REPOSITORI IAIN KUDUS

BAB III
METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan

Jenis penelitian ini adalah penelitian melalui studi kasus lapangan (*field research*). Jenis penelitian lapangan (*field research*) adalah jenis penelitian yang menggunakan lapangan sebagai sumber informasi utama untuk memecahkan suatu rumusan masalah. Dengan kata lain, rumusan masalah penelitian dapat diselesaikan apabila data yang dikumpulkan berupa *field research* (data lapangan). Yang dimaksud dengan penelitian lapangan adalah melaksanakan penelitian yang dilaksanakan di tempat penelitian secara langsung untuk mengumpulkan data atau informasi dari informan di suatu wilayah tertentu studi langsung dilakukan oleh peneliti.[1] Peneliti melakukan studi langsung di PT. Arwaniyyah Kudus untuk mendapatkan sumber data yang konkret terkait dengan manajemen pelayanan untuk menggugah minat calon jemaah haji dan umroh.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian dengan peneliti adalah instrumen yang dapat dikunci dalam penelitian ini, yang digunakan untuk memeriksa status barang-barang alami. Tujuan penelitian kualitatif adalah mengumpulkan bukti sebanyak-banyaknya untuk memahami suatu fenomena selengkap mungkin. Kemudian menunjukkan urgensi dari kejelasan mendalam dan mendetail suatu data penelitian yang diteliti.[2]

Pendekatan kualitatif didefinisikan sebagai "metode penelitian yang menghasilkan data deskriptif dari orang-orang dalam bentuk kata-kata tertulis dan lisan." dan perilaku yang sedang diamati. Tahap selanjutnya adalah menganalisis data penelitian ketika semua data

---

[1] Syaifudin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta, Pustaka Pelajar, 1998), 91. https://www.google.co.id/books/edition/Penyusunan_Skala_Psikologi/H4P1DwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=Syaifudin+Azwar,+Metode+Penelitian&printsec=frontcover

[2] Nursapia Harahap, *Penelitian Kualitatif* , (Medan: Wal Ashri Publishing, 2020), 125. https://www.google.co.id/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwjY9Nal-ov1AhVhTWwGHVU7D6wQFnoECAIQAQ&url=http%3A%2F%2Frepository.uinsu.ac.id%2F9105%2F1%2FBUKU%2520METODOLOGI%2520PENELITIAN%2520KUALITATIF%2520DR.%2520NURSAPIA%2520HARAHAP%252C%2520M.HUM.pdf&usg=AOvVaw0DwGKyF1NbMe-JXx_Aaqn7

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

telah terkumpul. Bahasa atau linguistik ditekankan sebagai metode penelitian dalam penelitian kualitatif.[3] Sebuah studi kualitatif membutuhkan peneliti untuk terlibat dalam berbagai kegiatan untuk mengumpulkan pengetahuan, informasi, dan item lain yang berhubungan dengan topik penelitian, yang didukung oleh wawancara, observasi, atau dokumentasi. Peneliti memulai dengan mengamati fenomena dan tindakan sosial di lembaga yang diteliti, kemudian menarik kesimpulan dan menggambarkan aktivitas dan perilaku dalam frase yang disebut sebagai data.[4]

D. S*etting* Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Arwaniyyah *Tour* dan *Travel* untuk mengetahui mengenai minat calon jemaah haji dan umrah melalui manajemen pelayanannya. Beralamatkan di Jl. Sunan Kudus No. 237 A, Desa Janggalan, Kecamatan Kota Kudus, Kabupaten Kudus, Jawa Tengah. Sedangkan waktu penelitian peneliti akan dilaksanakan mulai pada bulan April hingga Mei tahun 2022. Di lakukan pada pagi dan siang hari selebihnya peneliti menyesuaikan kondisi informan yang bersangkutan untuk melakukan penelitian tersebut.

B. Subyek Penelitian

Subyek penelitian ini adalah Pimpinan dan jajaran kepengurusan di PT. Arwaniyyah *Tour* dan *Travel*. Seperti; Pimpinan, Keuangan, dan pendamping haji. Jika dibutuhkan maka akan meneliti para calon Jemaah haji dan umrah yang terdaftar di PT. Arwaniyyah *Tour* dan *Travel* Kudus. Selebihnya apabila dibutuhkan akan mewancarai masyarakat sekitar atau calon Jemaah haji dan umrah mengenai minat melaksanakan ibadah haji dan umrah di PT. Arwaniyyah Kudus.

