BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang menggambarkan suatu fenomena secara lebih rinci dan detail. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menemukan hasil yang tidak dapat diperoleh dengan prosedur statistik atau cara kuantitatif lainnya.[10] Penelitian kualitatif juga dapat dikatakan sebagai metode penelitian dalam ilmu-ilmu sosial yang mengumpulkan dan menganalisis bahasa lisan dan tulisan tanpa memperhatikan data kualitatif yang telah diperoleh.[11]

Pendekatan penelitian deskriptif kualitatif ini merupakan jenis penelitian yang menghasilkan hasil yang diinginkan dan kemudian menjelaskan atau mengartikulasikan fenomena yang merupakan gambaran umum PT Jasa Administrasi. Ma'ali Wisata Tour & Travel Banjarmasin.

B. Subjek Dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek pada penelitian ini ialah pimpinan serta staf karyawan yang bekerja yang melayani jamaah yang datang langsung atau pelayanan melalui telepon, serta jamaah yang pernah mendapatkan

[10] Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penelitian* (Banjarmasin: Antasari Press, 2011).

[11] Basrowi dan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Rineka Cipta, 2008).

pelayanan dari karyawan di PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin.

2. Objek Penelitian

Objek pada penelitian ini ialah titik fokus mengenai analisis kinerja pelayanan haji dan umrah di PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin pada penelitian ini.

C. Lokasi Penelitian

Pada penelitian ini lokasi penelitian berada di Banjarmasin, yaitu PT. Ma'ali Wisata Tour & Travel Banjarmasin yang berlokasi di Jl. A.Yani km. 11 Komplek Pesona Modern (Water Boom) Ruko No. 007 RT 002 Desa Kertak Hanyar 1, Kecamatan Kertak Hanyar, Kabupaten Banjar, Kalimantan Selatan.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

a. Data Pokok

Data pokok pada penelitian ini ialah hasil dari serangkaian wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan. Pada penelitian ini data pokok yang diperoleh berkaitan tentang kinerja pelayanan jama'ah umrah PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin.

b. Data Penunjang

Data penunjang dalam penelitian ini yakni data yang diperoleh dari sumber-sumber yang tertulis yang terdapat dalam buku dan literatur terkait.

2. Sumber Data

a. Informan adalah pimpinan PT Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin, yaitu H. Muhammad Irhami, Lc, manajer operasional Dahlia, S.Pd.I, divisi pemasaran Nor Izzatil Hasanah, S.Pd.I, dan handling H. Mohammad Tayib Hasan Basri.

b. Dokumen berupa bukti tertulis yang berikaitan dan membantu dalam penelitin ini, seperti catatan-catatan maupun ataupun arsip-arsip.

E. Teknik Pengumpulan data

Pada penelitian ini, teknik yang digunakan dalam mengumpulkan data-data untuk menyelesaikan penelitian , yaitu :

1. Observasi

Penelitian menggunakan observasi partisipan, yaitu teknik observasi dimana peneliti ikut dalam kegiatan-kegiatan yanng dilakukan oleh objek penelitian ini serta melakukan pengamatan dan mencatatnya tentang kejadian dillokasi penelitain yaitu PT. Ma'ali Wisata *Tours & Travel* Banjarmasin. Sehingga keadaan di lapangan dapat dianalisis lebih jelas. Hal ini memudahkan peneliti mendapatkan informasi dengan mudah dalam melanjutkan penelitian.

2. Wawancara

Peneliti memilih untuk menggunakan wawancara mendalam pada penelitian ini, hal ini bermaksud untuk mendapatkan informasi mendetail dari pertanyaan yang kompleks, sebagian besar berisi tentang pendapat, sikap, dan pengalaman pribadi. Langkah yang diambil peneliti dalam menerima informasi dari informan dengan mencatat langsung informasi yang didapatkan dan merekamnya.

3. Dokumentasi

Pada penelitian ini juga menggunakan metode dokumentasi, yaitu dengan mencari data-data atau variabel yang berupa catan-catatan, majalah, surat kabar, transkip, prasasti, buku, notulen rapat, agenda dan lain sebagainya. dengan menggunakan metode dokumentasi ini peneliti berharap dapat menelusuri sejarah, visi dan misi maupun struktur organisasi PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin daan aspek-aspek lainnya yang berkiatan dengan tempat yang diteliti.

F. Analisis Data

1. Reduksi Data (Data *Reduction*)

Reduksi data memungkinkan pengurangan data yang dianggap kurang perlu dan tidak relevan, dan penambahan data yang dianggap kurang. Data yang diperoleh di lapangan biasanya sangat besar. dan mencarinya bila diperlukan, reduksi data adalah merangkum data-data besar yang diperoleh dengan memilih hal-hal yang bersifat pokok, hal-hal penting dalam data, dan mencari tema serta polanya. Dengan cara

tersebut data yang akan direduksi dapat tergambarkan secara jelas serta menjadikan peneliti untuk lebih mudah dalam mengumpulkan data selanjutnya.

