

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan analisis kualitatif. Penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena yang terjadi pada subjek, seperti pelaku, persepsi, motivasi, dan tindakan, dengan menggunakan deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa dalam konteks yang alami, serta memanfaatkan pendekatan yang sesuai dengan situasi yang ada (Moleong, 2021). Pendekatan yang digunakan selanjutnya adalah metode deskriptif, dimana data yang dikumpulkan dianalisis dengan cara menggambarkan dan mendeskripsikan temuan untuk menarik kesimpulan (Sugiyono, 2021).

Melalui pendekatan ini, data dikumpulkan dengan cara mendeskripsikan, menggambarkan, serta menganalisis berbagai elemen yang terkait dengan manajemen pelayanan dalam proses pendaftaran haji di *ESQ Tours Travel*. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi apakah manajemen pelayanan yang diterapkan dalam proses pendaftaran haji telah sesuai dengan standar yang berlaku.

B. Partisipan dan Tempat Pelaksanaan

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik *non-probability sampling*. Teknik ini merupakan metode pengambilan sampel dimana setiap elemen atau anggota populasi tidak memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel (Sugiyono, 2022). Selain itu, penelitian ini juga

menerapkan *purposive sampling*, metode pengambilan sampel dengan memilih sumber data berdasarkan kriteria atau pertimbangan tertentu dan bukan secara acak (Sugiyono, 2022). Dalam konteks ini, pertimbangannya adalah status jabatan, keahlian dan pengalaman melayani pendaftaran haji di *ESQ Tours Travel*.

Dalam penelitian ini, partisipan atau orang yang ikut berperan dalam penelitian ini adalah Direktur *Sales & Operational ESQ Tours Travel*, *Hajj Manager ESQ Tours Travel*, *Quality Assurance ESQ Tours Travel*, *Tour Consultant ESQ Tours Travel*, jamaah haji *ESQ Tours Travel*.

Lokasi atau tempat yang menjadi lokus penelitian ini adalah biro perjalanan yang bernama *ESQ Tours Travel* yang terletak di Kota Jakarta. Pemilihan *ESQ Tours Travel* sebagai lokus penelitian didasarkan pada relevansinya dengan topik yang diteliti, yaitu manajemen pelayanan dalam proses pendaftaran haji. Sebagai penyelenggara haji yang sudah berpengalaman lebih dari 10 tahun, *ESQ Tours Travel* memiliki prosedur pendaftaran yang terstruktur dan jelas, juga menyediakan layanan yang mencakup seluruh rangkaian pendaftaran haji.

Lokus ini dipilih setelah penulis melakukan pra-survei yang menunjukkan bahwa perusahaan ini memiliki fasilitas yang memadai untuk mendukung proses pendaftaran, serta memungkinkan peneliti untuk melakukan observasi langsung terhadap manajemen pelayanan yang diterapkan. Selain itu, aksesibilitas penulis terhadap perusahaan ini memungkinkan pengumpulan data yang valid dan mendalam melalui wawancara dengan staf dan interaksi dengan calon jamaah, yang sangat penting

untuk menganalisis sejauh mana manajemen pelayanan yang diterapkan sudah sesuai dengan standar yang berlaku.

C. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan beberapa teknik yang sesuai dengan pendekatan kualitatif deskriptif dan studi kasus. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi, dengan mengacu pada teori-teori yang relevan dalam penelitian kualitatif. Berdasarkan Sugiyono (2018), teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan melalui observasi, wawancara, dokumentasi, serta triangulasi untuk memperoleh data yang lebih valid.

