

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif yaitu penelitian lapangan (*field research*). Menurut Pupu mengutip dari Strauss dan Corbin, penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan yang tidak dapat dicapai menggunakan prosedur statistika atau pengukuran.¹

Metode deskriptif kualitatif dipilih agar peneliti dapat terjun langsung ke dalam objek sehingga data dapat dilihat secara keseluruhan. Diharapkan para peneliti dapat mempelajari lebih lanjut tentang lapangan kemudian menuliskannya dalam penelitian mereka, menganalisis data, dan menganalisisnya secara kualitatif. Peneliti tidak terlibat dalam perhitungan numeric atau instrumental seperti studi kuantitatif, tetapi kedalam hasil dan kualitas studi.

Penelitian kualitatif digali dan diperdalam berdasarkan fenomenasosial dan lingkungan sosial yang terdiri dari pelaku, peristiwa, tempat dan waktu. Penelitian kualitatif bersifat *eksploratif*, kewirausahaan, *interaktif*, dan *konstruktif*. Deskriptif (digunakan untuk meneliti objek potensial atau bermasalah). Hiburan (digunakan untuk memahami makna suatu peristiwa untuk mengkonfirmasi kebenaran dari berbagai sumber). *Interaktif* (proses kerja atau interaksi manusia). *Konstruktif* (mempelajari konstruktif sejarah perkembangan peradaban dengan cara yang mudah dipahami).²

Sedangkan apabila ditinjau dari pemaparannya, penelitian ini termasuk jenis penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif merupakan metode penelitian yang menggambarkan proses dari waktu ke waktu dalam situasi yang alami tanpa rekayasa dari peneliti. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif karena diharapkan dapat memberikan gambaran secara utuh tentang subyek dan obyek penelitian. Dengan begitu, jelas bahwa menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dan jenis penelitian deskriptif tersebut, penulis ingin mengetahui dan menggambarkan proses manajemen pelayanan jamaah haji dan umroh di PT Dewangga Travelindo Kudus. Selain itu, dengan pendekatan ini diharapkan dapat diungkapkan situasi dan permasalahan yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan haji dan umroh dibawah naungan PT Dewangga Travelindo Kudus.

¹ Pupu Saeful Rahmat, Penelitian Kualitatif, *Jurnal Equalibrium*, Vol 5, No 9, 2009, 2.

² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016), 1.

B. Setting Penelitian

Penelitian tentang Implementasi Manajemen Strategi Dalam Mengoptimalkan Pelayanan Ibadah Haji dan Umroh di PT Dewangga Travindo Cabang Kudus.

C. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah benda, hal, atau orang yang melekat pada data tentang objek penelitian.³ Subjek penelitian dalam penelitian ini ditentukan peneliti dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik *purpove sampling* adalah teknik penentuan objek sebagai sampel penelitian dengan pertimbangan dan tujuan tertentu. Peneliti memfokuskan kepada pihak terkait yang mempunyai wewenang dan informasi mengenai travel haji dan umrah. Diantaranya adalah pemilik travel haji dan umrah tersebut.

D. Sumber Data

Dalam penelitian ini, yang menjadi informan adalah PT Dewangga Travindo Cabang Kudus dalam jabatan dari atasan hingga bawahan sebagai sumber informasi untuk menggali informasi tentang penerapan strategi manajemen dalam optimalisasi pelayanan haji dan umrah serta mewakili seluruh permasalahan yang ada di rumusan masalah.

Daftar informan atau sumber data pada penelitian ini adalah manajer Customer Service, Customer Service, dan Custamer Service wisata di PT Dewangga Travindo Cabang Kudus. Beliau adalah orang-orang yang memiliki jabatan dari atasan hingga bawahan. Karena pada penelitian ini membahas tentang strategi manajemen pelayanan jamaah haji dan umrah. Oleh karena itu, informan adalah orang-orang yang berperan langsung dalam melayani para jamaah ibadah haji dan umrah. Berdasarkan sumber data dibedakan menjadi dua, yaitu data primer dan sekunder.

