

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian kualitatif karena jenis kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan pelaku yang diamati. Pemahaman tidak ditentukan terlebih dahulu, namun diperoleh setelah melakukan analisa terhadap kenyataan sosial yang menjadi fokus peneliti dan kemudian ditarik suatu kesimpulan berupa pemahaman umum tentang kenyataan-kenyataan tersebut.⁴⁸

Menurut Bogdan dan Taylor metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Pendekatan ini diarahkan pada latar dan individu secara *Holistic* (utuh), dalam hal ini tidak boleh mengisolasi individu atau organisasi kedalam variable atau hipotesis, tetapi perlu memandangnya sebagai suatu keutuhan. Melalui penelitian ini diharapkan terangkat gambaran mengenai aktualisasi,

⁴⁸Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, Bandung, CV. Alfabeta, hal 2.

realisasi sosial dan persepsi sasaran penelitian⁴⁹ tentang manajemen operasional jemaah umrah di PT. Mina Wisata Islami Surabaya.

Pendekatan yang digunakan analisis deskriptif. Analisis deskriptif adalah penelitian terhadap suatu peristiwa (karangan, perbuatan dan sebagainya) untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya. Dengan analisa, laporan penelitian akan berisi kutipan-kutipan data untuk memberi gambaran penyajian data yang telah terkumpul, data tersebut dari naskah wawancara, catatan lapangan, dokumentasi, catatan atau memo, dan dokumen resmi perusahaan.⁵⁰

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Mina Wisata Islami Surabaya yang beralamat di Ruko Lotus Regency Blok D-8 Ketintang Baru Selatan I No 52 Surabaya. Pemilihan lokasi tersebut berdasarkan atas pertimbangan karena lokasi penelitian mudah dijangkau oleh peneliti, dengan harapan pelaksanaan dapat berjalan dengan lancar.

C. Jenis dan Sumber Data

Dalam pengolahan dan jenis data pada penelitian ini menurut sumbernya digolongkan menjadi dua kelompok yaitu:

⁴⁹ Nawafilil Mukarromah, 2015. *Analisis Pelaksanaan Training Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Bank Muamalat Cabang Darmo Surabaya*, Skripsi Prodi Manajemen Dakwah Fakultas

Dakwah Dan Komunikasi UIN Sunan Ampel Surabaya, hal 41
50 Sajian Makanan Khas 16 Kali if Dulu Dulu 1147

1. Data

Data adalah kenyataan, keterangan, bahan dasar, yang dipergunakan untuk menyusun hipotesa atau segala sesuatu yang akan diteliti.⁵¹ Berdasarkan jenisnya, data dibagi menjadi dua, yaitu:

a. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya, diamati dan dicatat pertamakalinya.⁵² Dalam hal ini data yang dihimpun adalah tentang bagaimana Prosedur operasional umrah di PT. Mina Wisata Islami Surabaya. Dalam hal ini dapat diperoleh melalui keterangan-keterangan dari General Manajer, Karyawan, Jemaah dan pihak-pihak yang bersangkutan di dalamnya. Data berupa jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang diajukan melalui wawancara langsung.

a. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang bukan diusahakan sendiri mengumpulkannya oleh peneliti.⁵³ Dalam hal ini data yang dihimpun adalah tentang gambaran prosedur operasional jemaah umrah di PT. Mina Wisata Islami Surabaya. Data ini diperoleh dari *Owner*, General Manajer dan karyawan PT. Mina Wisata Islami Surabaya dan biasanya diperoleh dari wawancara dan dokumentasi.

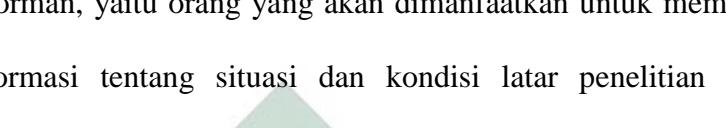
⁵¹ Lexy J. Moleong, 2008. *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung, Remaja Rosda Karya, hal 84.

⁵² Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian kualitatif*, hal 86

⁵³ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian kualitatif*, hal 86

2. Sumber data

Adapun sumber data yang nantinya akan dipakai untuk melengkapi data tersebut adalah:

- 
 - a. Informan, yaitu orang yang akan dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian melalui wawancara. Peneliti mendapat informasi dari General Manajer, staf karyawan dan jemaah.
 - b. Dokumen, yaitu sumber tertulis sebagai bukti dan dapat memberikan keterangan yang penting dan absah.⁵⁴

D. Tahap-Tahap Penelitian

Harus dilakukan penelitian dalam hal ini. Dengan pertimbangan yang perlu dipahami yakni etika penelitian, kegiatan dan pertimbangan tersebut. Ada lima kegiatan yang akan diuraikan sebagai berikut:

1. Menyusun perencanaan penelitian

Didalam penyusunan penelitian ini peneliti terlebih dahulu membuat permasalahan yang akan dijadikan objek penelitian, untuk kemudian membuat metrik usulan judul penelitian. Sebelum melakukan penelitian hingga membuat proposal.

