

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Metode penelitian adalah cara ilmiah yang dilakukan secara logis, terukur, dan terstruktur untuk mendapatkan data atau informasi yang valid, dapat dipercaya, dan objektif sesuai dengan tujuan tertentu. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yang bertujuan memahami fenomena berdasarkan sudut pandang subjek penelitian, seperti perilaku, persepsi, motivasi, dan tindakan, melalui penjelasan yang mendetail. Menurut Rahmadi, jenis penelitian ini bertujuan memberikan gambaran yang jelas dan terorganisir tentang fakta-fakta nyata serta karakteristik dari kelompok tertentu.¹

Peneliti menggunakan metode kualitatif dengan jenis penelitian lapangan (*field research*), yaitu metode yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis, lisan, serta informasi tentang orang-orang dan perilaku yang diamati. Penelitian ini dilakukan untuk memahami dan memperoleh informasi tentang bagaimana manajemen pelayanan jemaah pada PT Abu Zein Batara Tour & Travel.

¹ Rahmadi, "Pengantar Metodologi Penelitian" (Banjarmasin: Antasari Press, 2011), 13, <https://idr.uin-antasari.ac.id/10670/>.

B. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah fokus utama atau target yang diteliti untuk memperoleh informasi dan data yang menjadi sumber utama dalam penelitian.² Subjek penelitian ini menjadi objek yang akan didokumentasi, diobservasi dan diwawancarai untuk menjawab pertanyaan penelitian dan menyediakan data yang diperlukan. Subjek penelitian ini merupakan Direktur Utama PT. Abu Zein Batara Tour & Travel dan Jemaah Umrah.

2. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah sasaran ilmiah yang diteliti untuk mendapatkan data yang akurat dan mencari solusi atas suatu masalah. Pemilihan objek penelitian yang tepat juga membantu peneliti dalam menentukan fokus utama pembahasan.³ Dalam konteks ini, objek penelitian ialah penerapan Manajemen Pelayanan Jemaah Umrah pada PT. Abu Zein Tour & Travel.

C. Lokasi Penelitian

Penelitian akan dilaksanakan di Jalan Lintas Muara Teweh-Banjarmasin Kelurahan Jingah, Kecamatan Teweh Baru, Kabupaten Barito Utara. Gmaps: <https://maps.app.goo.gl/WobiZkKYkLrRmVze6>.

² Sulaiman Saat dan Sitti Mania, *Pengantar Metodologi Penelitian: Panduan bagi Peneliti Pemula*, ed. oleh Muzakkir Muzakkir (Gowa: Pusaka Almaida, 2020), 12, <https://repositori.uin-alauddin.ac.id/17954/>.

³ Untung Lasyono dan Wira Yudha Alam, *Metode Penelitian Kualitatif* (Sumedang: Mega Press Nusantara, 2024), 42.

D. Data dan Sumber Data

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data primer adalah informasi yang diambil langsung dari sumber utamanya, yaitu narasumber atau partisipan penelitian. Menurut Jane Elliott, data primer dapat diperoleh melalui wawancara mendalam, di mana peneliti mengumpulkan cerita hidup individu secara detail, termasuk pengalaman, pandangan, dan arti yang mereka berikan pada berbagai peristiwa dalam hidup mereka.⁴ Data hasil wawancara memiliki sifat yang unik dan terkait dengan konteks tertentu, sehingga sangat penting untuk memahami secara mendalam fenomena sosial yang diteliti.

Data primer merupakan informasi utama yang diperoleh melalui wawancara dengan Direktur PT. Abu Zein Batara Tour & Travel

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah informasi yang diperoleh peneliti secara tidak langsung, biasanya melalui sumber lain atau catatan yang dibuat oleh pihak lain.⁵ Menurut Fenti Hikmawati, penelitian sekunder memanfaatkan materi yang tidak berasal langsung dari sumber utama

⁴ Jane Elliott, *Using Narrative in Social Research: Qualitative and Quantitative Approaches* (London ; Thousand Oaks: SAGE, 2005), 29.

⁵ Hadriani dkk., *Bunga Rampai Metodologi penelitian* (Cilacap: Media Pustaka Indo, 2024), 101, <https://books.google.co.id/books?id=6ND8EAAAQBAJ>.

untuk mengumpulkan data atau informasi yang dibutuhkan dalam menjawab pertanyaan penelitian.⁶ Secara umum, data sekunder mencakup bukti, catatan, atau laporan sejarah yang tersimpan dalam dokumen arsip, baik yang sudah dipublikasikan maupun yang belum dipublikasikan.⁷

Dalam manajemen pelayanan jemaah umrah di PT. Abu Zein Batara Tour & Travel, data sekunder bermanfaat sebagai sumber informasi tambahan untuk memahami manajemen pelayanan. Data tersebut meliputi laporan, catatan, atau arsip terkait pelaksanaan pelayanan. Selain itu, foto-foto dari lapangan juga digunakan untuk menunjukkan kondisi nyata.

