

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Metodologi penelitian pada hakikatnya merupakan kerangka ilmiah yang digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data secara sistematis, rasional, dan dapat dipertanggungjawabkan. Sugiyono (2017) menjelaskan bahwa metode penelitian adalah pendekatan ilmiah yang ditempuh untuk mengumpulkan data dengan tujuan dan manfaat tertentu, yang pelaksanaannya berlandaskan pada prinsip-prinsip keilmuan yang meliputi aspek rasionalitas, empirisme, dan sistematika.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif. Sugiyono (2019) mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai jenis penelitian yang menghasilkan data berupa deskripsi dalam bentuk kata-kata tertulis maupun lisan yang diperoleh dari individu-individu yang diamati beserta perilakunya. Pendekatan ini dipilih karena mampu mengungkap makna mendalam di balik suatu fenomena sosial yang tidak dapat ditangkap melalui angka-angka statistik.

Adapun jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian yang dilakukan dengan terjun langsung ke lokasi penelitian untuk memperoleh data dan informasi dari sumbernya secara langsung. Moleong (2018) menjelaskan bahwa penelitian lapangan merupakan pendekatan yang tepat untuk menggambarkan dan memahami berbagai fenomena sosial secara mendalam, di mana peneliti berinteraksi langsung dengan subjek penelitian dalam lingkungan alamiahnya. Pendekatan ini dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam ekspektasi, persepsi kinerja aktual, dan kesenjangan

(*disconfirmation*) yang dirasakan jamaah umrah, yang sifatnya subjektif dan kontekstual sehingga lebih tepat digali melalui pendekatan kualitatif.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat di mana objek dan subjek penelitian berada serta tempat di mana proses pengumpulan data berlangsung. Penelitian ini dilaksanakan di kantor El Bakkah Travel atau PT Bakkah Ihsan Mubarakah yang beralamat di Jl. Lolong Karan No. 14 C, Sungai Sapih, Kec. Kuranji, Kota Padang, Sumatera Barat.

C. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian merupakan asal muasal dari mana informasi dan data yang dibutuhkan peneliti dapat diperoleh. Sugiyono (2019) membedakan sumber data penelitian menjadi dua kategori utama, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Kedua jenis sumber data ini saling melengkapi satu sama lain dalam membangun pemahaman yang komprehensif terhadap fenomena yang diteliti.

1. Sumber Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti dari sumber pertamanya di lokasi penelitian. Sugiyono (2019) menegaskan bahwa data primer merupakan jenis data yang paling utama dalam sebuah penelitian karena diperoleh langsung dari objek atau subjek yang diteliti tanpa melalui perantara apapun. Data primer diperoleh langsung dari informan penelitian, yaitu jamaah yang pernah menggunakan jasa PT Bakkah Ihsan Mubarakah El Bakkah Travel melalui wawancara mendalam.

Penelitian ini melibatkan enam orang informan yang seluruhnya merupakan jamaah umrah yang pernah menggunakan jasa El Bakkah Travel yaitu:

1. Ibu Maryulis
2. Ibu Arnita
3. Bapak Mujalmai
4. Ibu Nurpilendri
5. Ibu Zulasmi
6. Ibu Hj. Rukmini

Keenam informan dipilih secara purposive karena memiliki pengalaman langsung dalam menggunakan layanan El Bakkah Travel, sehingga dianggap mampu memberikan informasi yang relevan dengan fokus penelitian mengenai kepuasan jamaah umrah El Bakkah Travel PT Bakkah Ihsan Mubarakah Kota Padang.

2. Sumber Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang tidak diperoleh secara langsung dari subjek penelitian, melainkan dari sumber-sumber lain yang bersifat pendukung dan pelengkap bagi data primer. Sugiyono (2019) menjelaskan bahwa data sekunder dapat berwujud berbagai bentuk dokumentasi seperti buku, jurnal, laporan, foto, maupun arsip yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Adapun sumber data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

1. Profil resmi PT Bakkah Ihsan Mubarakah El Bakkah Travel Kota Padang.
2. Dokumentasi akun Instagram resmi @elbakkah_travel_umrah.

3. Data keberangkatan jamaah umrah El Bakkah Travel PT Bakkah Ihsan Mubarakah Kota Padang.
4. Dokumen dan arsip lain yang relevan dengan fokus penelitian.
5. Testimoni jamaah umrah El Bakkah Travel PT Bakkah Ihsan Mubarakah Kota Padang.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang sangat menentukan dalam sebuah penelitian, karena kualitas data yang diperoleh akan sangat bergantung pada ketepatan teknik yang dipilih dan digunakan. Sugiyono (2019) menyatakan bahwa tanpa penguasaan yang baik atas teknik pengumpulan data, seorang peneliti tidak akan mampu memperoleh data yang memenuhi standar kualitas yang diharapkan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan tiga teknik pengumpulan data yang saling melengkapi, yaitu:

1. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan secara cermat dan sistematis terhadap objek yang diteliti. Sugiyono (2019) mendefinisikan observasi sebagai kegiatan mengamati dan mencatat secara terstruktur berbagai gejala yang tampak pada objek penelitian. Dalam konteks penelitian ini, observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung kondisi pelayanan yang diberikan oleh PT Bakkah Ihsan Mubarakah El Bakkah Travel kepada jamaah.

2. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui percakapan langsung antara peneliti dengan narasumber penelitian untuk memperoleh informasi yang relevan dengan fokus penelitian. Sugiyono (2019) menjelaskan bahwa wawancara merupakan pertemuan dua pihak untuk bertukar informasi dan gagasan melalui tanya jawab, sehingga makna dalam suatu topik tertentu dapat dikonstruksikan bersama. Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini bersifat semi-terstruktur, di mana peneliti menyiapkan pedoman pertanyaan sebagai kerangka dasar namun tetap memberikan ruang bagi informan untuk mengembangkan jawabannya secara bebas.

Wawancara dilakukan secara langsung kepada informan dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan ekspektasi jamaah sebelum menggunakan jasa, persepsi kinerja aktual yang dirasakan selama menggunakan jasa, serta kesenjangan (*disconfirmation*) di antara keduanya sebagai penentu tingkat kepuasan jamaah.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengkaji berbagai dokumen dan sumber tertulis yang relevan dengan topik penelitian. Sugiyono (2019) menjelaskan bahwa dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang tidak diarahkan langsung kepada subjek penelitian, melainkan kepada berbagai dokumen yang dapat memberikan informasi berkaitan dengan masalah yang diteliti. Dalam penelitian ini, dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data dari profil resmi perusahaan, unggahan dan konten akun

Instagram @el_bakkah_padang, data keberangkatan jamaah, serta testimoni jamaah dari media sosial resmi perusahaan.

E. Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif merupakan proses yang berlangsung secara terus-menerus sejak pengumpulan data dimulai hingga penulisan laporan akhir selesai. Sugiyono (2019) mendefinisikan analisis data kualitatif sebagai proses yang sistematis dalam mencari dan mengorganisasikan data yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengelompokkannya ke dalam kategori-kategori tertentu sehingga pada akhirnya dapat ditarik kesimpulan yang mudah dipahami.

Penelitian ini menggunakan model analisis interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman (1994), yang menyatakan bahwa dalam penelitian kualitatif data yang muncul berbentuk kata-kata dan dianalisis melalui tiga alur kegiatan yang saling berkaitan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah tahap awal dalam proses analisis di mana peneliti melakukan proses pemilihan, pemusatan perhatian, penyederhanaan, dan transformasi terhadap data kasar yang muncul dari catatan lapangan. Miles dan Huberman (1994) menjelaskan bahwa reduksi data berlangsung secara terus-menerus selama penelitian berlangsung dan bertujuan untuk menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, dan mengorganisasikan data sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi. Dalam penelitian ini,

reduksi data dilakukan dengan memilah dan memfokuskan data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data yang tidak relevan dengan fokus penelitian, yaitu analisis tingkat kepuasan jamaah berdasarkan *Expectancy Disconfirmation Model* akan direduksi atau dikesampingkan, sehingga data yang tersisa benar-benar relevan dengan fokus penelitian.

2. Penyajian Data

Setelah data direduksi, tahap berikutnya adalah penyajian data. Miles dan Huberman (1994) mendefinisikan penyajian data sebagai sekumpulan informasi yang telah tersusun dan terorganisasi secara sistematis yang memberi kemungkinan bagi peneliti untuk menarik kesimpulan. Dalam penelitian ini, data disajikan dalam bentuk teks naratif deskriptif yang menggambarkan temuan penelitian secara sistematis sesuai dengan komponen *Expectancy Disconfirmation Model*, yaitu ekspektasi, persepsi kinerja aktual, dan *disconfirmation* yang menjadi fokus kajian.

3. Penarikan Kesimpulan

Tahap terakhir dalam proses analisis data adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Miles dan Huberman (1994) menjelaskan bahwa sejak awal pengumpulan data, peneliti kualitatif mulai memutuskan makna dari setiap data yang diperoleh, mencatat keteraturan-keteraturan yang ada, dan proposisi-proposisi yang muncul. Dalam penelitian ini, kesimpulan ditarik berdasarkan analisis mendalam terhadap data mengenai tingkat kepuasan jamaah umrah El Bakkah Travel dilihat dari kesenjangan antara ekspektasi dan kinerja aktual (*disconfirmation*).

F. Teknik Keabsahan Data

Untuk memastikan bahwa data yang diperoleh dalam penelitian ini benar-benar valid dan dapat dipertanggungjawabkan, peneliti menggunakan teknik triangulasi sebagai upaya pengecekan keabsahan data. Moleong (2018) menjelaskan bahwa triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu di luar data yang ada sebagai pembanding atau alat verifikasi terhadap data tersebut.

Teknik triangulasi yang diterapkan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan cara membandingkan dan mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh dari sumber yang berbeda-beda. Triangulasi teknik dilakukan dengan cara memverifikasi data yang diperoleh melalui satu teknik pengumpulan data dengan teknik lain yang berbeda. Data hasil wawancara akan di cek konsistensinya dengan data yang diperoleh melalui observasi dan dokumentasi, sehingga kebenaran dan keandalan data yang digunakan sebagai dasar analisis dapat terjamin (Sugiyono, 2017).