2. Memilih lapangan penelitian

Sebelum peneliti menentukan lapangan sasaran penelitian menentukan kesesuaian, kenyataan yang berada dilapangan dengan

⁵⁴ Lexy J. Moleong, 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung, Remaja Rosda Karya, hal 112

rencana penelitian. Sebelum membuat usulan pengajuan judul penelitian terlebih dahulu menggali data atau informasi tentang objek yang akan diteliti.

3. Mengurus perizinan

Setelah matrik judul pengusulan diterima oleh pihak jurusan dan ditandatangani, maka resmi suda judul yang diajukan oleh peneliti. Kemudian peneliti menjalankan tugas untuk mengurus perizinan penelitian kepada dekan fakultas dakwah dan komunikasi untuk diserahkan kepada objek penelitian.

4. Menjajaki dan meneliti keadaan lapangan

Tahap ini sebelumnya sampai pada penyingkapan bagaimana penelitian masuk dilapangan, dalam arti pengumpulan data yang sebenarnya, Pada tahap ini barulah merupakan orientasi lapangan. Dalam hal-hal tertentu peneliti memulai menilai keberadaan lapangan itu sendiri.

5. Memilih dan memanfaatkan informasi

Untuk menghasilkan data yang maksimal dalam pembuatan skripsi maka peneliti memilih dan memanfaatkan informasi yang cocok dan tepat untuk memberikan data informasi yang berkaitan dengan analisis manajemen operasional jemaah umrah di PT. Mina Wisata Islami Surabaya.

6. Tahapan kerja lapangan

- a. Memahami latar penelitian dan persiapan diri.

Latar penelitian dibagi menjadi dua yaitu latar terbuka dan latar tertutup, latar terbuka terdapat dilapangan umum, pada latar ini peneliti lebih mengandalkan pengamatan, begitu pula pada sebaliknya pada latar tertutup, peneliti lebih mengandalakan pada wawancara secara mandalam. Selain itu, peneliti juga perlu persiapan diri, baik mintal maupun fisik. Peneliti mempersiapkan mintal dengan melatih kesabaran, kejujuran, ketekunan, ketelitian dan tahan menahan perasaan dan emosi.

- b. Memasuki lapangan

Ketika peneliti memasuki lapangan, peneliti perlu membina hubungan baik dengan objek penelitian sehingga tidak ada dinding pemisah antara keduanya guna mempermudah atau memudahkan pengumpulan data. Membina hubungan baik dengan mempelajari bahasa atau hal-hal yang digunakan oleh tempat penelitian.

- c. Berperan serta dan mengumpulkan data.

Peneliti dapat berperan serta dalam kegiatan-kegiatan yang dilakukan diobjek penelitian sambil mengumpulkan data. Tetapi, perlu diingat pula keterbatasan waktu, tenaga, dan mungkin biaya sehingga tidak sampai terpancing untuk mengikuti arus kegiatan sepenuhnya.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengambilan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.⁵⁵ Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan dari proses pengajuan data yang berkaitan dengan sumber data dan cara untuk meneliti data penelitian, data yang dikumpulkan harus valid untuk digunakan. Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan metode sebagai berikut.⁵⁶

Dalam teknik pengumpulan data penelitian menggunakan riset secara langsung pada objek penelitian untuk mendapatkan data yang diperlukan. Untuk melengkapi data yang dibutuhkan yaitu dengan cara:

1. Metode pengamatan (Observasi)

Pengamatan atau observasi adalah suatu proses yang kompleks yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis atau alat pengumpulan data yang dilakukan dengan acara mengamati dan mencatat dengan sistematis gejala yang diamati dari observasi dapat diperoleh gambaran yang lebih jelas tentang masalahnya.⁵⁷ Observasi dilakukan kepada General Manajer dan Karyawan di PT. Mina Wisata

⁵⁵Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, Bandung, CV. Alfabeta, hal 224

⁵⁶Nazir, 1988. *Metode Penelitian*, Bandung, Ghalih Indonesia, hal 211.

⁵⁷Sugiono, 1998. *Metodologi Penelitian Administrasi*, Bandung, CV. Alfabeta, hal 166.

Islami. Dengan pengamatan ini, peneliti mendapatkan data tentang keadaan lapangan.