Rifa'i Abubakar menjelaskan bahwa sumber data dalam penelitian adalah tempat atau pihak yang memberikan data yang digunakan dalam penelitian.⁸ Data dalam penelitian ini diperoleh dari dua jenis sumber, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh langsung dari Direktur Utama PT. Abu Zein Batara Tour &

⁶ Fenti Hikmawati, *Metodologi Penelitian* (Depok: PT. RajaGrafindo Persada, 2020), 19, <https://etheses.uinsgd.ac.id/31676/1/Metodologi%20Penelitian.pdf>.

⁷ Elvera dan Yesita Astarina, *Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2021), 66.

⁸ Rifai Abubakar, *Pengantar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Suka Press, 2021), 57, <https://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/42716/>.

Travel dan jemaah umrah dari PT. Abu Zein Batara Tour.

2. Sumber Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini adalah informasi yang diperoleh secara tidak langsung, seperti dokumentasi kegiatan yang berupa foto dan hasil wawancara dengan Direktur PT. Abu Zein Batara Tour & Travel dan jemaah umrah dari PT. Abu Zein Batara Tour & Travel.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data di mana peneliti berkomunikasi langsung dengan subjek penelitian untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Wawancara bisa dilakukan dengan cara terstruktur atau tidak terstruktur, serta secara langsung atau tidak langsung. Dalam penelitian kualitatif, penting bagi peneliti untuk dapat menghubungkan kesimpulan yang diambil dengan data yang ada.

Dalam praktiknya, peneliti harus dapat melacak setiap kesimpulan yang diambil kembali ke hasil analisis, kemudian ke transkrip wawancara, dan bahkan ke dokumen aslinya.⁹ Yang akan diwawancarai dengan terstruktur dan secara langsung kepada Direktur Utama PT. Abu Zein Batara Tour & Travel dan jemaah umrah dari PT. Abu Zein Batara Tour.

⁹ Samiaji Sarosa, *Analisis Data Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: PT Kanisius, 2021), 34.

2. Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data di mana peneliti secara langsung mengamati perilaku, kejadian, atau fenomena yang sedang diteliti. Dalam observasi, peneliti mengumpulkan informasi dengan cara mengamati, mendengarkan, mencatat, atau merekam apa yang terjadi di sekitar lokasi penelitian.¹⁰ Observasi berarti peneliti hanya mengamati dan mencatat peristiwa atau perilaku tanpa ikut terlibat langsung. Peneliti bertindak sebagai pengamat yang tidak aktif, mencatat dan merekam apa yang terjadi.¹¹ Observasi ini bertujuan untuk bertujuan untuk mencatat proses manajemen pelayanan jemaah umrah yang ada di PT. Abu Zein Batara Tour & Travel.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah cara mengumpulkan data dari berbagai dokumen yang relevan dengan kegiatan yang sedang diteliti. Metode ini melibatkan pengambilan informasi dari catatan penting, baik yang berasal dari lembaga, organisasi, atau individu. Dalam penelitian, dokumentasi juga bisa berupa pengambilan gambar untuk mendukung temuan yang diperoleh.¹² Dokumentasi bisa berupa teks, foto, atau rekaman suara yang relevan dengan topik manajemen pelayanan jemaah

¹⁰ Fatma Sarie dkk., *Metodologi Penelitian* (Batam: Cendikia Mulia Mandiri, 2023), 83.

¹¹ Natasha Mack dkk., *Qualitative Research Methods: A Data Collector's Field Guide* (North Carolina: Family Health International, 2005), 19.

¹² Johan Setiawan dan Albi Anggito, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Sukabumi: CV Jejak Publisher, 2018), 225.

umrah di PT. Abu Zein Batara Tour & Travel.

F. Analisis Data

Analisis data merupakan tahapan penting dalam penelitian yang mencakup proses pengolahan dan interpretasi hasil transkrip wawancara atau data lain yang telah dikumpulkan. Teknik analisis data bertujuan untuk menelaah, mengorganisasi, serta mengolah informasi yang diperoleh guna memperoleh pemahaman yang lebih mendalam terhadap objek yang diteliti. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, di mana peneliti mengumpulkan informasi dari wawancara, observasi, dokumentasi, dan sumber lainnya. Informasi tersebut kemudian dirangkum dan ditarik kesimpulan tentang manajemen pelayanan jemaah umrah yang ada di PT. Abu Zein Batara Tour & Travel. Menurut Miles dan Huberman, analisis data ialah *“We see analysis as three concurrent flows of activity:*

*(1) data condensation, (2) data display, and (3) conclusion drawing/verification.”*¹³ yang berarti:

1. Kodensasi Data / Reduksi Data

Kondensasi data adalah proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan, dan mengubah data yang telah terkumpul dari berbagai sumber, seperti catatan lapangan, transkrip wawancara, dokumen, dan data lainnya.

Setelah mengumpulkan data, langkah berikutnya adalah

¹³ Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, dan Johnny Saldaña, *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*, Edition 3 (Los Angeles London New Delhi Singapore Washington DC: Sage, 2014), 31.

kondensasi data, yang mencakup beberapa proses, seperti merangkum data, memberi kode, mengembangkan tema, membuat kategori, dan menulis catatan analitik.

Reduksi data adalah proses memilih, menyederhanakan, dan mengubah informasi yang diperoleh dari pengamatan langsung menjadi bentuk yang lebih sederhana dan mudah dimengerti. Tujuannya adalah agar peneliti bisa lebih mudah mengumpulkan banyak informasi atau data untuk mendapatkan pemahaman yang jelas tentang topik penelitian. Dalam konteks penelitian ini, peneliti memilih informasi yang relevan dan berkaitan dengan manajemen pelayanan ke jemaah umrah dari suatu biro travel.

2. Penyajian Data

Langkah kedua dalam analisis data adalah penyajian data. Penyajian data adalah cara menyusun informasi dengan rapi, yang memungkinkan peneliti menarik kesimpulan dan mengambil tindakan.

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data biasanya berupa penjelasan menggunakan kata-kata yang menggambarkan layanan bagi jemaah umrah. Ini bisa mencakup penjelasan tentang temuan utama, pola yang ditemukan, serta analisis data yang relevan dengan topik penelitian. Informasi ini biasanya disampaikan dengan kutipan langsung dari wawancara, observasi, dan dokumentasi yang berhubungan dengan penelitian.

3. Kesimpulan

Langkah terakhir adalah menarik kesimpulan dari data yang telah disajikan. Peneliti harus memahami makna data, menemukan pola, tema, atau hubungan yang penting. Kesimpulan ini kemudian diperiksa kembali dengan memastikan konsistensi dan kebenarannya melalui triangulasi data, berdiskusi dengan rekan peneliti, atau kembali ke lapangan untuk memverifikasi temuan.¹⁴

Kesimpulan adalah hasil akhir dari analisis data yang dapat menjawab pertanyaan dalam penelitian. Menurut Syafrida Hafni Sahir, penarikan kesimpulan dilakukan dengan membandingkan sejauh mana pernyataan dari objek penelitian sesuai dengan konsep-konsep dasar yang digunakan dalam penelitian tersebut.¹⁵ Kesimpulan dalam penelitian ini merupakan rangkuman dari hasil analisis data yang dilakukan untuk menjawab pertanyaan tentang bagaimana manajemen pelayanan jemaah umrah yang ada di PT. Abu Zein Batara Tour & Travel.

Peneliti menarik kesimpulan dalam penelitian ini dengan mempertimbangkan bukti-bukti dari data yang diperoleh terkait dengan manajemen pelayanan jemaah umrah yang ada di PT. Abu Zein Batara Tour & Travel. Pembahasan mencakup hal-hal berikut:

¹⁴ Miles, Huberman, dan Saldaña, *Qualitative Data Analysis*.

¹⁵ Syafrida Hafni Sahir, *Metodologi Penelitian* (Penerbit Kbm Indonesia, 2021), 48.

- a. Meninjau temuan utama dan bagaimana pertanyaan penelitian dijawab.
- b. Refleksi pribadi peneliti mengenai makna data.
- c. Membandingkan atau mengontraskan pandangan pribadi peneliti dengan literatur atau penelitian lain.
- d. Menyebutkan keterbatasan penelitian dan memberikan saran untuk penelitian selanjutnya.

