BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

Menurut Catherine Marshal yang dikutip oleh Jonatan Sarwono dalam buku Metode penelitian Kuantitatif dan kualitatif mendefinisikan kualitatif riset sebagai suatu proses yang mencoba untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik mengenai komplelsitas yang ada dalam interaksi manusia.[1]

Metode penelitian adalah serangkaian hukum, aturan dan tata cara tertentu yang diatur dan ditentukan berdasarkan kaidah ilmiah dalam menyelenggarakan suatu penelitian dalam koridor keilmuan tertentu yang hasilnya dapat dipertanggung jawabkan secra ilmiah.[2]

Metode Kualitatif bertujuan untuk menjelaskan fenomena dengan sedalam-dalamnya dengan melalui pengumpulan data yang ditekankan pada kedalaman atau kualitas data bukan banyaknya kuantitas data.

Jadi, metode penelitian adalah suatu cara kerja yang sistematis dan bertujuan untuk mendalami fenomena yang menjadi objek penelitian.

1) Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekakatan yang dilakukan oleh peneliti dalam hal ini adalah pendekatan kualitatif. Dalam penelitiani ini, peneliti menggunakan metode studi kasus *(case Study)* adalah suatu model yang menekankan

[1] Jonatan Sarwono, 2006, *Metode penelitian Kualitatif &Kuantitatif,* (Graha Ilmu : Yogyakarta) hal 193

[2] Haris Herdiansyah, 2010, *Metodologi penelitian kualitatif untuk ilmu-ilmu social,* (Salemba Humanika : Jakarta) hal 3

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pada eksplorasi dari suatu "sistem terbatas" *(bounded system)* pada satu kasus atau beberapa kasus secara mendetail,disertai dengan penggalian data secara mendalam yang melibatkan beragam sumber informasi yang kaya akan konteks.[3]

Studi kasus adalah suatu inkuiri empiris yang menyelidiki fenomena di dalam konteks kehidupan nyata, bilamana batas-batas antara fenomena dan konteks kehidupan nyata tak tampak dengan tegas dan dimana multisumber bukti dimanfaatkan.[4]

Tujuan Studi kasus adalah untuk membentuk gambaran secara mendetail tentang latar belakang, sifat-sifat serta karakter-karakter yang khas dari kasus ataupun status dari individu, yang kemudian dari sifat khas itu akan dijadikan suatu hal yang bersifat umum.

2) Lokasi Penelitian

Obyek dalam Penelitian ini "Strategi Meningkatkan Keunggulan Bersaing Travel Haji dan Umroh Melalui Diferensiasi Pelayanan PTSB" di Qiswa Tour yang beralamatkan di Jalan Ahmad Yani No.151 Surabaya Telp. 081331350191

3) Jenis dan Sumber Data

Koleksi data merupakan tahapan dalam proses penelitian yang penting, karena hanya dengan mendapatkan data yang tepat maka proses penelitian akan berlangsung sampai peneliti mendapatkan jawaban dari

[3] Haris h. 2010. *metode penelitian untuk ilmu-ilmu social* hal 76
[4] Dedik Prabowo, 1996, *Studi kasus : Desain dan Metode,* (PT Raja Grafindo Persada : Jakarta) hal 18

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

perumusan masalah yang sudah ditetapkan. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terbagi atas :

a. Data primer merupakan data yang di kumpulkan langsung dari sumber utama Yaitu informasi-informasi yang diperoleh langsung dari pihak pemilik atau dari pegawai Qiswa tour.
b. Data sekunder merupakan daa yang diperoleh dalam bentuk jadi atau sudah diolah dalam bentuk dokumen-dokumen.

4) Tahapan –Tahapan penelitian

Dalam melakukan suatu penelitian, ada tahap-tahap yang dilalui peneliti mulai dari awal penelitian hingga analisis data. Tahapan-tahapan ini dilakukan agar penelitian berjalan sesuai dengan prosedur penelitian. Tahapan penelitian merupakan suatu langkah dalam penelitian yang dilakukan peneliti yang dimulai dengan mencari data di lapangan sampai dengan upaya penelitian untuk menganalisis data yang diperoleh.[5] Pada penelitian ini, tahapan yang dilalui peneliti dibagi menjadi dua tahap, yaitu:

a. Tahap pra lapangan

Tahap ini merupakan tahap awal dalam mengadakan penelitian, peneliti memulai dari membuat proposal penelitian, memilih lapangan atau subyek penelitian. Ada empat tahap yang dilakukan peneliti, yakni antara lain :

[5] Lexy j. Moleong, 2004, *metodologi penelitian kualitatif* (PT Rosda Karya : Bandung) hal 104

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1. Menyusun rancangan penelitian

   Sebelum melakukan penelitian, peneliti menyusun rancangan penelitian. Rancangan ini terdiri dari mencari judul yang sesuai dengan konsentrasi dan jurusan yang ditekuni peneliti. Kemudian setelah judul disetujui oleh ketua jurusan, peneliti membuat proposal penelitian untuk diajukan kepada jurusan. proposal ini merupakan langkah awal apakah penelitian ini akan dilanjutkan atau harus mencari judul penelitian lain.

