

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan, yaitu penelitian yang dilakukan dalam kehidupan nyata, seperti di tengah masyarakat untuk mengungkap realitas atau permasalahan sosial.<sup>21</sup> Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif, yaitu jenis penelitian yang hasilnya tidak diperoleh melalui proses perhitungan statistik, atau metode lain yang melibatkan angka. Pendekatan ini menggunakan prosedur penelitian berbasis data deskriptif berupa kata-kata, baik tertulis maupun lisan, dari individu atau pelaku yang diamati.<sup>22</sup> Pendekatan kualitatif dengan metode studi deskriptif, yaitu metode penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan fenomena-fenomena yang terjadi, baik di masa kini maupun masa lalu. Penelitian ini tidak melakukan manipulasi atau perubahan pada variabel bebas, melainkan menggambarkan kondisi sebagaimana adanya.<sup>23</sup> Pendekatan ini dipilih untuk mendeskripsikan secara menyeluruh bagaimana manajemen pelayanan administrasi Jemaah umrah dilaksanakan di PT. Alifa Raya Tour Kota Banjarmasin, termasuk proses pendaftaran, verifikasi

---

<sup>21</sup> Diana Widhi Rachmawati dkk., *Metodologi Penelitian* (Cendekia Publisher, 2022), 22.

<sup>22</sup> Muh Fitrah dan Luthfiyah, *Metodologi Penelitian: Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas & Studi Kasus* (Cv Jejak, 2018), 44.

<sup>23</sup> Fitrah dan Luthfiyah, *Metodologi Penelitian*, 36.

dokumen, pengelolaan pembayaran, pengarsipan dokumen, serta penginputan data ke dalam sistem yang digunakan.

## B. Subjek dan Objek Penelitian

### 1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian merujuk pada individu, kelompok, organisasi, atau komunitas yang menjadi unit analisis dalam suatu penelitian untuk memperoleh data yang dibutuhkan.<sup>24</sup> Subjek dalam penelitian ini meliputi direktur utama, karyawan PT. Alifa Raya Tour, dan 3 orang Jemaah umrah yang terlibat langsung dalam pelayanan administrasi Jemaah umrah.

### 2. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah topik atau permasalahan yang menjadi fokus utama dalam sebuah penelitian.<sup>25</sup> Objek penelitian ini berfokus pada penerapan manajemen pelayanan administrasi jemaah umrah di PT. Alifa Raya Tour Kota Banjarmasin serta perspektif beberapa orang jemaah sebagai data pendukung dalam melihat pelaksanaan pelayanan administrasi yang diberikan, meliputi proses pendaftaran, verifikasi dokumen, pengelolaan pembayaran, pengarsipan dokumen, serta penginputan data ke dalam sistem

---

<sup>24</sup> Said Maskur, *Praktis Belajar Metodologi Penelitian Bidang Psikologi Pendidikan Dan Ilmu Pendidikan (buku Ajar Mata Kuliah)* (PT. Indragiri Dot Com, 2024), 116.

<sup>25</sup> Wijanto Hadipuro, *Teknik Menulis Skripsi, Tesis Dan Artikel Ilmiah* (Penerbit Andi, 2023), 166.

administrasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana proses pengelolaan pelayanan administrasi tersebut berjalan secara efektif dan efisien di kantor pusat PT. Alifa Raya Tour.

### C. Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian ini akan dilakukan di PT. Alifa Raya Tour berlokasi di Jalan Kuripan No. 60, Kuripan, Kec. Banjarmasin Timur, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan 70236.

