BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan kualitatif adalah metode penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata, baik secara tertulis maupun lisan, dari individu serta perilaku yang diamati. Penelitian kualitatif merupakan salah satu tradisi dalam ilmu sosial yang berfokus pada pengamatan terhadap manusia, baik dari segi perilaku maupun lingkungan sosialnya.

Pendekatan ini bertujuan untuk mengidentifikasi berbagai hal yang berkaitan dengan makna, meliputi beragam kondisi sosial, perbedaan tindakan, keyakinan, serta minat yang menekankan pada variasi bentuk yang memunculkan perbedaan makna.[1] Melalui metode ini, peneliti berharap dapat memperoleh data yang akurat dan sesuai, serta mengetahui bentuk pelayanan yang diterapkan dalam meningkatkan kepuasan jamaah umrah di PT. Kaltrabu Indah.

B. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian adalah pihak yang menjadi fokus utama dalam proses pengumpulan data dan informasi untuk menjawab rumusan masalah penelitian.[2] Dalam penelitian ini, subjek penelitian berperan sebagai pihak yang didokumentasikan, diamati, dan diwawancarai untuk menjawab rumusan masalah serta memberikan data yang relevan. Adapun subjek penelitian terdiri dari direktur dan karyawan PT. Kaltrabu Indah, serta jamaah yang telah beberapa kali melaksanakan ibadah umrah bersama

---

[1] Albi Anggito Setiawan Johan, *Metodologi penelitian kualitatif* (CV Jejak (Jejak Publisher), 2018).
[2] Sulaiman Saat dan Sitti Mania, Pengantar Metodologi Penelitian: Panduan Bagi Peneliti Pemula (Pusaka Almaida, 2019), Gowa Sulawesi Selatan, https://repositori.uin- alauddin.ac.id/17954/1/.

perusahaan tersebut.

Objek penelitian merupakan sasaran ilmiah yang ditetapkan untuk memperoleh data yang akurat serta menemukan solusi terhadap suatu permasalahan tertentu. Penentuan objek penelitian yang tepat akan membantu peneliti dalam menentukan arah dan fokus kajian. Adapun objek dalam penelitian ini adalah upaya optimalisasi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan jamaah umrah di PT. Kaltrabu Indah.Banjarmasin.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat yang ingin peneliti teliti. Adapun lokasi penelitian ini yaitu PT. Kaltrabu Indah yang beralamat Jl. A. Yani. Km 3,5, Komplek Ruko Tanjung Maya Blok B No.10, Karang Mekar, Kec. Banjarmasin Tim. Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan 70235

D. Sumber Data

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer yang digunakan pada penelitian ini diperoleh melalui wawancara dengan bapak Muhammad Rizqi Naufal selaku karyawan kaltrabu bagian Fulahta Umrah, ibu Rina Herawati sebagai Admin umum dan kepegawaian, Ustadz Uria Hasnan sebagai pembimbing umrah , Ibu Norhayati dan ibu Rafli sebagai Jemaah yang beberapa kali umrah bersama PT. Kaltrabu Indah.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder dalam penelitian ini merupakan informasi yang diperoleh melalui sumber tidak langsung. Data tersebut mencakup dokumentasi berupa foto kegiatan umrah di tanah suci, profil PT. Kaltrabu Indah, struktur organisasi, serta berbagai dokumen pendukung lain yang berkaitan dengan peningkatan pelayanan.

Data ini berfungsi untuk memperkuat hasil temuan yang diperoleh dari wawancara dan observasi.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan dan pengawasan secara seksama dan sistematis yaitu dengan cara mengunjungi langsung PT. Kaltrabu Indah. Melalui observasi ini, peneliti mengamati beberapa hal yang berkaitan dengan pelayanan jemaah, seperti proses penerimaan informasi, pelayanan administrasi, suasana kantor, fasilitas pelayanan, serta aktivitas petugas dalam melayani calon jemaah. Observasi ini dilakukan agar peneliti memperoleh gambaran langsung mengenai pelayanan yang diberikan oleh PT. Kaltrabu Indah.