2. Memilih lapangan penelitian

   Sesuai dengan judul skripsi peneliti memilih di Qiswa Tour Surabaya

3. Mengurus perizinan

   Peneliti mengurus surat perizinan ke fakultas, untuk di berikan kepada pihak perusahaan. karena pihak yang berwenang, dalam hal ini adalah obyek penelitian, berhak menolak atau menerima penelitian yang dilakukan. Mereka memiliki kewenangan secara formal. dengan diterimanya surat izin tersebut, peneliti bisa dengan leluasa melakukan penelitian.

4. Menyiapkan Perlengkapan Penelitian

   Sebelum terjun ke lapangan, peneliti menyiapkan semua perlengkapan yang akan digunakan untuk meneliti. Sehingga peneliti siap terjun ke lapangan penelitian dengan bekal tersebut. Jadi saat penelitian ini tidak terbengkalai, dan sesuai rencana.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Tahap Lapangan

Tahap Lapangan ini, Peneliti mencari informasi dan data-data yang menjadi pendukung utama dalam penelitian ini. Pada tahap ini, peneliti lebih focus pada pencarian data di lapangan dalam menggali data. Ketika peneliti memasuki lapangan, peneliti selalu menjaga keakraban kepada subyek penelitian. keakraban diperlukan, agar peneliti dan subyek penelitian melebur menjadi satu dan tidak ada lagi dinding pemisah keduanya. Dengan demikian subyek dengan suka rela menjawab pertanyaan yang diajukan peneliti dan memberikan informasi yang terkait dengan penelitian.

Tidak hanya keakraban yang di bangun, tetapi peneliti juga melihat keterbatasan waktu, tenaga dan biaya yang dimiliki. Agar tidak sampai terpancing untuk kegiatan yang ada di lapangan dan melewati keterbatasan yang dimiliki peneliti. Catatan lapangan juga menjadi alat terpenting saat berada di lapangan. Catatan lapangan ini didapatkan saat peneliti mendapatkan berbagai data dan informasi saat di lapangan. Catatan lapangan ini digunakan ketika peneliti lupa atau membutuhkan data-data saat menyusun laporan.

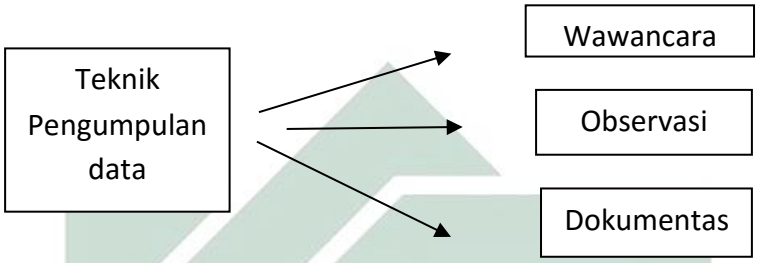
5) Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.[6]

Adapun Teknik yang digunakan peneliti adalah :



Gambar 3.1 : Teknik Pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam mendapatkan informasi dan data

1. Wawancara

Wawancara adalah pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan secara langsung oleh peneliti kepada informan, kemudian jawaban-jawaban informan dicatat atau direkam suara.[7]Dalam penelitian ini, penulis menggunakan interview tak berstruktur yaitu menggunakan pertanyaan-pertanyaan secara lebih bebas dan leluasa, tanpa terikat oleh susunan pertanyaan yang telah di persiapkan sebelumnya.

Adapun data yang ingin didapatkan oleh peneliti lewat wawancara adalah

a. Keunggulan – keunggulan Qiswa Tour Travel

[6] Sugiyono, 2010, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Alfabeta :Bandung) hal 62

[7] Sugiyono, 2012, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*,(Alfabeta : Bandung) hal 145-146

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Proses PTSB

c. Perbedaan Qiswa Trour dengan Travel yang lain

d. Cara pelayanan yang diberikan oleh Qiswa Tour

e. Jumlah customer setelah adanya PTSB

f. Perserta umroh yang tertarik mengenai PTSB

2. Obsevasi

Observasi atau pengamatan adalah kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan pancaindra mata sebagai alat bantu utamanya selain pancaindra lainnya seperti telinga, penciuman, mulut, dan kulit.[8] Karena itu, observasi adalah kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja pancaindra mata serta dibantu dengan pancaindra lainnya.

