

BAB III

METODELOGI PENELITIAN

A. Metodologi Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, dengan pendekatan yang diterapkan adalah pendekatan deskriptif kualitatif. Dalam perspektif Bigden dan Taylor, jenis penelitian kualitatif didefinisikan sebagai metode penelitian yang menghasilkan data deskriptif dalam bentuk tulisan, lisan, dan sikap dari individu yang menjadi objek penelitian.⁴⁰

2. Subjek dan Objek Penelitian

a. Subjek Penelitian

Dalam penelitian ini merujuk pada individu yang akan berperan sebagai sumber informasi untuk memperoleh data lapangan, yakni Manajer Divisi Pelayanan dan jemaah PT. Mubarak Raya Wisata Banjarbaru.

b. Objek Penelitian

Penelitian ini mengkaji bagaimana Manajemen Pelayanan Umroh dan kendala pelayanan di PT. Mubarak Raya Wisata Banjarbaru.

⁴⁰ I Wayan Suwendra, *Metodologi Penelitian Kualitatif dalam Ilmu Sosial, Pendidikan, Kebudayaan dan Keagamaan* (Bali: Nilacakra, 2018), 4.4

c. Lokasi Penelitian

Tempat penelitian ini dilakukan berlokasi di PT. Mubarak Raya Wisata Banjarbaru, khususnya di Jalan Ahmad Yani Km. 24.7, Kelurahan Landasan Ulin Timur, Banjarbaru.

3. Data dan Sumber Data

a. Data

Data yang dipersembahkan dalam penelitian ini melibatkan data yang diperoleh secara langsung (data primer) dan data yang diambil dari sumber lain atau sebelumnya (data sekunder) :

1) Data Primer

Data primer merujuk pada informasi yang diperoleh secara langsung melalui wawancara dengan informan, tanpa adanya persiapan sebelumnya, dan digunakan sebagai bahan analisis. Setelah itu, informasi tersebut. Data tersebut kemudian diproses dalam bentuk teks, ilustrasi, dan bentuk obyek lainnya. Informan utama dalam penelitian ini terdiri dari manajer divisi pelayanan dan para jemaah PT. Mubarak Raya Wisata Banjarbaru. Contohnya data hasil wawancara

2) Data Sekunder

Data sekunder adalah informasi yang diperoleh dari sumber-sumber seperti buku, jurnal, dan karya ilmiah lainnya dengan cara merujuk pada teori yang ada, sehingga dapat memberikan tambahan

informasi yang relevan dengan penelitian ini. Contohnya artikel ilmiah, jurnal.

b. Sumber Data

Sebagai sumber data dalam penelitian ini, dapat diidentifikasi hal-hal berikut:

- 1) Responden dalam konteks penelitian ini adalah individu yang dapat memberikan informasi relevan, yang melibatkan manajer divisi pelayanan pada PT. Mubarak Raya Wisata Banjarbaru.
- 2) Dokumentasi mencakup catatan arsip atau rekaman tertulis yang memiliki relevansi dengan data yang ditemukan. Bentuk data ini dapat berupa tulisan atau gambar, yang memiliki kaitan dengan penelitian dan memberikan pelengkap pada sumber data tersebut.

c. Teknik Pengumpulan Data

Peneliti menggunakan metode pengumpulan data tertentu untuk mendapatkan informasi yang diperlukan dalam memajukan penelitian ini, yaitu :

- 1) Observasi merupakan salah satu teknik untuk mendapatkan data. Peneliti harus terlibat secara langsung dalam situasi penelitian, melakukan pemantauan, dan mencatat fenomena serta peristiwa yang menjadi fokus penelitian.
- 2) Wawancara merupakan sebuah interaksi percakapan yang dilakukan dengan tujuan tertentu oleh kedua belah pihak

(interview) untuk memperoleh informasi, penjelasan, klarifikasi, serta pandangan dan gagasan dari subjek yang bersangkutan secara langsung atau berkomunikasi secara langsung mengenai persoalan penelitian. Berikut nama-nama yang di wawancarai yaitu Bapak Muhammad Halim Saputra, Sidqi Ahmad Ridhani dan Muhammad Syafi'e

- 3) Penggunaan metode dokumentasi melibatkan observasi, membaca, serta kajian terhadap dokumen untuk kemudian mencatat data yang terkait dengan objek penelitian. Data ini mencakup berbagai dokumentasi seperti arsip kegiatan, foto, catatan, dan elemen lain yang relevan dengan fokus penelitian.

d. Teknik Analisis Data

Analisis data merujuk pada proses yang dilakukan peneliti untuk mengorganisir dan menyusun data dalam pola, kategori, dan unit uraian dasar tertentu. Pada tahap ini, peneliti melakukan klarifikasi data penelitian dengan menganalisis manajemen pelayanan umroh di PT. Mubarak Raya Wisata Banjarbaru berdasarkan data yang telah dikumpulkan, dan menerapkan metode deskriptif kualitatif dalam analisisnya. Setelah data dikumpulkan, langkah selanjutnya adalah menyusun dan menyajikan data tersebut. Kemudian, setelah data tersusun dan tersaji, kesimpulan diambil dari data yang telah diperoleh untuk menjawab fokus masalah yang telah ditentukan sejak awal.