

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan peneliti ialah penelitian kualitatif. Maksud dari penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang lebih menekankan pada aspek pemahaman secara mendalam terhadap suatu masalah daripada melihat permasalahan untuk penelitian generalisasi.¹

Metode penelitian kualitatif menekankan pada metode observasi lapangan serta datanya di analisa dengan cara non statistik. Pada penelitian ini peneliti harus bisa mengungkapkan gejala sosial di lapangan dengan menggerakkan segenap fungsi indrawinya sehingga peneliti harus dapat diterima oleh informan ataupun lingkungannya agar mampu mengungkapkan data yang tersembunyi melalui bahasa tutur, bahasa tubuh, perilaku dan ungkapan-ungkapan yang berkembang dalam dunia dan lingkungan responden.²

Jenis penelitian yang dilakukan peneliti ini disajikan secara deskriptif yaitu dalam bentuk bahasa karena peneliti bermaksud memahami fungsi manajemen untuk bisa meningkatkan kualitas pelayanan haji dan umroh dalam jasa pelayanan haji dan umroh di Al-Fairus Tours agar bisa menemukan berbagai informasi yang terkait dengan penelitian.

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini berupa pendekatan kualitatif. Penelitian dengan menggunakan pendekatan kualitatif ini lebih menekankan pada jenis data yang diperoleh dari temuan lapangan.³

Pendekatan kualitatif ini lebih menggunakan teknik analisa mendalam (*in depth analysis*) dengan mengkaji masalah secara kasus per kasus.⁴ Sehingga Penelitian Kualitatif memiliki

¹ Zulki Zulkifli, *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2015), 20.

² Nurhidayat Muh. Said, *Metode Penelitian Dakwah*, (Makassar: Alauddin University Press, 2013), 41.

³ Nur Hidayah Muh.Said, *Metode Penelitian Dakwah*, 26/

⁴ Zulki Zulkifli, *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, 20.

tujuan untuk memahami kondisi suatu konteks dengan situasi dan setting fenomena alami sesuai dengan yang di teliti.⁵

Semua data tersebut dapat disimpulkan agar menghasilkan kejelasan terhadap masalah untuk di paparkan dalam bentuk penjelasan. Dari situ penelitian ini melakukan studi langsung ke lapangan untuk memperoleh data yang kongrit tentang fungsi manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanan haji dan umroh di Al-Fairus Tours kota Pekalongan.

B. Setting Penelitian

Setting atau lokasi penelitian yang di laksanakan peneliti dalam penelitian ini bertempat di kantor Al-Fairus Tours yang beralamat di pertokoan Masjid Al-Fairus No.3 Jalan Dr. Soetomo Kecamatan Pekalongan Timur Kota Pekalongan Provinsi Jawa Tengah, merupakan lembaga keagamaan yang bergerak di bidang biro perjalanan haji dan umroh yang berada di bawah naungan Al-Fairus Group.

C. Subyek Penelitian

Subyek dalam penelitian ini adalah jasa pelayanan haji dan umroh Al-Fairus Tours. Dengan harapan dapat memberikan data maupun gambaran tentang fungsi manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji dan umroh di Al-Fairus Tours.

D. Sumber Data

1. Data Primer

Data primer merupakan data sumber data yang memuat data utama yakni, data yang diperoleh secara langsung dilapangan, dengan menggunakan sumber data yang diperoleh langsung dari pihak-pihak yang dapat memberikan keterangan atau informasi yang dilakukan melalui wawancara dokumentasi.⁶

Dalam penelitian ini wawancara akan dilakukan kepada Manajer Al-Fairus group, Pembimbing Manasik Al-Fairus, Staf Karyawan Al-Fairus, Jamaah Haji maupun Umroh Al-Fairus.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data tambahan yang diambil tidak secara langsung dilapangan melainkan dari sumber yang sudah

⁵ Farida Nugrahani, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*, (Surakarta: Cakra Books, 2014), 3.

⁶ Farida Nugrahani, “*Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*”, (Surakarta: CakraBooks 2014), 113.

dibuat orang lain seperti, buku, dokumen, foto, ataupun stastik.⁷ Dalam penelitian ini data sekunder yang diperlukan seperti Profil Al-Fairus Group, Profil Al-Fairus Tours, Stuktur organisasi, sarana dan prasarana kantor, keadaan jamaah, keadaan karyawan serta dokumentasi yang menjadi penguat dalam penelitian ini. Sehingga data ini digunakan untuk menyempurnakan data primer yang berkaitan dengan penelitian.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data ialah prosedur atau langkah awal yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Tanpa mengetahui tam aka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar standar data yang ditetapkan. Penelitian ini peneliti menggunakan teknik sebagai berikut:

1. Observasi

Metode observasi ialah teknik pengumpulan data dengan metode yang mengharuskan peneliti turun kelapangan untuk mengamati hal-hal yang berkaitan dengan rung, tempat, pelaku kegiatan, waktu, peristiwa, tujuan dan perasaan. Observasi yang efektif yaitu dengan melengkapi dengan format atau blangko pengamatan sebagai instrument.⁸

Observasi yang dilakukan peneliti dengan cara pengamatan langsung di kantor Al-Fairus serta melakukan pengamatan data dengan mengikuti beberapa kegiatan yang terlaksana oleh pihak Al-Fairus agar bisa mengetahui kualitas pelayananan terhadap jamaah haji dan umroh sehingga bisa menjadikan bahan untuk penelitian ini.