Pengumpulan data diperoleh dengan melakukan penelitian lapangan guna memahami fenomena yang terjadi di *ESQ Tours Travel*. Data dikumpulkan melalui tiga teknik utama sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung bagaimana proses pendaftaran haji dijalankan dan untuk melihat bagaimana manajemen pelayanan diterapkan dalam interaksi antara staf dan calon jamaah. Sesuai dengan Moleong (2020), observasi merupakan teknik yang digunakan untuk mencatat fenomena atau kejadian yang ada di lapangan dengan tujuan mendapatkan gambaran yang lebih jelas dan mendalam mengenai situasi yang diteliti. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan observasi non-partisipan (*non-participant observation*), dimana peneliti mengamati bagaimana manajemen pelayanan diterapkan dalam proses pendaftaran haji di

ESQ *Tours Travel*, dengan fokus pada interaksi antara staf dan calon jamaah, serta bagaimana prosedur pendaftaran diikuti sesuai dengan standar yang ada. Observasi dilakukan dengan cara mencatat dan mendokumentasikan kegiatan yang berlangsung di lapangan tanpa ikut berpartisipasi dalam proses pendaftaran itu sendiri.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan staf/*tour consultant* dan calon jamaah untuk memperoleh informasi mendalam mengenai pengalaman mereka selama pendaftaran haji. Wawancara digunakan untuk menggali lebih dalam pandangan, persepsi, dan motivasi mereka terkait manajemen pelayanan yang diterapkan. Berdasarkan Sugiyono (2018), wawancara adalah teknik pengumpulan data yang memungkinkan peneliti untuk memperoleh informasi yang lebih rinci dan mendalam, khususnya ketika responden terbatas dan peneliti ingin menggali informasi lebih. Wawancara semi-terstruktur dilakukan untuk memastikan fleksibilitas dalam menggali topik-topik yang muncul secara natural selama wawancara.

3. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan sebagai teknik pendukung untuk memperkaya data yang diperoleh melalui wawancara dan observasi. Sugiyono (2021) menyatakan bahwa dokumentasi merupakan bentuk catatan yang berfungsi untuk mencatat peristiwa atau kejadian penting dalam bentuk gambar, foto, atau dokumen lainnya. Dalam penelitian

ini, dokumentasi mencakup materi informasi yang diberikan oleh ESQ *Tours Travel* kepada calon jamaah, formulir pendaftaran, dan dokumen informasi lainnya yang diberikan oleh staf/*tour consultant* dalam menjalankan proses pendaftaran haji. Penggunaan dokumen visual seperti foto dan video juga menjadi bagian penting dalam mendokumentasikan proses pendaftaran dan fasilitas yang tersedia, serta untuk memperkuat temuan yang diperoleh dari wawancara dan observasi.

D. Analisis Data

Dalam penelitian kualitatif, Bogdan (dalam Sugiyono, 2021: 130) menjelaskan bahwa analisis data adalah proses untuk mencari dan menyusun data yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan, serta dokumen lainnya secara sistematis. Hal ini dilakukan agar data tersebut lebih mudah dipahami dan hasil temuan dapat disampaikan dengan jelas kepada pihak lain. Setelah pengumpulan data melalui wawancara, peneliti langsung melakukan analisis terhadap jawaban responden. Jika setelah dianalisis jawaban yang diberikan masih dirasa belum cukup memadai, peneliti akan melanjutkan dengan pertanyaan tambahan hingga memperoleh data yang dianggap lebih kredibel dan valid (Sugiyono, 2021). Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2021: 133), analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan secara interaktif dan terus-menerus hingga selesai.

Dalam penelitian ini, analisis data akan dilakukan dengan mencakup tiga aktivitas utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Pengumpulan data yang dilakukan di lapangan sering kali menghasilkan informasi yang cukup banyak. Oleh karena itu, data akan disusun secara teliti dan rinci. Reduksi data mengacu pada proses pemilihan dan pemfokusan informasi yang penting, serta merangkum elemen-elemen utama yang relevan dengan tujuan penelitian. Proses ini memudahkan peneliti untuk mengidentifikasi poin-poin yang menjadi tujuan utama penelitian, sehingga data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan memperlancar proses pengumpulan data selanjutnya (Sugiyono, 2022).

