

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Menurut Bodgan dan Taylor metodologi kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif kualitatif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Data yang diperoleh meliputi transkrip wawancara, catatan lapangan, foto, dokumen pribadi dan lainnya.¹

Metode ini bertujuan untuk melukiskan secara sistematis fakta atau karakteristik populasi tertentu atau bidang tertentu secara faktual dan cermat, tidak menguji hipotesis ataupun membuat prediksi. Penelitian ini memiliki fokus pada penggambaran menyeluruh mengenai evaluasi pelayanan terhadap jamaah paket umroh ramadhan yang dilaksanakan oleh PT. Happy Prima Wisata Kudus. Dalam proses pengumpulan datanya lebih menitikberatkan pada observasi lapangan dan suasana ilmiah (*naturalistic setting*), dengan mengamati gejala-gejala, dan mencatat.² Peneliti akan terjun langsung ke tempat penelitian yaitu PT. Happy Prima Wisata Kudus untuk menggali informasi mengenai pelayanan terhadap jamaah umroh paket ramadhan.

Pendekatan yang digunakan merupakan pendekatan kualitatif deskriptif dimana penelitian tersebut diiringi dengan strategi studi kasus. Studi kasus yaitu sebuah eksplorasi mendalam yang mana didalamnya terdapat penyelidikan secara cermat mengenai suatu program, peristiwa, aktivitas, suatu proses maupun sekelompok individu.³ Peneliti akan mengeksplor secara mendalam tentang bagaimana pelayanan kepada jamaah umroh yang dilakukan oleh PT. Happy Prima Wisata Kudus khususnya pada jamaah umroh paket ramadhan sehingga nantinya dapat melakukan evaluasi pelayanan yang diberikan berdasarkan pada pemenuhan dimensi pelayanan prima.

¹ Danim Sudarwan, *Menjadi Peneliti Kualitatif*, (Bandung: Pustaka Setia, 2002), 51.

² Dewi Sadiyah, *Metode Penelitian Dakwah Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*, (Bandung: PT Rosda Karya, 2015), 15.

³ Rully Indrawan dan R. Poppy Yaniawati, *Metodologi Penelitian (Kuantitatif, Kualitatif, dan Campuran untuk Manajemen, Pengembangan, dan Pendidikan)*, (Bandung: PT Refika Aditama, 2017), 72.

B. Setting Penelitian

Penelitian ini dilakukan penulis pada PT. Happy Prima Wisata Cabang Kudus yang beralamatkan di Jalan Mayor Basuno No. 30 Sunggingan, Kecamatan Kota Kudus, Kabupaten Kudus, Jawa Tengah. Waktu penelitian yaitu pasca dilaksanakannya program umroh paket ramadhan dengan fokus pada manajemen pelayanannya untuk dapat mengetahui evaluasi pada pelayanan jamaah umroh.

C. Subyek Penelitian

Dalam penelitian pasti memiliki responden maupun pihak-pihak dalam rangka mendapatkan data. Subyek penelitian yang diambil penulis yaitu Drs. H. Noor Faiq sebagai Direktur PT. Happy Prima Wisata Cabang Kudus, Maulida Zulfa Elzuhara sebagai Manajer PT. Happy Prima Wisata Cabang Kudus, Nailly Sa'adah, Ulya Himmawati, Muhammad Habib sebagai Staf PT. Happy Prima Wisata yang ikut andil dalam pengurusan jamaah umroh paket ramadhan, beserta alumni jamaah umroh paket ramadhan yaitu H. Bahauddin dan Ina Nurul Khusna.

D. Sumber Data

Sumber data adalah instrumen penting dalam penelitian yang bertujuan menjelaskan valid atau tidaknya suatu penelitian. Sumber data ini akan digunakan acuan peneliti dalam menyusun hasil akhir laporan penelitian ini. Sumber data yang diperlukan meliputi data primer dan data sekunder. Adapun penjelasannya sebagai berikut :

1. Data primer, merupakan data lapangan yang didapat dari sumber pertama. Peneliti akan mendapatkannya melalui observasi langsung di PT. Happy Prima Wisata dan wawancara dengan direktur, manajer, beserta seluruh staf pengelola mengenai pelayanan umroh paket ramadhan.
2. Data sekunder, adalah jenis data tambahan selain dari data primer bisa didapatkan dari jurnal, tesis, skripsi maupun literatur-literatur yang telah melakukan kajian terdahulu.

