

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Menurut Sugiyono bahwa penelitian kualitatif itu merupakan suatu pendekatan dalam penelitian yang digunakan untuk memperoleh pemahaman dan penjelasan tentang fenomena atau peristiwa dalam konteks yang alamiah, kompleks, dan mendalam, sesuai dengan kondisi yang ada dilapangan tanpa melibatkan manipulasi. Metode ini bertujuan untuk dapat menggali wawasan mendalam mengenai fenomena yang diamati.

Dalam penelitian deskriptif informasi yang terkumpul disajikan dalam sebuah bentuk kata-kata, gambar, dan bukan berupa angka-angka, sesuai dengan hasil temuan yang sudah diperoleh dilapangan. Oleh karena itu, laporan penelitian ini akan mencakup kutipan-kutipan data yang dapat memberikan gambaran yang jelas dalam penyajiannya. Data yang sudah dapat kemudian dihimpun dapat berupa dalam berbagai bentuk, termasuk foto, video, dokumen pribadi, serta dokumen resmi lainnya. (Arifin, 2012)

Metode penelitian kualitatif bertujuan untuk dapat menggali makna, interpretasi, dan pemahaman yang mendalam tentang subjek penelitian. Penulis bermaksud untuk melakukan sebuah penelitian kualitatif yang bertujuan untuk memberikan sebuah deskripsi mengenai Komitmen PT. Bonita Anugrah Pratama Cabang Padang Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ibadah Umrah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui lebih lanjut tentang bagaimana Komitmen PT. Bonita Anugrah Pratama Cabang Padang Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ibadah Umrah. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode pengumpulan data melalui penelitian lapangan. Penelitian lapangan merupakan jenis penelitian yang dilakukan secara langsung yang dilakukan di lokasi penelitian, melibatkan kegiatan observasi, wawancara, dan pengumpulan data serta dokumen sebagai metode utama.

B. Lokasi Penelitian

Menurut Sugiyono bahwa lokasi penelitian itu adalah tempat dimana bagian analisis penelitian berada, apabila sebuah penelitian dilakukan pada wilayah tertentu, maka secara jelas dicantumkan dalam judul penelitian karena sebuah lokasi penelitian adalah sebuah sarana yang akan terjadi tempat perolehan jawaban dan data yang diinginkan oleh peneliti dan tanpa lokasi penelitian, maka sebuah penelitian yang dilakukan tidak akan bisa terlaksana dengan semestinya. (Johan dan Albi,2018)

Di dalam penelitian ini penulis mengambil tempat penelitian di sebuah travel yaitu pada PT. Bonita Anugrah Pratama Cabang Padang yang terletak di Ulak Karang Kota Padang dengan sebuah alasan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diterapkan disana, yaitu kualitas pelayanan terhadap ibadah umrah, ini memiliki maksud diantara bisnis tour and travel yang dilakukan bagaimana bentuk kualitas pelayanan yang diberikan oleh sebuah travel tersebut.

C. Sumber data

Menurut V. Wiratna bahwa sumber data merupakan menjadi sebuah subjek dimana data penelitian tersebut diperoleh oleh seorang peneliti. Jenis data yang dimanfaatkan terdiri dari data primer dan data sekunder. Sebagai sebuah contoh bahwa peneliti menggunakan wawancara sebagai sebuah alat yang digunakan untuk mendapatkan data yang akurat supaya data yang dicari oleh peneliti sesuai dengan apa yang sudah terjadi. Maka dari data yang di dapatkan oleh peneliti dari narasumber yang di wawancarai, akan bisa menjadi sebuah acuan yang dapat menjadikan sebuah jawaban bagi seseorang yang sedang melakukan penelitian.

