Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Pendakatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitain kualitatif deskriptif, sedangkan pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan analisis wacana. Dengan memaparkan segala jenis fenomena yang ada untuk kemudian dianalisis dan diambil kesimpulan.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah di PT. Riau Wisata Hati Jl. Hangtuah No.172, Rejosari, Tenayan Raya Pekanbaru memilki manajemen tersendiri dalam penyelenggaraan Haji dan Umroh di Pekanbaru. Waktu penelitian selama 8 bulan terhitung dari bulan juni 2017 sampai januari 2018.

C. Sumber Data

1. Sumber Data Primer

   Sumber data primer yaitu data yang langsung dikumpulkanoleh peneliti dari sumber pertamanya.[53]Terkait dengan penelitian ini, data primer didapatkan dengan wawancara langsung kepada para informan penelitian.

2. Sumber Data Sekunder

   Sumber data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewatorang lain atau

[53]Sumardi Suryabrata, *Metodologi Penelitian*(Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1995), hlm. 84-85.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

lewat dokumen. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari observasi dan berbagai bentuk fenomene-fenomena faktual yang mendukung serta dokumentasi tertulis yang sangat membantu penelitian ini.

D. Informan Penelitian

Informan penelitian merupakan subjek dari sebuah penelitian kualitatif.Adapun yang menjadi subjek (informan penelitian) dalam penelitian ini sebanyak 4 informan yaitu seorang pimpinan 2 karyawan pada PT. Riau Wisata Hati dan 1 informan dari jamaah pada PT. Riau Wisata Hati .

E. Teknik Pengumpulan Data

Data penelitian ini diproleh dengan beberapa cara, yakni:

1. Observasi

   Observasi adalah pengumpulan data dengan melakukan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap fenomena yang akandiselidiki.[54]Metode ini penulis gunakan untuk memperoleh data tentang Manajemen Riau Wisata Hati dalam menyelenggarakan ibadah haji dan umroh.Adapun jenis observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi langsung dan tidak langsung.[55]

2. Wawancara

   Wawancara atau *Interview* adalah sebuah percakapan langsung (*face to face)* antara peneliti dan informan, dalam proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab.[56]Proses

[54]Soetrisno Hadi, *Metodologi Research,* Jilid I (Yogyakarta: ANDI, 1980), hlm.136.
[55]Lihat H. Hadari Nawawi, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2007), hlm. 106.
[56]W. Gulo, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: PT. Gramedia, 2004), hlm. 119.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

wawancara ini dilakukan untuk mendapatkan informasi tentang manajemen pelayanan dalam mempersiapkan calon jamaah haji dan umroh pada PT. Riau Wisata Hati. Dalam hal ini peneliti mengajukan pertanyaan kepada informan, terkait dengan penelitian yang dilakukan.Sedangkan informan bertugas untuk menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pewawancara.Meskipun demikian, informan berhak untuk tidak menjawab pertanyaan yang menurutnya *privasi* atau rahasia.

Wawancara diarahkan di sekitar persoalan atau pernyataan yang pernah dikemukakan informan yang terekam melalui pengamatan.Para informan dipilih secara purposif dengan sasaran memperoleh data yang maksimal dari orang-orang yang memiliki peranan penting atau memiliki banyak informasi mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan PT. Riau Wisata Hati.Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik wawancara yang terstruktur. Maksudnya, proses wawancara dilakukan secara terencana. Dalam hal ini, peneliti terlebih dahulu menyiapkan *interview guide* sebagai panduan dalam mewawancarai informan untuk mendapatkan informasi tentang manajemenpelayanan dalam mempersiapkan calonjamaah Haji dan Umroh pada PT. Riau Wisata Hati.

a. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda dan sebagainya.[57]

[57]Suharsimi dan Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), hlm. 231.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

F. Validitas Data

Untuk menjaga keabsahan data dan hasil penelitian kualitatif, digunakan uji validitas data dengan menggunakan model triangulasi metode. Triangulasi metode dilakukan untuk melakukan pengecekan terhadap penggunaan metode pengumpulan data, apakah informasi yang didapat dengan metode wawancara sama dengan metode observasi atau apakah hasil observasi sesuai dengan informasi yang diberikan ketika diwawancarai dan saat melihat dokumentasi yang ada.[58]

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data bertujuan untuk menganalisa data yang telah terkumpul dalam penelitian ini. Setelah data dari lapangan terkumpul dan disusun secara sistematis, maka langkah selanjutnya penulis akan menganalisa datatersebut.[59] Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah teknik perbandingan tetap (*constant comparative method*).[60]Teknik Analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara deskriptif kualitatif, dapat ditempuh melalui tiga cara yaitu :

1. Reduksi Data

   Reduksi data merupakan proses pemulihan, pemusatan perhatian, penyederhanaan, dan pengabstraksian, serta proses penstransformasian data-dat kasar yang didapat dari catatan tertulis dilokasi penelitian. Reduksi data dilakukan dengan cara membuat ringkasan, membuat kode-kode yang diperlukan, menelusuri tema, dan membuat gugus-gugus yang

[58]M. Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial Lainnya* (Jakarta: Prenada Media Group, 2007), hlm. 257.

[59]Suharsimi dan Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, hlm.59.

[60]Tohirin, *Metode Penelitain Kualitatif* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012), hlm. 148-149.

selanjutnya dilakukan penelitian lapangan sampai penyusunan akhir laporan.

2. Penyajian Data

Penyajian data adalah penyampaian informasi berdasarkan data yang diperoleh peneliti dari informan, catatan pengamatan pada waktu mengamati.Penyajian data dalam penelitian ini disuguhkan dalam bebntuk deskripsi-narasi tentang sistem pembinaan da'i profesional.

3. Menarik Kesimpulan (*Verifikasi*)

Verifikasi merupakan langkah peninjauan ulang terhadap catatan-catatan lapangan dengan cara menelaah kembali dan dengan bertukar pikiran, untuk mengembangkan kesepakatan inter subjektif atau upaya yang luas untuk menetapkan suatu temuan dalam seperangkat data yang lain. Atau dengan kata lain, verifikasi merupakan usaha memunculkan makna-makna dari data yang harus diuji kebenarannya, kekokohan, dan kecocokannya dengan validitas penelitian.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik analisis data deskriptif kualitatif yaitu menggambarkan atau memaparkan fenomena-fenomena dengan kata-kata atau kalimat berdasarkan fakta, secara sistematis, memberi analisis secara cermat, kritis dan mendalam terhadap objek kajian dengan mempertimbangkan kemaslahatan.[61]Sehingga diharapkan dengan metode ini penulis dapat mendeskripsikan bagaimana manajemen pelayanan RWH dalam mempersiapkan calon jamaah haji di Pekanbaru.

[61]Nawawi Hadrawi, *Metotologi Penelitian Bidang Sosial*, (Semarang : Gaja Mada University, 1999), 30.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU