

BAB III METODE PENELITIAN

Metode ialah tata cara kerja supaya sanggup menguasai obyek jadi target ilmu pengetahuan. Buat memungkinkan penelitian yang sanggup mempertanggung jawabkan kajiannya dengan cara yang ilmiah, hingga ketika menelaah informasi serta mengumpulkan serta menarangkan objek penelitian dalam tesis ini, peneliti menempuh cara berikut ini:

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian dalam penelitian ini yang diteliti oleh penulis dalam penelitian kali ini adalah jenis penelitian konklusif. Penelitian ini yaitu penelitian yang digunakan untuk menguji sesuatu atau membuktikan sesuatu serta untuk membantu peneliti memilih tindakan tertentu selanjutnya. Jenis penelitian ini sangat bermanfaat seandainya si peneliti memiliki banyak alternatif dan membutuhkan berbagai informasi untuk mengevaluasi setiap masalah.¹

Terkait hal ini, penulis berusaha menampungkan banyak informasi dari berbagai pihak yang ada hubungannya dengan pelayanan syariah dalam BPW OTW TOUR, baik itu yang menjadi karyawan, pelanggan, atau masyarakat biasa.

B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian dalam penelitian ini yang dilakukan penulis dengan memakai model pendekatan kualitatif, yaitu pendekatan dalam melakukan penelitian dengan didasarkan pada fenomenologi serta paradigma konstruktivisme dalam rangka memperkaya ilmu pengetahuan. Ada beberapa ciri pendekatan ini, yaitu: menggunakan manusia sebagai instrumen utama dalam penelitian, menggunakan latar alamiah, menganalisis data secara induktif, menggunakan sebuah metode kualitatif (mengamati, wawancara, maupun studi dokumen) untuk mengumpulkan data, menyusun teori mulai dari bawah ke atas, lebih mengutamakan proses daripada hasil penelitian, membatasi masalah dalam penelitian berdasarkan fokus penelitian, menganalisis data dengan cara deskriptif, menggunakan kriteria tersendiri untuk memvalidasi data, perlu adanya desain sementara, dan hasil penelitian kemudian dirundingkan dan disepakati secara bersama-sama oleh orang yang digunakan sebagai sumber data.²

¹ Mudrajat Kuncoro, *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi*, Jakarta: Erlangga, 2003, 75.

² Yanuar Ikbar, *Metode Penelitian Sosial Kualitatif*, Bandung: Refika Aditama, 2012, 146.

C. Lokasi Penelitian

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti kali ini mengambil salah satu lokasi yaitu Biro Perjalan Wisata OTW Tour Pati. Biro Perjalan Wisata ini berdiri di pusat Kecamatan Gembong tepatnya di Jalan Pati – Agro Wisata Jollong Km. 14 Klakahkasihan Gembong Pati. Letak Biro Perjalan Wisata ini lumayan strategis, karena berada di jalur utama penghubung menuju Agro Wisata Jollong yang menjadi salah satu obyek wisata yang dapat di andalkan di Kabupaten Pati. Meskipun jarak dengan Kabupaten Kota cukup jauh akan tetapi pemasarannya sudah meluas ke berbagai kabupaten lain.

D. Alasan Pemilihan Judul

Penelitian yang dilakukan kali ini termasuk dalam tipe penelitian yang tergolong deskriptif analisis, yakni penelitian tersebut mempunyai tujuan untuk menceritakan tentang apasaja yang saat ini sedang terjadi. Dalam penelitian ini terdapat upaya-upaya untuk mendeskripsikan, analisis, mencatat, serta menjelaskan segala kondisi yang sedang terjadi.³ Dengan gambaran deskriptif dari penelitian tersebut kemudian baru dilakukan analisis untuk memecah beberapa masalah yang terkait dengan pelayanan syariah dalam BPW OTW Tour Pati.

Penelitian ini dilaksanakan di BPW OTW Pati. Dipilihnya BPW OTW Tour Pati dikarenakan biro ini melakukan prinsip syariah serta berada di Kabupaten Pati dan masyarakat Pati sangat dikenal sebagai masyarakat yang kompleks, beragam suku, budaya, agama, sehingga sudah semestinya mempunyai problematika yang patut dikaji dengan cara yang ilmiah dari beberapa aspek yang perlu pemahaman untuk perkembangan pada sebuah biro yang mendasarkan pelayanannya pada prinsip-prinsip syariah pada layanan yang diberikan kepada para pelanggannya.

