

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini penulis mengambil lokasi di PT. Mahabbah Islamic Tour & Travel Jl. Batang Kuis – Lubuk Pakam, Dusun II Desa Baru No.109 Kec. Batang Kuis, Kab. Deli Serdang. Penelitian ini dilakukan dari bulan April sampai Juni dimulai dari kegiatan persiapan hingga pelaksanaan tindakan dan penyusunan laporan.

B. Jenis Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang diangkat, maka jenis penelitian ini dikategorikan sebagai penelitian kualitatif yang bersifat penelitian lapangan (*Field Research*), yaitu penelitian lapangan adalah penelitian dilapangan untuk memperoleh data atau informasi secara langsung dengan mendatangi responden. Dalam penelitian ini penulis melakukan studi langsung ke lapangan untuk memperoleh data yang valid tentang Strategi Marketing Mix Dalam Meningkatkan jumlah Jamaah Umroh di PT. Mahabbah Islamic Tour & Travel.

Menurut Sugiyono, metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat post positivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive dan snowball, teknik pengumpulan dengan tri-anggulasi.¹

²⁴Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung : Alfabeta, 2010), h.7

Metode penelien kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*) disebut juga sebagai metode etnograpi, karena pada awalnya metode ini lebih banyak digunakan untuk penelitian bidang antropologi budaya, disebut sebagai metode kualitatif, karena data yang terkumpul dan analisisnya lebih bersifat kualitatif.

Oleh karena itu, pendekatan kualitatif ini dipilih penulis berdasarkan tujuan penelitian yang ingin mendapatkan gambaran tentang Strategi Marketing Mix Dalam Meningkatkan jumlah Jamaah Umroh di PT. Mahabbah Islamic Tour & Travel. Dimana untuk mendapatkan hasil dari penelitian ini, penulis mendapatkan data-data yang diperlukan melalui temuan data dilapangan dengan mencari data-data yang ada yaitu penulis mengumpulkan data-data yang berkaitan dengan masalah yang penulis bahas.

Selain itu, peneliti melakukan penelitian dengan menguraikan fakta-fakta yang terjadi secara alamiah dengan menggambarkan secara semua kegiatan yang dilakukan melalui pendekatan lapangan, dimana usaha pengumpulan data dan informasi secara intensif disertai analisa dan pengujian kembali atas semua yang telah dikumpulkan. Penulis akan mendapatkan data-data pelayanan dalam meningkatkan minat calon jamaah haji dan umrah.²

C. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah individu, objek atau organisme yang digunakan sebagai sumber informasi yang diperlukan untuk mengumpulkan data penelitian. Subjek penelitian ini adalah personil PT. Mahabbah Islamic Tour & Travel,

² Muhammad Musa, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta : Fajar Agung, 2005), h.8

dalam hal ini penulis ingin mengumpulkan data secara alamiah dengan tehnik wawancara langsung sebagai sumber data, observasi dengan terjun langsung kelapangan serta mengadakan dokumentasi tertulis.

D. Sumber Data

Dalam sebuah penelitian, sumber data merupakan prioritas dan sangat penting. Sumber data sebagai subjek dari mana data tersebut dapat diperoleh. Dalam penelitian ini, sumber data dibagi menjadi dua bagian yaitu:

1. Data Primer, yaitu data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber datanya. Data primer disebut sebagai data asli atau data baru yang memiliki sifat *up to date*. Untuk mendapatkan data primer, peneliti harus mengumpulkan secara langsung. Teknik yang dapat digunakan peneliti untuk mengumpulkan data primer antara lain observasi, wawancara, dan diskusi terfokus (*focus grup discussion*). Dalam penelitian ini, data primer yang digunakan berupa wawancara secaralangsung dengan pihak PT. Mahabbah Islamic Tour & Travel, sehingga diperoleh keterangan yang lengkap mengenai kondisi perkembangan jamaah dan Strategi Marketing Mix yang ada di PT. Mahabbah Islamic tersebut.³

Dalam hal ini penulis mengambil data primer yaitu sebagai berikut :

- a. Profil PT. Mahabbah Islamic Tour & Travel
- b. Dokumen atau data yang berhubungan dengan data jamaah, struktur organisasi, visi dan misi PT. Mahabbah Islamic Tour & Travel

