

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan. Penelitian lapangan adalah jenis penelitian yang dilakukan langsung di kehidupan nyata, seperti di tengah masyarakat, penelitian ini umumnya digunakan dalam studi sosial, terutama untuk mengungkap kenyataan atau permasalahan sosial,¹ dengan pendekatan kualitatif.² Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang menggambarkan suatu keadaan dan lebih banyak menggunakan analisis, dalam penelitian ini proses dan makna dari sudut pandang subjek lebih diutamakan, teori digunakan sebagai panduan untuk menjaga agar penelitian tetap sesuai dengan fakta di lapangan, selain itu, teori juga membantu memberikan gambaran umum tentang latar belakang penelitian dan menjadi bahan untuk membahas hasil penelitian. Metode ini bertujuan untuk menerangkan strategi kepemimpinan *tour leader* dalam membimbing ibadah umrah. Jenis penelitian ini dipilih karena mampu menggambarkan realitas berdasarkan data yang diperoleh langsung dari lapangan. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat terungkap berbagai aspek yang mempengaruhi keberhasilan *Tour leader* dalam menjalankan tugasnya serta dampaknya terhadap pengalaman ibadah umrah para jamaah.

¹ Diana Widhi Rachmawati dkk., *Metodologi Penelitian* (Cendekia Publisher, 2022), 22.

² M. Askari Zakariah dkk., *Metodologi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Action Research, Research and Development (R n D)*. (Yayasan Pondok Pesantren Al Mawaddah Warrahmah Kolaka, 2020), 27.

B. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Menurut Muhammad Idrus subjek penelitian adalah individu, objek, atau makhluk hidup yang berperan sebagai sumber informasi penting dalam proses pengumpulan data penelitian.³ Subjek penelitian ini adalah *tour leader*, staf administrasi, kepala cabang dan jemaah yang terlibat dalam layanan PT. Redho Illahi Wisata Cabang Banjarbaru. Adapun *tour leader* yang tergabung pada perusahaan ini yaitu Guru KH. Ahmad Daudi, Guru H. M. Nasrullah, Abuya Syekh Imam Tirmidzi Hasyim, Habib Syuhada, Hj. Hardiana, Ustadz Ahmad Yani, dan Dyah Dwi Kusuma.

2. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah isu atau masalah yang menjadi fokus dalam penelitian.⁴ Objek penelitian ini adalah manajemen *tour leader* dalam membimbing dan menjamin kelancaran perjalanan ibadah umrah. Ini mencakup aspek seperti panduan perjalanan ibadah, pengelolaan waktu, hingga penanganan kendala.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini ialah pada PT. Redho Illahi Wisata atau yang dikenal dengan PT Redho Illahi Wisata yang beralamat di Jl. A.Yani KM.29 RT.29/04,

³ Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penelitian* (Antasari Press, 2011), 61.

⁴ Kholid Albar dan Kulsum, *Metodologi Penelitian Bisnis* (GUEPEDIA, t.t.), 57.

Guntung Manggis, Landasan Ulin Tim., Kec. Landasan Ulin, Kota Banjar Baru, Kalimantan Selatan 70721.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

a. Data Primer

Data primer adalah informasi yang didapatkan langsung dari pihak yang menyaksikan atau terlibat secara langsung dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti.⁵ Data primer dalam penelitian ini adalah hasil wawancara langsung dengan *tour leader* tentang manajemen *tour leader* dalam membimbing dan menjamin kelancaran ibadah umrah yang berdasarkan fungsi manajemen POAC (*planning, organizing, actuating, controlling*).

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah pendekatan penelitian yang memanfaatkan data yang sudah tersedia, kemudian dianalisis dan diinterpretasikan sesuai dengan tujuan penelitian, data ini diperoleh dari sumber kedua atau melalui perantara pihak lain.⁶ Data sekunder dalam penelitian ini mencakup dokumen-dokumen yang berkaitan dengan manajemen *tour leader* di PT. Redho Illahi Wisata Cabang Banjarbaru, seperti Standar Operasional Prosedur (SOP) *tour leader*, catatan perjalanan umrah, serta laporan evaluasi

⁵ Zainal Efendi Hasibuan dkk., *Metodologi Penelitian Pendidikan: Kualitatif, Kuantitatif, Kepustakaan, dan PTK* (AE Publishing, 2024), 44.

