

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Studi ini menerapkan metode penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Pemilihan paradigma kualitatif didasari oleh urgensi untuk mengeksplorasi serta memaparkan secara mendalam mengenai strategi pelayanan dari dimensi administratif, teknis, hingga spiritual dalam konteks penyelenggaraan ibadah haji dan umrah. Melalui pendekatan tersebut, peneliti berupaya menghimpun data secara menyeluruh terkait mekanisme pelayanan yang diimplementasikan oleh pihak penyelenggara guna mengoptimalkan kualitas layanan bagi para jemaah..

Merujuk pada pandangan Sugiyono (2019), metode penelitian ini diaplikasikan untuk mengeksplorasi objek dalam kondisi yang natural atau alamiah, di mana peneliti bertindak sebagai instrumen utama dalam pengumpulan data. Output dari penelitian ini adalah data deskriptif yang bersumber dari pernyataan tertulis maupun lisan dari informan, serta hasil observasi terhadap perilaku yang tampak. Fokus utama dari riset kualitatif adalah untuk membedah makna, memahami proses, serta mengkaji fenomena sosial secara mendalam dan komprehensif.

Penelitian kualitatif memiliki sifat deskriptif yang berfokus pada upaya pemaparan serta pemahaman fenomena sosial secara mendetail. Berbeda dengan riset kuantitatif, data yang dihimpun dalam studi ini berupa narasi verbal, dokumentasi visual, serta arsip dokumen, alih-alih representasi statistik atau angka. Karakteristik tersebut menjadikan metode kualitatif sangat relevan dan tepat digunakan untuk membedah strategi pelayanan dari aspek administratif, teknis, maupun spiritual dalam sistem penyelenggaraan ibadah haji dan umrah.

Dalam studi ini, paradigma kualitatif digunakan untuk membedah secara mendalam mengenai Strategi Pelayanan Jemaah Haji dan Umrah di Travel Harira Tour Padang. Melalui metode ini, peneliti berupaya menelusuri alur perancangan strategi, proses implementasinya di lapangan, hingga bagaimana jemaah sebagai subjek penerima layanan mempersepsikan kualitas layanan tersebut. Output dari penelitian ini diharapkan mampu menyajikan deskripsi yang realistis dan komprehensif terkait efektivitas strategi pelayanan yang diterapkan oleh Travel Harira Tour Padang.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi yang akan dijadikan dalam penelitian ini adalah Travel Harira Tour yang berlokasi Jl. Mekah, RT.03/RW.06, Koto Panjang Ikua Koto, Kec. Koto Tengah, Kota Padang, Sumatera Barat.

Penelitian ini dilaksanakan di Travel Harira Tour, yang beralamat di Kota Padang, Provinsi Sumatera Barat. Lokasi ini dipilih karena lembaga tersebut merupakan salah satu biro perjalanan haji dan umrah yang aktif melayani jemaah di wilayah Padang dan sekitarnya serta memiliki sistem pelayanan yang cukup terstruktur.

C. Sumber Data

Penulis menggunakan sumber data yang bersifat kualitatif, yakni data non-numerik yang dihimpun melalui teknik observasi, wawancara mendalam, serta berbagai metode pendukung lainnya. Secara spesifik, klasifikasi data dalam penelitian ini dikategorikan menjadi dua jenis utama, yaitu :

1. Data Primer Data primer merupakan sumber data utama yang dihimpun secara langsung oleh peneliti dari informan di lapangan melalui catatan hasil wawancara, observasi, serta dokumentasi autentik. Dalam penelitian ini, data primer bersumber dari Direktur dan

Manajer Travel Harira Tour, di mana informasi diperoleh melalui proses wawancara tatap muka secara langsung di lokasi penelitian untuk mendapatkan data yang akurat dan terkini.

2. Data Sekunder Data sekunder merupakan data pendukung atau variabel tambahan yang diperoleh melalui perantara atau pihak ketiga. Peneliti mengakses data ini melalui dokumentasi resmi, situs web perusahaan, serta literatur terkait lainnya. Dalam studi ini, data sekunder mencakup arsip dokumentasi Travel Harira Tour yang berfungsi untuk memperkuat dan melengkapi temuan penelitian.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan tahapan krusial dalam proses riset guna menjamin perolehan informasi yang akurat dan selaras dengan fokus permasalahan yang diangkat. Sejalan dengan pemikiran **Sugiyono (2019)**, instrumen pengumpulan data dipahami sebagai metodologi atau cara sistematis yang diterapkan peneliti untuk menghimpun informasi yang diperlukan demi menjawab rumusan masalah secara komprehensif. Dalam paradigma kualitatif, proses ini dilaksanakan pada setting yang alamiah (*natural setting*) dengan orientasi utama pada penggalian makna terdalam dari setiap fenomena yang diobservasi.

Dalam rangka mengkaji strategi pelayanan haji dan umrah pada Travel Harira Tour Padang, peneliti menerapkan beberapa instrumen pengumpulan data yang sistematis sebagai berikut:

1. Observasi (Observation) Metode observasi diterapkan untuk menghimpun data terkait realitas objektif di lokasi penelitian, yang mencakup mekanisme pelayanan, dinamika interaksi antara staf dan jemaah, serta kualitas sarana yang tersedia. Merujuk pada pemikiran Spradley (1980), observasi merupakan instrumen sistematis untuk

menelaah perilaku individu dalam lingkup sosialnya. Dalam studi ini, peneliti menggunakan teknik partisipatif moderat, di mana peneliti terlibat dalam aktivitas tertentu namun tetap mempertahankan jarak objektif guna menjamin keaslian perilaku subjek yang diteliti.