E. Kehadiran Peneliti

Hadirnya peneliti pada penelitian kali ini sangat diperlukan. Hal ini disebabkan karena peneliti kali ini menjadi instrumen penting dan memberikan tindakan dalam penelitian. Menjadi instrumen penting dalam penelitian, maksudnya menjadi peneliti yang sedang melakukan pengamatan pada kegiatan yang sedang terjadi di tengah lapangan serta

³ Yanuar Ikbar, *Metode Penelitian Sosial Kualitatif*, 10.

terhubung secara langsung dengan obyek yang diteliti.⁴ Peneliti kali ini bertindak sebagai instrument aktif serta menjadi pengumpul data dalam upaya untuk mengumpulkan berbagai data yang ada di lapangan. Maka dari itu, hadirnya seorang peneliti di tengah-tengah lapangan secara langsung untuk dijadikan ukuran tingkat kesuksesan dalam memahami permasalahan yang sedang diteliti, maka dari itu terlibatnya seorang peneliti di tengah-tengah lapangan dengan beberapa sumber informan dan sumber-sumber data lain di sini sangat dibutuhkan sekali.

F. Jenis dan Sumber Data

Dasar dalam pembahasan pada penelitian kali ini memakai bahan-bahan penelitian dari beberapa sumber dalam data-data penelitian pustaka serta dalam penelitian lapangan. Terkait dengan hal tersebut, jenis data terbagi dalam data berbentuk primer serta data berbentuk sekunder.⁵ Data Primer merupakan data yang diperoleh dari sumber utama yang diperoleh baik dari data individu atau perseorangan seperti hasil yang diperoleh dengan cara wawancara atau hasil yang di dapat dari pengisian beberapa kuesioner yang biasanya sering dilakukan peneliti.⁶ Data sekunder adalah data-data yang semula primer kemudian dikelola lebih lanjut kemudian dimunculkan secara baik oleh peneliti dari data primer atau oleh pihak lain.

Adapun pada penelitian kali ini yang menjadi sumber data yaitu pihak Biro Pelayanan Wisata OTW Tour Pati. Selain itu sumber data primer juga penulis peroleh dari beberapa pelanggan biro OTW Tour tersebut.

Sementara sumber data dalam penelitian ini yang merupakan sumber sekunder penulis peroleh dari sejumlah penjelasan dari pelanggan dari biro tersebut. Di samping itu juga penulis dapatkan dari beberapa orang yang faham tentang aturan perjalanan Syariah.

G. Teknik Pengumpulan Data

⁴Burhan Bungin, *Analisis Data Penelitian Kualitatif : Pemahaman Filosofis dan Metodologis ke Arah Penguasaan Model Aplikasi*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003, 20

⁵Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Cet. xxxii, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2014, 157.

⁶ Husen Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta: PT Raja Grafindo, 2014, 42

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian kali ini dengan mengumpulkan data kepastakaan, dilakukan dengan cara studi kepastakaan/literatur. Terkait hal tersebut dilakukan dengan cara melakukan penginventarisiran dan pengumpulan bahan-bahan bacaan, buku, peraturan yang ada serta dokumen-dokumen lainnya. mula-mula dibahas mengenai berbagai macam jenis data. Dari sisi pengumpulan data, data menyeluruh, mengenai apa saja yang tercakup dalam fokus masalah dalam penelitian kali ini. Selain ini peneliti juga mengumpulkan beberapa data (wawancara) dari Biro Pelayanan Wisata OTW Tour Pati, serta masyarakat sekitar yang menjadi pelanggan maupun tidak pelanggan. Pengumpulan yang dilakukan peneliti dalam mengumpulkan data-data adalah dengan cara yang standar dan sistematis guna mendapatkan data yang dibutuhkan dalam penelitian.

1. Observasi

Observasi penelitian digunakan untuk mendapatkan data yang lengkap serta terperinci dengan melakukan pengamatan dengan cara seksama dan mengikutsertakan diri pada lingkungan penelitian tersebut akan tetapi tidak berpartisipasi secara langsung pada fokus penelitian yang sedang peneliti teliti.

Tujuan dalam penelitian ketika menggunakan sebuah teknik mengumpulkan data ini adalah guna mencatat perilaku, hal-hal, pertumbuhan data dan sebagainya tentang Implementasi kualitas pelayanan syariah pada Biro Perjalanan Wisata OTW Tour Pati. Observasi secara langsung juga mampu mendapatkan data dari subjek yang ada baik yang tidak bisa interkasi secara langsung maupun yang tidak bisa interaksi secara langsung.

