

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan yaitu pendekatan kualitatif deskriptif.

Bogdan & Guba (Suharsaputra, 2018: 181) mengatakan, “penelitian kualitatif atau *naturalistic inquiry* adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan pelaku yang diamati”.

Penelitian deskriptif adalah “suatu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain” (Sugiyono, 2018: 86). Artinya penelitian ini hanya ingin mengetahui bagaimana keadaan variabel itu sendiri tanpa ada pengaruh atau hubungan terhadap variabel lain seperti penelitian eksperimen atau korelasi.

Sebagaimana yang disampaikan oleh Margono (2003: 39) bahwa deskriptif berarti penelitian ini menggunakan analisis data yang diperoleh (berupa kata-kata, gambar, atau perilaku) tidak dituangkan dalam bentuk bilangan atau angka statistik, melainkan dengan memberikan paparan atau penggambaran mengenai situasi dan kondisi dalam bentuk uraian naratif.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif karena didalamnya mendeskripsikan bagaimana peran manajer operasional dalam pengelolaan manasik pada jamaah umrah di PT. Zamzam Tour & Travel Sukoharjo dengan menyajikan data-data tertulis dan lisan yang diambil dari subjek dan perilaku yang diamati, bukan dengan data-data angka.

B. Seting Penelitian

1. Lokasi penelitian

Lokasi penelitian yang dipilih adalah PT. Zamzam Tour & Travel yang beralamat di Jalan Brigjen Katamso No.90, Pandean, Jetis, Sukoharjo, Jawa Tengah.

2. Waktu penelitian

Waktu penelitian yang diperlukan untuk melakukan penelitian ini adalah selama 12 bulan. Jadwal penelitian tercantum pada Tabel 3.1 di bawah ini.

Tabel No. 3. 1 Jadwal Penelitian

No	Kegiatan Penelitian	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agu	Sep	Okt
1	Pengajuan Judul Skripsi										
2	Pengumpulan Literatur Awal										
3	Penyusunan Bab I										
4	Penyusunan Bab II										

5	Penyusunan Bab III										
6	Sidang Seminar Proposal										
7	Pengumpulan Data										
8	Analisis Data										
9	Penyusunan Bab IV										
10	Penyusunan Bab V										
11	Penyelesaian Laporan										
12	Sidang Seminar Hasil										

C. Subjek dan Informan Penelitian

1. Subjek Penelitian

Surokim et al. (2016) mengatakan, “Subjek penelitian adalah benda, hal atau orang tempat variabel penelitian melekat, Subjek penelitian adalah subjek yang dituju untuk diteliti oleh peneliti. Jika kita bicara tentang subjek penelitian, sebetulnya kita berbicara tentang unit analisis, yaitu subjek yang menjadi pusat perhatian atau sasaran peneliti”.

Subjek dalam penelitian ini adalah bapak Fuadz Hamdan, S. Pd. selaku manajer operasional. Manajer operasional PT. Zam Zam Tour & Travel merupakan individu yang menjadi fokus utama dari penelitian.

2. Informan Penelitian

Surokim et al. (2016) mengatakan, “Pada penelitian kualitatif, responden atau subjek penelitian disebut dengan istilah informan, yaitu orang yang memberi informasi tentang data yang diinginkan peneliti berkaitan dengan penelitian yang sedang dilaksanakannya, atau dapat disebut sebagai subjek penelitian atau responden (kualitatif)”.

Informan dalam penelitian ini adalah individu yang memberikan informasi tambahan tentang subjek atau konteks penelitian. Mereka bukan pelaku utama, tetapi memiliki pengetahuan yang relevan dan mendalam tentang topik yang diteliti. Informan disebutkan peneliti pada Tabel 3.2 di bawah ini.

Tabel No. 3. 2 Daftar Informan Penelitian

Informan	Jabatan
Wildan Zulfikar	<i>Tour Leader</i>
Fadhila Khoirunnisa	<i>Customer Service</i>
Annisa Nur ‘Azizah, S. Pd.	Jamaah Umrah 2024

1. *Tour Leader* adalah seorang yang bertanggungjawab untuk mengatur semua aspek perjalanan, mulai dari keberangkatan hingga kepulangan. Peneliti memilih *Tour Leader* sebagai informan karena merekalah yang memimpin dan mengelola jamaah selama bimbingan manasik.

2. *Customer Service* memiliki tanggungjawab memberikan pelayanan yang baik kepada jamaah ketika memiliki permasalahan, membutuhkan bantuan, atau informasi seputar perjalanan ibadah umrah, serta mengumpulkan feedback dari jamaah yang bisa menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas bimbingan manasik. Oleh karena itu peneliti memilih *Customer Service* sebagai informan.
3. Jamaah umrah 2024 adalah jamaah yang melaksanakan perjalanan ibadah umrah melalui PT. Zam Zam Tour & Travel pada tahun 2024 dan menjadi peserta penuh dalam pelaksanaan bimbingan manasik umrah, sehingga perlu menjadi informan.