2. Wawancara (interview)

Wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan cara bertanya langsung kepada responden, wawancara merupakan pengumpulan data yang utama dalam penelitian deskriptif, wawancara dengan orang-orang yang terlibat dalam hal proses memperoleh suatu fakta atau data dengan melakukan komunikasi lansung dengan responden penelitian, baik secara lansung atau menggunakan teknologi komunikasi.⁵⁸

Wawancara dilakukan dengan General Manajer dan Staf karyawan di PT. Mina Wisata Islami Surabaya untuk mendapatkan informasi tentang prosedur operasional dan informasi lain yang dibutuhkan.

3. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar dan lain-lain dari perusahaan. Dengan adanya dokumen tentang pelaksanaan jemaah umrah di PT. Mina Wisata Islami Surabaya akan dapat memperkuat hasil observasi dan wawancara sehingga akan lebih kredibel atau dapat dipercaya.⁵⁹

⁵⁸ Lexy J. Moleong, 2008. *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung, Remaja Rosda Karya, hal 87

⁵⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, hal 240

F. Teknik Validitas Data

Keabsahan dalam penelitian dengan metode kualitatif sangat diutamakan demi menjaga keilmianah data yang diperoleh dalam proses penelitian maka dianggap sangat perlu akan adanya pengecekan kembali atau verifikasi data untuk menghindari kesalahan dalam laporan hasil penelitian.

Teknik yang digunakan oleh peneliti adalah triangulasi. Trangulasi adalah teknik pemeriksaan kevalitan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai perbandingan terhadap data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu.⁶⁰ Dalam hal ini dapat dicapai dengan cara yaitu:

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
 2. Membandingkan apa yang dikatakan orang didepan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi.
 3. Membandingkan pendapat, perspektif seseorang tentang situasi penelitian dengan berbagai pendapat.
 4. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.⁶¹

Maka dengan demikian, penelitian ini tidak cukup hanya mengandalkan data yang diperoleh dari hasil penelitian dilapangan,

⁶⁰Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, hal 273

⁶¹Lexy J. Moleong, 2002. *Metodelogi Riset*, Bandung, Remaja Rosda Karya, hal 178.

melainkan melalui sumber diluar objek penelitian guna sebagai materi kooperatif bagi data yang diperoleh dilapangan.

G. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah upaya yang dilakukan dengan jalan mengumpulkan data dan bekerja dengan data, mengorganisasi data, memilah-milah menjadi satuan yang dapat dikelolah, mensistematiskan, mencari dan melakukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, serta memutuskan apa yang dapat diuraikan kepada orang lain. Adapun teknik analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa kualitatif.

Tahapan analisis data merupakan tahapan penting dalam penelitian kualitatif yang bertujuan untuk menyederhanakan sehingga mudah menafsirkan data. Analisis dilakukan terus menerus sejak awal penelitian dan selanjutnya disepanjang melakukan penelitian. Jadi data yang diperoleh dari lapangan baik hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi langsung dipelajari dan dirangkum, ditelaah, dan dianalisis sampai akhir penelitian.

Mengikuti konsep yang diberikan Miles dan Huberman yaitu suatu aktifitas yang meliputi data reduction, data display, dan data conclusions drawing atau verification. Untuk lebih memahami teknik tersebut, maka akan dijelaskan sebagai berikut:

a. Data *reduction* (reduksi data)

Reduksi data merupakan proses berfikir sensitif yang memerlukan kecerdasan, keluasan dan kedalaman wawasan yang tinggi. Bagi peneliti, mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok. Dalam hal ini ketika peneliti memperoleh data dari lapangan dengan jumlah yang sangat banyak, maka perlu digunakan analisis terhadap data yang diperoleh melalui proses reduksi data. Adapun hasil dari mereduksi data ini, peneliti telah menfokuskan pada data yang berkaitan dengan manajemen operasional jemaah umrah di PT. Mina Wisata Islami Surabaya, hal ini dilakukan peneliti dengan cara mengamati serta meninjau kembali hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan *Owner*, karyawan, jemaah dan seluruh yang terkait di PT. Mina Wisata Islami Surabaya.

b. Data *display* (penyajian data)

Setelah data reduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data yang berarti mengorganisir data, menyusun data dalam suatu pola hubungan sehingga semakin mudah dipahami, peneliti menfokuskan bagaimana melakukan konsep manajemen operasional jemaah umrah di PT. Mina wisata Islami Surabaya, dengan demikian hasil data display mampu memudahkan peneliti dalam upaya pemaparan dan penegasan kesimpulan.

c. Conclusion drawing/verification

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif, menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi, kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data selanjutnya.⁶² Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal yaitu tentang “Manajemen Operasional Jemaah Umrah Di PT. Mina Wisata Islami Surabaya”.

⁶²Sugiyono, *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*, hal 247.