

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Jenis dan Penelitian

Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kualitatif yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.¹ Jenis Penelitian yang dilakukan peneliti adalah penelitian lapangan, dengan cara langsung turun ke lapangan (objek) penelitian untuk mengamati sesuatu. Peneliti terjun langsung ke lokasi penelitian untuk menggali secara mendalam dan mencari informasi mengenai pelayanan prima ibadah umrah di Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkah Guru Banjarmasin Tahun 2024.

B. Subjek dan Objek Penelitian

a. Subjek Penelitian

Subjek Penelitian ini yaitu Bapak Fakhrie Hanief selaku Pimpinan Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkah Guru Banjarmasin, Bapak Muhammad Rizky Ramadhani selaku Manager Operasional, Bapak Ahmad Muhadits selaku *Head Office*, Ibu Nurnajwa selaku admin serta dua orang jemaah umrah keberangkatan tahun 2024 yaitu Ibu Hj. Faridah dan Ibu Esa.

¹ Rukajat Ajat, *Pendekatan Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Penerbit Deepublish CV Budi Utama, 2018). h.6.

b. Objek Penelitian

Objek penelitian ini membahas tentang masalah yang berkaitan dengan pelayanan prima yang diberikan oleh PT. Kamilah Berkah Guru kepada jemaah umrah serta faktor pendukung dan hambatan yang dialami PT. Kamilah Berkah Guru dalam memberikan pelayanan prima.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi yang dijadikan sasaran penelitian ini yaitu Kantor Perwakilan PT Kamilah Berkah Guru Banjarmasin yang berlokasi di Jl. Masjid Jami, RT. 003, seberang Masjid Jami Sei Jingah, Kel. Antasan Kecil, Kec. Banjarmasin Utara.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

a. Data Primer

Data primer yaitu data yang dikumpulkan langsung dari lapangan oleh peneliti. Data primer dalam penelitian ini dilakukan dengan secara langsung melalui observasi, pengamatan, maupun wawancara dengan Bapak Fakhrie Hanief selaku Pimpinan Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkah Guru Banjarmasin, Bapak Muhammad Rizky Ramadhani selaku Manager Operasional, Bapak Ahmad

Muhadits selaku *Head Office*, Ibu Nurnajwa selaku admin, dua orang jemaah keberangkatan tahun 2024 yaitu Ibu Hj. Faridah dan Ibu Esa serta faktor pendukung dan penghambat yang dialami di kantor perwakilan PT. Kamilah Berkah Guru.

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu berbagai informasi yang telah ada sebelumnya dan dengan sengaja dikumpulkan oleh peneliti yang digunakan untuk melengkapi kebutuhan data penelitian.¹ Data dapat diperoleh dari buku-buku, *website*, arsip, foto, dokumen atau lainnya yang berkaitan dengan objek penelitian. Adapun yang menjadi sumber data pada penelitian ini adalah dokumentasi berupa buku-buku, foto-foto dan dokumen yang berhubungan dengan PT. kamilah Berkah Guru Banjarmasin.

2. Sumber Data

Sumber data pada penelitian ini yaitu sebagai berikut :

- a. Informan, yaitu pihak yang memberikan informasi secara langsung kepada peneliti. Informan pada penelitian ini yaitu Pimpinan Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkah Guru, pegawai serta jemaah umrah yang menggunakan jasa PT. Kamilah Berkah Guru.
- b. Dokumentasi, berupa bahan tertulis atau benda yang berkaitan dengan data yang dicari oleh peneliti untuk melengkapi data.

¹ Ahmad et al., *Buku Ajar Metode Penelitian & Penulisan Hukum* (Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2024). h. 64.

Baik data base, surat-surat, rekaman, arsip, dan gambar yang dapat memberikan informasi yang berhubungan dengan judul penelitian.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mengumpulkan informasi agar bisa mencapai tujuan peneliti berupa observasi, wawancara dan dokumentasi yakni sebagai berikut :

1. Observasi

Observasi ialah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang nampak pada objek penelitian secara langsung atau tidak langsung. Observasi yang peneliti lakukan yaitu secara langsung terjun langsung ke lapangan untuk mendapatkan data dan informasi yang berkaitan dengan pelayanan di Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkat Guru Banjarmasin.