Dalam sebuah penelitian sumber data berasal dari asal usul data yang akan diperlukan dalam suatu penelitian yang sedang dilakukan oleh peneliti, yang mana dalam hal ini melibatkan sebuah kombinasi antara data primer dan data sekunder. (Zafri Hera, 2021)

Maka daripada itu yang akan menjadi sumber data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data primer

Data primer adalah sebuah informasi yang dikumpulkan secara langsung dari sumbernya kemudian diolah oleh peneliti untuk keperluan internal. Dalam hal ini memiliki tujuan untuk memperoleh sebuah data primer yang sudah diketahui, maka seorang peneliti akan memperoleh data tersebut melalui narasumber yang diwawancarai, sehingga dengan adanya sebuah jawaban yang sudah diberikan oleh

narasumber tersebut, maka akan memberikan kemudahan bagi seorang peneliti dalam pengolahan dan pendiskripsian apa yang terjadi di lapangan. Yang mana seorang peneliti akan dapat memperoleh jawaban-jawaban yang kompleks atas wawancara yang dilakukan dibandingkan dengan memperoleh data sekunder.

Oleh sebab itu dalam mendapatkan data ini peneliti akan mewawancarai seluruh pengurus yang ada di PT. Bonita Anugrah Pratama Cabang Padang yang berkaitan dengan komitmen karyawan yang di dapatkan pada PT. Bonita Anugrah Pratama Cabang Padang untuk mendapatkan data.

2. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari hasil informasi sebelumnya oleh pihak lain untuk dapat dijadikan sebagai landasan bagi peneliti atau analisis lainnya. Sumber data ini tidak diperoleh seperti data primer, melainkan sumber data ini diperoleh dari pihak lain seperti dari penelitian yang dilakukan sebelumnya. Data sekunder yang diperoleh oleh peneliti adalah penelitian, jurnal maupun artikel yang terkait dengan komitmen dalam memberikan pelayanan ibadah umrah di dalam sebuah organisasi atau perusahaan travel, ini akan menjadi sebuah penunjang bagi peneliti di PT. Bonita Anugrah Pratama Cabang Padang.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah metode yang dipakai oleh seorang peneliti untuk mendapatkan data penelitian yang sedang dilakukan. Artinya dalam melakukan penelitian sumber data yang di dapatkan oleh peneliti harus jelas dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang sesuai dan tepat.

Menurut Sugiyono, langkah yang paling awal dalam sebuah penelitian yang dilakukan adalah teknik dari sebuah pengumpulan data, karena fokus utama bagi seorang peneliti adalah adalah bisa memperoleh informasi yang dibutuhkan. Dalam teknik pengumpulan data merujuk pada metode dan cara bagaimana untuk mendapatkan data penelitian, maka dalam sebuah penelitian seorang peneliti bisa menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi.

Teknik pengumpulan data merujuk pada cara dan metode yang digunakan oleh seseorang untuk menghimpun informasi atau fakta yang diperlukan oleh penelitian. Perlu diketahui, pilihan teknik dalam pengumpulan data adalah sebuah teknik yang akan dapat mempengaruhi kualitas dan kuantitas serta kevalidan hasil dari sebuah penelitian yang sedang dilaksanakan. (Rosady Ruslan, 2003)

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, maka teknik dalam pengumpulan data penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi (pengamatan)

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan pengamatan secara langsung ketempat yang akan diteliti. Observasi dilakukan dengan cara memantau dan melihat bagaimana perkembangan yang terjadi di sebuah objek penelitian. Begitu juga penelitian ini dilakukan di PT. Bonita Anugrah Pratama Cabang Padang, maka penulis harus hadir dan pergi ke lokasi penelitian untuk melakukan observasi demi mendapatkan data-data yang akurat terhadap objek yang sedang diteliti.

2. Wawancara (interview)

Wawancara adalah sebuah teknik dalam pengumpulan data dengan menanyakan beberapa pertanyaan kepada seseorang yang ingin diwawancarai oleh seorang peneliti terutama kepada seluruh manajer, supervisor, admin dan bagian umum di PT. Bonita Anugrah Pratama Cabang Padang dengan bertujuan untuk mendapatkan sebuah jawaban dan data yang tepat dan akurat terhadap halnya yang sedang diteliti. Oleh karena itu antara observasi dan wawancara dapat digunakan oleh peneliti secara bersamaan terhadap suatu objek penelitian.

