

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

##### **A. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Penelitian deskriptif ini menggunakan pendekatan kualitatif. Data deskriptif digunakan untuk karakteristik penelitian kualitatif ini. Kata-kata atau gambar lebih sering menjadi bentuk data yang dikumpulkan daripada angka. Untuk mengilustrasikan dan memberikan bukti presentasi, Data dikumpulkan melalui penelitian lapangan, atau penelitian kualitatif, yang dilakukan di lapangan untuk mengumpulkan data yang langsung terkait dengan masalah yang diteliti. Transkrip, wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, memo, fotografi dan rekaman resmi lainnya adalah beberapa sumber data yang dapat digunakan dalam penelitian tertulis.

##### **B. Subjek dan Objek Penelitian**

Subjek penelitian adalah berupa benda, hal, atau orang. Kemudian, seperti yang disebutkan sebelumnya, subjek ini selalu terkait dengan orang. Semua benda di dunia ini memiliki pemilik, dan pemilik tersebut adalah orang. Pengurus Travel PT. Cahaya Madinah Mandiri cabang Banjarmasin adalah subjek penelitian ini. Fokus penelitian adalah manajemen pemasaran biro jasa haji dan umroh PT. Cahaya Madinah Mandiri cabang Banjarmasin.

### **C. Lokasi Penelitian**

PT. Cahaya Madinah Mandiri cabang Banjarmasin. Beralamatkan di Jalan Jl. Kp. Melayu Darat No.115, RT.10, Kecamatan Banjarmasin Tengah, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan.

### **D. Data dan Sumber Data**

#### **1. Data**

##### **a. Data Primer**

Pada penelitian ini data primer didapat langsung dari observasi yang dilakukan peneliti pada Cahaya Madinah Mandiri cabang Banjarmasin. Selanjutnya, hasil wawancara dengan pimpinan dan staf PT. Cahaya Madinah Mandiri Banjarmasin sebagai bahan utama dalam menggali data-data terkait strategi pemasaran. Adapun para jamaah juga menjadi informan utama dalam penelitian ini, hal ini dimaksudkan agar dapat menggali lebih dalam bagaimana strategi bauran pemasaran yang dilakukan PT. Cahaya Madinah Mandiri Kota Banjarmasin dan bagaimana dampak dari strategi bauran pemasaran PT. Cahaya Madinah Mandiri Kota Banjarmasin terhadap peningkatan jumlah jamaah?

##### **b. Data sekunder**

Sedangkan data sekunder dalam penelitian ini berupa dokumen, data laporan, publikasi dan lain sebagainya yang kiranya dianggap perlu oleh peneliti sebagai penunjang dari hasil penelitian.

## 2. Sumber Data

Sumber data diperoleh dari informan, yang mana responden dari penelitian ini adalah pengurus biro travel haji dan umroh PT. Cahaya Madinah Mandiri cabang Banjarmasin. Setelah itu sumber data diperoleh juga dari informan yaitu beberapa jamaah haji dan umrah PT. Cahaya Madinah Mandiri cabang Banjarmasin. Kemudian dokumen-dokumen berupa arsip maupun catatan yang kiranya mendukung dalam proses penelitian ini.

## E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk membantu menyelesaikan penelitian ini adalah adanya teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan seperti :

1. Observasi, dapat didefinisikan sebagai pengamatan yang berfokus pada kejadian, gejala, atau sesuatu dalam objek penelitian.<sup>1</sup> Observasi dalam penelitian ini bertujuan sebagai penjajakan awal dalam melakukan penelitian dengan mempertimbangkan beberapa hal sebagai acuan dalam menentukan hal yang akan diteliti.
2. Wawancara adalah percakapan antara dua atau lebih individu dengan tujuan tertentu. Dengan melakukan kegiatan ini, seorang peneliti dapat memperoleh banyak data yang berguna untuk penelitian mereka. Wawancara yang dilakukan peneliti dengan pimpinan dan staf serta

---

<sup>1</sup> Emzir, *Metode Penelitian Kualitatif Analisis Data* (Jakarta: PT. Grafindo Persada, 2012),

jemaah PT. Cahaya Madinah Mandiri Banjarmasin guna mendapatkan hasil dari fokus masalah utama, sehingga dapat menjawab daripada tujuan dari penelitian ini. Wawancara dengan pimpinan dilakukan untuk menggali bagaimana bauran pemasaran, sedangkan wawancara dengan staf bertujuan untuk mendapatkan informasi terkait pelaksanaan strategi. Adapun dengan para jemaah bertujuan untuk menggali sejauh mana kepuasan jemaah terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. Cahaya Madinah Mandiri kota Banjarmasin.

3. Dokumentasi, kegiatan ini dilakukan dengan mengumpulkan data dan dokumen perusahaan yang relevan dengan penelitian yang dilakukan.<sup>2</sup> Dokumen yang dapat diambil dari penelitian ini berupa, struktur organisasi, grafik jumlah jemaah, foto brosur dan profil dari Pt. Cahaya Madinah Mandiri kota Banjarmasin.

## **F. Analisis Data**

Menurut Miles dan Huberman ada 3 kegiatan dalam menganalisis data kualitatif, yaitu:

1. Reduksi data adalah istilah yang mengacu pada proses memilih, menyederhanakan, dan mengubah data awal yang diperoleh melalui catatan lapangan yang tertulis.

---

<sup>2</sup> Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian* (Cet VIII: Jakarta: PT Bumi Aksar, 2007), 73

2. Kegiatan kedua dari analisis data adalah model data, atau penampilan data, yang didefinisikan sebagai kumpulan data yang tersusun yang memungkinkan pendeskripsian, kesimpulan, dan pengambilan tindakan.
3. Kegiatan ketiga dalam analisis data adalah verifikasi kesimpulan. Pada kegiatan ini, Peneliti kualitatif memilih metode untuk memahami makna, aturan, pola, menjelaskan, alur serta sebab akibat, dan proposisi.

### **G. Keabsahan Data**

Keabsahan data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi. Triangulasi merupakan kegiatan pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data. Dalam Teknik pengumpulan data, triangulasi di artikan sebagai Teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai Teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada . Bila peneliti melakukan pengumpulan data yang menguji kredibilitas data dengan berbagai Teknik pengumpulan dan sumber data.

Triangulasi diartikan Norman K. Denzim sebagai gabungan atau kombinasi dengan berbagai metode atau cara yang dipakai untuk mengkaji fenomena sosial yang berkaitan dari sudut pandang dan sosial yang saling terkait perspektif yang berbeda. Triangulasi yang digunakan pada penelitian ini adalah triangulasi metode. Triangulasi metode berarti mengecek data melalui

sumber data yang sama dengan Teknik yang berbeda, misalnya data yang diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi, dan dokumentasi.<sup>3</sup>

Dalam penelitian ini pengecekan keabsahan data yang digunakan peneliti adalah triangulasi metode yaitu membandingkan tiga metode pengumpulan data dari wawancara, observasi, dan dokumentasi yang didapatkan oleh peneliti di lapangan yaitu PT. Cahaya Madinah Mandiri Kota Banjarmasin dan peneliti juga menggunakan triangulasi sumber yaitu untuk membandingkan tiga metode pengumpulan data dari informan yaitu dari takmir atau pengurus masjid dan jemaah disekitar.

---

<sup>3</sup> Haryoko, Bahartiar, and Arwadi, Analisis Data Penelitian Kualitatif (Konsep, Teknik Dan Prosedur Analisis).h.420.