1. Sumber data primer adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber data asli (tidak melalui media peranta). Informasi yang diperoleh dalam penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara yang diberikan oleh pegawai dan karyawan PT Dewangga Travindo Cabang Kudus.⁴
2. Sumber data sekunder adalah sumber data tambahan yang peneliti tidak dapatkan secara langsung dari obyek penelitian, melainkan

³ Ade Ismayani, *Metode Penelitian* (Aceh: Syih Kuala Universiti Press, 2019), 49.

⁴ Suharimi Arikunto, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*, (Yogyakarta : Rineka Cipta, 1998), 114

dari sumber yang dibuat oleh orang lain berupa data dokumen atau laporan.⁵

Sumber informasi data sekunder dalam penelitian ini meliputi foto, brosur, banner, jurnal, artikel, file berkas yang diperoleh dari Staf PT Dewangga Travindo Cabang Kudus dan lain sebagainya yang berkaitan dengan pengelolaan pelayanan jamaah haji dan umrah di PT Dewangga Travindo Cabang Kudus.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Pengumpulan data dapat dilakukan dengan berbagai setting, berbagai sumber dan berbagai cara.

1. Metode Observasi

Observasi merupakan suatu teknik atau cara mengumpulkan data dengan jalan mengadakan pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung. Data yang diobservasi dapat berupa gambaran tentang sikap, kelakuan, perilaku, tindakan dan keseluruhan interaksi antar manusia.⁶

Dalam hal ini akan membantu peneliti memperoleh banyak informasi yang tersembunyi dan mungkin tidak terungkap selama wawancara atau yang tidak mau diungkapkan oleh informan penelitian. Dengan menggunakan teknik observasi, penulis mencatat informasi yang dilihat secara langsung di lapangan mengenai bimbingan manasik haji di PT Dewangga Travindo Cabang Kudus.

2. Metode Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data melalui percakapan yang dilakukan dengan maksud tertentu, dari dua pihak atau lebih.⁷ Peneliti dalam hal ini berkedudukan sebagai interviewer, mengajukan pertanyaan, menilai jawaban, meminta penjelasan, mencatat dan menggali pertanyaan lebih dalam. Dipihak lain, informan menjawab pertanyaan dan memberikan penjelasan. Dalam wawancara ini, peneliti menggunakan wawancara terstruktur. Dalam melakukan wawancara terstruktur,

⁵ Marzuki, *Metode Riset* (Yogyakarta : BPFE – UII, 1991), 55

⁶ Djam'an Satori dan Aan Komariah, *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2017), 105.

⁷ Farida Nugrahani, *Metode Penelitian Kualitatif: Dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*, (Surakarta: - , 2014). 124.

peneliti telah menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang telah direncanakan dan telah disusun sebelumnya. Dengan wawancara terstruktur ini setiap responden diberi pertanyaan yang sama, dan peneliti mencatatnya.

3. Metode Dokumentasi

Penulis menggunakan teknik ini untuk mendapatkan data dari dokumen-dokumen atau arsip-arsip yang ada di Kantor PT Dewangga Travindo Cabang Kudus, seperti melalui foto, rekam suara, brosur, banner, dan file peraturan kebijakan seperti struktur organisasi, visi & misi, data jamaah haji, dan sebagainya.

F. Ujian Keabsahan Data

Setelah data dikumpulkan, keakuratan data harus diperiksa. Dalam pengecekan data, peneliti menggunakan teknik pemeriksaan keabsahan data triangulasi. Triangulasi berarti memverif informasi dari sumber yang berbeda dengan cara yang berbeda dan dengan waktu yang berbeda. Jenis triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber data dan triangulasi metode.