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif ini penulis menggunakan beberapa teknik dalam pengumpulan data yaitu sebagai berikut :

1. Observasi, difokuskan sebagai upaya peneliti mengumpulkan data dan informasi dari sumber data primer dengan mengoptimalkan pengamatan. Teknik pengamatan ini juga melibatkan aktivitas melihat, mendengar, dan membaca, sehingga menghasilkan keterangan dapat berupa rekaman gambar, dan

rekaman suara. Observasi ini dilakukan untuk mendapatkan data mengenai implementasi pelayanan terhadap jama'ah umroh paket ramadhan untuk dapat mengetahui evaluasi dari pelayanannya.

2. Wawancara, dalam pendekatan kualitatif dapat digunakan untuk menggali lebih dalam data yang diperoleh dari observasi. Wawancara mendalam merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk mendapatkan informasi secara langsung dengan mengajukan pertanyaan kepada *key* informan untuk mendapatkan informasi mendalam. Komunikasi yang dibangun antar peneliti dengan informan bersifat intensif dan masuk kepada hal-hal detail bersangkutan dengan topik yang diangkat peneliti. Peneliti akan melakukan wawancara dengan direktur atau pimpinan PT. Happy Prima Wisata Kudus, manajer dan staf PT. Happy Prima Wisata Kudus mengenai pelaksanaan manajemen pelayanan khususnya terhadap jamaah umroh paket ramadhan, selain itu juga menggali informasi mengenai kelebihan dan kekurangan dari pelaksanaan program umroh paket ramadhan. Peneliti juga akan melakukan wawancara dengan alumni jamaah umroh paket ramadhan mengenai pelayanan yang telah diberikan PT. Happy Prima Wisata Kudus kepada jamaah untuk dapat mengevaluasi pelayanan tersebut.
3. Studi Dokumentasi, diartikan sebagai upaya untuk memperoleh data dan informasi berupa catatan tertulis atau gambar yang tersimpan berkaitan dengan masalah yang diteliti. Dokumen merupakan fakta dan data tersimpan dalam berbagai bahan yang berbentuk dokumentasi. Adapun bentuknya bisa berupa foto, surat-surat, catatan harian, dan yang lainnya. Dokumen tak terbatas pada ruang dan waktu sehingga memberi peluang kepada peneliti untuk mengetahui hal-hal yang pernah terjadi untuk penguat data observasi dan wawancara dalam memeriksa keabsahan data, membuat interpretasi dan penarikan kesimpulan.⁴ Metode ini juga digunakan untuk mendapatkan keterangan tentang segala hal yang menyangkut dengan penelitian.⁵ Data penguat yang akan peneliti gali berupa foto-foto pelaksanaan umroh paket ramadhan, beserta dokumen-dokumen

⁴ Rully Indrawan dan R. Poppy Yaniawati, *Metodologi Penelitian (Kuantitatif, Kualitatif, dan Campuran untuk Manajemen, Pengembangan, dan Pendidikan)*, (Bandung: PT Refika Aditama, 2017), 134-139.

⁵ Nur Ahmad, *Kontribusi Model Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Di Pondok Pesantren Kuryokalangan Gabus Pati*, (Tesis: IAIN Kudus, 2018), 65. <https://onsearch.id/Record/IOS4368.2287/Details>

lain yang berkaitan dengan pelayanan umroh paket ramadhan di PT. Happy Prima Wisata Kudus.

F. Pengujian Keabsahan Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik triangulasi sebagai teknik menguji keabsahan data. Dimana dalam pengertiannya triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain dalam membandingkan hasil wawancara terhadap objek penelitian. Triangulasi bukan bertujuan mencari kebenaran, tapi meningkatkan pemahaman peneliti terhadap data dan fakta yang dimilikinya.