### D. Data dan Sumber Data

#### 1. Data

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini terdiri dari dua kelompok: data primer (pokok) dan data sekunder (pelengkap)

##### a. Data Primer

Data primer adalah data asli yang dikumpulkan langsung oleh peneliti untuk menjawab secara khusus permasalahan penelitian yang sedang dikaji, sehingga peneliti menjadi pihak pertama yang mengakses data tersebut.<sup>26</sup> Data ini diperoleh melalui wawancara dan observasi terhadap Direktur Utama, staf operasional PT. Alifa Raya Tour Kota Banjarmasin, serta jemaah umrah pengguna jasa PT. Alifa Raya Tour Kota Banjarmasin. Data ini meliputi informasi mengenai manajemen

---

<sup>26</sup> Istijanto, *Riset Sumber Daya Manusia* (Gramedia Pustaka Utama, 2013), 38.

pelayanan administrasi jemaah umrah, seperti proses pendaftaran, verifikasi dokumen, pengelolaan pembayaran, pengarsipan dokumen, serta penginputan data ke sistem, serta data mengenai perspektif beberapa orang jemaah yang digunakan untuk mendukung analisis pelaksanaan manajemen pelayanan administrasi yang diberikan oleh PT. Alifa Raya Tour.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui sumber atau media perantara.<sup>27</sup> Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh melalui berbagai referensi seperti buku, jurnal, makalah, serta sumber tertulis lainnya yang relevan. Sumber-sumber ini digunakan sebagai pelengkap untuk mendukung data utama yang berkaitan dengan manajemen pelayanan administrasi Jemaah umrah di kantor pusat PT. Alifa Raya Tour.

2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari direktur utama, staf operasional, jemaah umrah, serta dokumen dan arsip yang berkaitan dengan pelayanan administrasi jemaah umrah serta perspektif beberapa orang jemaah mengenai pelaksanaan pelayanan

---

<sup>27</sup> Ahmad dkk., *Buku Ajar Metode Penelitian & Penulisan Hukum* (PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2024), 64.

administrasi yang mereka terima.

## E. Teknik Pengumpulan Data

### 1. Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati, disertai dengan pencatatan mengenai kondisi atau perilaku objek yang diamati.<sup>28</sup> Jenis observasi dalam penelitian ini adalah non-partisipan, yaitu teknik pengumpulan data dimana peneliti tidak terlibat langsung dalam aktivitas yang sedang diamati. Dalam pendekatan ini, peneliti hanya berperan sebagai pengamat pasif, yang menyaksikan kegiatan subjek penelitian tanpa ikut serta di dalamnya.<sup>29</sup> Peneliti akan mengobservasi bagaimana proses pelayanan administrasi Jemaah umrah dilaksanakan di PT. Alifa Raya Tour, meliputi proses pendaftaran, verifikasi dokumen, pengelolaan pembayaran, pengarsipan, serta penginputan data ke dalam sistem, untuk memperoleh gambaran nyata mengenai pelaksanaan manajemen pelayanan administrasi yang diterapkan

### 2. Wawancara

Wawancara merupakan bentuk komunikasi yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi, pandangan, atau kisah seseorang

---

<sup>28</sup> Satriadi dkk., *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Cv. Azka Pustaka, 2023), 107.

<sup>29</sup> Edi Abdurachman dan Librita Arifiani, *Panduan Praktis Teknik Penelitian Yang Beretika Konsep, Teknik, Aplikasi Metode Penelitian & Publikasi* (Scopindo Media Pustaka, 2022), 112.

melalui tanya jawab.<sup>30</sup> Jenis wawancara yang digunakan adalah wawancara semi-terstruktur, yaitu wawancara yang memberikan fleksibilitas lebih kepada pewawancara dengan menyediakan daftar pertanyaan yang akan diajukan, namun memungkinkan pewawancara untuk menambahkan pertanyaan lain atau memberikan penjelasan lebih lanjut. Jenis wawancara ini memberi kesempatan lebih besar bagi narasumber untuk mengungkapkan pandangannya secara mendalam mengenai topik yang dibahas.<sup>31</sup> Peneliti akan mewawancarai beberapa pihak yang terlibat langsung dalam pelayanan administrasi jemaah umrah di PT. Alifa Raya Tour, seperti direktur utama, staf operasional, dan jemaah umrah pengguna jasa PT. Alifa Raya Tour untuk menggali informasi mengenai proses pelayanan administrasi jemaah umrah serta pandangan beberapa orang jemaah mengenai pelaksanaan pelayanan administrasi yang diberikan serta pengalaman mereka selama proses administrasi umrah.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah proses yang dilakukan secara terstruktur, dimulai dari pengumpulan hingga pengelolaan data, yang pada akhirnya menghasilkan kumpulan dokumen.<sup>32</sup> Peneliti