Setiap rumusan masalah mengulang pertanyaan penelitian dan menyajikan temuan untuk setiap pertanyaan tersebut. Peneliti kemudian membandingkan temuan dengan literatur atau penelitian sebelumnya. Pembahasan juga mencakup referensi dari penelitian terdahulu. Peneliti menafsirkan data berdasarkan penelitian sebelumnya, serta menunjukkan bagaimana temuan penelitian ini dapat mendukung atau bertentangan dengan penelitian sebelumnya.

Peneliti mengidentifikasi kekurangan atau masalah dalam penelitian mereka dan memberikan saran untuk penelitian selanjutnya. Keterbatasan ini bisa berkaitan dengan masalah saat mengumpulkan data, pertanyaan yang belum dijawab oleh peserta, atau pemilihan sampel individu atau lokasi penelitian yang lebih tepat.¹⁶

¹⁶ John W. Creswell, *Educational research: planning, conducting, and evaluating quantitative and qualitative research*, Sixth edition (Saddle River, New Jersey: Pearson, 2019), 259–60.

G. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Setelah data terkumpul, langkah selanjutnya adalah memeriksa keabsahan data untuk memastikan bahwa data dan cara pengumpulannya sudah benar. Pada tahap ini, beberapa hal yang dinilai antara lain adalah durasi penelitian, pelaksanaan observasi, dan proses pengecekan data yang diperoleh dari berbagai sumber yang disebut triangulasi data.¹⁷ Dalam penelitian ini, teknik untuk memeriksa keabsahan data yang digunakan adalah triangulasi. Metode ini memverifikasi data dari berbagai sumber, menggunakan cara yang berbeda, dan dilakukan pada waktu yang berbeda. Tujuan dari pendekatan ini adalah untuk memastikan keakuratan dan keandalan data yang diperoleh. Peneliti menggunakan dua jenis triangulasi, yaitu triangulasi metode pengumpulan data dan triangulasi sumber pengumpulan data.

1. Triangulasi Sumber

Dalam penelitian kualitatif, menggabungkan berbagai sumber data tidak selalu menghasilkan hasil yang sama persis. Hal ini tidak berarti bahwa salah satu data tersebut salah atau tidak valid, tetapi bisa jadi masing-masing data menunjukkan sudut pandang yang berbeda dari fenomena yang diteliti. Tujuan triangulasi sumber adalah untuk membantu peneliti memahami perbedaan ini dan mencari tahu mengapa perbedaan tersebut terjadi.¹⁸ Jika pola yang ditemukan dari berbagai

¹⁷ Nursapia Harahap, "Penelitian Kualitatif," dalam *Penelitian Kualitatif* (Medan: Wal ashri Publishing, 2020), 68.

¹⁸ Michael Quinn Patton, *Qualitative Research & Evaluation Methods* (California: SAGE, 2002), 563.

sumber data mirip, ini bisa menambah keyakinan terhadap hasil penelitian. Namun, jika ada perbedaan, memberikan penjelasan yang masuk akal atas perbedaan itu bisa memperkuat kredibilitas penelitian karena menunjukkan bahwa peneliti mempertimbangkan berbagai sudut pandang.

Triangulasi sumber berarti mengumpulkan data dari berbagai sumber yang saling berkaitan untuk memperoleh gambaran yang lebih lengkap. Dalam konteks ini, data dikumpulkan dari Direktur Utama PT. Abu Zein Batara Tour & Travel dan jemaah umrah. Perlu diingat bahwa data dari berbagai sumber ini tidak digabungkan atau dirata-ratakan seperti dalam penelitian kuantitatif. Sebaliknya, data tersebut dijelaskan dan dikelompokkan untuk menemukan kesamaan, perbedaan, dan ciri khas dari setiap sumber.

2. Triangulasi Metode

Triangulasi metode memungkinkan peneliti untuk melihat fenomena dari berbagai sudut pandang dan menggabungkan kelebihan setiap metode untuk mendapatkan hasil yang lebih akurat dan mendalam. Jika ada perbedaan dalam temuan, triangulasi metode membantu peneliti memahami berbagai sisi atau aspek dari fenomena yang sedang diteliti, yang mungkin tidak terlihat jika hanya menggunakan satu metode.¹⁹

Dalam hal ini, peneliti membandingkan data yang diperoleh dari

¹⁹ Norman K. Denzin (ed) dan Yvonna S. Lincoln, *The SAGE Handbook of Qualitative Research* (California: SAGE, 2005), 963.

wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk memastikan konsistensi informasi yang telah dikumpulkan. Triangulasi metode ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif tentang manajemen pelayanan jemaah umrah di PT. Abu Zein Batara Tour & Travel.