Peneliti menggunakan teknik triangulasi metode ini untuk melihat apakah informasi yang didapat dengan metode wawancara sama dengan metode observasi, apakah informasi yang di dapat dengan metode observasi sama dengan metode dokumentasi atau apakah hasil dokumentasi sesuai dengan informasi yang diberikan ketika wawancara.⁸

G. Teknik Analisis Data

Teknik Analisis Data adalah proses menyusun kumpulan data, megaturnya ke dalam suatu pola kategori dan satuan uraian dasar. Menurut Bogdan dan Taylor, analisis data adalah proses merumuskan tema dan merumuskan hipotesis kerja. Dalam analisis data ini, dilakukan proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema, mengingat prinsip pokok penelitian kualitatif adalah menemukan teori dari data.⁹ Mengenai dengan kegiatan analisis data, penelitian ini menggunakan analisis data Interaktif dari Miles dan Huberman, yang terdiri dari tiga bagian, yaitu:

⁸ Sugiono, *Metode Penelitian Kualitatif dan RAD*, (Bandung : PT. Remaja Rosdakarya, 2006), 112

⁹ Raco, *Metode Penelitian Kualitatif: Jenis, Karakter dan Keunggulan*, (Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, 2010), 170

1. Reduksi Data

Pada dasarnya proses reduksi data merupakan langkah analisis data kualitatif yang bertujuan untuk mempertajam, mengkategorikan, mengarahkan, memperjelas, dan memfokuskan, dengan menghilangkan hal-hal yang kurang penting serta mengatur dan mengelola data sedemikian rupa sehingga narasi sajian data dapat dipahami dengan baik, dan mengarah pada simpulan yang dapat dipertanggungjawabkan.¹⁰ Hal ini diperlukan, karena dalam penelitian kualitatif sering kali terjadi peneliti menghadapi informan yang tidak selamanya dapat memberikan jawaban yang sesuai dengan kebutuhan peneliti. Terkadang banyak informan yang memberikan jawaban terlalu panjang dan padat yang tidak memuat permasalahan yang peneliti butuhkan.

2. Penyajian data

Penyajian data merupakan omponen lain dari analisis data kualitatif yang dilakukan dengan cara pengumpulan data secara sistematis dalam format yang sederhana dan mudah untuk dipahami. Penyajian data bertujuan untuk mrmudahkan pemahaman dan merencanakan pekerjaan selanjutnya berdasarkan data yang telah dikumpulkan. Penyajian data berupa uraian dan cerita lengkap yang disusun berdasarkan hasil reduksi data serta disajikan dalam bahasa ilmiah yang logis dan sistematis, sehingga mudah dipahami. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data biasanya berbentuk naratif yang dilengkapi dengan gambar, diagram, bagan, tabel, grafik dan lain-lain. Sehingga informasi yang disajikan dalam persiapan analisis tampak lebih jelas dan detail, serta mudah dipahami.¹¹

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Penarikan simpulan merupakan hasil penafsiran terhadap hasil analisis dan interpretasi data yang telah diteliti. Penarikan simpulan adalah suatu langkah dari penelitian untuk menangkap makna serangkaian sajian data, yang dituangkan dalam bentuk kalimat yang ringkas, singkat dan padat sehingga para pembaca menjadi mudah untuk menangkap benang merah dari uraian panjang sebuah laporan.¹²

Penarikan simpulan perlu diverifikasi supaya semua data yang telah dirangkum dapat dipertanggung jawabkan. Semua data

¹⁰ 5Raco, *Metode Penelitian Kualitatif: Jenis, Karakter dan Keunggulan*, (Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, 2010),174

¹¹ Djam'an Satori dan Aan Komariah, *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2017), 219

¹² Raco, *Metode Penelitian Kualitatif: Jenis, Karakter dan Keunggulan*,176

yang tercantum dalam penelitian harus selalu diuji kebenaran dan kesesuaiannya sehingga validitasnya terjamin. Verifikasi menunjukkan pada upaya peneliti dalam meninjau kembali hasil penelitiannya. Kesimpulan merupakan hasil akhir untuk menentukan relevansi terhadap penelitian dan tujuan penelitian itu sendiri.

