

BAB III

METODELOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Metode adalah cara atau langkah yang digunakan dalam kegiatan ilmiah untuk memahami objek penelitian. Kata metode berasal dari bahasa Yunani yang disebut *methodos*, artinya cara atau jalannya, sedangkan *logos* berarti ilmu pengetahuan. Dengan demikian, metodologi bisa diartikan sebagai ilmu yang mempelajari berbagai cara bagaimana seseorang mengumpulkan pengetahuan. Dalam penelitian, metode yang digunakan adalah proses ilmiah yang dilakukan secara rapi, teliti, dan adil untuk memahami suatu masalah. Proses ini terdiri dari beberapa tahap seperti mengumpulkan data, memproses data, menganalisis data, dan menyimpulkan hasilnya untuk menyelesaikan masalah atau menguji suatu hipotesis, sehingga menghasilkan pengetahuan yang berguna bagi kehidupan manusia (Abubakar, 2021).

Menurut Bogdan dan Taylor seperti dikutip oleh Waruwu (2023), penelitian kualitatif adalah cara penelitian yang menghasilkan data berupa penjelasan atau deskripsi dalam bentuk kata-kata, baik ditulis maupun diucapkan, dari orang-orang serta tindakan yang diamati. Metode ini lebih fokus pada memahami arti, proses, dan situasi yang terjadi di lapangan, sehingga peneliti bisa mengerti secara langsung bagaimana suatu fenomena terjadi dari perspektif orang yang terlibat di dalamnya.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa metode penelitian adalah cara yang digunakan untuk mendapatkan data secara jujur dan tidak memihak, berdasarkan fakta dan bukan karena keinginan atau harapan peneliti. Tujuannya adalah membuat informasi yang benar, percaya diri, dan bisa dipercaya. Oleh karena itu, metode yang digunakan bisa berubah-ubah, tergantung pada objek yang diteliti, tujuan yang ingin dicapai, serta jenis data yang ingin dikumpulkan. Dengan kata lain, metode penelitian adalah cara untuk mendapatkan kebenaran ilmiah dengan cara yang teratur dan bisa diukur.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif karena bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis secara mendalam mengenai kualitas layanan dalam meningkatkan kepuasan jamaah umrah di PT. Cahaya Madinah Mandiri Kota Padang. Pendekatan kualitatif dipilih agar penulis bisa memahami secara mendalam tentang cara kerja manajemen dan pelaksanaan pelayanan umrah yang dilakukan oleh pihak travel.

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif deskriptif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan atau menjelaskan suatu fenomena yang terjadi di lapangan secara mendalam berdasarkan data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Menurut Bongdan dan Taylor yang dikutip dari karya Safarudin dkk, (2023) penelitian kualitatif merupakan penelitian yang berfokus pada data deskriptif dalam bentuk kata-kata, baik lisan maupun tulisan, yang diperoleh dari orang atau perilaku yang diteliti (Rizal Safarudin, Zulfamanna, Martin Kustati, 2023). Pendekatan ini berfokus pada upaya memahami secara mendalam latar belakang, kondisi, serta karakteristik subjek penelitian secara menyeluruh. Dalam penelitian deskriptif kualitatif, data yang dikumpulkan tidak disajikan dalam bentuk angka, melainkan dalam bentuk uraian naratif, gambar, serta dokumentasi yang relevan. Oleh karena itu, penyusunan laporan hasil penelitian dilakukan dengan menyertakan kutipan-kutipan data lapangan sebagai bentuk penguatan, sehingga mampu memberikan gambaran yang jelas, lengkap, dan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya di lapangan.

Melalui pendekatan ini, peneliti berusaha memahami dan mendeskripsikan secara jelas mengenai kualitas layanan yang diberikan oleh PT. Cahaya Madinah Mandiri Kota Padang dalam meningkatkan kepuasan jamaah umrah. Data yang diperoleh kemudian dianalisis dan dijelaskan secara sistematis sehingga dapat memberikan gambaran yang nyata mengenai kondisi pelayanan yang diberikan kepada jamaah.

