

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif, yang bertujuan untuk memperoleh data deskriptif dalam bentuk narasi tertulis maupun lisan dari individu, serta perilaku yang dapat diamati secara langsung.¹

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*), yaitu suatu bentuk penelitian yang dilakukan secara langsung di lokasi penelitian dengan tujuan untuk melakukan observasi dan memperoleh data serta informasi yang relevan terkait strategi peningkatan kualitas pelayanan jemaah umrah pada PT. Al-Taif Saudi Wisata.

B. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah individu yang terlibat secara langsung dalam operasional PT. Al-Taif Saudi Wisata, khususnya mereka yang berperan dalam proses pelayanan kepada jemaah umrah. Subjek tersebut meliputi staf operasional, bagian pemasaran (marketing), petugas handling, serta tour leader, yang sekaligus menjadi sumber informasi utama terkait pelaksanaan strategi pelayanan. Sementara itu, objek penelitian ini adalah strategi perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

¹ Jusuf Soewadji, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2012).

C. Lokasi Penelitian

PT. Al-Taif Saudi Wisata berada di Jl. A. Yani No. 21 Km. 39,5, Kelurahan Jawa, Kecamatan Martapura, Kabupaten Banjar, Provinsi Kalimantan Selatan.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

- a. Data Primer adalah informasi yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama melalui aktivitas penelitian lapangan. Dalam penelitian ini, data primer dikumpulkan melalui wawancara mendalam dan observasi langsung terhadap pihak-pihak yang berperan dalam kegiatan pelayanan umrah di PT. Al-Taif Saudi Wisata, seperti staf operasional, marketing, handling, tour leader, serta jemaah umrah.²
- b. Data Sekunder adalah informasi yang telah dikumpulkan dan disusun oleh pihak lain untuk keperluan tertentu di luar penelitian.³ Dalam penelitian ini, data sekunder diperoleh dari berbagai sumber tertulis yang relevan, seperti buku, jurnal ilmiah, hasil penelitian sebelumnya, dokumentasi internal perusahaan, serta situs web resmi yang mendukung pemahaman terhadap konteks strategi peningkatan kualitas pelayanan jemaah umrah.

² Asep Hermawan, *Penelitian Bisnis Paradigma Kuantitatif* (Jakarta: PT. Gramedia, 2005).

³ Hermawan. *Ibid*

2. Sumber Data

a. Informan

Semua pihak yang terlibat dengan penelitian dan dianggap memiliki informasi yang relevan dengan penelitian. Mereka meliputi staf operasional, marketing, handling, tour leader, serta beberapa jemaah umrah yang pernah mengikuti program perjalanan ibadah bersama PT. Al-Taif Saudi Wisata.

b. Dokumentasi

Dokumentasi merujuk pada dokumen dan arsip yang relevan dengan data yang diungkapkan dalam penelitian. Data ini mencakup berbagai informasi dalam bentuk teks atau gambar yang berkaitan dengan subjek penelitian. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi sumber data dan memberikan dasar informasi yang diperlukan dalam penelitian, dengan contoh berupa dokumen resmi, arsip, serta materi teks atau gambar lainnya.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan dan pengawasan secara seksama dan sistematis yaitu dengan cara mengunjungi langsung PT. Al-Taif Saudi Wisata.

2. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui percakapan langsung antara peneliti dan narasumber dengan memberikan pertanyaan dan memperoleh jawaban secara lisan. Metode ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan informasi secara mendalam,

mengeksplorasi persepsi, pandangan, dan pengalaman responden terkait dengan topik penelitian. wawancara dapat dilakukan dalam bentuk formal atau informal, terstruktur atau tidak terstruktur, tergantung pada tujuan penelitian dan kerangka waktu yang tersedia.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode pengumpulan data dengan menghimpun berbagai informasi tertulis yang tersedia di PT. Al-Taif Saudi Wisata, seperti brosur, buku, dan dokumen lain yang berhubungan dengan topik penelitian.

F. Analisis Data

Analisis data kualitatif dilakukan dengan menyusun dan mengorganisasi informasi yang diperoleh melalui wawancara, catatan lapangan, serta dokumentasi secara sistematis. Proses ini meliputi pengelompokan data ke dalam kategori tertentu, penguraian menjadi unit-unit informasi, pemilahan data yang relevan untuk dikaji lebih lanjut, hingga penarikan kesimpulan yang dapat dipahami secara jelas, baik oleh peneliti sendiri maupun oleh pihak lain.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan analisis data menurut Miles dan Huberman yang sering disebut dengan metode analisis data interaktif. Aktivitas dalam analisis data kualitatif ada tiga, yaitu tahap reduksi data, display data (penyajian data), dan kesimpulan atau verifikasi.

