

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan

Metode penelitian itu sendiri dapat dipandang sebagai rangkaian kegiatan yang diawali dengan pemilihan subjek, pengumpulan data, dan analisis untuk membangun gambaran suatu gejala atau tema tertentu. Pada kajian ini, peneliti menggunakan metode kualitatif yaitu menggambarkan apa yang ada di lapangan tentang fenomena yang sedang berkembang di masyarakat. Menurut *Bodgan dan Taylor* metodologi kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan data berupa deskripsi tertulis tentang individu dan perilaku yang diamati.¹

Pada kajian ini bahwa metode yang digunakan bertujuan untuk menjelaskan dengan sistematis fakta populasi tertentu secara faktual dan cermat, tidak menguji hipotesis atau membuat prediksi. Penelitian ini difokuskan pada penggambaran secara utuh dan menyeluruh perihal gejala-gejala, peristiwa dan kegiatan yang berhubungan dengan manajemen strategi dalam meningkatkan pelayanan administrasi di Albayt Tours Demak. Proses pengumpulan data sendiri lebih menitikberatkan pada observasi lapangan dan suasana ilmiah (*naturalistic setting*), dengan mengamati gejala yang ada dan mencatatnya.² Proses pengumpulan data sendiri lebih menitikberatkan pada observasi lapangan dan wawancara dengan obyek penelitian. Pada kajian ini akan terjun langsung ke lokasi penelitian yakni di Albayt Tours Demak dengan mengali informasi tentang penerapan manajemen strategi yang dilakukan oleh Albayt Tours Demak serta faktor pendukung dan penghambat dalam menerapkan manajemen strategi tersebut. Penerapan manajemen strategi ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan administrasi jamaah umrah maupun haji.

¹ Lexy J. Moleong, *metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2018), 4.

² Dewi Sadiyah, *Metode Penelitian Dakwah Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif* (Bandung: PT Rosda Karya, 2015), 19.

Pendekatan yang digunakan pada kajian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskripsi dan diiringi dengan strategi studi kasus. Studi kasus adalah pendekatan penelitian kualitatif yang mengeksplorasi secara mendalam, yang mana melalui pengumpulan data secara detail mengenai program atau peristiwa.³ Pada penelitian ini akan mengeksplorasi secara mendalam tentang bagaimana penerapan manajemen strategi yang dilakukan oleh Albayt Tours Demak serta faktor pendukung dan penghambat dalam penerapannya terhadap pelayanan administrasi di Albayt Tours Demak sendiri, sehingga dapat memberikan pelayanan administrasi yang berkualitas kepada jamaah berdasarkan pada strategi-strategi yang sudah direncanakan agar jamaah merasa puas akan pelayanan yang diberikan.

B. Setting Penelitian

Setting Penelitian merupakan penjelasan lokasi dan waktu yang akan dilakukan oleh peneliti. *Setting* Penelitian ini bersifat alamiah tanpa adanya *treatment* khusus kepada objek penelitian. Lokasi penelitian sendiri berada di Jl. Depan Halte Buyaran, Pulosarikrajan, Kalikondang, Kecamatan Demak, Kabupaten Demak. Penelitian dilakukan pada tanggal 10 April – 13 Mei 2023.

C. Subyek Penelitian

Dalam penelitian diperlukan pihak-pihak untuk mendapatkan data. Maka, peneliti mengambil subyek penelitian yakni Slamet Prihatin, S.Sos sebagai staf Admin Al Bayt Tours Demak, Muksin Hadi Nur Ihsan, Sos sebagai staff admin Albayt Tour Demak dan Alumni Jamaah Al Bayt Tours Demak.

D. Sumber Data

Sumber data yang digunakan diperoleh dikumpulkan dan diproses untuk mendukung penelitian. Sumber data ini sebagai acuan atau pedoman dalam menyusun penelitian. Sumber data

³ John W. Creswell, *Penelitian Kualitatif & Desain Riset : Memilih Di Antara Lima Pendekatan* (Yogyakarta: Pustaka pelajar, 2015), 135.

dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder, penjelasannya sebagai berikut:

1. Data Primer.

Data primer, diperoleh partisipan penelitian dengan menggunakan informasi yang diperoleh langsung dari sumber yang dicari, khususnya melalui wawancara dengan Albayt Tours Demak dan observasi langsung.

2. Data Sekunder.

Data sekunder diperoleh melalui pihak lain dan tidak diperoleh langsung dari subyek penelitian. Data sekunder ini bisa didapatkan melalui jurnal, data-data penting dari Albayt Tours Demak berkaitan dengan penelitian, literature-literatur yang telah melakukan kajian terdahulu.