2. Wawancara (Interview) Teknik ini digunakan untuk mengeksplorasi pengalaman, sudut pandang, dan persepsi para informan kunci, seperti manajemen biro perjalanan, pembimbing manasik, hingga jemaah. Sesuai dengan definisi Esterberg (2002), wawancara mendalam merupakan dialog tatap muka yang memberikan ruang bagi peneliti untuk memperoleh informasi secara terbuka dan adaptif. Peneliti menerapkan model wawancara semi-terstruktur agar informan dapat menyampaikan penjelasan secara komprehensif sesuai dengan konteks pengalaman personal mereka.

3. Dokumentasi Studi dokumentasi dilakukan melalui peninjauan berbagai materi tertulis dan visual yang relevan dengan operasional layanan, seperti brosur program, jadwal pelaksanaan manasik, *Standard Operating Procedure* (SOP) layanan, laporan pertanggungjawaban, hingga dokumentasi foto kegiatan. Menurut Moleong (2018), penggunaan dokumen sangat krusial untuk memvalidasi serta melengkapi data yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi, sehingga tercipta pemahaman riset yang lebih integratif dan kredibel.

Melalui ketiga teknik ini, peneliti dapat mengumpulkan data yang bersifat triangulatif, yakni saling melengkapi dan menguatkan antara hasil observasi, wawancara, dan dokumen tertulis.

E. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian dipahami sebagai perangkat atau sarana strategis yang digunakan untuk menghimpun data guna menjamin hasil riset yang akurat dan terorganisir. Dalam paradigma kualitatif, kedudukan instrumen utama dipegang langsung oleh peneliti itu sendiri (*human instrument*). Sejalan dengan pendapat Moleong (2018), peneliti menjadi pilar inti dalam riset karena ia memegang kendali penuh mulai dari tahap perancangan dan pelaksanaan di lapangan, hingga proses penafsiran serta pengevaluasian seluruh rangkaian kegiatan penelitian secara mandiri.

Sebagai instrumen utama, peneliti berfungsi untuk:

1. Menentukan fokus penelitian dan memilih informan kunci.
2. Mengembangkan pedoman wawancara serta daftar observasi.
3. Melakukan interpretasi terhadap data yang diperoleh dari lapangan.

Selain peneliti sebagai instrumen utama, digunakan pula instrumen pendukung seperti:

- Pedoman Wawancara, berisi daftar pertanyaan terbuka yang disesuaikan dengan tujuan penelitian.
- Lembar Observasi, digunakan untuk mencatat perilaku, kegiatan,serta kondisi lingkungan penelitian.
- Alat perekam dan kamera, untuk mendokumentasikan hasil wawancara dan observasi.

Merujuk pada pandangan Creswell (2016), efektivitas pengumpulan data kualitatif sangat bergantung pada kapabilitas peneliti dalam menjalin interaksi dengan para informan, kepekaan dalam memahami konteks sosial yang melingkupi objek penelitian, serta kemampuan untuk mempertahankan objektivitas sepanjang rangkaian riset. Keberhasilan dalam menggali informasi yang mendalam ditentukan oleh sejauh mana peneliti mampu

memposisikan diri secara tepat di tengah dinamika sosial tanpa kehilangan perspektif kritisnya.

F. Teknik Pengolahan Data

Teknik pengolahan data dalam penelitian kualitatif dilakukan secara simultan sejak awal pengumpulan data hingga tahap akhir penelitian. Menurut Miles dan Huberman (1994), proses pengolahan data terdiri dari tiga tahap utama, yaitu:

1. Reduksi Data : Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian, dan penyederhanaan data mentah yang diperoleh dari lapangan.

Tujuannya adalah agar data menjadi lebih terarah dan bermakna. Data yang tidak relevan dengan fokus penelitian akan disisihkan, sedangkan data penting akan dikategorikan sesuai tema atau subtopik tertentu.

2. Penyajian Data : Tahap ini merupakan proses penyusunan data dalam bentuk narasi deskriptif, tabel, atau matriks agar memudahkan peneliti dalam menarik kesimpulan. Menurut Miles dan Huberman, penyajian data bertujuan membantu peneliti melihat pola hubungan antar kategori dan mengidentifikasi tema-tema utama dalam penelitian.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi : Tahap terakhir adalah menarik kesimpulan berdasarkan hasil analisis data yang telah disajikan. Kesimpulan yang dihasilkan bersifat sementara dan akan diverifikasi secara berulang melalui proses triangulasi data. Menurut Denzin (1978), triangulasi merupakan teknik untuk menguji validitas data dengan membandingkan informasi dari berbagai sumber dan metode.

Dengan demikian, pengolahan data dilakukan secara berkesinambungan dari proses awal hingga akhir penelitian. Data yang telah diolah kemudian dianalisis untuk menjawab rumusan masalah dan mencapai tujuan penelitian yang telah ditetapkan.