

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah dengan menggunakan *field riseach* atau penelitian lapangan yaitu pencarian informasi yang dilakukan dengan cara turun ke lapangan guna mengakses kebenaran.¹ Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Dimana pendekatan ini akan menghasilkan sebuah data deskriptif (bukan data angka). Penelitian kualitatif pada dasarnya merupakan penelitian yang mempunyai tujuan untuk meneliti suatu objek secara mendalam.²

Pendekatan kualitatif digunakan untuk meneliti hal-hal yang bersifat alamiah dengan hubungan antar peneliti ialah interaktif dengan sumber data supaya memperoleh makna. Penelitian kualitatif merupakan suatu penelitian yang hasilnya tidak diperoleh dengan cara statistil, tetapi didapatkan dari hasil pengumpulan data terlebih dahulu, kemudian melakukan analisis data, dan tahap selanjutnya adalah menginterpretasikan data. Tujuan penelitian kualitatif adalah guna melakukan penyusunan konstruksi teori/hipotesis yang melalui pengungkapan fakta.³

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi di PT. Arwaniyyah Tour & Travel Kudus, wawancara bersama pimpinan dan staf pelayanan haji dan umroh di PT. Arwaniyyah Tour & Travel, dan dokumen berupa foto dan dokumen yang ada di lapangan yaitu PT. Arwaniyyah Tour & Travel.⁴ Adapun cara untuk menganalisis data dilakukan dengan merangkum data, menyajikan data, sehingga dapat ditarik sebuah kesimpulan.⁵

B. Setting penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Arwaniyyah Tour & Travel Kudus. Alasan pemilihan lokasi penelitian ini karena PT. Arwaniyyah Tour & Travel merupakan salah satu travel yang memiliki kualitas

¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2018), 8.

² Ajat Rukajat, *Pendekatan Kualitatif* (Yogyakarta : Budi Utama, 2016), 23.

³ Albi Anggito & Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Sukabumi: Jejak, 2018), 8-9.

⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*, (Bandung: Alfabeta, 2015), 308.

⁵ Suyitno, *Dasar-Dasar metode Penelitian*, (Bandung: Rineka Cipta, 2010), 169.

pelayanan yang baik, memuaskan jemaah haji dan umroh. Dari situ peneliti memilih bahwa PT. Arwaniyyah Tour & Travel dapat dijadikan sebagai lokasi penelitian karena tersediaan data yang bersangkutan. Berdasarkan hal tersebut peneliti ingin mengetahui bagaimana PT. Arnawiyah Tour & Travel dalam menyelenggarakan haji.

C. Subyek Penelitian

Topik adalah kelompok sasaran yang memiliki ciri-ciri tertentu yang diidentifikasi oleh peneliti untuk diselidiki dan kemudian ditarik kesimpulan. Subyek penelitian dalam penelitian ini adalah pimpinan, petugas pelayanan, dan jemaah haji dan umrah.

D. Sumber Data

Sumber data penelitian berdasarkan hubungannya dengan peneliti dapat dibedakan menjadi tiga, yaitu data primer, sekunder, tersier.⁶

1. Data Primer

Dalam mendapatkan data primer membutuhkan informasi dari seorang responden yang mana informasi ini dapat dilakukan dengan cara wawancara atau melalui angket tertulis dengan kuesioner.⁷ Data tersebut diperoleh peneliti dari hasil wawancara, yaitu pimpinan PT. Arwaniyyah Tour & Travel dan staf pelayanan, serta calon jemaah haji dan umrah sebagai informan dalam implementasi manajemen haji dan umrah dalam mensejahterakan calon jemaah.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang didapatkan bukan dari objek penelitian, namun didapatkan daribuku, majalah, jurnal, dokumen dan sebagainya.⁸

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah prosedur yang baku dan sistematis untuk memperoleh data yang dibutuhkan.⁹ Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah:

⁶ Mahfud Sholihin, Puspita Ghaniy Anggraini, *Analisis Data Penelitian Menggunakan software STATA*, (Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET, 2021), 25.

⁷ Sigit Hermawan, Amirullah, *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif & Kualitatif*, (Malang: Media Nusa Creative, 2016), 28-29.