Reduksi data yang akan dilakukan dalam penelitian ini yaitu fokus pada informasi mengenai pelayanan dalam pendaftaran haji di *ESQ Tours Travel* dalam dimensi SERVQUAL, termasuk kinerja staf, jenis layanan dan kesesuaian produk yang ditawarkan, kesesuaian manajemen pelayanan dengan aturan yang berlaku, serta pengalaman dan persepsi calon jamaah terhadap pelayanan yang diberikan.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah data direduksi, langkah berikutnya adalah penyajian data. Dalam penelitian kualitatif, data dapat disajikan dalam berbagai bentuk, seperti narasi, tabel, diagram, atau hubungan antar kategori. Namun, bentuk yang paling sering digunakan adalah penyajian dalam bentuk teks naratif, yang memberikan deskripsi yang lebih rinci dan memudahkan peneliti untuk menggambarkan hasil temuan secara komprehensif (Sugiyono, 2022). Sejalan dengan hal tersebut, data dalam penelitian ini akan disajikan

dalam bentuk teks naratif, sehingga dapat menggambarkan data secara lebih mendalam dan jelas. Dengan cara ini, data tidak hanya disajikan secara teknis, namun juga memberikan pemahaman yang lebih humanis tentang fenomena yang diteliti.

3. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing*)

Penarikan kesimpulan dalam penelitian kualitatif merujuk pada temuan baru yang sebelumnya belum ada atau belum teridentifikasi. Kesimpulan ini bisa berupa deskripsi mengenai fenomena yang tadinya masih samar, hubungan sebab-akibat atau interaktif, hipotesis yang muncul, atau bahkan teori yang lebih umum. Temuan yang dihasilkan akan memperjelas pemahaman mengenai objek yang diteliti dan memberikan kontribusi pada pengembangan teori yang ada (Sugiyono, 2022).

Penelitian ini diharapkan dapat menganalisis manajemen pelayanan dalam proses pendaftaran haji di *ESQ Tours Travel* dengan fokus pada lima dimensi SERVQUAL yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). Selain itu, penelitian ini juga akan menganalisis apakah proses pendaftaran haji yang dijalankan telah sesuai dengan aturan yang diterapkan, serta mengidentifikasi hal-hal yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas layanan dalam proses pendaftaran haji di *ESQ Tours Travel*.

E. Pengujian Keabsahan Data

Dalam penelitian ini, keabsahan data diuji untuk memastikan bahwa data yang diperoleh valid dan dapat dipercaya. Salah satu teknik yang

digunakan untuk menguji kredibilitas data adalah triangulasi data. Sugiyono (2022) menjelaskan bahwa triangulasi dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh melalui berbagai sumber atau metode (wawancara, observasi, dan dokumentasi) untuk memverifikasi hasil yang konsisten dan mendalam. Dalam konteks ini, sumbernya adalah informan seperti calon jamaah, staf *ESQ Tours Travel*, dan dokumen terkait.

Selain itu, peneliti juga menggunakan teknik lain untuk menguji *credibility* seperti perpanjangan pengamatan dan diskusi dengan rekan sejawat. Hal ini untuk memverifikasi bahwa data yang dikumpulkan akurat dan dapat dipertanggungjawabkan, serta tidak terpengaruh oleh bias peneliti (Sugiyono, 2021).

F. Jadwal Penelitian

TABEL 3.
JADWAL PENELITIAN

No	Kegiatan	Periode Pelaksanaan					
		Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul
1.	Pengajuan TOR						
2.	Penyusunan Proposal Usulan Penelitian						
3.	Seminar Usulan Penelitian						
4.	Revisi Usulan Penelitian						
5.	Pelaksanaan Penelitian						
6.	Penyusunan Proyek Akhir						
7.	Sidang Proyek Akhir						

Sumber: Hasil pengolahan Data Penulis, (2025).