2. Wawancara

Wawancara atau interview merupakan kegiatan percakapan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih untuk mengajukan pertanyaan oleh peneliti kepada subyek untuk menjawab pertanyaan yang diberikan, wawancara juga merupakan teknik dalam upaya menghimpun data yang akurat untuk keperluan melaksanakan proses penelitian . efektivitas wawancara tergantung pada proses komunikasi yang dibangun oleh seseorang pewancara (komunikator) dan orang yang diwawancarai (komunikan), metode

⁷ Farida Nugrahani, “Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa”, 114.

⁸ Mamik, *Metodologi Kualitatif*, (Sidoarjo: Zifatama Publisher, 2015), 102-103.

ini dipergunakan untuk mendapatkan informa dan menggali data yang berkaitan dengan penelitian ini.⁹

Dalam metode ini peneliti melakukan wawancara kepada pihak Al-Fairus Tours diantaranya, Manajer Al-Fairus Group, Pembimbing Manasik Al-Fairus, Staf karyawan Al-Fairus serta Jamaah haji maupun umroh Al-Fairus. Sehingga dengan wawancara ini bisa memberikan data yang akurat untuk dijadikan bahan penelitian.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan kegiatan analisis yang dilakukan dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen, sebagai data yang tersedia seperti laporan, foto, surat-surat, buku, majalah ilmiah, arsip, catatan harian maupun notulen rapat, sehingga bisa mempermudah mendapatkan data yang lebih spesifik.¹⁰

Darिसitu peneliti menerapkan metode dokumentasi untuk menggali data seperti, kondisi dan gambaran umum Al-Fairus Tours, kestruktur organisasi di Al-Fairus Tours, visi misi dan tujuan dari Al-Fairus Tours, serta sarana prasarana yang berada di Al-Fairus Tours sehingga bisa menunjang bahan penelitian.

F. Pengujian Keabsahan Data

Data yang diperoleh secara langsung dilapangan ialah fakta yang masih mentah dan masih perlu dianalisis atau diolah lebih lanjut agar menjadi data yang bisa ditanggjawabkan. Hal selanjutnya yang harus dilakukan peneliti yaitu menguji keabsahan data yang di dapatkan ,hal penting dalam proses penelitian kualitatif menguji keabsahan data yang erat kaitannya dengan validitas dan reliabilitas sehingga data yang diperoleh adalah data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian. Adapun penguji keabsahan data pada pengujian kredibilitas ialah uji yang dilakukan untuk mengetahui tingkat kepercayaan terhadap data yang diteliti, berikut cara menguji keabsahan data:

1. Perpanjangan Pengamatan

Dalam perpanjangan pengamatan peneliti kembali ke lapangan melakukan pengamatan dengan melakukan kegiatan wawancara lagi dengan sumber data yang baru ditemui maupun data yang sudah pernah ditemui. Dengan adanya perpanjangan pengamatan ini hubungan peneliti dengan narasumber akan

⁹Nur Hidayah Muh.Said, *Metode Penelitian Dakwah*, 60.

¹⁰Cosmas Gatot Haryono, *Ragam Metode Penelitian Kualitatif Komunikasi*, (Jawa Barat: CV Jejak, 2020), 91.

semakin terbuka rapport, semakin akrab, serta semakin terbuka sehingga dari sini tidak ada informasi yang disembunyikan lagi.¹¹

Perpanjangan pengamatan ini dilakukan peneliti dengan cara melakukan kembali pengamatan di Al-Fairus untuk menguji kredibilitas dari penelitian dengan mengfokuskan data yang sudah diperoleh dicek kembali ke lapangan agar data bisa benar-benar valid.

2. Ketekunan Pengamatan

Dalam ketekunan pengamatan peneliti harus menunjukkan kegigihan dalam mengejar data yang sudah diperoleh untuk diperdalam dan hal yang belum ada diupayakan keberadaannya, sehingga peneliti melakukan pengamatan secara cermat dan bekesinambungan.¹²

Ketekunan pengamatan ini dilakukan peneliti dengan mengkaji dan memperdalam informasi dalam Al-Fairus Tours untuk memperoleh data yang akurat dan sesuai dengan konteks peneliti yang spesifik, dengan demikian menjadi kesempatan peneliti untuk mendiskripsikan serta mengkaji lebih dalam agar sungguh-sungguh menggali fenomena dan menjelaskan apa dibalik fenomena penelitian.