⁶ Hasibuan dkk., *Metodologi Penelitian Pendidikan: Kualitatif, Kuantitatif, Kepustakaan, dan PTK*, 44.

kinerja *tour leader* dalam membimbing dan menjamin kelancaran ibadah umrah.

2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini diperoleh melalui informan yang terdiri dari *tour leader* yaitu Ibu Dyah Dwi Kusuma, Bapak M. Luthfi selaku kepala cabang, Ibu Agata selaku staf administrasi, dan tiga jemaah umrah yaitu Bapak Sahyani, Bapak Husaini, dan Ibu Eka Puspita yang terlibat dalam pelaksanaan perjalanan ibadah umrah.

Data pendukung dalam penelitian ini diperoleh melalui dokumen yang berkaitan dengan objek penelitian. Dokumen tersebut berupa arsip, foto, catatan perjalanan, serta laporan evaluasi yang digunakan untuk melengkapi data.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati secara langsung, dilengkapi dengan pencatatan mengenai kondisi atau perilaku objek yang menjadi fokus pengamatan.⁷ Jenis observasi dalam penelitian ini adalah non-partisipan, yaitu jenis observasi yang dilakukan dengan memantau situasi atau aktivitas tanpa ikut serta di dalamnya., dalam jenis observasi ini, peneliti tidak terlibat langsung dalam kegiatan yang diamati, sehingga memungkinkan mereka

⁷ Satriadi dkk., *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Cv. Azka Pustaka, 2023), 107.

untuk melihat perilaku dengan perspektif yang lebih objektif.⁸ . Dalam hal ini, peneliti hanya melakukan observasi di kantor PT. Redho Illahi Wisata cabang Banjarbaru. Peneliti mengamati interaksi dan koordinasi yang terjadi antara kepala cabang, *tour leader*, dan staf dalam lingkungan kerja sehari-hari, seperti proses komunikasi, pembagian tugas, serta cara *tour leader* berkoordinasi dalam mempersiapkan dan mengelola keberangkatan jamaah umrah.

2. Wawancara

Wawancara adalah suatu bentuk komunikasi yang dilakukan untuk memperoleh informasi, pendapat, atau kisah dari seseorang melalui pertanyaan yang diajukan dan jawaban yang diberikan.⁹ Jenis wawancara yang digunakan adalah wawancara semi-terstruktur, yaitu merupakan jenis wawancara yang memadukan unsur keteraturan dan keluwesan, pada wawancara ini pewawancara memiliki sejumlah pertanyaan utama yang telah dirancang sebelumnya untuk menggali aspek-aspek penting dari topik penelitian.¹⁰ Pada penelitian ini, peneliti melakukan wawancara dengan *tour leader*, kepala cabang, staf administrasi, dan jamaah dari PT. Redho Illahi Wisata cabang Banjarbaru.

⁸ Eko Haryono dkk., *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif* (Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia Anggota IKAPI Jawa Barat, 2024), 182.

⁹ Yusuf Tojiri dkk., *Dasar Metodologi Penelitian: Teori, Desain, dan Analisis Data* (Takaza Innovatix Labs, 2023), 56.

¹⁰ Nur Setiawati dkk., *Panduan Dasar Komunikasi Efektif Metode Wawancara Penelitian* (Jejak Pustaka, t.t.), 104.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang bertujuan untuk memperoleh informasi tentang hal-hal atau variabel tertentu melalui berbagai sumber, seperti catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, register, agenda, dan lainnya.¹¹ Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan berbagai dokumen yang berkaitan langsung dengan kegiatan manajemen *tour leader* pada PT. Redho Illahi Wisata cabang Banjarbaru. Dokumen yang dimaksud meliputi catatan operasional, laporan kegiatan, foto dokumentasi aktivitas kantor dan persiapan keberangkatan jamaah umrah, serta dokumen pendukung lainnya yang relevan dengan fokus penelitian. Data-data tersebut digunakan untuk memperoleh gambaran yang lebih menyeluruh mengenai pengelolaan yang dilakukan *tour leader* dalam membimbing dan menjamin kelancaran ibadah umrah jemaah.

F. Analisis Data

Analisis sebagai tiga aliran aktivitas yang terjadi bersamaan: (1) kondensasi data, (2) tampilan data, dan (3) penarikan/verifikasi kesimpulan.¹²

Kondensasi data (*data condensation*) merupakan proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan, dan merangkum data kualitatif agar menjadi lebih terarah dan bermakna. Proses ini berlangsung secara berkelanjutan sejak awal penelitian hingga tahap pelaporan, dengan tujuan menyeleksi,

¹¹ Zuchri Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif* (CV. Syakir Media Press, 2021), 149.