E. Sumber Data

Untuk mengumpulkan data yang diperlukan, peneliti akan melaksanakan penelitian di PT. Arwaniyyah *Tour* and *Travel*

---

[3]Ajat Rukajat, *Pendekatan Penelitian Kualiatatif (Qualitative Research Appproach),* (Yogyakarta: Deepublish Publisher, 2018), 6 https:///www.google.co.id/books/editionn/Pendekatan_Penelitian_Kualitatif_Qualita//qy1qDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=pendekatan+kualitatif&printsec=frontcover

[4] Rosady Ruslan, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004), 32

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

Kabupaten Kudus. Sumber data yang dibutuhkan peneliti melalui penelitian menggunakan dua kategori sumber dan data, melalui:

a. Data Primer

Data penelitian yang diterima langsung dari subjek penelitian dengan menggunakan alat ukur atau teknik pengumpulan data disebut sebagai data primer. yang diletakkan pada subjek penelitian. Maka umber data primer dalam penelitian ini adalah informasi yang diperoleh langsung dari pimpinan seta pengurus PT. Arwaniyyah *Tour* and *Travel* Kudus, dokumen serta catatan yang relevan dengan prosedur manajemen yang telah ditetapkan.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah jenis data studi yang peneliti kumpulkan secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain).[5] Jenis data penelitian yang peneliti terima dari temuan mengumpulkan data seperti yang dinyatakan dalam dokumentasi atau laporan yang ada untuk umum dan disetujui oleh literatur yang relevan dan studi sebelumnya adalah data sekunder. Data sekunder yang dikumpulkan dari pihak ketiga yang berhubungan dengan subjek penelitian.[6]

F. Teknik Pengumpulan Data

Pendekatan yang dilakukan dengan salah satu metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian adalah wawancara.. Metode wawancara adalah metode pengumpulan data primer, dengan observasi sebagai metode sekunder dan dokumentasi sebagai metode pendukung. Beberapa teknik tersebut adalah sebagai berikut:

---

[5] Irfandi Bil Iman, *Pengelolaan Dakwah di Majelis Dakwah Darussalam (MADDA) Pondok Pesantren Darussalam Kabupaten Rokan Hulu*, (Riau: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2020), 23https://www.google.co.id/urll?sa=t&rct=j&kq=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwitne3Aov1AhX0T2wGHfY7ApQQFnoECAcQAQ&url=https%3A%2F%2Frepository.uin-suska.ac.id%2F25982%2F&usg=AOvVaw3voPm-rchcorI4HnMKAy1J

[6] Saifudin Azwar, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1998), 91 https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&kq=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjm3fbh6472AhUW6XMBHVTpBAcQFnoECDsQAQ&url=http%3A%2F%2Finlislite.uin-suska.ac.id%2Fopac%2Fdetail-opac%3Fid%3D22686&usg=AOvVaw0Y3PDewzOrrIHb_t_vI5x0

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

a. Metode Wawancara

Esterberg mengartikan bahwa *interview* sebagai berikut. "*a meeting of two person to exchange information and idea through question and responses, resulting in communication and joint contruction of meaning about a particular topic*". Wawancara adalah interaksi antara dua orang untuk bertukar ide dan informasi melalui proses tanya jawab, sehingga wawancara dapat dikontruksikan makna dalam satu topic tertentu.[7] Metode memperoleh informasi untuk kepentingan penelitian dengan cara bertanya dan menjawab pertanyaan secara tatap muka antara penanya atau pewawancara dengan responden dengan menggunakan pedoman wawancara disebut sebagai wawancara (*interview guide*). Wawancara dapat didefinisikan sebagai proses kontak dan komunikasi di mana sejumlah elemen memainkan peran penting dalam mempengaruhi dan menentukan kesimpulan wawancara. Wawancara adalah jenis interaksi yang mencoba mengumpulkan informasi melalui komunikasi verbal. Data yang dimaksud adalah data yang terkait dengan manajemen layanan, dan pendekatan wawancara digunakan untuk mengumpulkannya data yang tepat dan baik di PT. Arwaniyyah *Tour* dan *Travel* Kudus.