Triangulasi sumber adalah jenis pengujian keabsahan data yang dipilih oleh peneliti. Triangulasi sumber berarti membandingkan atau mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui sumber yang berbeda. Misalnya membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara, membandingkan antara apa yang dikatakan umum dengan yang dikatakan secara pribadi, membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang ada. Pengujian menggunakan teknik triangulasi akan dilakukan peneliti dengan membandingkan informasi hasil observasi dengan informasi hasil wawancara dengan seluruh *key informan*, membandingkan kondisi dan perspektif jamaah umroh dengan berbagai opini dan pemikiran jamaah mengenai pelayanan yang didapatkan. Hal ini peneliti lakukan dalam rangka memastikan kesahan informasi yang didapatkan.

G. Teknik Analisis Data

Salah satu bagian terpenting dalam penelitian yaitu analisis data. Data yang melalui proses analisis akan tampak manfaatnya utamanya dalam memecahkan masalah penelitian dan mencapai tujuan akhir penelitian.⁶ Analisis data kualitatif dilakukan apabila data empiris yang diperoleh adalah data kualitatif berupa kumpulan terwujud kata-kata dan bukan rangkaian angka serta tidak dapat disusun dalam kategori-kategori atau struktur klasifikasi.

Peneliti memilih teknik analisis data berdasarkan pendapat Miles dan Huberman, yaitu terdiri dari tiga alur kegiatan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

⁶ Mahmud, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Pustaka Setia, 2011), 189.

Berikut teknik analisis data menurut Miles dan Huberman yang terdiri dari tiga alur kegiatan dan terjadi secara bersamaan⁷ :

1. Reduksi data

Reduksi data adalah bagian dari analisis dengan menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi. Melalui reduksi data peneliti tidak perlu mengartikannya sebagai kuantifikasi. Data kualitatif dapat disederhanakan dan ditransformasikan dalam bermacam cara dapat melalui seleksi ketat, melalui uraian atau ringkasan singkat, dapat digolongkan dalam satu pola yang lebih luas dan sebagainya. Jadi, dapat dikatakan mereduksi data yaitu merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang melalui proses reduksi akan menghasilkan gambaran yang jelas.

Pada penelitian ini peneliti akan melakukan reduksi data pada saat mendapatkan data dari PT. Happy Prima Wisata Kudus dan alumni jamaahnya mengenai pelayanan terhadap jamaah umroh paket ramadhan sehingga dapat menganalisis dan mengetahui evaluasi dari pelayanan tersebut. Data yang didapatkan peneliti akan disederhanakan dan hanya mengambil data-data yang mendukung dalam pembahasan penelitian ini, sehingga akan menghasilkan kesimpulan yang dapat dipertanggung jawabkan.

2. Penyajian Data

Alur selanjutnya setelah melakukan reduksi data yaitu menampilkan data. Berdasarkan pendapat Miles dan Huberman penyajian data yang paling sering digunakan dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Maka dari itu, peneliti akan menyajikan data penelitian ini dengan mendeskripsikan data-data yang didapatkan yaitu tentang pelayanan jamaah umroh paket ramadhan di PT. Happy Prima Wisata Kudus serta menyajikan hasil evaluasi pelayanan yang diberikan PT. Happy Prima Wisata Kudus terhadap jamaah umroh paket ramadhan. Sehingga dapat diketahui bagaimana pelayanan yang diberikan apakah sesuai dengan pemenuhan aspek pelayanan prima atau tidak, serta dapat diketahui

⁷ Miles dan Huberman, *Analisis Data Kualitatif*, (Jakarta: Universitas Indonesia Press, 1992), 16.

kekurangan dan kelebihan pada pelaksanaan pelayanan program umroh ramadhan.

3. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi

Bagian terakhir dari teknik analisis data yaitu penarikan kesimpulan atau verifikasi. Peneliti akan meninjau kembali data yang telah disajikan dengan catatan-catatan pada saat observasi. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih gelap atau remang-remang sehingga setelah diteliti menjadi jelas. Agar mendapatkan kesimpulan yang kredibel dalam penelitian ini peneliti akan memaparkan bukti-bukti kuat dan mendukung serta valid dan konsisten antara data yang disajikan dengan data yang berada di lapangan. Kesimpulan dalam penelitian ini tentunya mengarah pada hasil evaluasi pelayanan terhadap jamaah umroh paket ramadhan di PT. Happy Prima Wisata Kudus.

