BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian lapangan, yang dalam Bahasa Inggris dikenal sebagai field research. Penelitian lapangan merupakan jenis penelitian yang dilaksanakan secara terstruktur dengan cara mengumpulkan data langsung dari lokasi penelitian, seperti melalui pengamatan terhadap perilaku atau sifat manusia maupun makhluk hidup lainnya.[1] Penelitian lapangan biasanya dikategorikan sebagai penelitian kualitatif, yaitu metode yang berfokus pada pemahaman mendalam suatu fenomena dari sudut pandang individu yang mengalaminya. Pemahaman ini dicapai melalui penjelasan yang dituangkan dalam bentuk narasi, bahasa, dan visual. Oleh karena itu, informasi yang diperoleh tidak berupa angka, melainkan berasal dari percakapan, pengamatan, serta arsip. Temuan dari penelitian lapangan ini pada akhirnya akan menghasilkan informasi deskriptif yang merepresentasikan baik objek maupun subjek yang diteliti.

Penelitian ini bersifat deskriptif, yang berarti menggambarkan secara terperinci tentang penerapan etika bisnis Islam yang mencakup

[1] Slamet Riyanto dan Andi Rahman Putra, *Metode Riset Penelitian Kesehatan & Sains* (Deepublish, 2022),hal 6.

nilai *shiddiq, amanah, tabligh, dan fathonah* dalam layanan ibadah umrah yang diberikan oleh Samira Travel Banjarmasin.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di cabang Samira Travel Banjarmasin yang bertempat di Jl. Pahlawan No. 78A Banjarmasin Kalimantan Selatan.

Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa Samira Travel merupakan salah satu penyelenggara perjalanan ibadah umrah yang telah memiliki izin resmi dari Kementerian Agama dan aktif memberikan pelayanan kepada masyarakat di wilayah Kalimantan Selatan khusus nya di Banjarmasin.

C. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah pihak yang menjadi sumber informasi dalam penelitian. Adapun subjek dalam penelitian ini adalah:

a. Admin Samira Travel Banjarmasin.
b. Tiga orang jemaah umrah yang pernah menggunakan jasa Samira Travel Banjarmasin.

2. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah sasaran yang menjadi fokus penelitian. Objek dalam penelitian ini adalah penerapan etika

bisnis Islam dalam pelayanan ibadah umrah pada Samira Travel Banjarmasin yang meliputi nilai:

a. Shiddiq (jujur)
b. Amanah (dapat dipercaya)
c. Tabligh (menyampaikan)
d. Fathonah (cerdas dan bijaksana)

dalam berbagai bentuk pelayanan kepada jemaah umrah.

D. Data dan Sumber data

1. Data Primer

Data primer adalah informasi yang peneliti kumpulkan secara langsung dari sumber utama.[2] Data primer dalam penelitian ini adalah data yang berkaitan dengan penerapan etika bisnis Islam dalam pelayanan ibadah umrah pada Samira Travel Banjarmasin yang meliputi aspek bimbingan ibadah, pelayanan transportasi, akomodasi dan konsumsi, pelayanan kesehatan, pelayanan administrasi dan pengurusan dokumen, pelayanan pembinaan dan pendampingan jemaah, serta layanan informasi dan komunikasi berdasarkan sifat-sifat Rasulullah saw, yaitu shiddiq, amanah, tabligh, dan fathonah. Data tersebut diperoleh secara langsung oleh peneliti melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi di lapangan.