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses merangkum dan menyaring informasi, dengan menitikberatkan pada aspek-aspek yang esensial, serta mengidentifikasi

tema dan pola yang muncul. Tahapan ini bertujuan untuk menyajikan data secara lebih terfokus dan jelas, sehingga dapat mempermudah peneliti dalam tahap pengumpulan data berikutnya.⁴

2. Penyajian Data

Penyajian data merupakan proses menyusun sekumpulan informasi sehingga memungkinkan peneliti untuk menarik kesimpulan dan mengambil keputusan. Dalam penelitian kualitatif, data dapat disajikan dalam bentuk narasi deskriptif, seperti catatan lapangan, tabel matriks, grafik, diagram jaringan, maupun bagan. Penyajian ini membantu mengorganisir informasi secara sistematis dan terpadu, sehingga memudahkan dalam memahami situasi yang terjadi serta menilai ketepatan kesimpulan atau perlunya dilakukan analisis ulang.

3. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi

Tahapan berikutnya adalah penarikan kesimpulan. Kesimpulan yang diperoleh pada awal proses analisis bersifat sementara dan dapat mengalami perubahan apabila belum didukung oleh bukti-bukti yang kuat. Namun, jika pada tahap awal telah ditemukan data yang valid dan konsisten dari lapangan, maka kesimpulan tersebut dapat dianggap kredibel dan dapat dipertanggungjawabkan.

Pada tahap verifikasi, peneliti menarik kesimpulan berdasarkan data yang diperoleh melalui observasi awal, catatan lapangan, wawancara, dan dokumentasi. Kesimpulan yang dihasilkan dalam penelitian ini diharapkan mampu menjawab pertanyaan penelitian yang telah ditetapkan sebelumnya. Temuan yang diperoleh

⁴ Tohirin, *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Pendidikan Dan Bimbingan Konseling* (Depok: PT. Rajagrafindo Persada, 2016). 141

bersifat deskriptif, yaitu memberikan gambaran menyeluruh dan terperinci mengenai objek yang diteliti.

G. Pengecekan Keabsahan Data

Teknik keabsahan data adalah teknik yang digunakan untuk memastikan bahwa data yang digunakan dalam suatu penelitian atau analisis benar-benar valid dan dapat dipercaya.⁵ Keabsahan data sangat penting dalam penelitian karena akan menentukan kualitas dan kebenaran kesimpulan yang dihasilkan. Jika data yang digunakan tidak valid dan tidak dapat dipercaya, maka kesimpulan yang dihasilkan juga tidak akan valid dan tidak dapat dipercaya. Dalam melakukan keabsahan data, peneliti menggunakan metode berikut:

1. Triangulasi

Triangulasi merupakan teknik pengumpulan data yang melibatkan penggunaan berbagai metode dan sumber data untuk mempelajari suatu fenomena atau topik penelitian. Tujuannya adalah untuk meningkatkan validitas dan kepercayaan temuan penelitian dengan melihat fenomena dari berbagai sudut pandang.

Dalam penelitian kualitatif, triangulasi dapat dibagi menjadi tiga jenis, yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu.

⁵ Mardawani, "Praktis Penelitian Teori Dasar Dan Analisis Data Dalam Perspektif Kualitatif" (Deepublish, 2020), 57.

a. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber dilakukan untuk menjamin keandalan data dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai sumber, seperti hasil wawancara, arsip, serta dokumen-dokumen pendukung lainnya.

b. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik dilakukan untuk menguji keandalan data dengan memverifikasi informasi yang diperoleh dari sumber yang sama melalui penggunaan metode yang berbeda. Sebagai contoh, data hasil observasi dapat dikonfirmasi melalui data yang diperoleh dari wawancara.

c. Triangulasi Waktu

Waktu berpengaruh terhadap tingkat keandalan data. Sebagai contoh, wawancara yang dilakukan pada pagi hari saat narasumber berada dalam kondisi optimal cenderung menghasilkan data yang lebih valid. Oleh karena itu, guna menjamin keandalan informasi, penting untuk melakukan verifikasi data melalui teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi pada waktu maupun situasi yang bervariasi hingga diperoleh data yang konsisten dan terpercaya.