Dengan menggunakan penelitian kualitatif deskriptif, peneliti dapat memperoleh informasi yang lebih mendalam mengenai pengalaman dan pandangan jamaah terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh PT. Cahaya Madinah Mandiri Kota Padang.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dilaksanakannya kegiatan penelitian yang menjadi objek utama dalam memperoleh data. Menurut Hamid Darmadi (2011:52) dalam karya yang ditulis oleh Britney W. H. Tamboto, Fanley N. Pangemanan, dan Welly Waworundeng (2022), lokasi penelitian adalah tempat berlangsungnya proses studi yang digunakan untuk menemukan solusi atas permasalahan penelitian. Oleh karena itu, penetapan lokasi penelitian sangat penting dilakukan, karena dapat membantu peneliti dalam memfokuskan objek penelitian serta mempermudah proses pengumpulan data di lapangan (Tamboto & Fanley N. Pangemanan, 2023).

Penelitian ini dilaksanakan di PT.Cahaya Madinah Mandiri, yang beralamat di Belakang Masjid An Nur, Jl. Lolong Kuran No.16, RT.01/RW.02, Sungai Sapih, Kec. Kuranji, Kota Padang. Pemilihan lokasi ini berdasarkan pertimbangan bahwa PT.Cahaya Madinah Mandiri merupakan salah satu travel umrah dan haji yang memiliki program umrah yang terstruktur dan telah memberangkatkan banyak jamaah umrah ke tanah suci Makkah.

D. Sumber Data

Menurut Edi Riadi (2016:48) dalam karya tulis Meita Sekar Sari & Muhammad Zefri, (2019), sumber data merupakan segala sesuatu yang dapat memberikan informasi terkait penelitian. Sumber data dibedakan menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data

yang diperoleh secara langsung dari sumber asli melalui teknik seperti observasi, wawancara, dan kuesioner, sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung, misalnya dari literatur, referensi, atau sumber internet yang relevan dengan penelitian.

Maka dari itu yang akan menjadi sumber data bagi penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Data primer

Data primer merupakan informasi yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama di lapangan, yaitu informan atau subjek penelitian, melalui interaksi langsung dengan peneliti. Data ini biasanya berbentuk kata-kata, narasi, atau informasi hasil pengamatan mendalam. Menurut Saryono (2008) yang dikutip dalam Ratnaningtyas dkk., data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari subjek penelitian melalui teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti sendiri (Jahja., 2023).

Dalam penelitian ini penulis mendapatkan sumber data primer secara langsung dari hasil wawancara dengan Narasumber yang terdiri dari Pembina, direktur, staff dan jamaah.

Data primer dalam penelitian ini diperoleh secara langsung melalui wawancara dan observasi di kantor PT. Cahaya Madinah Mandiri Kota Padang. Informan penelitian dipilih berdasarkan pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan mereka dalam pelayanan jamaah umrah. Informan terdiri dari pihak perusahaan dan jamaah agar peneliti

memperoleh informasi yang lebih lengkap mengenai kualitas layanan yang diberikan kepada jamaah.

Tabel 3.1
Informan Penelitian PT. Cahaya Madinah Mandiri Kota Padang

N o .	Nama Informan	Status/ Jabatan	Asal/ Tempat	Tahun Keberangkatan	Paket	Alasan Dijadikan Informan
1	Bunda Hj. Srihayati, C.NLMO R, CET	Pembina	PT. CMM	—	—	Memiliki pengetahuan dan pengalaman dalam pembinaan serta pengelolaan pelayanan kepada jamaah.
2	Kakak Alimatul Husna	Direktur	PT. CMM	—	—	Mengetahui kebijakan, pengelolaan, dan pelaksanaan pelayanan kepada jamaah.
3	Ilham Teguh Setia	HRD	PT. CMM	—	—	Mengetahui pengelolaan sumber daya manusia dan keterlibatan staf dalam pelayanan jamaah.
4	Gufran Hamidi, S.Dp	Staf Operasional	PT. CMM	—	—	Terlibat langsung dalam kegiatan operasional dan pelayanan jamaah.
5	Ibu Angraini Frista Pratiwi	Alumni Jamaah	Siteba, Padang	Februari 2025	Umrah 12 Hari/Reguler	Telah mengikuti perjalanan umrah sehingga memiliki pengalaman langsung dalam menerima dan menilai pelayanan perusahaan.
6	Ibu Afridayenti	Calon Jamaah	Kurao, Padang	Agustus 2026	Umrah 12 Hari/Reguler	Sedang memperoleh pelayanan sebelum keberangkatan sehingga dapat memberikan informasi mengenai pelayanan pada tahap persiapan.

