

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian dan Pendekatan

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami dan menggambarkan secara mendalam penerapan manajemen strategi dalam kualitas pelayanan ibadah haji dan umrah di PT. Pancar Ni'mah Martapura. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat memperoleh data yang bersifat naratif dan kontekstual berdasarkan realitas yang terjadi di lapangan.

B. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif yang digunakan untuk menggambarkan fenomena penelitian secara sistematis, faktual, dan akurat, khususnya terkait perumusan strategi, implementasi strategi, dan evaluasi strategi dalam kualitas pelayanan ibadah haji dan umrah. Dengan demikian, penelitian ini tidak bertujuan untuk menguji hipotesis atau mengukur hubungan sebab-akibat, melainkan untuk memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai objek penelitian.

C. Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian yang akan dilakukan di PT.Pancar Ni'mah

atau yang sering masyarakat kenal dengan Pancar Tour yang berada di Jalan Ahmad Yani Km.30 RT.02 RW.05 Kelurahan Jawa, Kecamatan Martapura Kota, Kabupaten Banjar, Kalimantan Selatan.

D. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian merupakan benda, tempat, atribut, alat yang memiliki sifat dan value. Dalam penelitian ini, yang menjadi subjek penelitian adalah Direktur PT. Pancar Ni'mah, 3 staf PT. Pancar Ni'mah, dan 5 jemaah haji dan umrah.

Adapun subjek penelitian ini dipilih berdasarkan kriteria sebagai berikut:

- a. Pengalaman: Memiliki pengalaman dalam mengelola atau bekerja di bidang pelayanan ibadah haji dan umrah.
- b. Pengetahuan: Memiliki pengetahuan tentang manajemen strategi dan kualitas pelayanan.
- c. Ketersediaan: Tersedia untuk diwawancarai atau dijadikan responden penelitian.

2. Objek Penelitian

Objek penelitian dalam penelitian ini adalah manajemen strategi dalam kualitas pelayanan ibadah haji dan umrah di PT. Pancar Ni'mah Martapura, yang mencakup perumusan strategi, implementasi strategi, dan evaluasi strategi dalam penyelenggaraan pelayanan kepada jemaah.

E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang diharapkan, maka diperlukan metode-metode yang relevan. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

1. Wawancara: Mengadakan wawancara semi-terstruktur dengan manajer, staf, dan pelanggan untuk mendapatkan wawasan tentang pengalaman dan persepsi mereka mengenai kualitas pelayanan dan strategi yang diterapkan.¹ Wawancara ini dilakukan dengan Direktur, staf, dan jemaah haji dan umrah untuk mengetahui perencanaan strategi, implementasi, evaluasi, dan kualitas pelayanan serta kepuasan jemaah.
2. Observasi: Mengamati langsung proses operasional dan interaksi antara staf dan pelanggan untuk memahami bagaimana strategi diterapkan dalam praktek. Peneliti melaksanakan observasi guna memperoleh gambaran nyata mengenai kondisi PT. Pancar Ni'mah. Kegiatan ini dilakukan dengan terjun langsung ke lapangan untuk melihat, mendengar, serta mengikuti aktivitas yang dijalankan oleh pihak perusahaan, khususnya pada aspek pelayanan. Tujuan observasi tersebut adalah untuk menilai kualitas layanan, terutama dalam proses pendaftaran dan penyediaan akomodasi. Observasi dilakukan peneliti ketika berkunjung setelah pelaksanaan wawancara di PT. Pancar Ni'mah.
3. Dokumenter: Menelaah dokumen internal perusahaan seperti laporan evaluasi kinerja, kebijakan manajemen strategi, dan prosedur operasional

¹ Feny Fiantika et al., *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 2022, hal 13.

untuk memahami dasar-dasar strategi yang diterapkan. Dokumenter yang dimaksud pada penelitian ini adalah brosur, booklet, arsip, rekaman suara, dan foto saat berkunjung dan wawancara disana.