Adapun data yang diinginkan meliputi :

a. Kondisi lingkungan sekitar Qiswah Tour

b. Penataan Kantor Qiswah

c. Sikap Qiswa dalam menghadapi *complain* dari para customer

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau oleh orang lain[9] Studi dokumentasi merupakan salah satu cara yang dapat dilakukan peneliti kualitatif untuk mendapatkan

[8] Burhan Bungin, 2010, *Penelitian Kualitatif*, (Kencana Prenada Media Group : Jakarta) hal 118
[9] Haris Herdiansyah, 2010, *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk ilmu-ilmu social* (Salemba Humanika : Jakarta) hal 143

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

gambaran dari sudut pandang subyek melalui suatu media tertulis dan dokumen lainnya yang tertulis atau dibuat langsung oleh subjek yang bersangkutan.

Adapun data yang diinginkan adalah :

a. Profil dan Visi Misi Perusahaan
b. Foto-Foto tentang Kegiatan yang dilakukan Oleh perusahaan
c. Surat-surat keresmian lembaga dan pengakuan dari pemerintah.
d. Jumlah kenaikan jamaah umroh

6) Teknik Validitas Data

Agar data menjadi Valid dan di nilai absah, perlu di lakukan perpanjangan penelitia, triangulasi, dan diskusi dengan para pakar. Perpanjangan penelitian dilakukan dengan memperbanyak intensitas kegiatan di lapangan, termasuk keterlibatan peneliti di lokasi penelitian.

Triangulasi Berarti meminta konfirmasi atas data yang telah diperoleh peneliti. Konfirmasi atas data yang telah diperoleh peneliti dengan memberikan laporan penelitian terdahulu kepada informan yang ditelti, agar mendapatkan koreksi. Setelah itu, laporan penelitian bisa di publikasikan.

Peneliti menggunakan metode triangulasi sumber. Triangulasi yaitu menganalisis jawaban subyek dengan meneliti kebenarannya dengan data empiris (Sumber data lainnya) yang tersedia. Disini jawaban subyek di *cross-check* dengan dokumen yang ada. Triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

berbagai teknik teknik pengumpulan data yang telah ada. Bila peneliti melakukan pengumpulan data dengan triangulasi, maka sebenarnya peneliti mengumpulkan data yang sekaligus menguji kreadibilitas data, yaitu mengecek dengan berbagai teknik pengumpulan data dari berbagai sumber data.[10] Misalnya, membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara, membandingkan apa yang dikatakan umum dengan yang dikatakan pribadi. Untuk menguji keabsahan informasi tidak dapat dilakukan dengan alat-alat uji statistic.

7) Teknik Analisis Data

Menurut Bogdan dan Bliken yang dikutip oleh Lexy J.Moeleong, "Secara Konseptual analisis data merupakan proses sistemaris pencarian dan pengaturan transkip wawancara, catatan lapangan dan materi-materi lain yang telah dikumpulkan untuk peningkatan pemahaman mengenai materi tersebut dan untuk memungkinkan menyajikan apa yang sudah di temukan kepada orang lain."[11] Prinsip pokok teknik analisis kualitatif adalah mengolah dan menganalisis data-data yang tekumpul menjadi data yang sistematik,teratur, terstruktur dan mempunyai makna.

Analisis data pada riset kualitatif dapat berupa kata-kata, kalimat-kalimat atau narasi-narasi, baik yang di peroleh dari wawancara mendalam maupun observasi. Tahap analisis data memegang peran penting dalam riset. Artinya kemampuan periset memberi makna

[10] Jonathan Sarwono, 2006, *Metode penelitian Kuantitatif dan kualitatif*, (Graha ilmu : Yogyakarta) hal 83

[11] Lexy J. Moeleong, 2004, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (PT Rosda Karya :Bandung) hal : 248

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kepada data merupakan kunci apakah data yang di peroleh memenuhi unsure reabilitas dan validitas atau tidak.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman yaitu analisis interaktif. Teknik kualitatif dengan analisis interaktif melalui tahapan sebagai baerikut :

a. Reduksi data

   Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan, perhatian pada penyerdahanaan data dari semua data yang sudah didapat. Setelah itu data yang tidak diperlukan kemudian disisihkan dan data-data yang penting untuk penelitian dikumpulkan menjadi satu dan di klasifikasikan menjadi lebih spesifik. Denagn kata lain, reduksi data adalah proses penyederhanaan data dan memilih hal-hal pokok yang sesuai dengan focus penelitian.

b. Penyajian data

   Penyajian data adalah proses pengorganisasian untuk memudahkan data untuk dianalisis dan disimpulkan. Data-data tersebut kemudian di pilah-pilah dan disortir menurut kelompoknya dan disusun dengan kategori yang sejenis untuk ditampilkan agar selaras dengan permadalahan yang dihadapi.

c. Penarikan Kesimpulan

   Penarikan Kesimpulan dalam proses ini adalah memebuat atau mpulan secara bulat tentang suatu permasalahan yang diteliti.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id