Sumber: Data primer hasil observasi dan wawancara langsung di PT. Cahaya Madinah Mandiri Kota Padang, 7 September 2026.

2. Data Sekunder,

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung dari subjek penelitian, melainkan melalui perantara atau sumber yang sudah tersedia sebelumnya. Data ini digunakan untuk mendukung dan melengkapi data primer. Menurut Saryono (2008) dalam Ratnaningtyas dkk., data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung, yaitu melalui pihak lain atau sumber yang sudah tersedia dan relevan dengan penelitian (Jahja., 2023). Sumber data sekunder yang diperoleh dalam penelitian ini mencakup berbagai informasi dari literatur yang berkaitan dengan kualitas layanan dalam meningkatkan kepuasan jamaah umrah, seperti dokumen-dokumen penting dari PT. Cahaya Madinah Mandiri, company profil, buku-buku, jurnal, serta artikel ilmiah yang relevan dengan fokus penelitian. Penulis mengumpulkan sumber data sekunder tersebut untuk mendukung analisis yang lebih mendalam mengenai kualitas layanan dan tingkat kepuasan jamaah umrah di PT. Cahaya Madinah Mandiri

E. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Iba dan Wardhana (tahun), teknik pengumpulan data merupakan metode yang digunakan untuk memperoleh informasi dalam suatu penelitian yang harus disesuaikan dengan tujuan penelitian, jenis data, ketersediaan sumber daya, serta mempertimbangkan aspek etis karena berpengaruh terhadap validitas dan reliabilitas hasil penelitian. Selain itu, penggunaan kombinasi beberapa teknik pengumpulan data

dapat memberikan pemahaman yang lebih lengkap terhadap masalah penelitian(Zainuddin Iba, 2023).

Berdasarkan penjelasan diatas, maka teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Observasi (Pengamatan)

Obaervasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang sering digunakan dalam penelitian, khususnya penelitian kualitatif.

Menurut Putri Adinda Pratiwi dkk., observasi merupakan proses pengamatan secara sistematis terhadap aktivitas manusia serta kondisi lingkungan fisik di lokasi penelitian, yang dilakukan secara terus-menerus dalam situasi alami untuk menghasilkan fakta yang objektif. Dalam proses pengumpulan data berdasarkan observasi ini, langkah pertama yang dilakukan peneliti adalah mengamati dan menelusuri secara langsung kegiatan operasional layanan umrah, serta melakukan wawancara dengan direktur dan alumni jamaah umrah untuk memperoleh gambaran nyata mengenai pelaksanaan dan kualitas layanan yang diberikan oleh PT Cahaya Madinah Mandiri Travel(Pratiwi et al., 2024).

2. Wawancara

Wawancara adalah proses komunikasi interaktif berupa percakapan langsung antara pewawancara dan narasumber yang dilakukan secara terarah untuk memperoleh data, informasi, atau pendapat secara lebih mendalam sesuai dengan kebutuhan penelitian. Menurut Devi, A. S.,

dkk, wawancara merupakan proses komunikasi antara dua pihak atau lebih yang umumnya dilakukan secara tatap muka, dengan pembagian peran sebagai pewawancara dan pihak yang diwawancarai. Kegiatan ini bertujuan untuk memperoleh atau mengumpulkan informasi melalui serangkaian pertanyaan yang diajukan oleh pewawancara kepada narasumber (Devi et al., 2022).

Dalam melakukan wawancara, peneliti memerlukan pedoman wawancara sebagai acuan agar proses pengumpulan data berjalan secara terarah dan sistematis. Pedoman wawancara merupakan daftar pertanyaan atau pokok-pokok bahasan yang disusun secara terstruktur untuk memudahkan peneliti dalam menggali informasi dari informan. Dengan adanya pedoman wawancara, peneliti dapat memastikan bahwa data yang diperoleh sesuai dengan tujuan penelitian, sekaligus tetap memberikan ruang untuk pengembangan pertanyaan secara fleksibel guna mendapatkan informasi yang lebih mendalam.

