BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Metode atau pendekatan yang diaplikasikan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, artinya penelitian hanya menggambarkan suatu keadaan atau objek atau menggambarkan kejadian di lapangan untuk menarik kesimpulan.[1]

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian lapangan dimana data-data yang diperlukan dikumpulkan melalui observasi langsung dan wawancara di lapangan karena data utama yaitu data yang didapatkan langsung dari observasi lapangan dan wawancara.

B. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah pihak-pihak yang berkepentingan yang dilibatkan dalam melakukan penelitian. Dalam penelitian ini subjek penulis adalah responden dan informan. Responden yakni pimpinan dan staf pengelola PT. Arminareka

[1] Muhammad Ramadhan, Metode Penelitian, (Surabaya:Cipta Media Nusantara, 2021). H.7.

Perdana Perwakilan Penajam Paser. Informan ialah jemaah PT. Arminareka Perdana Perwakilan penajam Paser Utara.

2. Objek Penelitian

Objek penelitian yaitu objek utama yang menjadi fokus peneliti dalam penelitian yakni tentang manajemen pelayanan pemberangkatan haji dan umrah PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara..

C. Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlangsung di PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara Jln. Babulu Darat kecamatan Babulu Darat Kabupaten Penajam Paser Utara Provinsi Kalimantan Timur.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

a. Data primer

Data primer adalah data utama yang didapatkan secara langsung dari informan atau pimpinan PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara berupa catatan tertulis dari hasil wawancara, serta dokumentasi. Data yang dimaksud dalam hasil penelitian ini meliputi manajemen pelayanan haji dan umrah PT. Arminareka Penajam Paser Utara.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang didapatkan dari sumber tertulis dalam buku atau literatur yang relevan dan dari pihak-pihak yang terlibat atau mendukung

penelitian. Data yang dimaksud oleh peneliti meliputi pengelolaan layanan haji dan umrah PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara.

2. Sumber Data

Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data penelitian yakni sebagai berikut:

a. Responden dan informan yaitu yang membantu memberikan informasi dalam penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi responden yakni pimpinan dan staf pengelola PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara. Informan ialah dua orang jemaah dari PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara.
b. Dokumentasi yaitu foto-foto yang berkaitan dengan penelitian, arsip dokumen PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara sebagai bukti untuk menguatkan bahwa manajemen pelayanan pemberangkatan jemaah haji dan umrah PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser sudah terlaksana.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang dipakai oleh peneliti dalam mengumpulkan data yang diperlukan dalam menyelesaikan penelitian diantaranya sebagai berikut :

a. Observasi

Observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang terjun ke tempat penelitian secara langsung untuk mendapatkan data secara langsung dari

pengelola dengan mencermati orang dan tempat pada saat penelitian.[2] Demikian observasi pengamatan dilakukan langsung di PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara.

b. Wawancara

Wawancara (*Interview*), yaitu proses untuk memperoleh data penelitian dengan melakukan tanya jawab sambil bertatap muka dengan mengajukan beberapa pertanyaan secara langsung kepada pihak yang bersangkutan dalam penelitian.[3] Dalam penelitian ini peneliti mewawancarai yaitu ibu Hj. Dahlia Bachri selaku pimpinan PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Utara, staf pengelola, serta jemaah umrah.

c. Dokumentasi

Dokumentasi, yaitu teknik pengumpulan data dengan cara melihat, mempelajari, membaca, lalu setelah itu mencatat data yang ada kaitannya dengan objek penelitian. Pada dasarnya dokumentasi ini digunakan hanya sebagai instrumen tambahan atau pelengkap saja yang tujuannya untuk memperkuat dan menambah reabilitas dari instrumen utama yaitu observasi dan wawancara[4].

---

[2] Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen* (Bandung: ALFABETA, 2020). H. 235

[3] Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2007). H. 108

[4] Haris Herdiansyah, *Metodolgi Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu Psikologi* (Jakarta Selatan: Salemba Humanika, 2015). H. 36

F. Analisis Data

Analisis data adalah proses menguraikan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu kategori, dan satuan uraian dasar.[5] Pada tahap ini peneliti melakukan klasifikasi data penelitian dengan menguraikan analisis manajemen pelayanan haji dan umrah PT. Arminareka Perdana Cabang Penajam Paser Utara. Dari hasil pengumpulan data dan menganalisa data kemudian data yang didapatkan dalam penelitian tersebut disusun dan disajikan, kemudian setelah itu di analisa secara langsung untuk menerangkan arti data tersebut, dan menjelaskan keadaan sasaran sesuai dengan hasil data yang diperoleh dalam penelitian.

G. Pengecekan Keabsahan Data

Pengecekan keabsahan data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi. Triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai macam cara atau pengumpulan data dan sumber data yang ada. Pada triangulasi peneliti menggunakan triangulasi teknik dan triangulasi sumber.

a. Triangulasi teknik yaitu peneliti menggunakan Teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama dengan cara melakukan observasi, wawancara serta dokumentasi untuk memperoleh sumber data yang sama secara serempak.

[5] Afifuddin dan Beni Ahmad Saebani, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2009). H. 145

b. Triangulasi Sumber yaitu peneliti mencari lebih dari satu sumber untuk memastikan keaslian data yang diperoleh. Selain melakukan wawancara terhadap ketua, peneliti juga melakukan wawancara kepada pihak lain yang terkait dalam penelitian ini yang dijadikan sebagai informan.[6]

[6] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2008). H. 241