BAB III
METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini yaitu *field research* (penelitian lapangan), yang dimana penelitian langsung terjun ke lapangan (*objek*) penulis meneliti untuk mengamati sesuatu. Dalam hal ini, penulis meneliti mengenai implementasi strategi pelayanan serta kebijakan perusahaan travel PT. Al Shafwah Wisata Mandiri dalam mempertahankan kepercayaan jemaah umrah. Dalam penelitian ini, penulismenggunakan metode kualitatif, dimana peneliti-peneliti mendeskripsikan atau mengkonstruksi wawancara mendalam terhadap subjek penelitian. [1] Untuk memahami istilah penelitian kualitatif, maka diperlukan suatu teori. Menurut Bodgan dan Taylor, metode kualitatif diartikan sebagai prosedur penelitian yang dapat menghasilkan data deskriptif dari pengamat dalam bahasa tertulis atau lisan. dengan dipilihnya metode kualitatif ini, penulis berharap dapat memperoleh data yang lengkap dan akurat. Dari perspektif sifat representasi data, penulis menggunakan pendekatan deskriptif, yaitu penelitian yang tidak mencari atau menjelaskan hubungan, dan tidak menguji hipotesis atau hasil. [2] Selain itu, penelitian kualitatif dipilih

[1] Rachmat Kriyantono, *Teknik praktis riset komunikasi*, (Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2006), hal 84.

[2] Jalaludin Rahmat, *Metodologi Penelitian Komunikasi*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2000), hal 24

karena metode kualitatif dapat memberikan detail yang lebih kompleks dibalikfenomena yang sulit dipahami dan diketahui.

B. Subjek Dan Objek Penelitian

1. Subjek penelitian

   Subjek dalam penelitian ini adalah HRD dan Staf PT. Al Shafwah Wisata Mandiri cabang Kalimantan Selatan, selaku informan utama yang memiliki wewenang terkait kebijakan, perencanaan, dan implementasi operasional pelayanan jemaah umrah.

   a. HRD PT Al Shafwah Wisata Mandiri bertindak sebagai otoritas yang memahami perencanaan serta regulasi internal organisasi. Divisi Pengembangan Sumber Daya Manusia ini memegang tanggung jawab strategis dalam pengelolaan dan peningkatan kompetensi karyawan. Peran utamanya mencakup pengawasan kualitas tenaga kerja guna mendukung efektivitas operasional perusahaan.

   b. Staf PT AL Shafwah Wisata Mandiri yang terlibat dalam pelayanan calon Jemaah.

2. Objek Penelitian

   Objek utama penelitian ini terletak pada strategi pelayanan umrah PT Al Shafwah Wisata Mandiri untuk periode tahun 2026. Seluruh pengamatan dan pengumpulan data akan diarahkan pada fenomena strategi layanan tersebut.

C. Lokasi Penelitian

Untuk lokasi penelitiannya kantor cabang untuk wilayah Kalimantan Selatan adalah di Jl. Veteran No.305, RT.023/RW.002, Sungai Bilu, Kec. Banjarmasin Timur, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan.

D. Data Dan Sumber Data

1. Jenis Data

   Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari:

   a. Data primer didapatkan secara langsung dari lapangan melalui wawancara dan pengamatan terhadap PT AL Shafwah Wisata Mandiri. Informasi yang dihimpun meliputi mekanisme pelayanan, tahap pra keberangkatan, keberangkatan dan kepulangan, serta kendala-kendala operasional yang muncul.

   b. Data sekunder berfungsi sebagai sumber pendukung yang dihimpun melalui studi dokumentasi dan literatur. Data ini mencakup arsip internal, materi promosi, serta profil PT AL Shafwah Wisata Mandiri, yang diperkuat dengan referensi dari buku dan jurnal ilmiah yang relevan dengan topik bahasan.

2. Sumber Data

   Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari:

   a. Sumber primer, yaitu pihak yang terlibat langsung dalam pelayan di PT AL Shafwah Wisata Mandiri, pihak yang memiliki pemahaman mendalam mengenai skema perencanaan serta kebijakan perusahaan terkait pelaksanaan layanan bimbingan, antara lain:

1) HRD PT. AL Shafwah Wisata Mandiri, yang memahami kebijakan perusahaan dalam pelayan.
2) Staf yang melayani calon Jemaah.

b. Sumber data dalam penelitian ini adalah beberapa pustaka yang dapat mendukung penelitian ini, serta dapat memberikan informasi untuk penelitian ini baik itu dari orang, buku, internet dan hal lainnya.[3]

E. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan atau mengumpulkan data dari responden dalam penelitian. Teknik pengumpulan data yang penulis lakukan adalah menggunakan Teknik pengumpulan data kualitatif, data yang diilakukan dalam penulisan ini melalui:

1. Observasi

   Observasi berarti melakukan pengamatan langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan.[4] Ini dilakukan dengan mengunjungi narasumber langsung dan mencatat mekanisme implementasi dan strategi untuk menjaga kualitas dan manajemen layanan kepada peserta umrah di Pt. Al Shafwah Wisata Mandiri.

