

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*Field research*) yang menggunakan metode penelitian kualitatif dengan tujuan menganalisis, menggambarkan lalu menghubungkan data yang telah diperoleh melalui pemahaman dan penulisan. Dengan fokus utama penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dalam kondisi alamiah, dengan tujuan memahami dan menafsirkan makna dari suatu fenomena. Peneliti berperan sebagai instrumen utama dalam proses ini. Pemilihan sumber data dilakukan secara bertujuan (*purposive*) dan dapat berkembang melalui teknik bola salju (*snowball*). Pengumpulan data dilakukan melalui berbagai teknik secara terpadu (*triangulasi*), sedangkan analisis datanya bersifat induktif. Penelitian ini lebih menekankan pada kedalaman makna dibandingkan dengan upaya untuk menghasilkan generalisasi.¹

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif karena bertujuan memahami strategi pelayanan PT. Safina Assalam Tour dalam meningkatkan kepuasan jemaah. Data dikumpulkan langsung di lapangan melalui wawancara dan observasi. Peneliti berperan sebagai instrumen utama. Informan dipilih secara *purposive*, dan berkembang dengan

¹Albi Anggito Setiawan Johan, *Metodologi penelitian kualitatif* (CV Jejak (Jejak Publisher), 2018), 9.

snowball. Pengumpulan data dilakukan dengan triangulasi, dan analisis bersifat induktif, sehingga fokus utama penelitian ini adalah pada makna dan pengalaman pelayanan, bukan angka atau generalisasi.

B. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian merupakan individu atau pihak yang dijadikan sumber informasi untuk memperoleh data mengenai kondisi dan situasi di lokasi penelitian. Dalam konteks penelitian ini, subjeknya adalah Direktur PT. Safina Assalam Tour, Staff Administrasi pendaftaran dan enam orang jemaah yang menggunakan jasa PT. Safina Assalam Tour yang memberikan informasi terkait strategi pelayanan pendaftaran perusahaan dalam upaya meningkatkan kepuasan jemaah Umrah.

2. Objek Penelitian

Objek penelitian mencakup seluruh fenomena yang terjadi dalam kehidupan manusia. Dalam penelitian kualitatif, objek ini disebut sebagai situasi sosial, yang terdiri dari unsur tempat, pelaku, dan aktivitas yang saling berinteraksi.² Berdasarkan hal tersebut, objek dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan pendaftaran calon jemaah umrah berdasarkan dimensi SERVQUAL dan Gap Analysis di PT. Safina Assalam Tour sebagai bentuk aktivitas yang berlangsung di tempat tertentu (kantor dan

² Muh Fitrah & Luthfiyah, *Metodologi penelitian: penelitian kualitatif, tindakan kelas & studi kasus* (CV Jejak (Jejak Publisher), 2018), 156.

lokasi pelayanan pendaftaran) dengan melibatkan pelaku seperti staf, manajemen, dan jemaah, yang saling berinteraksi dalam upaya menciptakan kepuasan jemaah Umrah.

C. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di kantor PT. Safina Assalam Tour, yang berlokasi Jl. A. Yani No.km.11 800, Gambut bar Kec. Gambut, Kabupaten Banjar, Kalimantan Selatan 70259.

D. Data dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Adapun sumber data dalam penelitian ini berasal dari informan penelitian serta dokumen-dokumen yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan pendaftaran di PT. Safina Assalam Tour.

1) Data Primer

Data primer merupakan data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dari sumber utama melalui proses seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data ini bersifat asli dan terkini karena diperoleh secara langsung dari pelaku yang terlibat dalam situasi yang diteliti.³ Dalam penelitian ini, data primer diperoleh dari dua pegawai dan jemaah PT. Safina Assalam Tour, yang memberikan informasi langsung

³ Sandu Siyoto dan Muhammad Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), 67–68.

mengenai strategi pelayanan dan dampaknya terhadap kepuasan Jemaah.

