

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang dipilih adalah penelitian lapangan (field research) dengan pendekatan kualitatif dalam bentuk deskriptif. Penelitian kualitatif deskriptif bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis, faktual, dan akurat tentang fakta, karakteristik, serta hubungan antar fenomena yang diteliti.¹

Melalui penelitian ini, diharapkan data yang diperoleh dari subjek dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai strategi pelayanan perjalanan ibadah umrah di PT. Wahyu Titian Insani Banjarmasin. Dapat disimpulkan bahwa pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, yaitu dengan cara langsung mengumpulkan informasi di lapangan terkait strategi pelayanan umrah di PT. Wahyu Titian Insani Banjarmasin.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat di mana peneliti dapat mengumpulkan data atau mencari sumber informasi guna menjawab rumusan masalah yang menjadi fokus penelitian. Lokasi penelitian ini berjarak kurang lebih 2 KM dari kampus UIN Antasari Banjarmasin,

¹ Mohammad Mulyadi, “*Riset Desain Dalam Metodologi Penelitian*”, Studi Komunikasi dan Media, Vol.16 No.1, Januari-Juni 2012, h.74.

dengan menggunakan alat transportasi kendaraan roda dua maka waktu yang ditempuh untuk menuju lokasi PT.Wahyu Titian Insani Banjarmasin sekitar kurang lebih 10 menit. PT.Wahyu Titian Insani ini berlokasi di jalan Kolonel Sugiono No.14, Pekapuran Laut, Kecamatan Banjarmasin Tengah, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan. Lokasi yang sangat strategis berada di tengah kota Banjarmasin, yang dapat dengan sangat mudah untuk menjangkaunya.

C. Subjek dan Objek Penelitian

Menurut Damanah, subjek penelitian adalah individu yang dijadikan sampel dalam proses penelitian. Hal ini juga mencakup karakteristik subjek yang digunakan, baik berupa orang, benda, maupun objek lain yang menjadi fokus penelitian untuk memberikan informasi kepada peneliti. Dalam penelitian ini, subjek yang diteliti adalah PT. Wahyu Titian Insani.

Objek penelitian adalah fokus utama atau sasaran yang menjadi perhatian dalam suatu penelitian. Dalam penelitian ini, objek yang dikaji adalah strategi pelayanan yang diterapkan untuk meningkatkan minat jemaah umrah di PT. Wahyu Titian Insani Banjarmasin.

D. Data dan Sumber Data

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini berasal dari data lapangan (empiris). Data yang digunakan terbagi menjadi dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang langsung diperoleh dari sumber utama di lokasi atau objek penelitian, dalam hal ini

dari PT. Wahyu Titian Insani Banjarmasin yang terkait dengan strategi pelayanan. Sedangkan data sekunder merupakan data pendukung yang diperoleh dari sumber kedua, seperti buku, literatur jurnal, foto dari situs internet, serta dokumen lain yang berhubungan langsung dengan penelitian sebagai pelengkap data primer.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data terdiri atas observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Observasi merupakan metode pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap fenomena atau gejala yang sedang diteliti. Metode ini juga bertujuan untuk mengungkap aspek yang tersembunyi di balik perilaku dan alasan yang mendasari apa yang diamati. Dalam penelitian ini, observasi dilakukan secara langsung di lokasi penelitian, yaitu PT. Wahyu Titian Insani. Observasi berperan penting dalam memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai topik penelitian, termasuk teknik pelayanan yang digunakan untuk menarik minat jemaah umrah. Seluruh data yang diperoleh bersifat faktual dan berasal dari penelitian langsung di PT. Wahyu Titian Insani, termasuk peningkatan jumlah jemaah umrah dan berbagai upaya layanan yang dirancang untuk menarik perhatian calon jemaah.

2. Wawancara merupakan komunikasi dua arah yang bertujuan untuk memperoleh data dari responden melalui pertanyaan terbuka, di mana informan memberikan informasi yang dibutuhkan. Proses wawancara melibatkan pencatatan atau perekaman pembicaraan oleh peneliti, dengan fokus hanya pada informasi yang relevan. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara dengan beberapa pihak terkait PT. Wahyu Titian Insani, yaitu Bapak Saridi, MM sebagai Direktur Utama, Rita Lestari, SH selaku Manajer Operasional, serta jemaah yang terlibat dalam penelitian. Tujuan utama dari wawancara ini adalah untuk mengumpulkan data yang akurat mengenai strategi pelayanan yang diterapkan oleh PT. Wahyu Titian Insani Banjarmasin guna meningkatkan minat jemaah umrah.
3. Dokumentasi, dengan mengkaji dokumen yang diperlukan seperti halnya: data terkait peningkatan jumlah jemaah, grafik pendaftaran jemaah pertahun, data jemaah, foto-foto, arsip kegiatan, maupun hasil catatan kegiatan yang terkait dengan hal yang diteliti. Peneliti juga meminta data kepada manajer operasional PT. Wahyu Titian Insani seperti daftar para jemaah yang sudah melakukan umrah dari tahun 2019-2023, foto-foto kegiatan seperti manasik umrah sampai dengan foto para jemaah di tanah suci, list-list paket perjalanan umrah yang mereka sediakan, dan meminta data jemaah (nomor telpon) agar kiranya peneliti bisa menghubungi jemaah untuk melakukan wawancara.

F. Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun, secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain, sehingga mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.⁴ Teknik analisis data sebagai berikut:

- a. Pengumpulan data dilakukan oleh peneliti melalui berbagai metode, yaitu dokumentasi, observasi, dan wawancara sebagai bagian dari proses penelitian.
- b. Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan pengobservasian, dan transformasi data mentah yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Redaksi data dilakukan dengan membuat ringkasan, mengembangkan sistem pengkodean menelusuri tema, membuat gugus-gugus, dan menulis memo.⁵
- c. Penyajian data, proses penyusunan informasi yang kompleks dalam bentuk sistematis, sehingga menjadi bentuk yang sederhana serta dapat dipahami maknanya.
- d. Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir yang dilakukan peneliti dengan menganalisis data secara berkelanjutan, baik selama proses pengumpulan maupun setelah data terkumpul. Dalam penelitian kualitatif, penarikan kesimpulan dilakukan secara induktif, di mana peneliti memulai dari kasus-kasus khusus

⁴ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016), h. 244.

⁵ *Ibid.*, h. 247.

berdasarkan pengalaman nyata, lalu merumuskan model, konsep, teori, prinsip, atau definisi yang bersifat umum. Dengan kata lain, proses induktif ini dimulai dengan pengumpulan data dan kemudian mengembangkan teori berdasarkan data yang diperoleh.