3. Menggunakan Bahan Refrensi

Penggunaan bahan refrensi dalam penelitian ini dimaksudkan karena adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti, misalnya data hasil wawancara atau gambaran keadaan didukung dengan foto-foto yang menggunakan alat-alat perekam, berupa kamera, perekam suara sehingga bisa mendukung kredibilitas data yang ditemukan oleh peneliti.¹³

G. Teknik Analisis Data

Teknik pengolahan data yang dimaksud artinya data yang diperoleh kemudian dikumpulkan, diolah, dan dikerjakan serta dimanfaatkan sedemikian rupa dengan menggunakan metode deskriptif. Penulis akan melakukan pencatatan dan berupaya mengumpulkan info mengenai keadaan suatu gejala yang terjadi ketika penelitian dilakukan.

¹¹ Albi Anggito, Johan Setiawan, "*Metodologi Penelitian Kualitatif*", (Sukabumi: CV Jejak, 2018), 214.

¹² Helaluddin, Hengki Wijaya, *Analisis Data Kualitatif: Sebuah Tinjauan Teori & Praktik*, (Makassar: Sekolah Tinggi Jaffray, 2019), 135.

¹³ Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2013), 375.

Analisis data artinya upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan menggunakan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang bisa dikelola, mensistensikannya, mencari serta menemukan pola, menemukan apa yang penting serta apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang diceritakan pada orang lain. Analisis data artinya menarik kesimpulan atas masalah yang diteliti, maka peneliti perlu memerlukan analisis data. konklusi yang ditarik bisa merupakan gambaran interpretif mengenai empiris atau tanda-tanda yang diteliti secara keseluruhan pada setting tertentu bukan untuk digeneralisasikan. Teknik pengolahan data yang dimaksud adalah data yang diperoleh kemudian dikumpulkan, diolah, dan dikerjakan serta dimanfaatkan sedemikian rupa dengan menggunakan metode deskriptif. Penulis akan melakukan pencatatan serta berupaya mengumpulkan informasi mengenai keadaan suatu gejala yang terjadi saat penelitian dilakukan.¹⁴ Langkah-langkah analisis data yang di gunakan dalam penelitian ini ialah:

1. Data Reduction/Reduksi Data

Reduksi data merupakan bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu mengorganisasikan data dengan cara sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhir dapat diambil. Penulis mengelola data dengan bertolak dari teori untuk mendapatkan kejelasan pada masalah, baik data yang terdapat di lapangan ataupun yang terdapat pada kepustakaan. Data dikumpulkan, dipilih secara selektif serta disesuaikan dengan permasalahan yang telah dirumuskan dalam penelitian. Kemudian dilakukan pengolahan dengan meneliti ulang.

Pada tahap ini peneliti melakukan reduksi data dengan merangkum, memilih hal-hal pokok yang di dapatkan dari data lapangan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi yang telah di lakukan.

2. Data Display/Display Data

Display data merupakan penyajian serta pengorganisasian data ke dalam satubentuk tertentu sehingga terlihat sosoknya secara utuh. Dalam penyajian data dilakukan secara induktif, yang menguraikan setiap permasalahan dalam permasalahan penelitian dengan memaparkan secara umum kemudian menjelaskan secara spesifik.

Peneliti dalam hal ini menyajikan data secara rinci dengan teks yang bersifat naratif tentang fungsi manajemen dalam

¹⁴Nur Hidayah Muh.Said, *Metode Penelitian Dakwah*, 61.

meningkatkan kualitas pelayanan haji dan umroh di Al-Fairus Tours.

3. *Comparatif/Analisis Perbandingan*

Dalam teknik ini penulis mengkaji data yang telah diperoleh dari lapangan secara sistematis juga mendalam kemudian membandingkan data tersebut satu sama lain.

Dalam penelitian ini, peneliti mengkaji dan menganalisis data yang peneliti temukan di lapangan dengan data yang berupa soft file untuk mendapatkan data yang valid.

4. *ConclusionDrawing/Verification/Penarikan Kesimpulan*

Langkah terakhir dalam menganalisis data kualitatif ialah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Setiap kesimpulan awal masih kesimpulan sementara yang akan berubah bila diperoleh data baru dalam pengumpulan data berikutnya. Kesimpulan-kesimpulan yang diperoleh selama di lapangan diverifikasi selama penelitian berlangsung dengan cara memikirkan kembali dan meninjau ulang catatan lapangan.¹⁵

Peneliti dalam tahap ini melakukan penarikan kesimpulan dengan cara pengambilan kesimpulan di mulai dari hal-hal yang bersifat khusus dan menuju hal yang bersifat umum, penelitian fungsi manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji dan umroh di Al-Fairus Tours dapat di simpulkan berdasarkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi yang telah di teliti.

¹⁵ Tjetjep Rohendi Rohidi, *Analisis Data Kualitatif*, (Jakarta: UI Press, 1992), 20.