

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yakni jenis penelitian yang melibatkan langsung ke lokasi penelitian dengan maksud melakukan pengamatan, melakukan wawancara, dan mendokumentasikan setiap data penting yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan. Dilihat dari segi sifat-sifat data maka penelitian ini termasuk data penelitian kualitatif. Metode yang digunakan penulis adalah metode penelitian deskriptif kualitatif.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan (*field research*), bersifat deskriptif yaitu penelitian yang menjelaskan permasalahan berupa suatu fakta yang akan dipelajari pada suatu populasi, termasuk juga di dalamnya kegiatan penilaian sikap serta pendapat terhadap individu, kelompok, organisasi, kondisi, atau prosedur. Pengamatan langsung yang dilakukan pada lokasi penelitian akan digunakan untuk mencari dan memperoleh data yang dibutuhkan, dengan fokus terhadap fenomena yang sedang terjadi.¹

B. Subjek dan Objek Penelitian

Menurut Tatang M. Amirin subjek penelitian adalah sumber dari mana data penelitian dikumpulkan, atau, lebih tepatnya, seseorang atau sesuatu

¹ Sudaryono, *Metodologi Penulisan* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2017).

tentang data akan dikumpulkan. Dalam penelitian kualitatif, subjek penelitian diuraikan sebagai individu yang dimanfaatkan untuk memberikan data. Biasanya disebut informan atau orang yang akan diwawancarai yang menjadi sumber informasi.² Adapun yang menjadi subjek penelitian ini adalah *Tour Leader* di PT Ma'ali Wisata dan jemaah umrah pada tahun 2023.

Objek penelitian merupakan sesuatu yang diteliti. Dari mana data yang diperoleh dari penelitian dapat ditegaskan oleh objek penelitian. Apa atau siapa yang memberikan data akan dijelaskan oleh objek penelitian tersebut. Adapun yang menjadi objek penelitian ini ialah peran *Tour Leader* dalam memimpin jemaah umrah di PT. Ma'ali Wisata serta pelayanan yang diberikan oleh *Tour Leader* selama menjadi pemimpin perjalanan umrah.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini ialah PT Ma'ali Wisata *Tour & Travel* yang berlokasi di Jl. A. Yani KM. 11 Komplek Pesona Modern No. 007 Rt. 002 Kelurahan Kertak Hanyar 1, Kecamatan Kertak Hanyar, Kabupaten Banjar, Kalimantan Selatan, Kode Pos 70654.

² Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penulisan* (Banjarmasin: Antasari Press, 2011).

D. Data dan Sumber Data

1. Data

a. Data primer

Data primer merupakan informasi yang dikumpulkan langsung melalui sumber data primer atau objek penelitian.³ Data primer penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara langsung dengan narasumber yakni *Customer Service*, Manajer Operasional, *Tour Leader* di PT. Ma'ali Wisata dan jemaah umrah pada tahun 2023.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang sudah ada atau sudah publikasikan oleh peneliti lain, bukan oleh peneliti sendiri. Data sekunder menjadi pelengkap dari data primer, untuk menggali informasi lebih dalam mengenai data primer yang mungkin masih kurang sempurna dan masih perlu untuk diperjelas. Data sekunder penelitian ini diperoleh dari buku, jurnal dan internet yang sumbernya dapat dipercaya untuk dijadikan sebagai data pelengkap dalam penelitian ini.

2. Sumber Data

a. Sumber data primer

Dalam penelitian ini, beberapa informan yang menjadi subjek penelitian yang mampu memberikan informasi yaitu *Customer Service*, Manajer Operasional, *Tour Leader* dan jemaah umrah yang pernah dipimpin oleh *Tour Leader* di PT. Ma'ali Wisata tahun 2023.