b. Metode Observasi

Pengumpulan data dengan observasi atau dengan pengamatan langsung adalah cara pengambilan data dengan menggunakan mata atau panca indra tanpa ada pertolongan alat standar lain untuk keperluan tersebut. Kami selalu menggunakan mata peneliti untuk mengamati hal-hal dalam tugas-tugas kita sehari-hari. Pendekatan observasi memerlukan penggambaran secara tepat dancermat terhadap apa yang diamati dengan kata-kata, kemudian mencatat dan mengolahnya. Dalam hal ini, peneliti melaksanakan pengamatan dan mencatat langsung terhadap pokok bahasan yaitu pelayanan umroh dan haji, serta topik-topik lain yang terkait. di PT.Arwaniyyah *Tour* dan *Travel* Kabupaten Kudus. Individu yang melakukan observasi mengambil informasi dalam kegiatan orang-orang yang diamati, yang dikenal sebagai observasi partisipan. Dalam kebanyakan kasus, observasi partisipan digunakan untuk melakukan penelitian eksplorasi. Mengkaji perilaku seseorang dalam situasi sosial, termasuk gaya

[7] Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Jakarta: Alfabeta, 2005), 231 https://www.google.co.id/books/edition/Metode_penelitian_pendidikan/0xmCnQAACAAJ?hl=id

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

hidup, ikatan sosial, dan lainya. Hal yang perlu diperhatikan dalam pengamatan ini adalah bahan observasi disesuaikan dengan tujuan observasi.

Peneliti akan menangkap hal-hal yang tidak diungkapkan informan selama wawancara langsung melalui observasi. Hal-hal yang tidak diperlihatkan oleh mata-mata seringkali sensitif, sehingga tidak dibicarakan dengan pendatang baru. Namun, jika hal-hal ini ada, peneliti dapat merekamnya dengan memanfaatkan perasaan dan kepekaan informan yang diwawancarai atau ditanyai.[8] Sehingga penanya akan meminimalisir risiko menyinggung dan informan akan lebih merasa nyaman ketika melaksanakan penelitian.

c. Metode Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik untuk mencari informasi dalam bentuk dokumen. Yaitu rekaman peristiwa masa lalu, yang dapat berbentuk teks, foto, aturan dan kebijakan, serta karya monumental. Dalam contoh ini, penulis mengumpulkan informasi dari PT. Arwaniyyah *Tour* dan *Travel* Kudus berupa catatan, transkrip, buku, brosur, dan agenda.

Dokumentasi berbentuk tulisan yang dapat berupa diantaranya: catatan harian, data diri seseorang, sejarah kehidupan, kebijakan dan peraturan. Dokumentasi adalah teknik untuk mencari informasi dalam bentuk dokumen. Yaitu rekaman peristiwa masa lalu, yang dapat berbentuk teks, foto, atau karya monumental, serta peraturan dan kebijakan. Dalam contoh ini, penulis mengumpulkan informasi dari PT. Arwaniyyah *Tour* and *Travel* Kudus berupa catatan, transkrip, buku, brosur, dan agenda.[9]

G. Pengujian Keabsahan Data

Untuk menjaga kevalitan data dalam penelitian ini, hasil penelitian kualitatif digunakan untuk menguji keabsahan data menggunakan pendekatan triangulasi untuk sumber data. Untuk menilai kredibilitas data, triangulasi sumber data dilaksanakan dengan cara membandingkan data yang dikumpulkan dari berbagai sumber. Trangulasi sumber data dipergunakan untuk melihat apakah sumber pengumpulan data digunakan dengan benar, apakah informasi yang

[8] J. R. Raco, *Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik, Keunggulan*, (Jakarta: Grasindo, 2010) ,114. http://osf.io/preprints/mfzuj

[9] Sugiyo, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif, dan R&D*. 240.