2. Wawancara

Selain observasi, penelitian kualitatif juga memanfaatkan teknik wawancara sebagai metode pengumpulan data. Wawancara merupakan bentuk percakapan antara pewawancara dan narasumber, di mana terjadi proses tanya jawab untuk saling bertukar informasi dan gagasan.[3]

Data hasil wawancara diperoleh melalui percakapan langsung dengan sejumlah pihak yang terlibat di PT. Kaltrabu. Responden dalam penelitian ini mencakup direktur, staf perusahaan, serta jemaah yang telah beberapa kali melaksanakan umrah dengan menggunakan jasa PT. Kaltrabu Indah Banjarmasin.

[3] Creswell, J. W. Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches. (California: SAGE Publications), 2014, 172-173.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu metode penting dalam pengumpulan data pada penelitian kualitatif. Data yang diperoleh melalui observasi dan wawancara terkadang belum mampu menjelaskan secara menyeluruh makna suatu fenomena dalam konteks sosial tertentu, sehingga dokumentasi diperlukan sebagai pendukung dan penguat data penelitian.[4] Dalam penelitian ini, dokumentasi yang digunakan meliputi profil PT. Kaltrabu Indah, struktur organisasi, data atau informasi mengenai pelayanan umrah, brosur paket umrah, jadwal perjalanan, buku panduan manasik, foto kegiatan, serta dokumen lain yang berhubungan dengan pelayanan jemaah umrah. Data dokumentasi ini digunakan sebagai bahan pendukung dalam menjelaskan pelayanan jemaah umrah pada PT. Kaltrabu Indah.dokumentasi penulis melihat laporan kegiatan, foto-foto, dan lainnya.

F. Analisis Data

Analisis dipahami sebagai tiga rangkaian aktivitas yang berlangsung secara bersamaan, yaitu: (1) proses kondensasi data, (2) penyajian data, dan (3) penarikan kesimpulan sekaligus verifikasi.[5]

1. Data Kondensasi

   Kondensasi data adalah proses yang meliputi pemilihan, pemfokusan perhatian, penyederhanaan, pengabstrakan, serta transformasi data yang berasal dari catatan lapangan, transkrip wawancara, dokumen, dan berbagai bahan empiris lainnya. Setelah data terkumpul, proses kondensasi dilakukan melalui beberapa langkah,

---

[4] Mardawani, *Praktis Penelitian Kualitatif Teori Dasar Dan Analisis Data Dalam Perspektif Kualitatif* (Deepublish, 2020).

[5] Matthew B. autor/a Miles, "An Expanded Sourcebook Qualitative Data Analysis," London Sage Publications, 1994.

seperti menyusun ringkasan, melakukan pengkodean, mengembangkan tema, membentuk kategori, serta menulis memo analitis.

2. Data Penyajian

   Tahap utama kedua dalam proses analisis data adalah penyajian data. Pada tahap ini, data disusun dalam bentuk informasi yang terstruktur dan ringkas sehingga memudahkan peneliti dalam memahami hasil penelitian, menarik kesimpulan, serta menentukan langkah tindak lanjut.

3. Penarikan kesimpulan/veritifikasi

   Verifikasi kesimpulan merupakan tahap akhir dalam proses penarikan kesimpulan yang bertujuan untuk memastikan bahwa hasil penelitian benar-benar didukung oleh data dan bukti yang kuat. Menurut Miles dan Huberman, proses verifikasi dapat dilakukan melalui beberapa teknik, seperti triangulasi, member checking, dan analisis sejawat.

G. Teknik Keabsahan Data

Keabsahan data bertujuan untuk mengukur tingkat kebenaran dan kepercayaan terhadap hasil penelitian berdasarkan standar atau kriteria tertentu.[6] Pengumpulan data dengan teknik triangulasi dilakukan dengan memanfaatkan beragam metode, seperti observasi, wawancara, dan dokumentasi.[7]

---

[6] Ni Wayan Novi Budiasni dan Prof Gede Sri Darma, CFP, *Corporate Social Responsibility dalam Ekonomi Berbasis Kearifan Lokal di Bali: Kajian dan Penelitian Lembaga Perkreditan Desa* (Nilacakra, 2020).

[7] Wayan Suwendra, *Metodologi Penelitian Kualitatif dalam Ilmu Sosial, Pendidikan, Kebudayaan dan Keagamaan* (Nilacakra, 2018).