³ Ibid.

b. Sumber data sekunder

Data sekunder merupakan arsip dokumen-dokumen yang didapat penulis baik berupa tulisan, gambar, dan lain-lain yang menunjang penulis pada sumber data penelitian.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

a. Observasi

Kegiatan yang merupakan pemahaman dari hipotesis Karl Popper dalam penelitian, saat memasuki suatu kelas bermaksud untuk melakukan observasi, sebaliknya meninggalkan teori-teori untuk menjustifikasi sebuah teori atau menyanggah. Observasi adalah suatu tindakan atau proses pengambilan informasi melalui media pengamatan. Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mengharuskan seorang peneliti turun ke lapangan untuk mengamati hal-hal yang berkaitan dengan ruang, pelaku, tempat, kegiatan, peristiwa, waktu, tujuan dan perasaan.⁴ Pada teknik ini peneliti langsung turun ke lapangan yakni di PT. Ma'ali Wisata untuk melakukan pengamatan terhadap *Tour Leader* dalam memimpin perjalanan umrah guna meneliti lebih lanjut bagaimana peran *Tour Leader* dalam melayani jemaah umrah. Pengamatan disini yaitu dengan melihat peran *Tour Leader* pada saat keberangkatan dan saat kepulangan Jemaah umrah di Bandara.

⁴ Mamik, *Metodologi Kualitatif* (Sidoarjo: Zifatama Jawara, 2015).

b. Wawancara

Wawancara adalah pertemuan langsung yang diatur antara penanya dan orang yang diwawancarai untuk memberikan atau mendapatkan data spesifik. Tujuan melakukan wawancara untuk penelitian adalah untuk mewawancarai langsung seseorang yang biasanya disebut sebagai informan untuk mendapatkan pendapat lisan dan pernyataan pendapat. Istilah "wawancara" dapat diartikan sebagai metode untuk memperoleh informasi dari informan melalui pertanyaan tatap muka. Menurut Nasution, ada sejumlah pertanyaan yang dapat ditanyakan selama wawancara, seperti pengalaman, pendapat, perasaan, pengetahuan, akal, dan pendidikan.⁵

Tujuan dari wawancara ini adalah menghasilkan informasi yang di dapat melalui informan yang mempunyai informasi yang relevan tentang penelitian ini. Informan tersebut adalah ibu Dahlia selaku Manajer Operasional, *Tour Leader* di PT. Ma'ali Wisata yaitu ustadz Fathurrahman, ustadz Muhammad Akbar, dan jemaah umrah pada tahun 2023 yaitu Bapak Muhammad Riyani, ibu Megawati, ibu Riani, ibu Nur Risna Ayu, Saudari Meiliawati, Saudari Nisrina Rahmah Hayati, dan saudari Nurhaniefa Annafisa.

c. Dokumentasi

Teknik dalam pengumpulan data yang bisa dilakukan dengan cara melihat, membaca, mempelajari, dan mencatat data yang ada hubungannya dengan objek penelitian di PT. Ma'ali Wisata.

⁵ Ibid.

F. Analisis Data

Analisis data disebut juga pengolahan data dan penafsiran data.⁶ Dalam penelitian kualitatif, analisis data dilakukan dari awal penelitian dan selama penelitian berlangsung. Adapun teknik analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan analisis interaktif model Miles dan Huberman. Analisis interaktif model Miles dan Huberman memiliki beberapa tahapan diantaranya tahap pengumpulan data, tahap reduksi data (pemilihan data yang perlu dan membuang data yang tidak perlu), tahap *display* data (penyajian data), kemudian tahap verifikasi data (penarikan kesimpulan).⁷

G. Pengecekan Keabsahan Data

1. Triangulasi teknik adalah proses pengecekan menggunakan berbagai strategi pengumpulan data yang beragam. Untuk memperoleh informasi yang di dapatkan dari informan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sehingga penulis memiliki sumber data yang sama dengan serentak.
2. Triangulasi sumber merupakan suatu proses menemukan beberapa sumber data yang lebih dari satu untuk membuktikan keaslian data yang diperoleh.⁸ Sumber data di sini yaitu *Tour Leader* dan jemaah.

⁶ Sandu Siyoto and Sodik Ali, *Dasar Metodologi Penulisan* (Yogyakarta: Literasi Media, 2015).

⁷ Basrowi and Suwandi, *Memahami Penulisan Kualitatif* (Jakarta: PT. Raneke Cipta, 2008).

⁸ Sugiyono, *Metode Penulisan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2008).