Adapun data primer yang dikumpulkan meliputi:

[2] Lasiono dan Alam, *Metode Penelitian Kualitatif.*

a. Data yang diperoleh dari wawancara dengan narasumber yang terdiri dari 1 Admin Samira Travel Banjarmasin dan 3 jemaah umrah yang telah menggunakan jasa Samira Travel Banjarmasin. Wawancara ini dilaksanakan untuk mendapatkan informasi tentang implementasi nilai-nilai etika bisnis Islam yang mencakup shiddiq, amanah, tabligh, dan fathonah dalam pelayanan ibadah umrah.
b. Hasil observasi yang dilakukan secara langsung terhadap kegiatan pelayanan oleh Samira Travel Banjarmasin mencakup pelaksanaan manasik umrah, proses administrasi dan pengurusan dokumen, pemberian informasi untuk jemaah, layanan kesehatan, serta program pembinaan dan pendampingan jemaah baik sebelum keberangkatan maupun selama pelaksanaan ibadah umrah.
c. Data primer juga didukung dengan bukti dokumentasi yang diperoleh langsung oleh peneliti dalam bentuk foto-foto kegiatan manasik umrah, layanan administrasi, informasi yang disampaikan kepada jemaah, aktivitas pendampingan ibadah, serta dokumen-dokumen yang terkait dengan pelayanan ibadah umrah di Samira Travel Banjarmasin sebagai dukungan data penelitian.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah informasi yang peneliti peroleh secara tidak langsung melalui perantara atau dokumen tertulis. Dalam penelitian, data sekunder digunakan sebagai sumber pelengkap guna memperkuat dan melengkapi data primer.[3] Data sekunder dimanfaatkan sebagai informasi tambahan untuk mengisi dan memperkuat data primer, sehingga hasil yang didapat dari penelitian menjadi lebih akurat dan menyeluruh.

Adapun data sekunder dalam penelitian ini meliputi:

a. Informasi dasar yang berkaitan dengan tempat penelitian, yaitu Samira Travel Banjarmasin yang mencakup profil perusahaan, latar belakang berdirinya, lokasi, serta deskripsi umum mengenai aktivitas layanan ibadah umrah.
b. Informasi mengenai latar belakang berdirinya Samira Travel, tujuan serta misi perusahaan, struktur organisasi, dan program serta layanan yang disiapkan untuk para jemaah umrah.
c. Berbagai dokumen yang berhubungan dengan layanan ibadah umrah, seperti pamflet paket umrah, materi pelatihan, standar operasional pelayanan, dan dokumen lain yang mendukung penelitian tentang penerapan etika bisnis Islam dalam penyelenggaraan ibadah umrah.

[3] Ahmad dkk., *Buku Ajar Metode Penelitian & Penulisan Hukum* (PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2024).hal 65

d. Dokumentasi tambahan berupa foto-foto kegiatan pelatihan, layanan bagi jemaah, pendampingan dan pembinaan ibadah umrah, serta dokumen lain yang diperoleh dari Samira Travel Banjarmasin dan sumber-sumber terkait lainnya.

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam kajian ini, peneliti menggunakan metode pengumpulan data untuk memperoleh materi, data, dan informasi yang sah serta dapat dipertanggungjawabkan. Metode pengumpulan data yang diterapkan antara lain:

1. Observasi

Observasi adalah suatu metode penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan data dengan mengamati objek atau subjek yang sedang diteliti.[4] Observasi yang dilakukan oleh peneliti bertujuan untuk mengumpulkan informasi tentang penerapan etika bisnis Islam dalam pelayanan ibadah umrah di Samira Travel Banjarmasin. Fokus dari pengamatan ini adalah pada pelaksanaan bimbingan ibadah, pelayanan transportasi, akomodasi dan konsumsi, pelayanan kesehatan, administrasi serta pengelolaan dokumen, serta pendampingan dan pembinaan jemaah dari keberangkatan hingga Bandara Syamsudin Noor, dan juga layanan informasi serta komunikasi. Di samping itu, pengamatan ini juga

[4] Yusuf Tojiri dkk., *Dasar Metodologi Penelitian: Teori, Desain, dan Analisis Data* (Takaza Innovatix Labs, 2023). Hal 60

ditujukan untuk menilai penerapan nilai-nilai etika bisnis Islam yang mencakup sifat shiddiq, amanah, tabligh, dan fathonah dalam setiap layanan yang diberikan kepada jemaah umrah. Dengan melakukan pengamatan langsung terhadap aktivitas pelayanan yang dilakukan oleh Samira Travel, peneliti dapat memperoleh pemahaman yang jelas mengenai bagaimana prinsip-prinsip etika bisnis Islam diterapkan dalam praktik pelayanan ibadah umrah.

