

BAB III

METODELOGI PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Pada penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif, dengan pertimbangan bahwa metode ini sesuai dengan perumusan, masalah, dan manfaat penelitian ini, selain itu dengan metode ini data yang didapat lebih lengkap, lebih mendalam dan kredibel. Serta data yang bersifat perkembangan suatu kegiatan, deskripsi yang luas dan dapat diketahui sehingga tujuan penelitian bisa dicapai.

Hal ini sesuai dengan pendapat Bungin (2010:69) yang menyatakan bahwa format deskriptif kuantitatif lebih tepat apabila digunakan untuk meneliti masalah-masalah yang membutuhkan studi mendalam. Kemudian Iskandar (2009: 31) menyatakan bahwa pentingnya penelitian kualitatif adalah untuk menjelaskan data-data berbentuk lisan atau tulisan, peneliti dapat memahami lebih mendalam tentang fenomena-fenomena atau peristiwa-peristiwa setting sosial yang berhubungan dengan focus masalah yang diteliti.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dilakukan dengan survey yang mana menggunakan metode kualitatif di karenakan menggunakan wawancara sebagai alat pengumpul data. Penelitian deskriptif ini di lakukan untuk memberikan gambaran yang lebih detail mengenai suatu gejala atau fenomena. Metode kualitatif yaitu upaya untuk mencari sebuah pemecahan masalah dengan menggambarkan sebuah peristiwa- peristiwa berdasarkan fakta atau bukti yang ada (Nawawi, 2003: 63). Dalam penelitian kualitatif dilakukan

pengumpulan data sesuai dengan permasalahan yang ada, Karakteristik kualitatif dengan menggunakan wawancara dan penelaan dokumen. Metode deskriptif digunakan sebagai cara yang praktis untuk menjelaskan dan menjabarkan Standard Operational Procedures pelayanan ibadah haji dan umrah di PT. Smevasindo Holiday Pekanbaru.

B. Partisipan dan Tempat Penelitian

Penelitian ini akan di laksanakan di PT. Smevasindo Holiday Pekanbaru yang berlokasi di Jln. Pepaya, No.72 F Pekanbaru-Riau. PT. Smevasindo Holiday merupakan salah satu biro perjalanan wisata, umrah dan haji plus yang didirikan pada tanggal 20 November 2003, secara resmi mendapatkan izin untuk menyelenggarakan umrah dari Kementrian Agama pada tahun 2017 dengan SK Nomor 676 Tahun 2017 dan saat ini tercatat sudah tergabung dalam *Association of The Indonesian Tours And Travel Agencies* (ASITA). PT. Smevasindo Holiday Biro perjalanan wisata ini sudah biasa melayani tur wisata pada umum nya, dan juga menjadi salah satu pihak penyelenggara ibadah umrah di Pekanbaru, selain *tour* dan perjalanan umrah, produk yang juga mereka tawarkan berupa *ticketing*, paket wisata, dan *voucher* hotel.

PT. Smevasindo Holiday memiliki visi Menjadi penyelenggara Umrah & Haji Khusus dengan pelayanan berkualitas dan bimbingan ibadah sesuai Al Qur'an dan Sunnah Shahihah dan memberikan pelayanan Tour & Travel secara komperhensif dan integral dengan berorientasi kepada kepuasan pelanggan, pencapaian visi tersebut tentunya di dorong dengan misi Senantiasa berupaya untuk berpegang teguh kepada prinsip-prinsip ajaran Islam dalam semua aspek

operasional perusahaan. Memiliki Sumber Daya Insani yang bertaqwa, loyal kepada perusahaan, amanah, profesional serta ditopang oleh sistem IT yang handal dan mekanisme kerja kondusif, efektif dan efisien. Inovatif, progresif dan bekerja keras untuk memberikan pelayanan terbaik kepada segenap pelanggan. Memberikan pemahaman kepada calon jama'ah haji dan umroh tentang ilmu manasik berdasarkan Al-quran dan As-sunnah. Membimbing Jama'ah haji dan umroh untuk meraih haji mabrur Insya Allah. Membina Jama'ah haji dan umroh pasca haji. Dengan motto Bimbingan Ibadah Umroh & Haji Sesuai Sunnah dengan Fasilitas & Layanan Terbaik. Maka dari itu partisipan dalam penelitian atau key informan ialah Direktur PT. Smevasindo Holiday dan Kepala Divisi Umrah.

C. Teknik Sampling Informan

Teknik penarikan sampel pada penelitian ini menggunakan Purposive sampling juga disebut judgmental. Purposive sampling digunakan dalam situasi dimana seorang ahli menggunakan penilaiannya dalam memilih responden dengan tujuan tertentu, dengan prasyarat yang harus di penuhi yaitu sampel pada penelitian ini harus pernah berinteraksi dan pernah merasakan jasa pelayanan ibadah umrah yang di selenggarakan oleh Smeva Holiday, adapun informan, partisipan, dalam penelitian. sebagai berikut :

- a) Direktur PT. Semvasindo Holiday
- b) Kepala Divisi umrah
- c) Jamaah Umrah yang pernah menggunakan jasa PT. Smevasindo Holiday sebanyak 5 orang perwakilan.

D. Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah atau cara yang strategis yang dapat digunakan untuk mengumpulkan atau mendapatkan data dalam penelitian ini, penulis menggunakan 3 teknik pengumpulan data antara lain yaitu :

a. Wawancara

Menurut Usman dan Akbar (2009: 55) wawancara merupakan kegiatan Tanya jawab antara dua orang atau lebih secara langsung, wawancara dilakukan kepada informan penelitian yang telah ditentukan untuk mendapatkan informasi mengenai penelitian. Teknik wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam, yaitu wawancara yang dilakukan beberapa kali terhadap informan penelitian sesuai dengan kebutuhan penelitian ini. Pada penelitian ini, penulis akan melakukan wawancara dengan perwakilan PT. Smevasindo Holiday, Manajer PT. Smevasindo Holiday, divisi operational mengenai *Standard Operational Procedures* penanganan umrah yang dilakukan oleh PT. Smevasindo Holiday

b. Dokumentasi

Menurut Usman dan Akbar (2009:69) ialah pengumpulan data dengan pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen, dokumen merupakan data yang berhubungan dengan foto, catatan pribadi, yang berhubungan dengan peneliti. Dokumen bisa berbentuk tulisan ataupun gambar. Dokumentasi yang peneliti kumpulkan merupakan jumlah jamaah

umrah yang sudah pernah menggunakan jasa PT. Smevasindo Holiday, jumlah pembeli produk yang dijual PT. Smevasindo Holiday.

c. Observasi

Observasi yaitu suatu teknik yang digunakan untuk mendapatkan data dengan cara melakukan pengamatan dan pencatatan terhadap fenomena-fenomena yang akan diteliti. Pengamatan dan pencatatan tersebut akan dirangkum dalam daftar checklist prosedur penanganan umrah di PT. Smevasindo Holiday Pekanbaru.

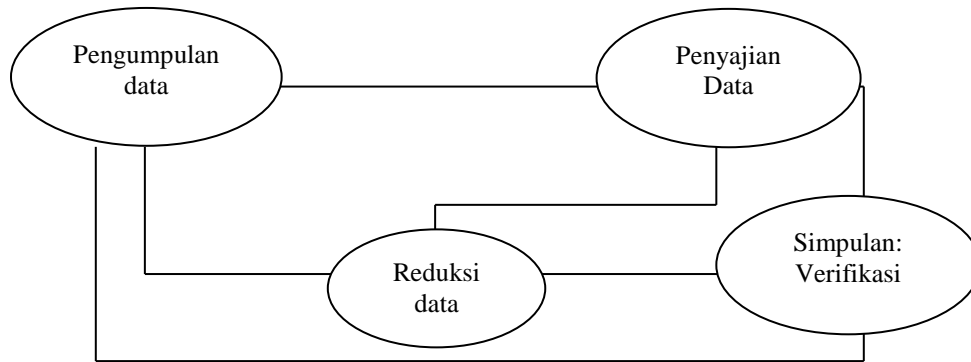
d. Studi Pustaka (*Library Research*)

Studi pustaka merupakan pengumpulan data dari referensi yang cocok pada penelitian baik buku atau teori dari para ahli yang juga berkaitan dengan masalah yang ada pada penelitian. Studi kepustakaan dilakukan dengan melihat dan mempelajari teori dan akan di bahas. Data yang diperoleh melalui studi kepustakaan adalah sumber informasi yang telah ditemukan oleh para ahli yang berasal dari beberapa referensi.

E. Analisis Data

Melihat dari permasalahan yang akan diteliti menggunakan teknik penelitian kualitatif deskriptif, maka dalam menganalisis hasil data penelitian yang berupa wawancara, dokumentasi dan data sekunder lainnya maka lebih efektif melakukan langkah penelitian kualitatif yaitu reduksi data, penyajian dan verifikasi, alur tersebut dapat di lihat pada gambar berikut:

GAMBAR 2
PROSES ANALISIS DATA



Sumber: Miles dan Huberman (Bungin, 2006: hlm. 133)

Gambar tersebut dapat dijelaskan secara ringkas sebagai berikut: setelah melakukan pengumpulan data maka dilakukan reduksi data meliputi merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari tema dan pola, dan mengorganisasikan data-data yang telah diperoleh sehingga diperoleh suatu tema, pola, atau gambaran yang lebih jelas. Analisis yang dilakukan yaitu terhadap hasil wawancara dengan informan selanjutnya dilakukan interpretasi secara lebih mendalam mengenai adanya keterkaitan antara teori yang diteliti dan fakta yang ditemukan.

Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif untuk mengidentifikasi SOP penanganan umrah yang dimiliki perusahaan ini dalam menyelenggarakan kegiatan umrah. Konsep yang dianalisis dari penelitian ini adalah SOP yang berfokus pada standar Undang-Undang No. 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah. Penelitian kualitatif deskriptif adalah

alat yang digunakan oleh peneliti untuk mengklasifikasikan informasi atau mempelajari hipotesis pada waktu tertentu.

F. Pengujian Keabsahan Data

Teknik keabsahan data adalah dengan menggunakan teknik triangulasi. Hal ini merupakan salah satu pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu, dimana data yang telah dikumpulkan kemudian dikaitkan dengan Fenomenologi, Kemudian dibandingkan dengan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti secara langsung ikut serta dalam interaksi dengan subjek dengan wawancara secara langsung dengan informan penelitian.

G. Jadwal Penelitian

Salah satu syarat penelitian yang baik maka di perlukan waktu pelaksanaan penelitian, maka jadwal penelitian ini di buat dengan bentuk tabel untuk mempermudah mengkalisfikasikan kegiatan dan waktu pelaksanaan, dapat dilihat pada tabel berikut ini

TABEL 2
JADWAL PENELITIAN

Kegiatan	Bulan						
	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Nov
Penyusunan Usulan Penelitian							
Seminar Usulan Penelitian							
Pengambilan Data							
Pengolahan Data							
Persiapan Sidang							
Ujian Sidang							