

### BAB III METODE PENELITIAN

#### A. Jenis dan Pendekatan

Melihat latar belakang dan pokok masalah yang telah dibahas peneliti sebelumnya, maka peneliti menyimpulkan menggunakan jenis penelitian (*field research*). *Field Research* ialah penelitian yang dilakukan di lapangan atau lingkungan tertentu. Dengan ini, peneliti melakukan studi langsung ke lapangan untuk memperoleh data atau informasi secara langsung mendatangi responden.<sup>1</sup> Data yang dikumpulkan dalam penelitian terkait dengan strategi manajemen pemasaran melalui *ultimate advantage* dalam merekrut calon jamaah umroh pada Biro Perjalanan Haji dan Umroh Al Bayt Tours Demak, dengan demikian akan memaparkan beberapa informasi yang terkait secara deskripsi untuk memahami makna penelitian.

Penelitian yang dilakukan bersifat kualitatif. Penelitian kualitatif sendiri ialah sebuah penelitian yang menekankan pada aspek pemahaman mendalam terhadap masalah sehingga menghasilkan data deskriptif dari suatu tempat penelitian dan juga dapat dilihat dari manajer, staf dan juga beberapa jamaah, dengan melihat permasalahan secara generalisasi.<sup>2</sup> Dalam penelitian kualitatif ini peneliti melakukan penelitian langsung di Biro Perjalanan Haji dan Umroh Al Bayt Tours Demak yang difokuskan pada Strategi Manajemen Pemasaran Dalam Merekrut Jamaah Umroh. Peneliti melakukan penelitian dengan mengetahui bagaimana strategi manajemen pemasaran yang diterapkan Biro Haji dan Umroh Al Bayt Demak melalui strategi pemasaran *ultimate advantage* dalam Merekrut Jamaah Umroh. Manajemen disini bermaksud bagaimana manajer ataupun staf, menjalankan fungsi manajemen terhadap strategi pemasaran melalui *ultimate advantage* dalam mempromosikan sebuah produk sehingga

---

<sup>1</sup> Rosady Ruslan, *Metode Penulisan* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2010), 32.

<sup>2</sup> Sandu Siyoto dan M.Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), 28.

calon jamaah umroh tertarik untuk menjadi bagian dari travel kami.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini ialah studi kasus (*Case Study*), penelitian ini dimaksudkan penelitian yang mana peneliti ingin menggali fenomena tertentu atau kasus dalam suatu waktu dan kegiatan serta mengumpulkan informasi secara rinci dan mendalam untuk prosedur pengumpulan data.<sup>3</sup> Dengan adanya studi kasus tersebut, peneliti akan mencari secara detail informasi dan data mengenai strategi manajemen pemasaran melalui ultimate advantage yang diterapkan pada Albayt Tours Demak dalam Merekrut Calon Jamaah Umroh.

## **B. Setting Penelitian**

Setting Penelitian ialah lokasi yang berlangsung pada penelitian dengan meliputi situasi tempat observasi yang menggambarkan keadaan Lokasi Biro Haji dan Umroh Albayt Demak.

Lokasi Penelitian ini terdapat di Albayt Tours Cabang Kota Demak, yang terletak di Jl. Buyaran No.1 Demak. Menariknya dalam penelitian ini dengan adanya pilihan banyak program umrah dengan memiliki keunggulan yang berbeda-beda. Selain itu, brandingnya yang cukup menarik, dengan pelayanan terbaik serta dapat dinego dengan kata lain umroh dulu bayar belakangan. Dimana ini salah satu biro perjalanan umroh yang dapat merekrut calon jamaah umroh dengan jumlah yang begitu banyak yang mana dalam satu bulannya dapat memberangkatkan 3 kali pemberangkatan. Adapun Biro haji dan umroh ini baru dibangun sebelum tahun 2019. Dengan ini saya tertarik untuk mengetahui bagaimana sih strategi manajemen pemasaran yang yang dijalankan Albayt Tours Demak dalam merekrut calon jamaah semakin meningkat pada setiap bulannya. Sehingga saya menarik sebuah kesimpulan Strategi Manajemen Pemasaran melalui Ultimate Advantage dalam Merekrut Jamaah Umroh pada Albayt Tours Demak. Diharapkan dengan adanya Stigma – Stigma Strategi manajemen Pemasaran yang tepat, dapat