2. Wawancara

Wawancara dipahami sebagai teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui proses tanya jawab antara peneliti dan narasumber guna memperoleh informasi berupa penjelasan, pandangan, fakta, maupun bukti terkait suatu permasalahan atau peristiwa tertentu.[5] Dalam kajian ini, penulis menjelaskan temuan penelitian terkait Implementasi Etika Bisnis Islam dalam Pelayanan Ibadah Umrah di Samira Travel Banjarmasin. Data yang digunakan dalam penelitian ini dikumpulkan melalui wawancara dengan sejumlah informan yaitu Admin Samira Travel dan 3 jemaah umrah yang pernah menggunakan layanan Samira Travel.

Wawancara dalam kajian ini dilaksanakan dengan cara yang berbeda sesuai dengan fungsi dan pengalaman masing-masing

[5] Kamdhi, *Terampil Berwicara (Pembelajaran Bahasa Dan Sastra Indonesia)*, (Grasindo), H. 95.

informan. Wawancara yang dilakukan dengan manajemen Samira Travel berfokus pada kebijakan serta pelaksanaan etika bisnis Islam dalam penyelenggaraan pelayanan ibadah umrah. Sementara itu, wawancara dengan pembimbing ibadah difokuskan pada pelaksanaan pelayanan kepada jemaah selama proses bimbingan, pendampingan, dan pelaksanaan ibadah umrah. Pada sisi lain, wawancara dengan jemaah juga dilakukan untuk triangulasi data guna menghasilkan informasi mengenai pengalaman, pandangan, serta penilaian mereka terhadap penerapan nilai-nilai etika bisnis Islam, yang mencakup shiddiq (kejujuran), amanah (kepercayaan), tabligh (komunikasi), dan fathonah (kecerdasan dan profesionalisme) dalam pelayanan yang diberikan oleh Samira Travel Banjarmasin.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan, penerapan etika bisnis Islam dianalisis pada berbagai aspek pelayanan ibadah umrah, termasuk bimbingan ibadah, transportasi, akomodasi dan konsumsi, kesehatan, administrasi dan pengurusan dokumen, pendampingan jemaah, serta layanan informasi dan komunikasi. Selanjutnya, hasil kajian pada masing-masing aspek pelayanan tersebut akan dijelaskan sebagai berikut.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan menelaah dan menganalisis berbagai dokumen atau catatan yang telah tersedia. Dokumen tersebut dapat berupa tulisan, gambar, rekaman video, audio, maupun artefak lain yang berkaitan dengan topik penelitian.[6] Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan melalui studi dokumentasi dengan menelaah berbagai jenis dokumen, arsip, catatan, serta data tambahan yang dimiliki oleh Samira Travel Banjarmasin. Materi dokumentasi itu mencakup profil perusahaan, materi manasik umrah, brosur layanan, dokumen administrasi dan pengaturan keberangkatan jemaah, foto kegiatan, serta berbagai dokumen lain yang berkaitan dengan layanan ibadah umrah. Data yang diperoleh dari dokumentasi berfungsi untuk memperkuat hasil wawancara dan observasi mengenai penerapan etika bisnis Islam yang meliputi nilai shiddiq (kejujuran), amanah (kepercayaan), tabligh (komunikasi), dan fathonah (kepandaian dan profesionalisme) dalam layanan bimbingan ibadah, transportasi, akomodasi dan konsumsi, layanan kesehatan, administrasi dan pengurusan dokumen, pembinaan dan pendampingan jemaah, serta informasi dan komunikasi di Samira Travel Banjarmasin.