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

diperoleh dari sumber wawancara sesuai dengan informasi yang diperoleh dari sumber pengamatan, dan apakah hasil observasi tersebut sesuai dengan informasi yang diberikan informan pada saat wawancara dan saat melihat hasil dokumentasi. Licolndan Guna memberikan data dari penelitian kualitatif harus memenuhi kriteria validitas tertentu. Berikut ini adalah beberapa standar atau kriteria yang dapat digunakan untuk menjamin validitas data kualitatif:

1. Uji Kredibilitas

   Ada lima metodologi uji kredibilitas yang dapat digunakan untuk melakukan uji kredibilitas terhadap data penelitian kualitatif ini, yaitu:

   a. Pengujian Keikutsertaan

      Perpanjangan keikutsertaan, maksudnya adalah peneliti menetap di lapangan penelitian sampai kejenuhan pengumpulan data tercapai. Perpanjangan pengamatan juga derajat kepercayaan data dikumpulkan Dalam perpanjangan observasi, peneliti berkonsentrasi pada pengujian data yang telah dikumpulkan untuk meningkatkan kepercayaan diri peneliti. Dalam perpanjangan observasi, peneliti berkonsentrasi pada pengujian data yang telah dikumpulkan untuk meningkatkan kepercayaan diri peneliti.

   b. Ketekunan atau Keajegan Pengamatan

      Keajegan pengamatan berarti mencari secara konsisten atau tetap interprestasi dengan berbagai cara dalam kaitan dengan proses analisis yang konstan atau tentative. Maka peneliti akan memperhatikan data-data penelitian yang dihasilkan dari hasil proses wawancara dengan pengurus PT. Arwaniyyah *Tour* dan *Travel* Kudus maupun calon Jemaah Haji dan Umrah yang terdaftar di PT. Arwaniyyah *Tour* dan *Travel* Kudus.

   c. Menggunakan Bahan Refrensi

      Bahan refrensi yang dibutuhkan adalah adanya dukungan dari pendukung peneliti untuk membuktikan data yang dihasilkan oleh peneliti, untuk menggunakan data observasi, hasil rekaman audio dari wawancara dari informan dengan peneliti dan bisa juga melalui catatan hasil wawancara dari peneliti.

   d. Melakukan *Member Check*

      Member check merupakan proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuan dari *member check* adalah untuk peneliti mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

pemberi data atau informan yang bersangkutan dengan yang diteliti oleh peneliti. Untuk melakukan *member check,* peneliti akan mengecek kembali hasil wawancara dengan informan yang bersangkutan sebagai penunjang keabsahan data, dengan tujuan untuk memperoleh kesepakatan tentang data informan dan cara penyampaiannya oleh peneliti, jika pemasok data menerima informasi tersebut, maka informasi tersebut dikatakan valid dan dapat dipercaya. [10]

2. Uji transferabilitas

   Uji transferabilitas pembaca laporan adalah penilaian standar. Jika pembaca laporan memiliki pengetahuan yang jelas mengenai topik dan isi penelitian, dikatakan penelitian ini memiliki kemampuan transfer yang baik.yaitu penilaian standar oleh pembaca laporan. Suatu penelitian dinilai memiliki transferabilitas yang tinggi. Dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan struktur dan sistematika laporan yang disampaikan akan di *cross check* atau di *cross check* dengan pedoman yang ditetapkan kampus IAIN Kudus. Selanjutnya, tanyakan kepada supervisor apakah laporan yang baru saja disajikan peneliti dapat memberikan gambaran yang jelas dan pemahaman yang menyeluruh tentang topik yang sedang peneliti kerjakan. atau masalah penelitian yaitu "Studi Analisis Manajemen Pelayanan PT. Arwaniyyah *Tour* Dan *Travel* Kudus dalam Menjaga Minat Calon Jemaah Haji dan Umrah Tahun 2022".

3. Uji Dependabilitas

   Dengan pengujian konsistensi, peneliti akan dapat memahami data dengan baik secara konsisten atau ajeg. Para pendidik ini dianggap mempunyai dependabilitas yang tinggi atau dapat diandalkan karena konsistensi penelitian mereka.