⁸ Andrew Fernando Pakpahan, *Metodologi Penelitian Ilmiah*, (Yayasan Kita Menulis, 2021), 68.

⁹ Mamik, *Metodologi Kualitatif*, (Sidoarjo: Zifatama Publishing, 2015), 103.

1. Wawancara

wawancara adalah komunikasi antara pewawancara dan narasumber, yang mana pewawancara secara langsung mengajukan pertanyaan tentang objek yang dipelajari dan dipersiapkan sebelumnya.¹⁰

Jenis wawancara dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam dengan beberapa orang mengenai pelaksanaan manajemen haji dan umrah dalam mensejahterakan calon jemaah di PT. Arwaniyyah Tour dan Travel Kudus. Seperti pimpinan, pegawai dan jemaah yang beranggotakan sebanyak tiga orang. Jadi, jumlah informan seluruhnya adalah lima orang.

2. Observasi

Observasi dapat didefinisikan sebagai pengamatan sistematis dan pencatatan faktor-faktor yang muncul dalam suatu fenomena tentang objek penelitian. Gambaran-gambaran yang muncul dikenal sebagai data atau informasi, hal ini harus diamati dan didokumentasikan secara tepat dan menyeluruh. Teknik ini digunakan untuk mengamati secara langsung keadaan di lapangan sehingga peneliti mendapatkan gambaran yang lebih luas tentang masalah yang diteliti.¹¹

Dalam observasi ini peneliti mencatat secara langsung informasi yang terlihat di lapangan untuk mencari data mengenai implementasi manajemen haji dan umrah dalam meningkatkan pelayanan calon jama'ah pada PT. Arwaniyyah Tour dan Travel Kudus.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik atau prosedur pengumpulan data untuk mengambil data dokumentasi. Dokumentasi dapat berupa catatan perusahaan, laporan keuangan, gambar kegiatan, catatan harian, atau data lainnya.¹²

Metode dokumentasi diambil untuk mengetahui kondisi umum khususnya untuk arah umum penelitian terkait pelaksanaan manajemen haji dan umrah dalam mensejahterakan calon jemaah. Bahan yang dihasilkan dalam penelitian ini berupa buku, data atau arsip, dan foto pada PT. Arwaniyyah Tour dan Travel Kudus.

¹⁰ A. Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*, (Jakarta: Kencana, 2017), 372.

¹¹ Mukhtazar, *Prosedur Penelitian Pendidikan*, (Yogyakarta: Absolute Media, 2020), 80.

¹² Sigit Hermawan dan Amirullah, *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif & Kualitatif*, (Malang: Media Nusa Creative, 2016), 205.

F. Uji Keabsahan Data

Dalam menguji valid tidaknya suatu data maka perlu dilakukan pengecekan keabsahan data. Dalam hal ini valid tidaknya data apabila hasil penelitian dan realita lapangan tidak ada perbedaan. Adapun teknik dalam menguji keabsahan data ini yaitu:

1. Perpanjangan Pengamatan

Dalam hal ini peneliti perlu memperpanjang pengamatannya karena jika hanya sekali datang ke lokasi penelitian akan sulit mendapatkan link atau chemistry dengan partisipan.¹³ Dengan perpanjangan ini, hubungan peneliti dengan nara sumber akan semakin erat dan terbuka, tanpa ada informasi yang disembunyikan. Bila telah terbentuk sebuah chemistry, maka telah terjadi kewajaran dalam penelitian, di mana kehadiran peneliti tidak lagi mengganggu perilaku yang dipelajari.¹⁴

Dalam penelitian di PT. Arwaniyyah Tour & Travel Kudus, peneliti mengunjungi tempat tersebut sebanyak tiga kali. Pada tahap pertama peneliti meminta izin, dan tahap kedua dan ketiga, peneliti mewawancarai informan untuk mengumpulkan informasi dan dokumentasi.