F. Analisis Data

[6] Meci Nilam Sari dkk., *Metode Penelitian Kualitatif (Konsep & Aplikasi)* (Mega Press Nusantara, 2024). Hal. 106

Analisis data merupakan proses mencari dan mengatur secara sistematis data yang didapat dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, melalui pengorganisasian data ke dalam kategori, pemecahan ke dalam unit-unit, pelaksanaan sintesis, penyusunan ke dalam pola, pemilihan yang penting untuk dipelajari, dan pembuatan kesimpulan agar mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. [7]Dengan demikian, Fungsi analisis ini dapat memudahkan peneliti untuk memberikan gambaran keseluruhan mengenai data yang diperoleh. Hal ini menjadi panduan umum untuk memahami ciri-ciri data yang dikumpulkan. Terdapat 3 tahap yang dapat dilakukan dalam menganalisis data, diantaranya sebagai berikut:

1. Reduksi Data

   Reduksi data adalah tahap penting dalam analisis data yang dilakukan dengan cara menyusun, memilih, dan memusatkan perhatian pada informasi yang dianggap krusial sesuai dengan tujuan dari penelitian. Dengan melalui tahapan reduksi data, peneliti dapat menyederhanakan informasi yang diperoleh dari lokasi penelitian agar lebih mudah untuk dipahami dan dianalisis dengan lebih mendalam.

[7] Mastang Ambo Baba, *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, (Makassar), Juni 2017. Hal 102

Dalam penelitian ini, reduksi data dilakukan pada hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang berkaitan dengan penerapan etika bisnis Islam dalam layanan ibadah umrah di Samira Travel Banjarmasin. Data yang telah dikumpulkan kemudian dikelompokkan dan diutamakan pada bagian-bagian dari etika bisnis Islam yang menjadi fokus penelitian, yakni nilai shiddiq (kejujuran), amanah (kepercayaan), tabligh (komunikatif), dan fathonah (kecerdasan).

Selanjutnya, data tersebut dianalisis dengan melihat penerapannya yang beragam dalam pelayanan yang diberikan kepada jemaah, termasuk bimbingan ibadah, layanan transportasi, akomodasi dan konsumsi, pelayanan kesehatan, pengurusan administrasi dan dokumen, bimbingan dan pendampingan jemaah, serta layanan informasi dan komunikasi. Dengan cara ini, proses reduksi data mendukung peneliti dalam mengenali dan menunjukkan informasi yang relevan untuk menjawab pertanyaan penelitian mengenai penerapan etika bisnis Islam dalam pelayanan ibadah umrah di Samira Travel Banjarmasin.

2. Penyajian Data

Penyajian data adalah langkah dalam proses analisis data yang bertujuan untuk merumuskan kata-kata agar perumusan kesimpulan dalam studi ini menjadi lebih jelas.

3. Penarikan Kesimpulan/Verifikasi

Penarikan Kesimpulan/Verifikasi adalah salah satu tahapan yang dilakukan oleh peneliti untuk menyimpulkan dan mengecek data yang telah diperoleh agar hasil yang didapatkan bisa akurat dan sesuai.

E. Pengecekan Keabsahan Data

Keabsahan data dalam penelitian kualitatif merupakan padanan dari konsep validitas dan reliabilitas yang disesuaikan dengan tuntutan keilmuan, kriteria, serta paradigma khas penelitian kualitatif itu sendiri. Untuk menjamin keabsahan data, diperlukan teknik-teknik pemeriksaan tertentu yang pelaksanaannya mengacu pada sejumlah kriteria yang telah ditetapkan.[8]

Dalam pelaksanaannya, uji keabsahan data lebih diarahkan pada dimensi validitas dan keandalan data yang dikumpulkan sewaktu penelitian berjalan. Ini dilakukan demi memastikan bahwa data yang diperoleh benar-benar akurat, objektif, dan dapat dipertanggungjawabkan. Oleh karena itu, para peneliti merasa penting untuk melakukan verifikasi keabsahan data dengan menerapkan teknik

[8] Muh Fitrah &. Luthfiyah, *Metodologi penelitian: penelitian kualitatif, tindakan kelas & studi kasus* (CV Jejak (Jejak Publisher), 2018).hal 92

triangulasi, yang meliputi triangulasi sumber, triangulasi metode, dan triangulasi teori.