Dengan demikian, wawancara dalam penelitian ini digunakan sebagai salah satu teknik pengumpulan data yang penting untuk menggali informasi secara mendalam dari pihak terkait, khususnya mengenai kualitas layanan yang diberikan oleh PT. Cahaya Madinah Mandiri Kota Padang. Melalui wawancara yang terarah kepada narasumber yang relevan, peneliti dapat memperoleh data yang lebih akurat dan komprehensif mengenai kualitas pelayanan serta dampaknya terhadap kepuasan jamaah. Hasil dari proses wawancara ini diharapkan

dapat mendukung analisis penelitian sehingga memberikan gambaran yang objektif dan sesuai dengan tujuan penelitian yang telah ditetapkan

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah satu cara mengumpulkan data dalam penelitian yang dilakukan dengan memperoleh informasi dari berbagai dokumen tertulis atau visual yang berkaitan dengan hal yang diteliti. Dokumen tersebut bisa berupa catatan, arsip, laporan, foto, atau data lainnya yang dimiliki oleh instansi atau lembaga terkait.

Menurut Sujarweni (2014:33) yang disebutkan oleh Luahambowo (2020), studi dokumentasi adalah metode pengumpulan data kualitatif yang dilakukan dengan cara mengumpulkan fakta dan data yang sudah tersimpan dalam bentuk dokumen. Dokumen tersebut bisa berupa surat, catatan harian, arsip, foto, hasil rapat, kenang-kenangan, jurnal kegiatan, serta berbagai bentuk dokumen lainnya yang sesuai dengan kebutuhan penelitian. Dalam penelitian ini, dokumentasi digunakan untuk melengkapi informasi dari hasil wawancara dan observasi mengenai kualitas layanan yang bertujuan meningkatkan kepuasan jamaah di PT. Cahaya Madinah Mandiri Kota Padang. Dengan menggunakan teknik ini, peneliti bisa mendapatkan data pendukung yang bersifat historis dan nyata, seperti informasi tentang perusahaan, tata kelola organisasi, catatan layanan, serta berkas-berkas lain yang berkaitan dengan penelitian.

Dengan demikian, dokumentasi memiliki peran penting dalam memperkuat keandalan data penelitian karena memberikan bukti nyata yang bisa mendukung analisis serta hasil penelitian secara lebih jujur dan lengkap.

F. Teknik Analisis Data

G. Menurut Bogdan dan Biklen (1982) seperti yang dikutip oleh Sofwatillah et al., analisis data kualitatif adalah proses yang dilakukan dengan mengatur data, memisahkan datanya menjadi bagian-bagian yang bisa dikelola, menyusun kembali informasi tersebut, serta mencari hal-hal yang penting, lalu menyajikannya kepada orang lain. Sementara itu, menurut Patton yang juga disebutkan oleh Sofwatillah et al., analisis data adalah proses mengatur, mengorganisasikan, dan mengelompokkan data menjadi pola, kategori, serta unit penjelasan dasar, lalu dilanjutkan dengan interpretasi untuk memberikan makna, menjelaskan pola, serta mencari hubungan antar aspek data (Sofwatillah et al., 2024)

Analisis data adalah proses mengambil data yang didapat dari hasil penelitian, lalu mengolah, mengatur, dan memahami data tersebut secara teratur agar bisa diubah menjadi informasi yang bermanfaat, sehingga bisa mengungkap pola, hubungan, serta makna yang ada dalam data tersebut. Tujuan dari menganalisis data adalah agar data yang masih belum jelas bisa disederhanakan menjadi informasi yang lebih mudah dipahami, serta membantu membuat kesimpulan yang tepat dan bisa dipercaya, sehingga bisa menjawab permasalahan yang diteliti.

