

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan teoritis dan empiris dalam penelitian, menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Alasan peneliti menggunakan metode kualitatif karena, peneliti langsung berkaitan dengan responden dan informasi atau data yang dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumen.¹ Metode penelitian kualitatif digunakan untuk meneliti situasi alami di lapangan.² Menggunakan metode deskriptif kualitatif dalam penelitian ini. Metode observasi lapangan digunakan untuk menemukan sumber data, hasil, dan teori. Sedangkan, metode penelitian deskriptif yaitu yang menggambarkan atau menjelaskan objek di lapangan. Hasil dari penelitian ini menggunakan kata-kata dari pada angka.

B. Subjek Dan Objek Penelitian

Subjek adalah pelaku.³ Subjeknya yaitu bidang pemasaran dan pelayanan di PT. Maali Wisata. Sedangkan, objek dideskripsikan keadaannya (*natural setting*).⁴ Dalam penelitian strategi bauran pemasaran 7P *Product, price, place, promotion, people, precess, physical evidence* (produk, harga, tempat, promosi, orang, proses,

¹ Sugiyono, *Sugiono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kuantitatif Dan R&De* (Bandung: Alfabeta, 2013) h 30

² Sugiono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2014). h 1

³ <https://kbbi.lektur.id/subjek> diakses pada 19 September 2022 pukul 12.13

⁴ Mamik, *Metodologi Kualitatif*, ed. by Choirel Anwar, 1st edn (Siduarjo: Zifatama Publisher, 2015).h 6

bukti fisik). adalah objek penelitian dari produk jasa umrah di PT Ma' ali Wisata, yang digunakan sebagai strategi pemasaran dalam meningkatkan jamaah

Subjek dalam penelitian ini adalah informan atau narasumber pengumpul data. Narasumber tentu harus yakin dapat memberi jawaban yang tepat dan sesuai dengan yang diinginkan oleh penelitian yang dilakukan. Salah satu contohnya adalah bagian *marketing* atau pimpinan maupun jemaah dari travel tersebut. Untuk objek tentu bauran pemasaran yang diterapkan oleh PT Maali Wisata dalam memasarkan jasa mereka sehingga bisa bersaing di pasaran.

C. Lokasi

Lokasi penelitian adalah PT Maali Wisata Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan.

D. Data dan Sumber Data

a) Data Primer

Merupakan sumber data yang dikumpulkan dari responden secara langsung. primer dan berupa hasil informasi tentang objek yang diteliti.⁵ Data primer adalah hasil dari wawancara langsung kepada bagian pemasaran dan para staf yang ada di PT Maali Wisata.

b) Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang tidak diberikan kepada pengumpul data secara langsung dan bersifat mendukung keperluan data primer. Data sekunder adalah informasi yang dikumpulkan melalui objek penelitian secara tidak langsung dan pada umumnya didapat dari buku-buku, jurnal, literature ilmiah,

⁵ muhammad pabundu Tika, *Metodologi Riset Bisnis* (Jakarta: Bumi Aksara, 2016).

dan dokumentasi, juga dari sumber-sumber lain yang membantu penulis dalam penelitian.⁶

E. Desain Penelitian

Metode deskriptif kualitatif dalam teori, hasil, dan data lapangan adalah sumber dari penelitian ini. Sedangkan Metode penelitian yang dikenal sebagai deskriptif memiliki tujuan untuk menggambarkan objek penelitian. Data yang dihasilkan dalam penelitian ini berupa deskriptif berisikan tentang kata-kata menurut Bogdan & Taylor.⁷

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi.

a. Observasi

Mengamati strategi pemasaran dan pelayanan pada jasa umrah di PT. Maali Wisata. Mengandalkan pengamatan objek penelitian secara langsung untuk dapat memahami yang jelas terhadap apa yang terjadi. Pengamatan dan pencatatan terhadap strategi bauran pemasaran yang digunakan dalam memberikan pelayanan secara langsung kepada calon jamaah.

Metode observasi mengumpulkan data dengan cara melihat objek penelitian secara langsung.⁸ Selain itu observasi merupakan metode ilmiah yang mana pengamatan yang sistematis baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap fenomena- fenomena yang diteliti. Secara umum observasi

⁶ Wahyu Purhantara, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010).

⁷ Mamik.h 4

⁸ *Joko Sugiono, Metode Penelitian Dalam Teori Dan Praktek*, h 63

dapat dilakukan dengan pengamatan secara langsung atau ikut menjadi peserta dalam kegiatan. Namun, ada juga observasi non partisipan yang berarti mengamati dari luar kegiatan. Dalam pengumpulan data ini peneliti akan terlibat langsung dalam kegiatan yang dilakukan informan. Seperti, pelayanan yang dilakukan oleh karyawan kepada calon jemaah maupun jemaah yang sudah mendaftar.

b. Wawancara

Wawancara adalah teknik yang digunakan untuk berkomunikasi dengan subjek agar mendapat data penelitian.⁹ Wawancara di PT Ma' ali Wisata pada bagian pemasaran untuk mengetahui setiap unsur dalam pemasaran jasa 7P *Product, price, place, promotion, people, process, physical evidence* (produk, harga, tempat, promosi, orang, proses, bukti fisik). Selain itu, pelayanan pada jasa untuk mengetahui setiap proses yang dilakukan agar jasa dapat dirasakan dan tersampaikan kepada konsumen. Narasumber wawancara dalam penelitian adalah Nur Izzati Hasanah selaku karyawan pada bagian pemasaran PT Maali Wisata dan Muhammad Haikal selaku *customer service* yang secara langsung berhadapan dengan konsumen atau calon jemaah.