1. Triangulasi

Triangulasi merupakan teknik pengecekan keabsahan data dengan memanfaatkan sesuatu di luar data tersebut untuk keperluan pemeriksaan atau sebagai pembanding terhadap data itu.[9] Tujuan dari penggunaan metode triangulasi ini adalah untuk menyandingkan informasi yang telah diambil oleh peneliti mengenai isu yang serupa dari beragam sumber, sehingga terdapat penguatan dari data yang terbukti.

a. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber merupakan triangulasi yang mewajibkan peneliti mencari lebih dari satu sumber untuk memahami data atau informasi.[10] Triangulasi sumber dilaksanakan dengan mengumpulkan informasi dari beberapa narasumber yang memiliki peranan dan pengalaman yang berbeda dalam pelayanan ibadah umrah di Samira Travel Banjarmasin. Peneliti mewawancarai 4 orang informan, yaitu 1 orang admin samira travel dan 3 orang jemaah umrah yang pernah menggunakan layanan Samira Travel Banjarmasin.

[9] Luthfiyah, *Metodologi penelitian.*
[10] Helaluddin dan Hengki Wijaya, *Analisis Data Kualitatif: Sebuah Tinjauan Teori & Praktik* (Sekolah Tinggi Theologia Jaffray, 2019).

Pemilihan narasumber ini dimaksudkan untuk mendapatkan informasi yang lebih komprehensif dan mendalam mengenai implementasi etika bisnis Islam dalam pelayanan ibadah umrah. Data yang diambil dari pihak manajemen digunakan untuk mengetahui kebijakan dan pelaksanaan layanan, Di sisi lain, keterangan dari jemaah diperoleh untuk menggali pengalaman dan penilaian mereka terhadap pelayanan yang diterima.

Dengan melakukan perbandingan dan verifikasi terhadap informasi dari berbagai narasumber tersebut, peneliti bisa menilai konsistensi data mengenai penerapan nilai-nilai etika bisnis Islam, yang meliputi shiddiq, amanah, tabligh, dan fathonah dalam bidang bimbingan ibadah, pelayanan transportasi dan akomodasi, pelayanan kesehatan, administrasi dan pengurusan dokumen, pengawasan dan pendampingan jemaah, serta layanan informasi dan komunikasi. Dengan cara ini, triangulasi sumber dilakukan untuk memperkuat kredibilitas dan validitas data penelitian, sehingga memperoleh gambaran yang lebih menyeluruh tentang penerapan etika bisnis Islam dalam pelayanan ibadah umrah di Samira Travel Banjarmasin.

b. Triangulasi Metode

Triangulasi metode merupakan pemanfaatan beberapa metode pengumpulan data dalam satu penelitian. Dengan

mengkombinasikan beberapa metode, peneliti dapat memanfaatkan kekuatan masing-masing metode dan mengkompensasi kelemahan yang ada.[11] Triangulasi metode dalam studi ini dilaksanakan dengan menyatukan teknik wawancara, observasi, dan pengumpulan dokumentasi. Peneliti melakukan wawancara dengan perwakilan Samira Travel Banjarmasin serta sejumlah jemaah umrah untuk mendapatkan informasi mengenai penerapan etika bisnis Islam yang mencakup prinsip shiddiq, amanah, tabligh, dan fathonah dalam berbagai aspek pelayanan, termasuk bimbingan ibadah, transportasi, akomodasi, konsumsi, kesehatan, administrasi, pengurusan dokumen, pelatihan dan pendampingan jemaah, serta penyampaian informasi dan komunikasi.