2. Dokumen

Dokumentasi dalam penelitian merupakan cara mengumpulkan data yang terkait dengan berbagai sumber data ketika melakukan sebuah penilitan. Pada sebuah penelitian ada tiga faktor sumber data, meliputi: orang-orang yang terlibat, latar belakang penelitian, serta segala sesuatu yang didapat melalui keterkaitannya orang tersebut.

Tujuan penelitian dengan memakai teknik pengumpulan data ini adalah supaya dapat memberi informasi dari berkas mengenai produk serta visi misi serta biografi dari Biro Perjalanan Wisata OTW Tour Pati.

3. Wawancara

Wawancara dalam penelitian adalah sebuah obrolan yang dilakukan peneliti agar memperoleh gagasan, perasaan, persepsi, serta

beberapa pengalaman penginderaan dari informan mengenai masalah yang sedang diteliti oleh peneliti.⁷

Tujuan penulis dalam memakai teknik ini adalah supaya memperoleh data secara jelas serta tepat mengenai Implementasi kualitas pelayanan syariah pada Biro Perjalanan Wisata OTW Tour Pati. Dalam melakukan penelitian kali ini, peneliti melakukan wawancara terhadap beberapa pegawai serta konsumen Biro Perjalanan Wisata OTW Tour Pati.

H. Metode Analisis Data

Analisis data pada penelitian kualitatif menurut para pakar antara lain Seiddel dalam Lexy J. Moleong prosedurnya berjalan sebagai berikut:

- a. Menulis data yang menghasilkan ditemukan di lapangan, kemudian diberikan kode supaya sumber data-data tersebut masih tetap bisa ditelusuri kembali.
- b. Mengumpulkan data, mengklasifikasikan data, memilah data, mensistesisikan data, serta membuat indeksnya.
- c. Berpikir, dengan cara membuat supaya data-data itu ada maknanya, mencari kemudian memperoleh pola dan hubungan serta menemukan temuan secara umum.⁸

Terkait metode analisis data penelitian ini yang dilakukan penulis yaitu dengan mencatat keterangan yang dimampu dari obyek penelitian. Setelah itu kemudian mengklasifikasikannya sesuai dengan pembagiannya. Setelah itu penulis kemudian menyimpulkan temuan-temuan baru yang dimampu dari beberapa data, baik yang berupa literatur maupun keterangan dari orang terkait tentang pelayanan syariah dalam BPW OTW Tour Pati.

I. Pengecekan Keabsahan Temuan

Faktor-faktor yang memberi pengaruh terhadap keabsahan data pada penelitian kualitatif, antara lain: metode pengumpulan, nilai subyektivitas serta sumber data dalam penelitian. Ada beberapa hasil penelitian dengan metode kualitatif yang diragukan keabsahannya disebabkan oleh beberapa hal antara lain di sebabkan karena subyektivitas peneliti. Subyektivitas peneliti merupakan faktor yang penting dalam melakukan penelitian kualitatif, sekain itu juga karena alat penelitian yang digunakan dalam penelitian hanyalah wawancara

⁷ Nyoman Kutha Ratna, *Metode Penelitian Kajian Budaya dan Ilmu Sosial Humaniora pada Umumnya*, Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2010,233

⁸ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 248.

dan observasi yang tentunya mempunyai beberapa kelemahan ketika dilakukan dengan model terbuka dengan tidak ada kendali. Sehingga sumber data kualitatif yang kurang bisa dipertanggung jawabkan tentunya berpengaruh terhadap hasil penelitian yang akurat. Maka dari itu, perlu ada cara-cara guna meningkatkan nilai keabsahan data dalam penelitian kualitatif, antara lain adalah transferabilitas, kredibilitas serta konfirmatas. Pada penelitian kali ini supaya memperoleh keabsahan data dalam penelitian dilakukan dengan cara triangulasi . Triangulasi adalah sebuah teknik untuk mengecek keabsahan sebuah data dalam penelitian yang memakai data yang lain yang tidak termasuk dalam data itu yang dipakai untuk mengecek atau sebagai pembanding data-data tersebut.

Maka dari itu cara triangulasi merupakan cara yang cukup baik guna menghilangkan beberapa perbedaan gambaran kenyataan yang terdapat dalam konteks penelitian ketika mengumpulkan beberapa data dialapangan tentang macam-macam kejadian dan keterkaitan dengan beberapa pendapat. Bisa diartikan bahwa dengan menggunakan cara triangulasi ini, peneliti mampu me-recheck temuan dalam penelitiannya dengan cara membandingkan dengan beberapa sumber, metode maupun teori.⁹

⁹Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 330.