---

<sup>3</sup> Sudarwan Danim, “*Menjadi Peneliti Kualitatif*” (Bandung: Pustaka Setia, 2010), 55.

memberikan semangat motivasi Biro Haji dan Umroh untuk menciptakan suatu strategi *ultimate advantage* dalam menarik calon jamaah umroh ini semakin meningkat.

### C. Subyek Penelitian

Subyek penelitian menurut Amirin ialah seseorang atau sesuatu yang mengetahui keadaan dan kondisi latar penelitian.<sup>4</sup>Subyek penelitian bisa berupa benda, individu maupun organisasi yang menjadi sumber informasi dalam pengumpulan data.

Subyek penelitian ini melibatkan pihak-pihak dalam rangka melengkapi data. Subyek yang diambil penulis yaitu bapak H. Wahibur Rokhman, S.E, M.Si., Ph.D. sebagai Manajer Albayt Tours Demak, Selamat Prihatin dan Mustaghfirin sebagai staf admin Demak Albayt Tours Demak yang ikut andil dalam pengurusan calon jamaah umroh.

### D. Sumber Data

Sumber data merupakan sesuatu yang sangat penting untuk digunakan dalam penelitian guna menjelaskan valid atau tidaknya suatu penelitian. Yang mana data penelitian dapat dikumpulkan saat observasi maupun dokumentasi. Adapun data yang harus dikumpulkan berupa data primer dan data sekunder. Adapun penjelasannya sebagai berikut :

1. Data Primer, merupakan data utama yang diperoleh langsung dari responden atau pimpinan berupa catatan tertulis dari hasil wawancara serta dokumentasi serta penggunaan instrumen pengukuran yang tepat yang disesuaikan dengan apa yang menjadi tujuannya.
2. Data Sekunder, merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung oleh peneliti dari objek penelitian. Data sekunder penelitian diarahkan pada data-data pendukung dan data tambahan yang terkait. Dimana data-data tersebut dapat diperoleh melalui, penelitian terdahulu, buku-buku, jurnal dan literature lainnya.

---

<sup>4</sup> Abdul Hakim, *Metode Penelitian (Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas dan Studi Kasus)* (Jawa barat: CV. Jejak, 2017), 156.

## E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data disini adalah cara-cara yang tepat dan alat-alat yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data yang berkaitan. Adapun teknik yang peneliti gunakan adalah sebagai berikut:

### 1. Metode Observasi

Observasi adalah pengamatan secara langsung dan pencatatan yang dilakukan secara sistematis pada suatu fenomena yang telah diamati dengan maksud memperoleh gambaran yang jelas mengenai kejadian atau suatu peristiwa yang terjadi.<sup>5</sup>

Adapun teknik observasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan melakukan pengamatan di lokasi Biro Haji dan Umroh, Albay Tours Demak.

### 2. Metode Wawancara

Wawancara adalah mendapatkan informasi dengan cara bertanya langsung secara responden. Wawancara sendiri sebagai suatu proses interaksi dan komunikasi. Dalam proses ini, hasil wawancara ditentukan oleh beberapa faktor yang berinteraksi dan mempengaruhi dengan beberapa informasi. Faktor-faktor tersebut adalah pewawancara, responden, topik, penelitian dan situasi wawancara, dengan maksud menggali data dan informasi saat *me-manage* di suatu instansi biro perjalanan umrah yang berkaitan dengan topik bahasan.

### 3. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi ialah metode pengumpulan data berupa dokumen, baik gambar, tulisan. Dokumen berfungsi sebagai bukti pendukung, mencatat data dan kredibel.