³ Burhan Bunga, "*Analisis Data Penelitian Kualitatif*", (Jakarta : PT Rajagrafindo Persada, 2003). Cet ke 2, h. 39

- c. Foto-foto dari PT. Mahabbah Islamic Tour & Travel
2. Data Sekunder, adalah data yang diperoleh dari dokumen, publikasi yang sudah dalam bentuk jadi. Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui bahan kepustakaan. Data hasil sensus adalah contoh data sekunder. Data Sekunder adalah data yang diperoleh melalui data kepustakaan. Penelitian ini mengambil data dari berbagai sumber, seperti sumber secara langsung, dokumen- dokumen maupun karya tulis yang relevan dengan penelitian yaitu berkaitan dengan Marketing Mix dalam meningkatkan jumlah jama'ah umroh pada PT. Mahabbah Islamic Tour & Travel.

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam sebuah penelitian merupakan salah satu tahap yang sangat penting. Teknik pengumpulan data yang tepat dan benar akan menghasilkan data yang memiliki kredibilitas tinggi, dan sebaliknya. Oleh karena itu, pada tahap ini tidak boleh salah dan harus dilakukan secara cermat sesuai dengan prosedur dan ciri-ciri penelitian yang akan digunakan.

1. Interview (Wawancara)

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tatap muka dan tanya jawab langsung antara peneliti dan narasumber. Wawancara terhadap informan sebagai sumber data dan informasi tentang fokus penelitian.

Penelitian ini menggunakan wawancara terstruktur, wawancara terstruktur adalah dimana pewawancara sudah menyiapkan daftar pertanyaan sehingga proses wawancara akan terarah dengan baik.

Peneliti menggunakan teknik wawancara terstruktur agar fokus pada pokok permasalahan penelitian.

Wawancara dilakukan kepada para informan yaitu PT. Mahabbah Islamic Tour & Travel dengan menggunakan alat perekam, peneliti meminta izin agar bersedia untuk diwawancarai dengan alat perekam untuk memperoleh hasil wawancara yang akurat dan agar tidak kehilangan informasi.

2. Observasi (Pengamatan)

Observasi adalah metode pengumpulan data yang kompleks karena melibatkan berbagai faktor dalam pelaksanaannya. Metode pengumpulan data observasi tidak hanya mengukur sikap dari responden, namun juga dapat digunakan untuk merekam berbagai fenomena yang terjadi. Teknik pengumpulan data observasi cocok digunakan untuk penelitian yang bertujuan untuk mempelajari perilaku manusia, proses kerja, dan gejala-gejala alam. Metode ini juga tepat dilakukan pada responden yang kuantitasnya tidak terlalu besar.

Dalam hal ini peneliti terjun langsung dan melakukan observasi ke Kantor PT. Mahabbah Islamic Tour & Travel Untuk mengetahui bagaimana Strategi Marketing Mix Dalam Meningkatkan jumlah Jamaah Umroh yang diterapkan PT. Mahabbah Islamic Tour & Travel.

3. Dokumentasi

Dokumentasi dari asal katanya dokumen, yang artinya barang-barang tertulis. Di dalam metode dokumentasi, peneliti menyelidiki

benda-benda tertulis, seperti buku-buku, buku panduan, peraturan-peraturan, dan lain sebagainya, dapat dilaksanakan dengan pedoman dokumentasi yang memuat garis-garis besar atau kategori yang akan dicari datanya, dan cek list yaitu daftar variable yang akan dikumpulkan datanya.

Dalam hal ini penelitian melakukan penelusuran data dengan menelaah buku majalah, surat kabar, internet maupun sumber-sumber lain yang berisikan informasi mengenai PT. Mahabbah Islamic Tour & Travel.

F. Teknik Pengelolaan Data dan Analisis Data

1. Teknik Pengelolaan Data

Pengolahan data merupakan bagian yang amat penting dalam metode ilmiah, karena dengan pengolahan data, data tersebut dapat diberi arti dan makna yang berguna dalam memecahkan masalah penelitian. Data mentah yang telah dikumpulkan perlu dipecah-pecahkan dalam kelompok-kelompok, diadakan kategorisasi, dilakukan manipulasi serta diperas sedemikian rupa sehingga data tersebut mempunyai makna untuk menjawab masalah dan bermanfaat untuk menguji hipotesa atau pertanyaan penelitian.