Berikutnya, peneliti melakukan observasi langsung terhadap pelaksanaan layanan yang diberikan oleh Samira Travel, mulai dari kegiatan manasik, penyampaian informasi kepada jemaah, pengelolaan administrasi, hingga proses pendampingan selama ibadah umrah. Di samping itu, peneliti juga memeriksa beragam dokumen terkait pelayanan umrah, seperti materi manasik, brosur perjalanan, jadwal keberangkatan, serta dokumen administrasi jemaah.

[11] Nyoto Nyoto Dkk.. *Metodologi Penelitian Teori Dan Praktik* (Penerbit Widina, 2025).

Temuan dari observasi dan dokumentasi menunjukkan keterkaitan dengan informasi yang diperoleh melalui wawancara. Penerapan nilai shiddiq terlihat dari transparansi informasi mengenai biaya, fasilitas, dan langkah-langkah perjalanan umrah. Nilai amanah terwujud dalam tanggung jawab travel dalam mengelola dana, dokumen, serta memberikan dukungan kepada jemaah. Nilai tabligh nampak pada cara penyampaian informasi dan bimbingan yang jelas, komunikatif, dan mudah dipahami oleh jemaah. Sementara itu, nilai fathonah terlihat dari kemampuan pihak travel dalam mengelola layanan secara profesional, menangani permasalahan yang muncul, serta memberikan solusi yang tepat selama berlangsungnya pelayanan umrah. Dengan cara ini, data yang dikumpulkan dari berbagai metode tersebut saling memperkuat sehingga hasil penelitian dianggap memiliki tingkat validitas dan kredibilitas yang baik.

c. Triangulasi Teori

Triangulasi teori adalah penggunaan berbagai perspektif atau kerangka teori untuk membantu peneliti menyeleksi dan menginterpretasikan data yang relevan dari berbagai sumber.[12] Dalam kajian ini, penelitian dilakukan dengan menerapkan

[12] Dita Dismalasari Dewi dkk., *Metodologi Penelitian: Teori dan Praktik* (CV. Gita Lentera, 2025).

teori etika bisnis Islam sebagai kerangka dasar untuk meneliti implementasi nilai-nilai Islam dalam layanan ibadah umrah di Samira Travel Banjarmasin. Fokus penelitian ini terletak pada empat karakteristik utama Rasulullah saw, yaitu shiddiq (kejujuran), amanah (integritas), tabligh (kemampuan komunikasi), dan fathonah (kecerdasan) yang diintegrasikan dalam berbagai aspek pelayanan umrah. Keempat nilai tersebut dijadikan sebagai dasar dalam menilai mutu pelayanan yang diberikan kepada jemaah, mencakup pengarahan ibadah, layanan transportasi, akomodasi serta konsumsi, pelayanan kesehatan, administrasi dan pengaturan dokumen, pembinaan dan pendampingan untuk jemaah, serta layanan informasi dan komunikasi.

Selain itu, penelitian ini juga merujuk pada konsep etika bisnis Islam yang diusulkan oleh Muhammad Djakfar, yang menekankan bahwa etika bisnis Islam terdiri dari seperangkat norma yang berasal dari Al-Qur'an dan Hadis yang mengatur perilaku bisnis agar dilakukan dengan integritas, keadilan, tanggung jawab, dan profesionalisme. Oleh sebab itu, analisis dalam penelitian ini tidak hanya menilai kualitas pelayanan dari sudut teknis, tetapi juga mengeksplorasi sejauh mana nilai-nilai etika bisnis Islam diterapkan dalam keseluruhan proses layanan

ibadah umrah yang disediakan oleh Samira Travel Banjarmasin kepada jemaah.