Dokumen yang berbentuk gambar bisa berupa foto dari instansi biro perjalanan itu sendiri, yaitu surat-surat, catatan harian, dan lainnya. Dokumen tak terbatas pada ruang dan waktu sehingga memberi peluang kepada peneliti untuk mengetahui hal-hal yang pernah terjadi untuk menguat data obeservasi dan wawancara dalam dan

---

<sup>5</sup>Zulbiyadi fadlan, "Manajemen Program Pelayanan Jamaah Umrah dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Ibadah pada PT. AL Anshar Asbihu Tama Sejahtera (Asbihu Tour dan Travel)"(Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah, 2019),10.

penarikan kesimpulan. memeriksa keabsahan data, membuat interpretasi. Sedangkan dokumen yang berbentuk tulisan baik itu sejarah mengenai Biro itu sendiri, yaitu Albayt Tours Demak, serta data-data yang terkait.

## F. Pengujian Keabsahan Data

Uji Keabsahan data pada penelitian kualitatif dapat dikatakan valid apabila tidak ada perbedaan antara yang informasi yang didapat peneliti dengan apa yang terjadi pada objek yang diteliti. Peneliti menggunakan uji keabsahan data sebagai berikut:<sup>6</sup>

### 1. Uji Credibility

Uji Credibility atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif dengan cara yaitu:

#### a. Perpanjangan Pengamatan

Pengamatan penelitian ini membuat peneliti kembali ke lapangan untuk wawancara dengan sumber data sebelumnya atau baru. Adanya perpanjangan pengamatan membuat peneliti mendapatkan informasi yang lengkap, hubungan erat dengan partisipan dan saling percaya sehingga tidak ada informasi yang tertinggal.

#### b. Triangulasi

Triangulasi dapat didefinisikan pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan waktu. Untuk meneliti tentang Strategi Manajemen Dalam Merekrut Jamaah Umroh pada Biro Haji dan Umroh Albayt Tours Demak. Dalam hal ini, peneliti melakukan wawancara lalu disesuaikan dengan observasi dan dokumentasi. Triangulasi penelitian ini dilakukan sebagai berikut:

##### 1) Triangulasi sumber

Triangulasi sumber berfungsi menguji kredibilitas data dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Untuk mengetahui proses Strategi Manajemen yang dijalankan di Biro Haji

---

<sup>6</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)* (Bandung: Alfabeta, 2015), 366.

dan Umroh Albayt Tours Demak dalam merekrut Jamaah itu bagaimana.

2) Triangulasi teknik

Triangulasi teknik berfungsi menguji kredibilitas data dengan mengecek data kepada sumber yang sama dan teknik yang berbeda. Peneliti menggunakan teknik wawancara kepada partisipan yaitu mengenai ilmu manajemen serta strategi pemasaran. Dengan adanya informasi ini dapat diperoleh dari manajer serta staf biro perjalanan umrah serta informasi terkait dengan manajemen dalam penetapan pemasaran, serta strategi dalam menciptakan pemasaran dalam merekrut calon jamaah umroh.

3) Triangulasi waktu

Triangulasi waktu berfungsi menguji kredibilitas data dengan teknik wawancara atau observasi dalam waktu atau situasi yang berbeda. Peneliti dapat melakukan wawancara di waktu pagi ataupun siang hari kepada pihak biro perjalanan umrah, guna untuk mendapatkan data yang valid mengenai Strategi Manajemen Pemasaran melalui *Ultimate Advantage* yang diterapkan di Biro Haji dan Umroh Albayt Tours Demak dalam Merekrut Calon Jamaah Umroh.

c. Menggunakan bahan referensi

Bahan referensi yang terkumpul sebagai bukti data dari penelitian Referensi dapat berupa foto selama penelitian, rekaman wawancara dan dokumen, sehingga data lebih bisa dipercaya. Peneliti dapat menggunakan bahan referensi tentang manajemen dan Strategi pemasaran serta melalui *Ultimate Advantage* ini dari beberapa biro perjalanan umrah ataupun Intansi Negara yakni Kementerian Agama.