Setelah data disusun dalam kelompok-kelompok serta hubungan-hubungan yang terjadi dianalisa, perlu pula dibuat penafsiran-penafsiran terhadap hubungan antara fenomena yang terjadi dan membandingkannya dengan fenomena-fenomena lain di luar penelitian tersebut. Berdasarkan pengolahan data tersebut, perlu dianalisis dan dilakukan penarikan kesimpulan hasil penelitian.

a. Langkah – langkah pengelolaan data

Adapun langkah-langkah pengelolaan data sebagai berikut :

1) Penyusunan data

Data yang sudah ada perlu dikumpulkan semua agar mudah untuk mengecek apakah semua data yang dibutuhkan sudah terekap semua. Kegiatan ini dimaksudkan untuk menguji hipotesis penelitian. Penyusunan data harus dipilih data yang ada hubungannya dengan penelitian, dan benar-benar otentik. Adapun data yang diambil melalui wawancara harus dipisahkan antara pendapat responden dan pendapat interviwer.

2) Klasifikasi data

Klasifikasi data merupakan menggolongkan, mengelompokkan, dan dan memilah data berdasarkan pada klasifikasi tertentu yang telah dibuat dan ditentukan oleh peneliti. Keuntungan klasifikasi data ini adalah untuk memudahkan pengujian hipotesis.

3) Pengelolaan data

Data kualitatif diolah dengan menggunakan teknik statistika baik statistika non parametric maupun statistika parametrik. Statistika non parametrik tidak menguji parameter populasi akan tetapi yang diuji adalah distribusi yang menggunakan asumsi bahwa data yang akan dianalisis tidak terikat dengan adanya distribusi normal atau tidak harus berdistribusi normal dan data yang banyak digunakan untuk statistika non parametrik adalah

data nominal atau data ordinal.

4) Interpretasi hasil pengelolaan data

Tahap ini menerangkan setelah peneliti menyelesaikan analisis datanya dengan cermat. Kemudian langkah selanjutnya peneliti menginterpretasikan hasil analisis akhirnya peneliti menarik suatu kesimpulan yang berisikan intisari dari seluruh rangkaian kegiatan penelitian dan membuat rekomendasinya. Menginterpretasikan hasil analisis perlu diperhatikan hal-hal antara lain: interpretasi tidak melenceng dari hasil analisis, interpretasi harus dalam batas kerangka penelitian, dan secara etis peneliti rela mengemukakan kesulitan dan hambatan-hambatan sewaktu dalam penelitian.

b. Pengelolaan data kualitatif

Pengolahan data kualitatif dalam penelitian akan melalui 3 kegiatan analisis yakni sebagai berikut :

1) Reduksi Data

Reduksi data dapat diartikan sebagai suatu proses pemilihan data, pemusatan perhatian pada penyederhanaan data, pengabstrakan data, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Dalam kegiatan reduksi data dilakukan pemilahan-pemilahan tentang bagian data yang perlu diberi kode, bagian data yang harus dibuang, dan pola yang harus dilakukan peringkasan.

Jadi dalam kegiatan reduksi data dilakukan penajaman data, penggolongan data, pengarahan data, pembuangan data yang tidak perlu, pengorganisasian data untuk bahan menarik kesimpulan. Kegiatan reduksi data ini dapat dilakukan melalui: seleksi data yang ketat, pembuatan ringkasan, dan menggolongkan data menjadi suatu pola yang lebih luas dan mudah dipahami.

2) Penyajian data

Setelah melakukan reduksi data langkah selanjutnya adalah Penyajian data, Penyajian Data yaitu dapat dijadikan sebagai kumpulan informasi yang tersusun sehingga memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

Penyajian data yang baik merupakan satu langkah penting menuju penyajian data yang dilakukan oleh penulis yaitu data-data yang diperoleh dari PT. Mahabbah Islamic Tour & Travel.

3) Menarik Kesimpulan/Verifikasi

Tahap ini merupakan tahap penarikan kesimpulan dari semua data yang telah diperoleh sebagai hasil dari penelitian. Penarikan kesimpulan atau verifikasi adalah usaha untuk mencari atau memahami makna/arti, keteraturan, pola-pola, penjelasan, alur sebab akibat atau proposisi.