2) Data Sekunder

Data sekunder merupakan informasi yang diperoleh peneliti dari sumber yang sudah ada sebelumnya, sehingga peneliti bertindak sebagai pihak kedua. Data ini biasanya bersumber dari dokumen tertulis seperti buku, jurnal, laporan lembaga, arsip perusahaan, atau data publik seperti dari BPS.⁴ Dalam penelitian ini, data sekunder yang diperoleh dari berbagai dokumen dan sumber pendukung yang berkaitan dengan penelitian. Data tersebut meliputi profil PT. Safina Assalam Tour, struktur organisasi, brosur, media informasi perusahaan, serta literatur berupa buku, jurnal ilmiah, skripsi terdahulu, dan dokumen lain yang berkaitan dengan kualitas pelayanan

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan tiga cara yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dalam hal ini data yang dikumpulkan dari wawancara dengan objek penelitian adalah strategi pelayanan PT. Safina Assalam Tour dalam rangka meningkatkan kepuasan jemaah umrah dan informasi lain yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

⁴ Ibid., 68.

1. Wawancara

Secara umum, wawancara merupakan suatu proses komunikasi atau interaksi yang melibatkan dua orang atau lebih, di mana pihak pewawancara (*interviewer*) mengajukan sejumlah pertanyaan, sedangkan pihak responden memberikan jawaban atau tanggapan sesuai dengan pertanyaan yang diajukan.⁵ Dalam penelitian ini, wawancara telah dilaksanakan kepada 8 orang yaitu: Bapak Syahlany selaku Direktur PT Safina Assalam Tour, Bapa Misran selaku staff Administrasi PT. Safina Assalam Tour dan 6 orang jemaah yaitu, Bapak Mansur, Ibu Irma, Bapak Kasful, dan Ibu Syifa, Bapa Misran, Bapa Agung, secara mendalam strategi pelayanan pendaftaran yang diterapkan oleh PT. Safina Assalam Tour, serta untuk mengetahui tanggapan jemaah terhadap pelayanan pendaftaran yang mereka terima, guna menilai tingkat kepuasan mereka.

2. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati secara langsung suatu aktivitas atau peristiwa, di mana peneliti mencatat informasi berdasarkan apa yang dilihat dan terjadi di lapangan.⁶ Jenis observasi yang digunakan yaitu observasi non-partisipan, dalam observasi non-partisipan, peneliti memilih untuk tidak

⁵ Idha Ayu Kusumaningrum, Edy Chandra, dan Indah Rizki Anugrah, *Evaluasi Pembelajaran* (Sumatera: CV Brimedia Global, 2026), 139.

⁶ W. Gulo, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Grasindo, 2022), 117.

ikut serta secara aktif keseharian informan, melainkan bertindak sebagai pengamat yang menjaga jarak dan bersikap. Observasi difokuskan pada proses pelayanan pendaftaran jemaah umrah.

3. Dokumentasi

Istilah dokumentasi berasal dari kata dokumen, yang dalam bahasa Inggris dapat berfungsi sebagai kata benda maupun kata kerja. Sebagai kata kerja, *to document* berarti menyediakan atau menunjukkan bukti melalui dokumen.⁷ Peneliti telah mengumpulkan dokumen tulisan dan gambar berupa pelayanan pendaftaran jemaah umrah serta dokumen relevan lainnya dari PT. Safina Assalam Tour. Adapun 9 dokumentasi yang diperoleh dari peneliti yaitu: Lokasi penelitian, Struktur Organisasi, paspor Jemaah, brosur jadwal umrah, ruang pendaftaran, koper jemaah, pendampingan pembuatan paspor, halaman kantor depan PT, SK Izin travel.

F. Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif dari Miles, Huberman, dan Saldana yang terdiri atas kondensi data (*data condensation*), penyajian data (*data display*), dan penarikan serta verifikasi kesimpulan (*conclusion drawing/verification*).⁸ Model analisis ini

⁷ Widyo Nugroho Sendi Eka Nanda, dan Choirul Umam, *Fotografi Dan Teknologi Dokumentasi* (Jakarta: Prenada Media, 2024), 192.