Seluruh informan diatas diharapkan dapat memberikan informasi mengenai Peran Manager Operasional dalam Pengelolaan Bimbingan Manasik pada Jamaah umrah PT. Zam Zam Tour & Travel Tahun 2024.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Wawancara

Menurut Esterberg (Bungin, 2004: 136) wawancara merupakan “Pertemuan dua orang atau lebih untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksi makna dalam suatu topik tertentu”. Adapun wawancara ini dilakukan peneliti dengan cara tanya jawab secara lisan sekaligus merekam proses wawancara yang kemudian dapat didengarkan ulang di kesempatan lain dan mencatatkannya sesuai arah dan tujuan yang telah ditetapkan.

Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam kepada Manajer Operasional, *Tour Leader*, *Customer Service*, dan Jamaah umrah. Wawancara mendalam (*In-depth Interview*) adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (guide) wawancara. “Informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama. Ciri khusus dari wawancara mendalam ini adalah keterlibatannya dalam kehidupan responden/informan” (Sutopo, 2006: 72).

2. Observasi atau pengamatan

Observasi dalam penelitian biasanya melibatkan pengamatan langsung terhadap objek atau fenomena yang sedang diteliti. Sebagaimana yang disampaikan oleh Kisworo & Sofana (2017: 118), observasi adalah metode yang sering digunakan dalam penelitian kualitatif untuk mengumpulkan data yang mendalam dan kontekstual. Observasi dapat dilakukan secara partisipatif, di mana peneliti terlibat langsung dalam situasi yang diamati, atau non-partisipatif, di mana peneliti hanya mengamati tanpa terlibat.

Observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi partisipatif, dimana peneliti terlibat langsung dengan objek yang diteliti. Dalam penelitian ini peneliti terjun langsung ke lokasi penelitian dan ikut terlibat dengan para informan tersebut sebagai sumber data penelitian ini untuk melihat dan mengamati secara langsung kondisi fisik PT. Zam Zam Tour & Travel dan bagaimana pelayanan bimbingan manasik yang diberikan pada jamaah umrah disana, kemudian mencatat apa saja yang diperlukandalam penelitian.

3. Dokumentasi

Arikunto (2014: 274) mengatakan bahwa “Metode dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda, dan sebagainya”.

Teknik pengumpulan data dengan dokumen pada penelitian ini dilakukan dengan menganalisis data-data tertulis yang berupa arsip-arsip, catatan-catatan administratif seperti data karyawan, data jamaah, panduan manasik, kebijakan, catatan pelaksanaan bimbingan manasik.

E. Pemeriksaan Keabsahan Data

Sebagaimana yang disampaikan oleh Sugiyono (2018: 92), teknik pemeriksaan keabsahan data merupakan kepercayaan atas data penelitian yang diperoleh dan bisa dipertanggungjawabkan kebenarannya. Pada pemeriksaan keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji kredibilitas (*credibility*), uji transferabilitas (*transferability*), uji dependabilitas (*dependability*), dan uji objektivitas (*confirmability*).

Penelitian ini menggunakan uji kredibilitas data dengan menggunakan metode triangulasi sumber data dan member check untuk pemeriksaan keabsahan data. Sugiyono (2018: 273) menjelaskan bahwa ada tiga bentuk triangulasi, yaitu

triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu. Triangulasi sumber menggunakan data dari berbagai sumber untuk memvalidasi hasil penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan data dari observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk memastikan bahwa hasil penelitian tidak tergantung pada satu sumber saja.

Selanjutnya peneliti melakukan pemeriksaan keabsahan data melalui *member check* untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. Jadi tujuan *member check* adalah agar informasi yang diperoleh dan akan digunakan dalam penulisan laporan sesuai dengan apa yang dimaksud sumber data atau informan.

F. Teknik Analisis Data

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teori Miles & Huberman tentang analisis data kualitatif mengacu pada proses pengumpulan, analisis, dan interpretasi data. Sebagaimana yang disampaikan oleh Sutopo (2010: 10), bahwa analisis data terdiri dari tiga komponen utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Berikut adalah penjelasan lebih lanjut tentang masing-masing komponen ini:

1. Reduksi data

Reduksi data merupakan proses pemilihan atau seleksi, pemusatan perhatian atau pemfokusan, serta penyederhanaan dari semua jenis informasi yang mendukung data penelitian yang diperoleh dan dicatat selama proses penelitian di lapangan.

2. Penyajian data

Penyajian data merupakan suatu penjelasan informasi dalam bentuk deskripsi dan narasi yang lengkap, yang disusun berdasarkan pokok-pokok temuan yang terdapat dalam reduksi data.

3. Penarikan kesimpulan atau verifikasi

Penarikan kesimpulan merupakan sebagian dari satu kegiatan dari konfigurasi yang utuh. Kesimpulan-kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung.

Verifikasi dilakukan melalui pemikiran kembali, tinjauan ulang pada catatan-catatan lapangan secara berrkesinambungan, diawali dengan proses klarifikasi data agar tercapai konsistensi, dilanjutkan dengan langkah-langkah abstrak teoritis terhadap informasi lapangan dengan mempertimbangkan pertanyaan-pertanyaan yang sangat mungkin dianggap mendasar dan universal.