3. Dokumentasi

Selain dengan observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti untuk mendapatkan data, maka seseorang yang sedang melakukan penelitian bisa menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara dokumentasi. Dokumentasi adalah pengumpulan, pemilihan, dan pengolahan, serta penyimpanan informasi dalam bidang pengetahuan. Selain itu

dokumentasi bisa dilakukan oleh peneliti sebagai bukti pengumpulan data melalui gambar, foto, kutipan dan bahan referensi yang lain sebagai bukti bahwa seorang peneliti sudah melakukan penelitian di tempat yang sudah ditentukan. (Imam Gunawan, 2013)

Oleh sebab itu penelitian kali ini, objeknya adalah PT. Bonita Anugrah Pratama Cabang Padang, yang di dalamnya terdapat sebuah pengorganisasian dan pengambilan keputusan yang kurang tepat di dalam organisasi. Oleh karena itu foto PT. Bonita Anugrah Pratama Cabang Padang juga perlu dipaparkan sebagai data di dalam penelitian yang dilakukan, ini bertujuan supaya tidak terjadinya kekeliruan dan kerancuan terhadap objek penelitian yang di lakukan.

E. Teknik Analisis Data

Menurut Moleong bahwa analisis data adalah memilih serta mengkoordinasikan data yang sudah diperoleh sehingga menjadi sebuah penelitian yang sesuai dan tepat. Teknik analisis data adalah faktor yang terpenting untuk menginterpretasi pengumpulan data menjadi sebuah jawaban yang memiliki makna dalam sebuah penelitian. (Johan dan Albi,2018)

Analisis data merupakan salah satu bentuk hal yang perlu untuk dilakukan oleh seorang peneliti dalam menempatkan hasil dari data yang sudah didapatkan, dengan adanya sebuah analisis data yang digunakan, maka akan memberikan kemudahan bagi seorang peneliti dalam menempatkan hasil yang diperoleh dari apa saja yang sudah diteliti.

Proses analisis data melibatkan, sebuah penyusunan, pengelompokan dan penyajian data dengan menggunakan metode dan teknik tertentu. Hasil dari sebuah analisis data akan menjadikan sebuah dasar bagi peneliti untuk menyusun temuan, kesimpulan, dan rekomendasi yang kemudian bisa disajikan dalam sebuah laporan penelitian.

Adapun teknik analisis data yang penulis gunakan dalam penelitian ini, antara lain adalah sebagai berikut:

1. Redukasi data

Penulis menghimpun sebuah informasi yang didapatkan di lokasi penelitian dengan melakukan sebuah pengamatan, wawancara dan dokumentasi. Selanjutnya tahap reduksi data dengan mengkolaborasikan hasil dari pengamatan, wawancara dan dokumentasi menjadi sebuah laporan yang utuh dalam penelitian. Sehingga akan dapat memberikan kemudahan bagi seorang peneliti dalam menyimpulkan sebuah permasalahan yang telah terjadi.

2. Penyajian data

Setelah peneliti melakukan tahap reduksi data, maka langkah selanjutnya adalah penyajian data yang sudah di dapatkan. Dalam penyajian data haruslah menggunakan bahasa yang formal dan ejaan yang baik supaya mudah untuk difahami dan dimengerti oleh para pembaca. Dengan penyajian data ini, penulis akan memaparkan dan mengkomunikasikan supaya sebuah informasi data yang di dapatkan

akan jelas dan terstruktur dengan baik, dan tidak ada kesalahan dalam memahami isi dari penelitian.

3. Penarikan kesimpulan

Dalam sebuah penelitian ini penarikan kesimpulan berawal dari interpretasi data yang sesuai dengan tujuan dan permasalahannya yang telah diteliti. Maka dari sekian banyak data yang diperoleh, maka akan cukup mudah bagi penulis dalam menyimpulkan tentang apa yang diperoleh oleh seorang peneliti yang terjadi terhadap sebuah perusahaan yang ada di PT. Bonita Anugrah Pratama Cabang Padang, dalam penarikan sebuah kesimpulan diharapkan dapat disajikan secara komprehensif, dan memastikan bahwa keseluruhan aspek dalam penelitian sudah terjamin dan tersusun dengan baik dalam kesimpulan penelitian yang dihasilkan.