

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dengan pendekatan penelitian kualitatif. Jenis penelitian ini bersifat deskriptif yang berarti menggambarkan dan menjabarkan peristiwa, fenomena dan situasi sosial yang diteliti. Menurut Bogdan dan Taylor dalam mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa penelitian kualitatif merupakan suatu teknik penelitian yang menggunakan narasi atau kata-kata dalam menjelaskan dan menjabarkan makna dari setiap fenomena, gejala, dan situasi sosial tertentu.¹

B. Subjek Dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek Penelitian merupakan sesuatu yang diteliti, baik itu tempat, benda ataupun orang. Subjek penelitian ini adalah pihak travel PT. Ameera Mekkah yaitu *tour leader*, pembimbing manasik dan beberapa jemaah lansia.

¹ Marinu Waruwu, "Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif dan Metode Penelitian Kombinasi," *Jurnal Pendidikan Tambusai* 7, no. 1 (2023): 2898.

2. Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah Strategi Pelayanan jemaah Umrah Lansia yang diterapkan oleh PT. Ameera Mekkah Travel Cabang Kalimantan Selatan dan tantangan yang dihadapi dalam memberikan pelayanan kepada jemaah umrah lansia.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah kantor cabang Kalimantan Selatan yang beralamat di Jl. Mentri Empat, Cindai Alus, Kecamatan Martapura, Kabupaten Banjar, 70714.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

- a. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari sumber-sumber utama yang memiliki pengalaman dan pengetahuan mendalam terkait pelayanan jemaah umrah lansia di PT. Ameera Mekkah dan tantangan yang dihadapi dalam melayani jemaah umrah lansia.
- b. Data Sekunder, yaitu data penunjang, yang merupakan informasi tambahan yang mendukung, dapat diperoleh dari berbagai sumber, salah satunya adalah dokumen.² Dalam konteks penelitian ini, data sekunder merupakan tambahan yang relevan terkait dengan

² Muhammad Zefri Meita Sekar Sari, "Pengaruh Akuntabilitas, Pengetahuan, dan Pengalaman Pegawai Negeri Sipil Beserta Kelompok Masyarakat (Pokmas) Terhadap Kualitas Pengelola Dana Kelurahan Di Lingkungan Kecamatan Langkapura," *Jurnal Ekonomi* Volume 21 Nomor 3 (Oktober 2019): 311.

gambaran umum lokasi penelitian. Contoh dari jenis data ini mencakup informasi mengenai pelayanan PT. Ameera Mekkah dalam memberikan pelayanannya kepada jemaah umrah lansia dan berbagai data pendukung lainnya seperti profil perusahaan, visi dan misi, struktur organisasi, dokumentasi kegiatan pelayanan, jadwal manasik, brosur layanan, dan jumlah keberangkatan jemaah umrah setiap bulannya.

2. Sumber Data

Data didapat dengan cara peneliti akan melakukan observasi dan wawancara dengan Syarifah Fadiyah Al-Habsyi, *tour leader*, jemaah lansia tentang bagaimana strategi pelayanan PT. Ameera Mekkah Travel terhadap jemaah umrah lansia.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi adalah pengamatan yang dilakukan peneliti terhadap subjek dan objek penelitian, sehingga peneliti dapat memahami kondisi yang sebenarnya, pengamatan bersifat non-partisipatif, yaitu peneliti berada di luar sistem yang diamati.

2. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang melibatkan interaksi langsung antara peneliti dan narasumber. Dalam penelitian ini peneliti akan melakukan wawancara dengan Syarifah Fadiyah Al-

Habsyi, *tour leader* dan jemaah Lansia untuk menggali dan mendapatkan data-data terkait strategi pelayanan PT. Ameera Mekkah dalam memberikan pelayanan terhadap jemaah umrah lansia.

3. Dokumentasi

Menurut Sugiono, Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi bisa berupa tulisan, gambar, atau karya-karya monumental seorang. Teknik ini digunakan untuk mengumpulkan data dalam berbagai format dokumen, baik itu tulisan maupun gambar, yang berkaitan dengan kegiatan pelayanan terhadap jemaah lansia.

F. Analisis Data

Analisis data merupakan Data yang telah dikumpulkan, diolah dengan menggunakan penelitian kualitatif deskriptif untuk memperoleh gambaran umum dan menyeluruh pada objek dengan menerangkan teknik analisis selama lapangan, dan dilakukan secara interaktif melalui reduksi, data *display*, *verification* dan triangulasi.

1. Reduksi Data

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak mulai dari catatan lapangan, komentar-komentar, dari peneliti, gambar, foto, dokumen-dokumen, bahkan ada video dan lain sebagainya.

2. Penyajian Data

Setelah data direduksi maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Dalam penelitian ini penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat dengan teks yang bersifat naratif.

3. Menarik Kesimpulan

Langkah ketiga dalam analisis data adalah menarik kesimpulan data verifikasi kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi kesimpulan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten pada saat peneliti kembali.³

G. Pengecekan Keabsahan Data

Untuk memastikan keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini, peneliti menerapkan metode Triangulasi. Triangulasi merupakan metode yang digunakan untuk memastikan keakuratan data dengan mengombinasikan berbagai sumber, teknik dan waktu pengumpulan data. Dengan demikian, keabsahan data dalam penelitian ini diuji melalui triangulasi yang melibatkan berbagai sumber, teknik analisis yang berbeda, serta dilakukan pada waktu yang berbeda.

1. Triangulasi sumber yaitu penggunaan dua atau lebih sumber data untuk memverifikasi dan memperkaya hasil penelitian.

³ Moh Rudini, "TOLIS ILMIAH: JURNAL PENELITIAN," *JURNAL PENELITIAN* 2, no. 2 (2020): 125–27.

2. Triangulasi teknik digunakan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi untuk memastikan keakuratan informasi sehingga data yang diperoleh menjadi valid.
3. Triangulasi waktu yaitu penggunaan berbagai titik waktu untuk mengumpulkan dan menganalisis data dengan fenomena yang sama.⁴

⁴ Bambang Arianto, *Triangulasi Metode Penelitian Kualitatif* (Balikpapan: Borneo Novelty Publishing, 2024).