2. Penyajian Data/*Display*

Langkah-langkah penyajian data akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi selama penelitian. Setelah itu perlu disusun rencana kerja berdasarkan apa yang diketahui. Penyajian data adalah proses pengumpulan informasi, yang disusun menurut kategori atau pengelompokan yang diinginkan. Dalam penelitian kualitatif, Miles dan Huberman berpendapat bahwa representasi data dapat dilakukan dalam bentuk deskripsi singkat, grafik, dan hubungan antar kategori.

3. Verifikasi Data

Langkah terakhir dalam teknik analisis data adalah validasi data. Jika kesimpulan awal yang disajikan masih bersifat sementara, maka dilakukan validasi data, dan akan terjadi perubahan jika tidak ada bukti pendukung yang kuat untuk mendukung tahap pengumpulan data selanjutnya.

G. Pengecekan Keabsahan Data

Cara untuk melakukan pengecekan keabsahan data yaitu dengan menggunakan triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data dengan ciri-ciri lain. Di luar data ini untuk pemeriksaan atau perbandingan dengan data ini. Teknik triangulasi yang paling banyak

digunakan adalah pemeriksaan melalui sumber lain. Denzin membedakan antara empat jenis. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan yang menggunakan sumber, metode, penyidik, dan teori. Triangulasi sumber mengacu pada membandingkan dan meninjau kredibilitas informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif. Hal ini dapat dicapai dengan:

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
2. Membandingkan apa yang dikatakannya didepan umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi.
3. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang dengan situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu.
4. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang yang berpendidikan menengah atau tinggi, orang berada dan orang pemerintahan.
5. Membandingkan isi wawancara dengan dokumen yang berkaitan.

Pada triangulasi dengan metode, menurut Patton terdapat dua strategi yaitu:

1. Pengecekan drajat kepercayaan penemuan hasil penelitian beberapa teknik pengumpulan data.
2. Pengecekan drajat kepercayaan beberapa sumber data dengan metode yang sama.

3. Jenis triangulasi jenis ketiga ialah dengan jalan menggunakan peniliti atau pengamat lainnya untuk keperluan pemeriksaan ulang drajat kepercayaan data. Pemanfaatan pengamat lainnya membantu mengurangi kemelencengan dalam pengumpulan data. Pada dasarnya pengguna suatu tim penelitian bisa direalisasikan dilihat dari segi teknik ini. Cara lain ialah membandingkan hasil pekerjaan seorang analis dengan analis lainnya. Triangulasi dengan teori, menurut lincoln dan guba, berpendapat berdasarkan bahwa akta tidak dapat dicek drajat kepercayaannya dengan satu atau lebih teori. Dipihak lain, patton berpendapat lain, yaitu bahwa perihal itu bisa dilakukan dan hal itu dinamakannya penjelasan banding (rival explanation).

Dalam hal ini, jika analisis sudah menguraikan pola, hubungan dan melampirkan penjelasan yang terlihat dari analisis, maka perlu sekali untuk mencari tema atau penjelasan pembanding atau penyaing. Hal ini bisa dilaksanakan dengan melampirkan usaha pencairan langkah lainnya untuk mengorganisasikan data yang barang kali mengarahkan terhadap usaha penelitian lainya. Secara logika dilakukan dengan jalan memikirkan kemungkinan logis lainnya dan kemudian melihat kemungkinan-kemungkinan itu bisa ditunjang oleh data. Jika peneliti membandingkan hipotesis kerja pembanding dengan penjelasan pembanding, bukan berarti ia menguji atau mengabaikan alternatif itu justru peneliti mencari data yang membantu alternatif penjelasan itu. Jika peneliti gagal mendapatkan bukti yang cukup kuat terhadap penjelasan alternatif dan justru membantu peneliti

dalam mengatakan derajat kerpercayaan atau hipotesis kerja asli, hal ini merupakan penjelasan utama peneliti. Melaporkan hasil penelitian disertai penjelasan sebagaimana yang dikemukakan tadi sadar dapat menimbulkan derajat kepercayaan data yang diperoleh.

Jadi, triangulasi artinya langkah terbaik untuk menghilangkan perbedaan-perbedaan kontruksi kenyataan yang ada didalam konteks suatu studi sewaktu mengumpulkan data mengenai bermacam kejadian dan hubungan dari berbagai pandangan. Dengan kata lain bahwa dengan triangulasi, peneliti mampu merecheck seluruhnya dengan jalan membandingkan dengan bermacam sumber, metode, atau teori. Untuk itu maka peneliti bisa melakukannya dengan jelas yaitu, mengajukan berbagai macam variasi pertanyaan, mengeceknya dengan berbagai sumber data, memanfaatkan berbagai metode agar pengecekan kepercayaan data dapat dilakukan.[12]

[12] Lexy j. Moleong. *Metodologi penelitian kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2017).