⁸ Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, dan Johnny Saldaña, *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*, Edition 3 (Los Angeles London New Delhi Singapore Washington DC: Sage, 2014).

dipilih karena sesuai dengan pendekatan penelitian kualitatif yang digunakan untuk mengkaji strategi pelayanan pendaftaran di PT. Safina Assalam Tour.

1. Kondensasi Data (*Data Condensation*)

Kondensi data merupakan proses memilih, menyederhanakan, dan mengelompokkan data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi agar lebih mudah dianalisis. Dalam penelitian ini, peneliti menyeleksi data yang berkaitan dengan strategi pelayanan PT Safina Assalam Tour dalam meningkatkan kepuasan jemaah umrah, seperti bentuk pelayanan yang diberikan, kendala yang dihadapi, serta tanggapan atau kepuasan jemaah. Data yang telah dipilih kemudian diringkas dan dikelompokkan berdasarkan tema penelitian sehingga memudahkan peneliti dalam menarik kesimpulan yang sesuai dengan tujuan penelitian.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data dilakukan dengan menyusun data yang telah dikondensasi secara sistematis agar mudah dipahami dan dianalisis. Data mengenai strategi pelayanan PT Safina Assalam Tour, kualitas pelayanan, kendala yang dihadapi, serta kepuasan jemaah disajikan dalam bentuk uraian naratif, tabel, sesuai kebutuhan penelitian.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing and Verification*)

Pada tahap penarikan dan verifikasi kesimpulan, dimana peneliti menginterpretasikan data yang telah disajikan untuk menemukan pola dan makna yang berkaitan dengan strategi pelayanan PT Safina Assalam Tour dalam meningkatkan kepuasan jemaah umrah. Kesimpulan yang diperoleh kemudian diverifikasi dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi agar data yang dihasilkan valid dan dapat dipertanggungjawabkan.

G. Pengecekan Keabsahan Data

Keabsahan data merupakan acuan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh dalam penelitian benar-benar valid dan dapat dipercaya. Fokus utama keabsahan adalah pada kualitas informasi, bukan jumlah informan atau sikap individu. Untuk menjamin keabsahan atau *trustworthiness*, diperlukan teknik pemeriksaan data yang dilakukan berdasarkan kriteria tertentu, seperti kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas, dan konfirmabilitas.⁹

Untuk memastikan keabsahan data, peneliti menerapkan metode validasi dengan menggunakan pendekatan triangulasi teknik. Triangulasi dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai

⁹ Lesari, Ismail Suardi Wekke, dan Sudirman, *Muhammadiyah Papua: Pembelajaran Al-Islam Dan Kemuhmadiyah Berwawasan Kearifan Lokal* (Jawa Barat: Penerbit Adab, 2023), 16.

sumber dan teknik pengumpulan data, seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi, untuk memperoleh gambaran yang lebih objektif dan utuh. Tujuan dari pendekatan ini adalah untuk menilai konsistensi serta memastikan kebenaran data yang dikumpulkan sepanjang proses penelitian.

Triangulasi merupakan teknik untuk meningkatkan validitas dan reliabilitas data dalam penelitian kualitatif dengan cara menggabungkan berbagai metode pengumpulan data, seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi.¹⁰ Dalam penelitian ini, triangulasi digunakan untuk memastikan bahwa informasi mengenai pelayanan pada pendaftaran di PT. Safina Assalam Tour benar-benar akurat dan konsisten, serta mencerminkan kondisi nyata yang berpengaruh terhadap kepuasan jemaah, tetapi juga diperkuat oleh bukti visual dan dokumentasi resmi, sehingga hasil penelitian menjadi lebih valid dan dapat dipertanggungjawabkan.

¹⁰ Nyoto Nyoto dkk., *Metodologi Penelitian Teori Dan Praktik* (Jawa Barat: Penerbit Widina, 2025), 35.