Wawancara merupakan pertemuan antara dua orang atau lebih yang dilakukan melalui tanya jawab untuk bertukar informasi, gagasan dan membuat definisi dalam topik tertentu.¹⁰ Topik wawancara berkaitan dengan bauran pemasaran pada jasa umrah, dan narasumber menyampaikan ide-ide terkait dengan permasalahan penelitian. Pertanyaan yang diajukan menggunakan

⁹ Salim and Syahrur, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Ciptapustaka Media, 2016). h 119

¹⁰ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kuantitatif Dan R&De*. h 142

teknik wawancara semi terstruktur, yang berarti penulis dapat mengatur pedoman wawancara secara mandiri dan bebas.

c. Dokumentasi

Studi dokumentasi mencakup pengumpulan data, pengujian arsip dan dokumen, memeriksa atau memilih data yang diterima, menyaring data, dan mengambil kesimpulan dari data.¹¹ Dokumen juga catatan peristiwa berupa tulisan gambar atau karya. Studi dokumen merupakan pelengkap dari metode sebelumnya yaitu wawancara dan observasi. Selain, observasi dan wawancara data yang di dapat juga berasal dari arsip dokumen yang berupa catatan, maupun foto.

G. Teknik Analisis Data

Dalam menganalisis data digunakan metode deskriptif analisis, yaitu suatu teknik pengumpulan data yang mana menguraikan semua data yang diperoleh dari hasil pengamatan secara sistematis lalu diklasifikasikan untuk agar dianalisis sesuai dengan fokus masalah dan tujuan penelitian. Analisis adalah kegiatan menganalisis dan interpretasi data ini, Miles dan Huberman menyatakan bahwa tahapan analisis merupakan tahap tertinggi dari tiga komponen penting yaitu:¹²

a. Reduksi Data

Reduksi data merupakan pemilihan, memusatkan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan informasi data kasar dari catatan-catatan

¹¹ Ajowanda Anita, Rahima Zakia, and Azizah Firiha, 'Strategi Promosi PT Arminareka Perdana Cabang Padang Dalam Penyelenggaraan Umrah', *Dakwah Dan Manajemen*, 2 (2019), 151.

¹² soerprato, *Materi Pokok Metode Kualitatif* (Jakarta: Universitas Terbuka, 2011).

secara tertulis di lapangan. Reduksi data sebenarnya telah dilakukan sebelum data benar-benar terkumpul.

b. Penyajian Interpretasi Data

penyajian penelitian kualitatif biasanya dalam bentuk teks naratif. Namun, tidak jarang juga berbentuk tabel tetapi, tidak dalam bentuk angka-angka. Demikian pula tahap tabulasi dan rekapitulasi. Sepanjang yang ditabulasi adalah pernyataan naratif informan maka tahap tabulasi dan rekapitulasi boleh juga dilakukan.

c. Penarikan Kesimpulan Dan Verifikasi

Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dari serangkaian tahap analisis interpretasi data. Penarikan kesimpulan adalah suatu langkah penelitian terdiri dari serangkaian sajian data, dalam bentuk kalimat yang ringkas dan jelas. Sehingga mudah dipahami dalam sebuah laporan penelitian.

H. Uji Keabsahan Data

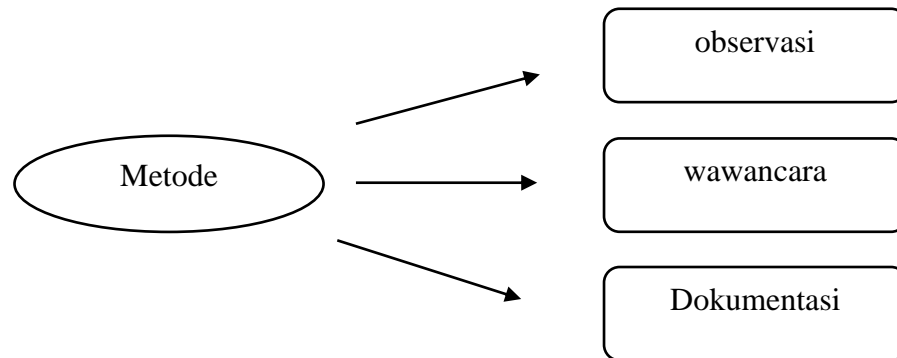
Dalam uji keabsahan data dalam metode kualitatif termasuk dalam *credibility* (kredibilitas atau validitas internal atau kebenaran), *transferability* (validitas keteralihan atau penerapan), *dependability* (reliabilitas), dan *confirmability* (objektivitas).¹³ Triangulasi merupakan teknik pemeriksa keabsahan data. Penelitian ini menggunakan dua macam triangulasi, yaitu:

a. Triangulasi Teknik Pengumpulan Data

Metode ini menguji kredibilitas data dengan menggabungkan dua metode yaitu metode pengumpulan data dan sumber data.

¹³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kuantitatif Dan R&D*. hlm 260

Gambar 1.1 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data



b. Triangulasi Sumber Pengumpulan Data

Kredibilitas data di uji dengan Triangulasi Sumber Pengumpulan Data dan dilakukan dengan cara mengecek data melalui beberapa sumber.

Gambar 1.2 Triangulasi Sumber Pengumpulan Data