E. Teknik Pengumpulan Data

Dengan menggunakan metode yang etis dan tepat serta sesuai dengan penelitian yang sedang berjalan, maka data yang terkumpul akan mendukung operasional penelitian. Tahap paling penting dari setiap proyek penelitian yang bermaksud mengumpulkan data adalah teknik pengumpulan data. Berikut adalah metode pengumpulan data yang diterapkan dalam penelitian ini:

1. Observasi

Observasi merupakan kegiatan pengamatan yang dilaksanakan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang tampak jelas didalam suatu gejala-gejala pada obyek penelitian.⁴ Pengamatan langsung dan pencatatan metodis dari gejala yang diselidiki digunakan untuk memperoleh data. Observasi Dengan menggunakan metode observasi pasif, peneliti datang tanpa ikut serta dalam kegiatan apapun.⁵ Upaya peneliti mengumpulkan data dan informasi secara detail melalui sumber data primer dengan mengoptimalkan kegiatan melihat secara langsung, mendengar, dan membaca sehingga hasil yang didapatkan berupa rekam gambar, rekam suara, arsip-arsip penting.

⁴ Afifuddin dan Ahmad Saebani, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Pustaka Setia, 2012), 134.

⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta. 2014), 312.

Observasi ini dilakukan untuk mendapatkan data mengenai penerapan manajemen strategi yang dilakukan oleh Albayt Tours Demak serta faktor pendukung dan penghambat dalam penerapannya untuk meningkatkan pelayanan administrasi jamaah umrah maupun haji.

2. Wawancara

Wawancara ialah percakapan antara dua orang ketika pertanyaan diajukan untuk memperoleh pemikiran dan pemahaman mereka tentang subjek tertentu.⁶ Hubungan sosial informal antara peneliti dan informan dilakukan dalam penelitian ini melalui wawancara mendalam. Dengan adanya wawancara mendalam yang berlangsung informal dan tanpa adanya penghalang pilihan jawaban, namun proses wawancara selalu dikontrol dan terstruktur yang tertuju pada tema kemauan peneliti. Teknik yang digunakan dengan cara menyajikan pertanyaan – pertanyaan untuk informan berkenaan dengan masalah yang sedang dikaji oleh peneliti, tentang penerapan manajemen strategi serta faktor pendukung dan penghambat penerapan strategi terhadap peningkatan pelayanan administrasi.

3. Dokumentasi

Dokumen ialah catatan peristiwa masa lalu, baik berupa tulisan, gambar, atau karya seni peringatan.⁷ Metode ini digunakan untuk memperoleh data yang berkaitan dengan pelayanan administrasi jamaah haji dan umrah, data tersebut berupa dokumen resmi yang berupa arsip pelayanan administrasi jamaah haji dan umrah, beserta dokumen-dokumen lainnya yang berkaitan dengan penerapan manajemen strategi terhadap pelayanan administrasi jamaah haji dan umrah digunakan sebagai data sekunder dalam penelitian.

F. Pengujian Keabsahan Data

Penelitian ini menggunakan uji keabsahan data sebagai berikut:

⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, 317.

⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, 329.

1. Uji Kredibilitas.

Uji kredibilitas atau tingkat kepercayaan terhadap hasil penelitian kualitatif dapat dilakukan dengan berbagai cara antara lain :

a. Perpanjangan pengamatan.

Perpanjangan pengamatan berarti peneliti kembali ke tempat penelitian. Dengan memperpanjang pengamatan hubungan peneliti semakin erat atau akrab dengan narasumber sehingga tidak ada informasi yang disembunyikan lagi. Tujuan perpanjangan pengamatan ini adalah untuk menentukan apakah data peneliti dapat diandalkan dan apakah lamanya pengamatan tergantung secara signifikan pada seberapa dalam data dianalisis, atau lebih khusus lagi, apakah peneliti ingin membawa analisis ke tingkat yang bermakna. Yang terbaik adalah berkonsentrasi pada pengujian data yang dikumpulkan selama prosedur pengamatan yang berkepanjangan dan menentukan apakah data yang dikumpulkan dengan kembali ke lapangan akurat dan apakah ada perubahan. Jika data dapat diandalkan dan akurat setelah melakukan perjalanan kembali ke lapangan untuk konfirmasi, periode pengamatan dapat ditingkatkan.⁸

Pernyataan yang diperbesar yang dikaitkan dengan laporan penelitian menunjukkan uji kredibilitas melalui pengamatan yang diperluas.

b. Trianggulasi.

Trianggulasi yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut: Trianggulasi sumber, merupakan jenis pengujian keabsahan dengan cara mengecek ulang derajat kepercayaan informasi yang disampaikan oleh informan melalui waktu dan alat yang berbeda. Trianggulasi teknik merupakan mengukur tingkat kepercayaan data yang ditemukan dengan mengecek sumber data dengan teknik yang berbeda. Sedangkan trianggulasi waktu adalah jenis pengujian keabsahan data dengan melakukan pengecekan data yang didapatkan dalam waktu dan situasi yang berbeda.⁹

⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, 369-370.

⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, 373-374.

2. Uji Dependability

Uji Dependability atau uji dependabilitas disebut dengan realibilitas dalam penelitian kualitatif. Jika prosedur penelitian dapat direplikasi atau ditiru oleh orang lain, maka penelitian tersebut dianggap reliabel. Ini dicapai dalam penelitian kualitatif dengan melakukan audit independen atau dengan memandu auditor melalui penyelidikan.¹⁰ Maka, demi memenuhi syarat tersebut, peneliti hendak memperlihatkan bukti surat secara resmi dari pihak lokasi penelitian yang dimana dari Al Bayt Tours Demak tentang kegiatan penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

G. Teknik Analisa Data

Analisis data adalah tindakan mencari dan menyusun secara cermat data yang ditemukan, serta proses memilah, memilih, dan menarik kesimpulan dari data tersebut sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain. Analisis data penelitian ini menggunakan analisis data Myers dan Huberman yang menunjukkan bahwa kegiatan dilakukan secara interaktif dan berkesinambungan sehingga menghasilkan data yang jenuh. Menurut Miles dan Huberman, analisis data melibatkan tiga langkah berikut:¹¹

a) Reduksi data

Analisis data meliputi reduksi data, yang dilakukan melalui pencatatan, pencirian, pengikhtisaran, pemfokusan, dan penghapusan informasi yang tidak relevan untuk memberikan gambaran yang lebih jelas dan memudahkan peneliti untuk mengumpulkan data tambahan. Reduksi data adalah prosedur yang membutuhkan wawasan dan kecerdasan yang luas dan dalam.

Pada penelitian kali ini, peneliti akan mereduksi data saat mendapatkan data dari Al Bayt Tours Demak tentang penerapan manajemen strategi serta faktor pendukung dan penghambat sehingga dapat menganalisa dan mengetahui strategi yang dilakukan dalam pelayanan administrasi terhadap jamaah haji dan umrah. Data yang sudah didapatkan akan disederhanakan dan hanya mengambil

¹⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, 377.

¹¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, 337 – 345.

data-data yang diperlukan atau mendukung dalam pembahasan penelitian ini, sehingga akan menghasilkan kesimpulan yang diharapkan.

b) *Data Display* (penyajian data)

Penyajian data, yang dalam penelitian kualitatif biasanya disajikan dalam bentuk tabel, bagan, diagram, dan lain-lain, merupakan tahapan selanjutnya dalam proses analisis data. Melalui penyajian ini maka data yang sudah di reduksi terorganisasikan, tersusun dengan sistematis sehingga semakin mudah untuk dipahami. Pada kenyataannya tidak segampang apa yang dikonsepsikan, sebab gejala sosial yang ada sifatnya umum dan dinamis, sehingga hal-hal yang didapati dan berlangsung agak lama dilokasi mengalami perkembangan data. Maka, peneliti akan menjabarkan data penelitian dengan mendeskripsikan data-data yang sudah didapatkan yakni tentang penerapan manajemen strategi serta faktor pendukung dan faktor penghambat pelayanan administrasi di Al Bayt Tours Demak, sehingga dapat diketahui bagaimana penerapan strategi pelayanan administrasi terhadap jamaah haji dan umrah apakah sesuai dengan teori manajemen strategi.

c) *Conclusion Drawing/Verification* (Penarikan Kesimpulan)

Penarikan kesimpulan dan verifikasi adalah tahap akhir dalam analisis data kualitatif. Kesimpulan awal yang dipaparkan bersifat sementara dan dapat berubah jika bukti yang lebih meyakinkan tidak terungkap. Namun, penelitian yang disajikan sebelumnya didukung oleh bukti yang andal dan konsisten dan hanya dapat diandalkan setelah peneliti mengunjungi lapangan lagi untuk mengumpulkan data lebih lanjut. Maka, kesimpulan yang dipaparkan adalah kesimpulan kredibel.

Dalam investigasi ini, peneliti akan meninjau kembali data, kali ini dengan catatan yang merinci dalam pengamatan (observasi). Hasil penelitian kualitatif dapat berupa gambaran atau gambaran tentang sesuatu yang jika diamati lebih dekat menjadi nyata. Agar mendapatkan kesimpulan yang kredibel, peneliti akan secara konsisten antara data yang disajikan dengan data yang ada di lapangan serta melampirkan indikasi yang kuat dan menunjang penelitian. Penarikan kesimpulan yang ada di penelitian ini

mengarah pada penerapan strategi-strategi yang dijalankan oleh Albayt Tours Demak serta faktor pendukung dan penghambat dalam proses penerapannya terhadap pelayanan administrasi jamaah haji dan umrah sesuai dengan teori manajemen strategi.