---

<sup>30</sup> Yusuf Tojiri dkk., *Dasar Metodologi Penelitian: Teori, Desain, dan Analisis Data* (Takaza Innovatix Labs, 2023), 56.

<sup>31</sup> Tojiri dkk., *Dasar Metodologi Penelitian*, 57.

<sup>32</sup> Siti Rosmayati dkk., *Pengelolaan Pembelajaran Dalam Proses Pengembangan Sosial Emosional Standar Paud* (Guepedia, t.t.), 25.

akan mengumpulkan dokumen berupa dokumen berupa profil perusahaan, prosedur pelayanan administrasi, laporan kegiatan pelayanan administrasi Jemaah umrah, serta data pendukung lain yang berkaitan dengan manajemen pelayanan administrasi di kantor pusat PT. Alifa Raya Tour.

#### F. Analisis Data

Analisis data meliputi tiga aliran aktivitas yang terjadi bersamaan: (1) kondensasi data, (2) penyajian data, dan (3) penarikan/verifikasi kesimpulan.<sup>33</sup>

Kondensasi data (*Data condensation*) adalah proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan, dan mengubah data kualitatif dari catatan lapangan, transkrip wawancara, dan materi lainnya agar menjadi lebih kuat dan bermakna. Proses ini berlangsung secara berkelanjutan sejak awal penelitian hingga tahap pelaporan, dengan tujuan menyeleksi, mengelompokkan, dan menafsirkan data untuk memperoleh kesimpulan yang valid. Kondensasi data bukan berarti mengurangi isi data, melainkan menata dan mempertajamnya sesuai kebutuhan penelitian.<sup>34</sup> Dalam penelitian ini, peneliti melakukan kondensasi data dengan memilah dan merangkum informasi yang

---

<sup>33</sup> Matthew B. Miles dkk., *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*, Edition 3 (Sage, 2014).

<sup>34</sup> Miles dkk., *Qualitative Data Analysis*.

berkaitan dengan manajemen pelayanan administrasi jemaah umrah.

Penyajian Data (*Data Display*) yaitu 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.<sup>35</sup> Dalam penelitian ini, peneliti menyajikan data secara sistematis terkait manajemen pelayanan administrasi jemaah umrah.

Penarikan dan verifikasi kesimpulan (*Drawing and Verifying Conclusions*) adalah 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.<sup>36</sup> Dalam penelitian ini, peneliti menarik dan memverifikasi kesimpulan

---

<sup>35</sup> Miles dkk., *Qualitative Data Analysis*.

<sup>36</sup> Miles dkk., *Qualitative Data Analysis*.

terkait manajemen pelayanan administrasi jemaah umrah.

#### 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.<sup>37</sup> Keabsahan data dalam penelitian ini dilakukan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh benar 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 pelayanan administrasi jemaah umrah dengan mengumpulkan data dari beberapa informan, yaitu direktur utama, staff operasional, dan jemaah umrah. 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

---

<sup>37</sup> Helaluddin dan Hengki Wijaya, *Analisis Data Kualitatif: Sebuah Tinjauan Teori & Praktik* (Sekolah Tinggi Theologia Jaffray, 2019), 22.

dikonfirmasi kembali kepada para informan untuk memastikan kesesuaian data.

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 pelayanan administrasi jemaah 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.