2. Ketekunan Pengamatan

Ketekunan pengamatan merupakan konsistensi terhadap interpretasi melalui berbagai cara terkait dengan proses analisis data yang bersifat tentatif atau konsisten. Usaha membatasi berbagai pengaruh dan berusaha mencari dan menemukan apa saja yang dapat diperhitungkan maupun apa yang saja yang tidak dapat.¹⁵

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan validitas data dengan ketekunan pengamatan, hal ini dilakukan dengan pengamatan yang cermat dan terus-menerus sehingga data atau kejadian yang dilihat adalah pasti.

3. Triangulasi

Triangulasi adalah cara untuk menentukan kebenaran data yang menggunakan sesuatu selain data tersebut untuk memeriksa atau membandingkan data. Triangulasi digunakan untuk

¹³ Helaluddin dan Hengki Wijaya, *Analisis Data Kualitatif Sebuah Tinjauan Teori dan Praktik*, (Sekolah Tinggi Theologia Jaffary, 2019), 134.

¹⁴ Hengki Wijaya, *Analisis Data Kualitatif Ilmu Pendidikan Teologi*, (Sekolah Tinggi Theologia Jaffary, 2018), 117.

¹⁵ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2018), 329.

memperkuat pemahaman peneliti tentang apa yang telah ditemukan. Triangulasi meliputi empat hal, yaitu triangulasi metode, triangulasi antar peneliti, triangulasi sumber data, dan triangulasi teori.¹⁶ Hal ini dapat dilakukan dengan membandingkan data pimpinan dengan data petugas pelayanan dan calon jemaah haji untuk mencari korelasi suatu data.

G. Teknik Analisis Data

Miles dan Hermawan berpendapat bahwa hasil penelitian kualitatif lebih banyak kata-kata dibandingkan angka, sehingga data harus dianalisis sebelum dapat untuk digunakan. Menurut Miles dan Huberman cara untuk menganalisis data yaitu dengan merangkum data, menyajikan data, dan penarikan kesimpulan.¹⁷

1. Reduksi Data

Reduksi data berarti membuat rangkuman, sehingga lebih mudah dala, tahap selanjutnya karena mereduksi data dapat mempertajam dan memfokuskan data. Peneliti memakai reduksi data melalui analisa semua data yang didapatkan kemudian Setelah mengumpulkan dan memilih fakta-fakta tertentu, dapat ditarik kesimpulan mengenai pelaksanaan manajemen haji dan umrah dalam kesehjaatraan bagi calon jemaah.

2. Penyajian Data

Penyajian data adalah proses menampilkan data setelah direduksi. Dalam penelitian kualitatif, data disajikan dalam bentuk gambaran umum, bagan, keterkaitan antar kategori, pola, dan lain-lain agar lebih mudah dipahami oleh pembaca. Data yang terorganisir membantu pembaca memahami ide, klasifikasi, keterkaitan, dan variasi antara pola dan kategori.¹⁸

Dalam menyajikan data peneliti melakukan pencarian data terkait penerapan manajemen haji dan umrah dalam mensejahterakan calon jama'ah di PT. Arwaniyyah Tour dan Travel Kudus. Dengan menyimak dan mengamati sumber, peneliti dapat menarik kesimpulan terkait dengan pelaksanaan manajemen haji dan umrah dalam kesejahteraan calon jemaah haji di PT. Arwaniyyah Tour & Travel Kudus.

3. Penarikan Kesimpulan

¹⁶ Mamik, *Metodologi Kualitatif*, (Sidoarjo: Zifatama Publishing, 2014), 117.

¹⁷ A. Muri Yusuf, *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*, (Jakarta: PT. Fajar Interpratama Mandiri, 2014), 407.

¹⁸ Helaluddin dan Hengki Wijaya, *Analisis Data Kualitatif Sebuah Tinjauan Teori dan Praktik*, (Sekolah Tinggi Theologia Jaffary, 2019), 123-124.

Penarikan kesimpulan yaitu proses untuk menyimpulkan hasil penelitian sekaligus memverifikasi bahwa kesimpulan tersebut didukung oleh data yang telah dikumpulkan dan dianalisis.¹⁹ Dalam menemukan hasil yang maksimal peneliti melakukan verifikasi secara menerus selama melaksanakan penelitian di lapangan.



¹⁹ Samiaji Sarosa, *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: PT. Kanisus, 2021), 4.