4. Uji Konfirmabilitas

   Uji konfirbilitas ini dalam penelitian kualitatif dinamakan juga dengan sebutan uji obyektivitas. Selanjutnya, penelitian dikatakan obyektif apabilah hasil penelitian sudah disetujui dan diakui oleh banyaknya orang yang dibutuhkan. Uji konfirmabilitas ini dilaksanakan dengan tujuan untuk membuktikan dan menyatakan bahwa seorang peneliti akan mendemonstrasikan proses penelitian dengan menampilkan dokumen hasil observasi, wawancara, dan buku harian bimbingan pembimbing, menunjukkan bahwa penelitian

[10] Sugiyo, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif, dan R&D*. 338.

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

tersebut sebenarnya telah melalui proses yang benar sehingga diperoleh hasil, diperlukan penelitian yang mendapatkan hasil, dan peneliti akan mendemonstrasikan proses penelitian dengan menampilkan dokumen hasil observasi, wawancara, dan catatan harian bimbingan pembimbing dengan melalui proses terbut penelitian telah melalukan uji konfirmabilitas.

H. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data penelitian dipergunakan untuk mencari fakta-fakta tentang cara bagaimana melaksanakan pelayanan haji dan umroh dengan baik di lapangan. Selain itu, metode induktif akan digunakan untuk menganalisis data. Metode induktif adalah jenis pola berpikir yang diawali dengan fakta empiris yang diperoleh dari lapangan (berupa data penelitian), yang dianalisis, ditafsirkan, dan disimpulkan dengan kesimpulan tentang masalah berdasarkan data lapangan. Dengan kata lain, pendekatan analitis dengan pola berpikir induktif adalah pendekatan yang merangkum dan mengevaluasi data yang dikumpulkan di lapangan daripada memulai dengan inferensi teoretis. Setelah semua data terkumpul, mulai dari observasi, wawancara, atau dokumentasi, sampai peneliti akan menganalisa dengan menyusun informasi dengan cara sistematis untuk memberikan penjelasan yang tepat tentang skenario yang diselidiki.[11]

1. Analisis Sebelum di Lapangan

   Analisis data dilakukan oleh peneliti kualitatif sebelum terjun ke lapangan. Analisis dilakukan terhadap data studi pendahuluan atau data sekunder yang akan digunakan dalam laporan akhir untukmengidentifikasi penekanan penelitian. Namun, fokus penelitian ini hanya sementara, dan akan berubah saat peneliti tiba dan bekerja di subjek.

2. Analisis Selama di Lapangan

   Dalam penelitian kualitatif, analisis data terjadi pada saat pengumpulan data dan setelah pengumpulan data dilakukan pada periode pertama. Untuk mengevaluasi data dalam penelitian kualitatif, data dari lokasi penelitian primer dan sekunder akan dikumpulkan, disajikan, dan dianalisis dalam tiga proses. Menurut Miles dan Huberman, salah satunya adalah model analitik.

[11] Irfandi Bil Iman, *Pengelolaan Dakwah di Majelis Dakwah Darussalam (MADDA) Pondok Pesantren Darussalam Kabupaten Rokan Hulu*, 37-38. https://www.google.co.id/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjc7tCt4v1AhWf9nMBHfz4CdEQFnoECAcQAQ&url=https%3A%2F%2Frepository.uin-suska.ac.id%2F25982%2F&usg=AOvVaw3voPm-rchcorI4HnMKAy1J

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

Menurut Miles dan Huberman, ada berbagai proses yang terlibat dalam analisis data kualitatif, antara lain:

a. Reduksi Data
   Setelah semua data baik primer maupun sekunder terkumpul, data akan disortir, dibuat tema, dikategorikan, memfokuskan data sesuai bidangnya, membuang, menyusun data dengan cara, dan membuat rangkuman dalam suatu analisis. Setelah itu, data tersebut akan diperiksa kembali dan dikategorisasikan sesuai dengan masalah yang diteliti.
b. Penyajian Data (Display Data)
   Peneliti menggambarkan atau menjelaskan temuan data dalam bentuk deskripsi kalimat yang berurutan dan metodis selama proses analisis data.
c. Penarikan Simpulan
   Terlepas dari kenyataan bahwa pengurangan telah dibahas sehubungan dengan kesimpulan, sifatnya tidak permanen dan dapat berubah. Anda masih memiliki pilihan untuk menambah atau mengurangi.[12]

[12] Nursapia Harahap, *Penelitian Kualitatif*, 90.

REPOSITORI IAIN KUDUS