F. Analisis Data

Analisis data dalam suatu penelitian memegang peranan yang sangat penting dan sering kali menjadi faktor penentu dalam berbagai tahap penelitian sebelumnya. Khususnya dalam penelitian kualitatif, proses analisis data harus dilakukan secara bersamaan dengan pengumpulan informasi di lapangan. Dengan kata lain, analisis data tidak hanya dilakukan setelah pengumpulan data selesai, melainkan berlangsung secara berkelanjutan sepanjang proses penelitian. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk secara langsung mengaitkan temuan di lapangan dengan analisis yang sedang berlangsung, sehingga memperoleh wawasan yang lebih mendalam dan relevan terhadap fenomena yang diteliti.² Ada tiga langkah untuk menganalisis data yaitu:

1. Reduksi data (*data reduction*) adalah langkah penting dalam pengolahan informasi yang dilakukan setelah proses pengumpulan data dalam sebuah penelitian. Tahap ini bertujuan untuk menyederhanakan dan menyaring data yang telah dikumpulkan, sehingga menjadi lebih terstruktur dan fokus. Biasanya, proses reduksi data ini melibatkan penggunaan berbagai alat bantu dan teknik yang dirancang untuk mempermudah peneliti dalam menganalisis data secara efisien. Dengan memanfaatkan alat-alat tersebut,

² Feny Fiantika et all., *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 2022, hal 15.

peneliti dapat mengorganisir, meringkas, dan mengeliminasi data yang tidak relevan atau berlebihan, sehingga lebih mudah untuk mencapai tujuan penelitian yang diinginkan. Reduksi data membantu dalam mengidentifikasi pola-pola penting dan membuat informasi lebih terkelola, sehingga memudahkan peneliti dalam menarik kesimpulan yang akurat.³

2. Penyajian Data (*data display*) adalah proses analisis yang melibatkan perancangan deretan dan kolom dalam sebuah matriks untuk data kualitatif. Langkah ini mencakup penentuan jenis dan bentuk data yang akan dimasukkan ke dalam setiap kotak matriks. Dengan mengatur data dalam format matriks, peneliti dapat mengorganisasi dan menampilkan informasi secara sistematis, sehingga memudahkan identifikasi pola dan hubungan antar variabel yang relevan dalam penelitian.⁴ Dengan mendisplay data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi.
3. *Conclusion Drawing (verification)* adalah tahap akhir dalam penelitian yang bertujuan untuk menyimpulkan temuan-temuan dari analisis data. Dalam konteks penelitian ini, kesimpulan diharapkan dapat menghasilkan penemuan baru yang belum pernah ada sebelumnya. Temuan tersebut bisa berupa deskripsi mendalam atau gambaran yang lebih jelas mengenai suatu objek yang sebelumnya masih samar atau tidak jelas. Setelah melalui proses penelitian, hubungan kausal atau interaktif dapat terungkap dengan lebih

³ Salmaa, "Reduksi Data: Pengertian, Tujuan, Langkah-Langkah, dan Contohnya," *Penerbit Deepublish* (blog), 5 Maret 2022, hal 1 <https://penerbitdeepublish.com/reduksi-data-adalah/>.

⁴ Ruangguru Tech Team, "Teknik Analisis Data Kualitatif Pada Penelitian Sosial Sosiologi Kelas 10," 24 Maret 2022, hal 1.

terang, serta dapat menghasilkan hipotesis atau teori baru yang relevan. Dengan demikian, penarikan kesimpulan berfungsi untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam dan terang tentang fenomena yang diteliti.⁵ Oleh karena itu untuk menarik kesimpulan dari keseluruhan data yang telah direduksi maupun yang belum.

G. Pengecekan Keabsahan Data

Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menggunakan uji kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas, dan konfirmabilitas sebagaimana dikemukakan oleh Miles & Huberman. Kredibilitas diperoleh melalui triangulasi sumber, triangulasi teknik (wawancara, observasi, dan dokumentasi), serta *member check* kepada informan. Transferabilitas dijaga dengan penyajian deskripsi penelitian secara rinci agar hasil penelitian dapat diterapkan pada konteks serupa. Dependabilitas dilakukan dengan mencatat seluruh proses penelitian secara sistematis sehingga langkah-langkahnya dapat diaudit. Sementara itu, konfirmabilitas dijaga melalui penyimpanan bukti data seperti rekaman wawancara, dokumen, hasil observasi, dan catatan analisis agar temuan penelitian benar-benar bersumber dari data, bukan dari subjektivitas peneliti.⁶

⁵ “Conclusion Drawing/Verification - Teknik Analisis Data,” diakses 15 September 2024, hal 1.

⁶ Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, dan Johnny Saldaña, *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*, 3rd ed. (California: SAGE Publications, 2014), 277.