksi data yang telah didapatkan serta menyesuaikan dengan permasalahan yang ada di dalam rumusan masalah.
2. Penampilan (*display*) data melibatkan cara informasi disajikan dan diorganisir dalam format tertentu agar dapat memberikan gambaran yang komprehensif secara keseluruhan. Penyajian data dilakukan secara induktif, di mana setiap permasalahan penelitian dijelaskan terlebih dahulu secara umum, kemudian secara individual.
3. *Conclusion Drawing/Verification/* menarik kesimpulan. Menarik kesimpulan menjadi langkah terakhir pada analisis data kualitatif. Kesimpulan awal yang menjadi kesimpulan sementara yang mampu mengalami perubahan apabila ditambahkan data baru, sehingga masih diperlukan kesimpulan akhir yang akan menyimpulkan seluruh hasil penelitian yang didapatkan.⁸ Kesimpulan yang telah didapatkan selama penelitian yang telah dilaksanakan di tinjau kembali sehingga dapat membuat kesimpulan secara keseluruhan.

⁸ Tjetjep Rohendi Rohidi, *Analisis Data Kualitatif* (Jakarta: UI Press, 1992), 15.