2. Wawancara

Wawancara merupakan komunikasi yang bisa dilakukan melalui tatap muka antara dua belah pihak atau lebih, di mana salah satu pihak berperan sebagai *interviewer* yang akan mengajukan beberapa pertanyaan kepada *interviewee* atau pihak yang menjawab pertanyaan sehingga diperolehnya jawaban.²

Wawancara dalam penelitian ini menggali informasi dari informan

² Fadhallah, *Wawancara* (Jakarta Timur: UNJ Press, 2020). h.2

untuk mengetahui pelayanan prima ibadah umrah di kantor perwakilan PT. Kamilah Berkah Guru Banjarmasin yaitu Bapak Fakhrie Hanief selaku Pimpinan Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkah Guru Banjarmasin, Bapak Muhammad Rizky Ramadhani selaku Manager Operasional, Bapak Ahmad Muhadits selaku *Head Office*, Ibu Nurnajwa selaku admin, dua orang jemaah umrah keberangkatan tahun 2024 yaitu Ibu Hj. Faridah dan Ibu Esa.

3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu metode pengumpulan data untuk mencari data yang sumbernya berhubungan dengan masalah penelitian seperti catatan, buku, pedoman, surat kabar, agenda, rapat, dll.³ Pada penelitian ini peneliti memperoleh data dengan melalui foto, rekaman suara, dan semua yang berkaitan dengan pelayanan prima ibadah umrah di Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkah Guru Banjarmasin Tahun 2024.

F. Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data dengan model yang dikemukakan oleh Mathew B. Miles dan Michael Huberman. Tahapan-tahapan analisisnya sebagai berikut :⁴

- a. Tahap pengumpulan data yaitu untuk mendapatkan kesimpulan akhir, maka peneliti harus melakukan pengumpulan data-data yang

³ Lailatus Sa'adah, *Metode Penelitian Ekonomi dan Bisnis* (Jombang: Penerbit LPPM Universitas KH. A. Wahab Hasbullah, 2019). h.76

⁴ Nur Sayyidah, *Metodelogi Penelitian Disertasi Dengan Contoh Penerapannya Dalam Penelitian* (Sidoarjo: Zifatama Jawara, 2018). h.153-155

diperlukan. Dalam penelitian ini data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, serta dokumentasi. Peneliti mengumpulkan data saat penelitian berlangsung, serta semua yang dilihat, ditulis, didengar dan direkam.

- b. Tahap reduksi data adalah proses penyempurnaan data yang telah didapatkan peneliti. Data yang terkumpul dan terekam dalam catatan-catatan lapangan, kemudian dirangkum dan diseleksi dengan mengurangi atau menambah data, serta memilih data yang dianggap penting yang relevan dengan pertanyaan dalam rumusan masalah.
- c. Tahap penyajian data yaitu data yang telah direduksi kemudian diolah menjadi kumpulan informasi yang tersusun dalam suatu penjelasan teks. Penyajian data dengan memaparkan hasil wawancara yang disajikan secara tertulis dan juga dokumentasi pendukung akan dapat membuka suatu kesimpulan.
- d. Tahap penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir yakni data yang sudah dianalisis dan diverifikasi selama penelitian akan ditarik kesimpulan sehingga mendapatkan hasil akhir dari penelitian.

G. Pengecekan Keabsahan Data

Dalam meyakinkan pembaca bahwa data yang termuat dalam penelitian ini benar-benar teruji kebenarannya maka peneliti

melakukan pengecekan keabsahan data. Pada penelitian ini, peneliti melakukan pengecekan melalui metode yang sudah umum dipakai yakni triangulasi. Triangulasi adalah teknik pengumpulan sebuah data sifatnya menggabungkan beberapa cara pengumpulan data dan sumber data yang ada.

Pengecekan data pada penelitian ini yaitu menggunakan tringulasi teknik dan sumber sebagai alat untuk mengecek keabsahan data. Tringulasi teknik yaitu melakukan pengecekan data yang diperoleh dari sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Teknik ini digunakan untuk mendapatkan sumber data secara bersamaan sehingga memudahkan peneliti dalam mengecek kebenaran data. Pada penelitian ini data didapatkan melalui wawancara secara langsung ke lapangan, lalu cek dengan observasi, dan dokumentasi serta meminta data-data yang diperlukan.⁵

Pengecekan selanjutnya yakni menggunakan tringulasi sumber untuk memastikan kebenaran data. Tringulasi sumber yaitu melaukan penyajian dan perbandingan data menggunakan teknik pengumpulan data yang sama dari berbagai informan yang sudah ditetapkan. Setelah data diperoleh dari berbagai macam sumber, maka data dapat dideskripsikan dan dikategorikan apakah jawabannya sama atau memiliki perbedaan.

⁵ Zulmiyetri, Nurhastuti, dan Safaruddin, *Penulisan Karya Ilmiah* (Jakarta: Penerbit Kencana, 2020). h.166