---

[3] Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 2010)

[4] Sudaryono, Metodologi penelitian, edisi 1 cetakan 2. (Depok :Rajawali Pers, 2018) hal. 216.

2. Wawancara

Penelitian ini menggunakan teknik wawancara untuk menggali data secara mendalam melalui interaksi tanya jawab langsung antara peneliti dan narasumber. Sejalan dengan pandangan Esterberg (dalam Sugiyono), wawancara dipahami sebagai sarana pertukaran ide dan informasi guna mengonstruksi makna terkait topik spesifik[5]. Jenis yang diterapkan adalah wawancara semi-terstruktur, di mana peneliti menggunakan panduan pertanyaan namun tetap memberikan ruang bagi informan untuk memberikan penjelasan secara eksplisit dan fleksibel. Proses pengambilan data ini melibatkan pihak HRD, staf, serta jemaah PT Al Shafwah Wisata Mandiri yang dianggap memiliki pengetahuan langsung terkait strategi pelayanan bimbingan manasik umrah.

3. Dokumentasi

Dokumentasi ialah data langsung yang ditujukan untuk memperoleh informasi dari tempat penelitian, ini termasuk buku-buku, peraturan, laporan kegiatan, foto-foto, film dokumenter, data yang relevan penelitian.[6]

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan suatu proses mengorganisasikan dan mengurutkan ke dalam pola kategori dan suatu uraian data kemudian dianalisa agar mendapat hasil berdasarkan yang ada, hal ini disesuaikandengan metode

[5] Jalaluddin Rakhmat, *Metode Penelitian Komunikasi: Dilengkapi Contoh Analisis Statistik dan Penafsirannya*, Edisi Revisi (Bandung: Simbiosa Rekatama Media, 2017)

[6] Sudaryono, Metodologi penelitian, edisi 1 cetakan 2. (Depok:Rajawali Pers, 2018).

deskriptif yang digunakan dalam penelitian ini.[7]

Terdapat beberapa teknik dalam analisis data penelitian kualitatif. Menurut Miles dan Huberman yang dikutip oleh Sugiyono, terdapat tiga teknik dalam analisis data kualitatif, yaitu reduksi data, penyajian data dan kesimpulan.[8]

a. Reduksi data, merupakan bentuk analisis yang relevan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan-kesimpulannya dapat ditarik dan di verifikasi.
b. Penyajian data, setelah data mengenai manajemen diproleh maka data tersebut disajikan dalam bentuk narasi, gambar, visual, matriks, tabel bahkandengan uaraian sehingga tujuan dari penelitian dapat terjawab.
c. Kesimpulan, data yang tersaji pada analisis antarkasus khususnya yang berisi jawaban atas tujuan penelitian diuraikan secara singkat, hingga dapat mengambil kesimpulan mengenai strategi pelayanan dalam mempertahankan kepercayaan jemaah pada PT. Shafwah Wisata Mandiri.

G. Keabsahan data

Dalam menguji keabsahan data peneliti menerapkan teknik triangulasi sumber untuk mengverifikasi keabsahan data. Teknik triangulasi data kualitatif adalah pendekatan untuk meningkatkan keabsahan dan keandalan

[7] Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2017), h. 280.

[8] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2019), h. 246.

data dengan menggunakan berbagai sumber, metode, teori, atau peneliti untuk mengumpulkan dan menganalisis data. Dengan kata lain, peneliti menggunakan berbagai cara untuk memverifikasi dan membandingkan data yang dikumpulkan, sehingga dapat memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif tentang fenomena yang diteliti.

1. Triangulasi sumber yaitu penggunaan dua atau lebih sumber data untuk memverifikasi dan memperkaya hasil penelitian.
2. Triangulasi teknik digunakan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi untuk memastikan keakuratan informasi sehingga data yang diperoleh menjadi valid.
3. Triangulasi waktu yaitu penggunaan berbagai titik waktu untuk mengumpulkan dan menganalisis data dengan fenomena yang sama.