2. Uji Dependability

Uji dependability dilakukan untuk pengumpulan data terhadap keseluruhan proses penelitian. Peneliti dapat melakukan penentuan masalah di lapangan, sumber data sampai membuat kesimpulan dari penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti perlu melakukan pemeriksaan data lapangan terkait Strategi Manajemen Pemasaran melalui

*Ultimate Advantage* di Biro Haji dan Umroh dalam Merekrut Calon Jamaah Umroh.

### G. Teknik Analisis Data

Analisis data ialah tahapan mencari dan menyusun data yang didapatkan dari wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data yang diperoleh peneliti dari lokasi penelitian baik data primer maupun sekunder akan disusun, serta dianalisis dengan menggunakan empat tahapan:

#### 1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data ini berkaitan dengan latar belakang mengenai Biro Perjalanan Haji dan Umroh Albayt Tours Demak, adapun mengenai Profil Albayt Demak, sejarah, visi misi, Tujuan, Kegiatan, kepengurusan, data jamaah dan lainnya yang terkait.

#### 2. Reduksi Data

Perolehan data yang didapatkan dari lapangan memiliki jumlah banyak, maka perlu untuk dicatat secara teliti dan rinci. Mereduksi data yaitu merangkum, mencari hal pokok, memusatkan hal penting disesuaikan tema. Data yang telah direduksi nantinya akan memberikan gambaran jelas dan memudahkan peneliti mengumpulkan data berikutnya. Sebelum memfokuskan hal pokok, peneliti melakukan wawancara secara intern kepada pihak biro untuk mengetahui apa saja yang terkait dengan judul peneliti.

#### 3. Pemaparan Data

Setelah data direduksi maka langkah selanjutnya ialah pemaparan data. Pemaparan data dalam kualitatif berupa teks narasi. Pemaparan data yang dilakukan dengan menyajikan data penelitian dalam uraian secara rinci. Perolehan data dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi selama melakukan penelitian di Biro Haji dan Umroh Albayt Tours Demak.

Penyajian data yang dilakukan peneliti membuat pola data yaitu mengetahui sejauh mana Biro Haji dan Umroh Albayt Tours Demak ini memberikan gebrakan-gebrakan baru untuk suatu perubahan dengan menciptakan strategi manajemen pemasaran melalui *ultimate advantage* dalam merekrut calon jamaah umroh sebagai biro

perjalanan umroh yang dihadapkan suatu tantangan tersendiri. Dengan adanya suatu tantangan tersebut diharapkan dapat memberikan peluang bagi Albayt Tours Demak untuk meningkatkan jumlah calon jamaah pada setiap tahunnya dengan menciptakan strategi-strategi pemasaran yang spektakuler.

#### 4. Pembuatan Deskripsi

Setelah keseluruhan data terkumpul maka langkah selanjutnya penulis menganalisa data terkait dan dapat ditarik suatu kesimpulan untuk memperoleh suatu hasil yang sesuai, benar dan juga tepat dalam menganalisa data, menggunakan analisis deskriptif dengan metode kualitatif.<sup>7</sup> Dalam menganalisa tentunya mengaitkan antara teori dengan fakta dilapangan, dan diakhiri sebuah kesimpulan, yang berkaitan dengan penelitian yaitu tentang Strategi Manajemen Pemasaran Melalui *Ultimate Advantage* Dalam Merekrut Calon Jamaah Umroh pada Biro Haji dan Umrah Albayt Tours Demak. dengan adanya kesimpulan tersebut, dapat dijadikan suatu jawaban terhadap rumusan masalah yang ada.

---

<sup>7</sup>Agustina Wulandari, “Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umrah di PT. Patuna Mekar Jaya Tour dan Travel Bandar Lampung” (Skripsi, UIN Raden Intan Lampung, 2018), 14.