Sebelum melakukan penarikan kesimpulan terlebih dahulu dilakukan reduksi data, penyajian data serta penarikan kesimpulan atau verifikasi dari kegiatan-kegiatan sebelumnya.

Setelah melakukan verifikasi maka dapat ditarik kesimpulan berdasarkan hasil penelitian yang disajikan dalam bentuk narasi. Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dari kegiatan analisis data. Penarikan kesimpulan ini merupakan tahap akhir dari pengolahan data.

2. Analisis Data

Analisis data adalah upaya atau cara untuk mengolah data menjadi informasi sehingga karakteristik data tersebut bisa dipahami dan bermanfaat untuk solusi permasalahan, terutama masalah yang berkaitan dengan penelitian.

Pengolahan data dilakukan berdasarkan pada setiap perolehan data dari catatan lapangan, direduksi, dideskripsikan, dianalisis, kemudian ditafsirkan. Prosedur analisis data terhadap masalah lebih difokuskan pada upaya menggali fakta sebagaimana adanya (natural setting), dengan teknik analisis pendalaman kajian (verstegen).

Tujuan Analisa Penelitian Kualitatif sebagai berikut :

- a. Menemukan makna, bagaimana seseorang memberikan makna atas sesuatu, baik berupa aktivitas, konsep, pernyataan, atau yang lain.
- b. Menguraikan dan menjelaskan konteks yang melingkupi suatu kondisi atau peristiwa, untuk menjelaskan bahwa suatu tindakan itu tidak bisa dipisahkan dari kondisi lingkungan yang ada.
- c. Menguraikan atau menggambarkan bagaimana suatu proses terjadi atau berlangsung, tindakan apa yang terjadi, dan bagaimana tindakan tersebut dilakukan.
- d. Menjelaskan alasan atau rasional, mengapa seseorang melakukan

sesuatu tindakan dengan cara tertentu.

Untuk memberikan gambaran hasil penelitian maka dilakukan gambaran sebagai berikut :

- 1) Tahap penyajian data : data disajikan dalam bentuk deskripsi yang terintegrasi.
- 2) Tahapkomparasi: merupakan proses membandingkan hasil analisis data yang telah deskripsikan dengan interpretasi data untuk menjawab masalah yang diteliti. Dibandingkan dan dibahas berdasarkan landasan teori, yang dikemukakan pada bab 2.
- 3) Tahap penyajian hasil penelitian : tahap ini dilakukan setelah tahap komparasi, yang kemudian dirangkum dan diarahkan pada kesimpulan untuk menjawab masalah yang telah dikemukakan peneliti.

G. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Pemeriksaan terhadap keabsahan data pada dasarnya, selain digunakan untuk menyanggah balik yang dituduhkan kepada penelitian kualitatif yang mengatakan tidak ilmiah, juga merupakan sebagai unsur yang tidak terpisahkan dari tubuh pengetahuan penelitian kualitatif.⁴

Keabsahan data dilakukan untuk membuktikan apakah penelitian yang dilakukan benar-benar merupakan penelitian ilmiah sekaligus untuk menguji data yang diperoleh. Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji, Credibility, Transferability, Dependability, Confirmability, Triangulasi. Agar data dalam penelitian kualitatif dapat dipertanggung jawabkan sebagai penelitian ilmiah perlu dilakukan uji keabsahan data.

⁴ Iskandar, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Gaung Persada, 2009), h.60

Adapun uji keabsahan data yang dapat dilaksanakan sebagai berikut :

1. Kepercayaan (*Credebility*)

Kepercayaan (*Credibility*) yaitu proses dan hasil penelitian dapat diterima atau dipercaya. Kepercayaan (*credibility*) pada dasarnya berfungsi sebagai pelaksana penyelidikan sedemikian rupa sehingga tingkat kepercayaan penemuan dapat tercapai. Selain itu juga berfungsi untuk menunjukkan derajat kepercayaan hasil-hasil penemuan dengan jalan pembuktian oleh peneliti pada kenyataan ganda yang sedang diteliti.