¹² Matthew B. Miles dkk., *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*, Edition 3 (Sage, 2014).

mengelompokkan, dan menafsirkan data untuk memperoleh kesimpulan yang valid. Kondensasi data bukan berarti mengurangi isi data, melainkan menata dan mempertajamnya sesuai kebutuhan penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan kondensasi data dengan memilah dan merangkum informasi yang berkaitan dengan manajemen *tour leader* dalam membimbing dan menjamin kelancaran ibadah umrah.¹³

Penyajian data (*data display*) merupakan proses menyusun informasi secara terorganisir dan ringkas agar memudahkan penarikan kesimpulan. Penyajian yang baik membantu peneliti memahami data secara jelas dan sistematis, sehingga dapat melanjutkan analisis dengan lebih tepat. Oleh karena itu, penyajian data menjadi bagian penting dalam analisis karena berfungsi mengorganisasi dan menyederhanakan informasi. Dalam penelitian ini, peneliti menyajikan data secara sistematis terkait manajemen *tour leader* dalam membimbing dan menjamin kelancaran ibadah umrah.¹⁴

Penarikan kesimpulan dan verifikasi merupakan proses menafsirkan makna data melalui pola, hubungan sebab-akibat, dan temuan yang diperoleh. Kesimpulan yang awalnya masih bersifat sementara akan semakin jelas seiring berjalannya penelitian, kemudian diverifikasi untuk memastikan kebenarannya. Dalam analisis kualitatif, proses ini berjalan bersama dengan kondensasi data dan penyajian data secara berkelanjutan dan saling mempengaruhi. Oleh karena itu, analisis kualitatif bersifat fleksibel dan terus berkembang sesuai dengan data yang diperoleh. Dalam penelitian ini, peneliti menarik dan memverifikasi

¹³ Miles dkk., *Qualitative Data Analysis*.

¹⁴ Miles dkk., *Qualitative Data Analysis*.

kesimpulan terkait manajemen *tour leader* dalam membimbing dan menjamin kelancaran ibadah umrah.¹⁵

G. Pengecekan Keabsahan Data

Penilaian terhadap keabsahan data didasarkan pada empat indikator, yaitu Kredibilitas, keteralihan atau *transferability*, kebergantungan, dan kepastian. Salah satu cara yang umum digunakan dalam proses verifikasi data adalah triangulasi. Triangulasi data merupakan upaya memeriksa kembali kebenaran data melalui proses penelaahan ulang. Secara sederhana, teknik ini dapat dipahami sebagai kegiatan cek dan ricek data.¹⁶ Keabsahan data dalam penelitian ini dilakukan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh benar-benar sesuai dengan kondisi di lapangan dan dapat dipercaya.

Triangulasi sumber adalah teknik untuk menguji kredibilitas data dengan cara membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai sumber yang berbeda. Dalam penelitian ini, peneliti mengkaji manajemen *tour leader* dalam membimbing dan menjamin kelancaran ibadah umrah dengan mengumpulkan data dari beberapa informan, yaitu *tour leader*, kepala cabang, staff, dan jemaah. Data yang diperoleh kemudian dideskripsikan, dikategorikan, dan dianalisis untuk melihat persamaan maupun perbedaan pandangan dari masing-masing sumber. Hasil tersebut digunakan untuk menarik kesimpulan yang lebih akurat dan dikonfirmasi kembali kepada para informan untuk memastikan kesesuaian data.

¹⁵ Miles dkk., *Qualitative Data Analysis*.

¹⁶ Helaluddin dan Hengki Wijaya, *Analisis Data Kualitatif Sebuah Tinjauan Teori & Praktik* (Sekolah Tinggi Theologia Jaffray, 2019), 22.

Keabsahan data dalam penelitian ini juga dilakukan melalui triangulasi teknik, yaitu teknik untuk menguji kredibilitas data dengan cara membandingkan data yang diperoleh melalui teknik pengumpulan data yang berbeda. Dalam penelitian ini, peneliti mengkaji manajemen *tour leader* dalam membimbing dan menjamin kelancaran ibadah umrah dengan menggunakan beberapa teknik, seperti observasi, wawancara dan dokumentasi. Data yang diperoleh dari berbagai teknik tersebut kemudian dibandingkan untuk melihat kesesuaian dan perbedaan dari data yang sudah didapat.