Proses menganalisis data dalam penelitian kualitatif sudah dimulai sejak masalah penelitian dirumuskan dan dijelaskan, bahkan sebelum peneliti melakukan observasi di lapangan, dan tetap berlangsung terus menerus hingga peneliti menulis hasilnya. Analisis data tidak hanya dilakukan setelah semua data terkumpul, tetapi juga berlangsung sekaligus saat proses pengumpulan data dilakukan di lapangan. Proses ini mencakup mengurangi data, menampilkan data, serta membuat kesimpulan dan memverifikasi hasilnya. Dengan demikian, proses analisis data berlangsung terus-menerus, bisa diubah sesuai kebutuhan, dan menjadi dasar untuk mengembangkan hasil penelitian hingga mencapai pemahaman yang dalam atau menghasilkan teori yang terbukti melalui data.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari beberapa tahapan berikut :

1. Reduksi Data

Data diperoleh langsung dari responden melalui wawancara, pengamatan, dan dokumentasi yang dilakukan secara langsung. Data yang didapat dalam penelitian kualitatif awalnya disusun dalam bentuk laporan yang masih sangat rinci, lalu dipersingkat dengan cara merangkum, memilih informasi yang terpenting, serta menyoroti aspek-aspek yang dianggap krusial. Proses mengelompokkan data berdasarkan konsep, tema, dan kategori tertentu bertujuan untuk membuat gambaran hasil pengamatan lebih jelas dan lebih tepat sasaran, serta memudahkan

peneliti dalam mencari kembali data jika diperlukan informasi tambahan. Pengurangan data sendiri merupakan salah satu langkah penting dalam menganalisis data kualitatif yang dilakukan secara berkelanjutan sepanjang proses penelitian berlangsung. Tidak hanya sekedar mengurangi jumlah data, tetapi juga melibatkan proses memilih, fokuskan perhatian, menyederhanakan, mengabstraksikan, serta mengubah data mentah menjadi informasi yang lebih terorganisir. Dengan demikian, data yang sudah disederhanakan menjadi lebih mudah dipahami, sehingga peneliti dapat membuat kesimpulan sementara yang nantinya bisa diperiksa kembali selama proses penelitian. Hal ini membantu peneliti tetap fokus pada masalah yang diteliti dan membuat analisis menjadi lebih terstruktur serta tepat tujuan (Ash-shiddiqi et al., 2025).

2. Penyajian Data

Penyajian data adalah cara untuk mengatur dan menyusun informasi yang sudah didapat agar peneliti bisa membuat kesimpulan dan mengambil keputusan. Data yang telah dikumpulkan selanjutnya dibagi sesuai dengan isu utama yang dibahas dan disusun secara rapi, misalnya dalam bentuk matriks, sehingga memudahkan peneliti dalam memahami seluruh data secara keseluruhan. Dengan menampilkan data tersebut, peneliti bisa memperhatikan pola hubungan antar data, sehingga informasi yang didapat menjadi lebih mudah dipahami dan terarah (Ash-shiddiqi et al., 2025).

Penyajian data dalam penelitian kualitatif juga merupakan tahapan penting setelah reduksi data, karena pada tahap ini data yang telah dipilih dan disederhanakan kemudian ditampilkan dalam bentuk yang terorganisir. Bentuk penyajian data dapat berupa uraian naratif, tabel, matriks, atau bagan yang disesuaikan dengan kebutuhan penelitian. Tujuan utama dari penyajian data adalah untuk memudahkan pemahaman terhadap data yang kompleks sehingga peneliti dapat mengidentifikasi pola, hubungan, dan makna dari data yang telah dikumpulkan sebelum dilakukan penarikan kesimpulan

3. Menarik Kesimpulan

Tahap terakhir dalam pengolahan data adalah penarikan kesimpulan. Pada tahap ini, peneliti mencari pola, tema, dan hubungan antara data yang ditemukan di lapangan. Peneliti menafsirkan makna dari data yang telah disajikan serta menjelaskan hasil penelitian secara objektif. Kesimpulan diharapkan mampu menjawab rumusan masalah dan memberikan gambaran yang utuh terhadap kualitas layanan umrah PT. Cahaya Madinah Mandiri, serta memberikan masukan bagi peningkatan mutu pelayanan di masa mendatang.