Uji kredibilitas atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif antara lain dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif dan membercheck. Dengan perpanjangan pengamatan berarti hubungan peneliti dengan narasumber semakin akrab, saling terbuka, saling mempercayai, seperti yang dikatakan Susan Stainback dalam Sugiyono "*Rapport is a relationship of mutual trust and emotional affinity between two or more people*". Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan.

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan dengan berbagai waktu sebagai pembanding terhadap data tersebut. Karena dari itu ada yang disebut dengan, triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu.

Melakukan analisa kasus negatif bertujuan untuk mencari data yang berbeda dengan yang ditemukan. Pelaksanaan membercheck bertujuan agar informasi yang diperoleh dan akan digunakan dalam penulisan laporan sesuai dengan apa yang dimaksud sumber data atau informen.

Membercheck adalah suatu proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Dapat dikatakan bahwa tujuan membercheck adalah untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. Apabila data yang diperoleh itu telah disepakati oleh para pemberi data maka berarti datanya tersebut valid dan kredibel/dipercaya, tetapi apabila data tersebut tidak disepakati oleh pemberi data, maka peneliti perlu melakukan diskusi dengan pemberi data, dan apabila perbedaannya tajam, maka peneliti harus merubah temuannya, dan harus menyesuaikan dengan apa yang diberikan oleh pemberi data.

2. Keteralihan (*Transferibility*)

Transferabilitas merujuk pada tingkat kemampuan hasil penelitian kualitatif dapat digeneralisasikan atau ditransfer kepada konteks atau setting yang lain. Transferabilitas yaitu apakah hasil penelitian ini dapat diterapkan pada situasi yang lain. Dalam penelitian kuantitatif, transferabilitas ini merupakan validitas eksternal. Validitas eksternal menunjukkan derajat ketepatan atau dapat diterapkannya hasil penelitian ke populasi dimana sampel tersebut diambil.

Dari sebuah perspektif kualitatif transferabilitas adalah tanggung jawab seseorang dalam melakukan generalisasi. Orang yang ingin mentransfer hasil penelitian pada konteks yang berbeda bertanggung jawab untuk membuat keputusan tentang bagaimana transfer tersebut masuk akal. Nilai transfer ini berkenaan dengan pertanyaan, sampai mana hasil penelitian dapat diterapkan atau digunakan dalam situasi lain.

Agar orang lain dapat memahami hasil penelitian kualitatif maka peneliti dalam membuat laporan penelitian harus memberikan uraian yang rinci, jelas dan sistematis, dan dapat dipercaya. Sanfiah Faisal mengatakan bahwa bila pembaca laporan penelitian memperoleh gambaran yang sedemikian jelasnya, semacam apa suatu hasil penelitian dapat diberlakukan (transferability), maka laporan tersebut memenuhi standar transferabilitas.

3. Ketergantungan (*Dependability*)

Ketergantungan atau penelitian yang dapat dipercaya, dengan kata lain beberapa percobaan yang dilakukan selalu mendapatkan hasil yang sama. Penelitian yang dependability atau reliabilitas adalah penelitian apabila penelitian yang dilakukan oleh orang lain dengan proses penelitian yang sama akan memperoleh hasil yang sama pula.

Pengujian dependabilitas dilakukan dengan cara melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian. Dengan cara auditor yang independen atau pembimbing yang independen mengaudit keseluruhan aktivitas yang dilakukan oleh peneliti dalam melakukan penelitian. Misalnya bisa dimulai ketika bagaimana peneliti mulai menentukan

masalah, terjun ke lapangan, memilih sumber data, melaksanakan analisis data, melakukan uji keabsahan data, sampai pada pembuatan laporan hasil pengamatan.

4. Kepastian (*Confirmability*)

Konfirmabilitas dalam penelitian kuantitatif pengujian ini disebut sebagai uji obyektivitas penelitian yaitu, jika hasil penelitian telah disepakati banyak orang maka penelitian dikatakan obyektif. Namun dalam penelitian kualitatif, uji *confirmability* ini mirip dengan uji *dependability*, sehingga pengujiannya dapat dilakukan bersamaan. Menguji konfirmabilitas berarti menguji hasil penelitian yang berkaitan dengan proses yang dilakukan. Penelitian itu bisa dikatakan memenuhi standar konfirmabilitas, apabila hasil penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian yang dilakukan, maka penelitian tersebut telah memenuhi standar *confirmability*.

