

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metodologi Penelitian

Bab ini berisikan penjelasan mengenai metode yang digunakan dalam penelitian ini, tahapan-tahapan sesuai dengan metode yang dipilih, objek penelitian, serta tempat dan waktu penelitian.

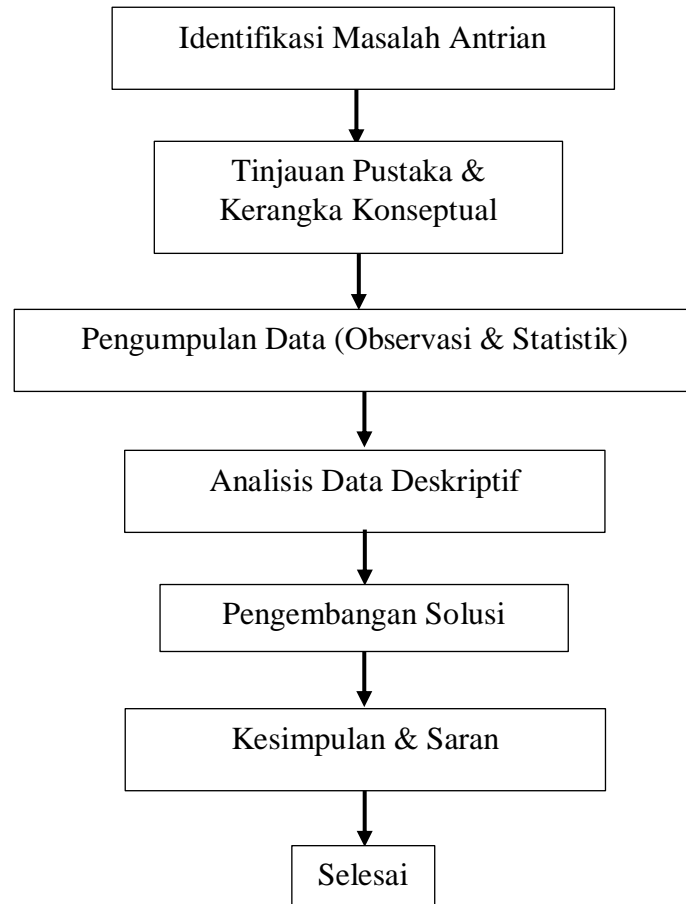
1. Metode Penelitian

Menurut (Mukthar, 2013) dalam penelitiannya, metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif. Metode kualitatif deskriptif bertujuan untuk memahami fenomena secara mendalam, menggambarkan kondisi yang ada, serta memberikan interpretasi tentang pengalaman dan persepsi individu atau kelompok terkait dengan fenomena yang diteliti. Metode penelitian kualitatif deskriptif ini akan memberikan pemahaman yang mendalam tentang kondisi antrian pada *check-in counter lion air* pada jam sibuk di Bandar Udara Internasional Hang Nadim Batam, serta faktor-faktor yang mempengaruhi efisiensi proses *check-in*. Metode ini juga akan membantu mengidentifikasi potensi perbaikan dan solusi yang dapat diterapkan untuk mengoptimalkan metode antrian pada *check-in counter*.

Penelitian yang dilakukan pada penelitian ini adalah penelitian bersifat kualitatif. Menurut (Sugiyono, 2017) metode penelitian kualitatif yaitu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme digunakan atau interpretif, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulis, data yang diperoleh cenderung data kualitatif, analisis data bersifat induktif/kualitatif dan hasil penelitian kualitatif bersifat untuk memahami makna, memahami keunikan, mengkonstruksi fenomena, dan menemukan hipotesis.

2. Tahapan Penelitian

Adapun Tahapan-tahapan yang dilakukan dalam penelitian ini yang diadopsi dari (Mukthar, 2013) meliputi:



Gambar III. 1 Tahapan Penelitian

3. Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah metode antrian yang digunakan pada *check-in counter lion air* pada jam sibuk di Bandar Udara Internasional Hang Nadim Batam.

B. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Penelitian pada intinya bertujuan untuk mendapatkan data yang sesuai dan juga dapat memenuhi standar data yang ditetapkan. Teknik pengumpulan data yang

digunakan dalam penelitian ini disesuaikan dengan kondisi lapangan dan kebutuhan dalam pengumpulan data. Ada beberapa macam teknik pengumpulan data yang diterapkan pada penelitian ini, yaitu:

1. Wawancara

Teknik pengumpulan data dengan cara melakukan wawancara langsung dengan menggunakan narasumber yang dapat dipercaya, dan disini yang menjadi narasumber penulis. Wawancara yang dilakukan adalah wawancara yang tidak terstruktur, menurut (Sugiyono, 2017) wawancara yang tidak terstruktur yaitu wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Wawancara ini adalah pertemuan 2 orang atau lebih untuk bertukar informasi maupun suatu ide dengan cara tanya jawab, sehingga dapat dikerucutkan menjadi sebuah kesimpulan atau makna dalam topik tertentu.

2. Observasi

Teknik observasi melibatkan pengamatan langsung terhadap situasi atau peristiwa yang sedang diteliti. Dalam konteks penelitian ini, peneliti dapat melakukan observasi langsung terhadap antrian pada *check-in counter lion air* pada jam sibuk di Bandar Udara Internasional Hang Nadim Batam. Observasi ini dapat dilakukan dengan mencatat panjang antrian, waktu tunggu, dan aktivitas yang terjadi di sekitar *check-in counter*.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi melibatkan pengumpulan data dari sumber-sumber yang telah ada, seperti dokumen atau catatan terkait dengan antrian pada *check-in counter*. Dalam penelitian ini, peneliti dapat mengumpulkan dokumen seperti laporan keberangkatan, data waktu tunggu sebelumnya, atau peraturan atau kebijakan terkait dengan pengelolaan antrian di Bandar Udara Internasional Hang Nadim Batam. Dokumentasi juga dapat mencakup foto yang memperlihatkan kondisi antrian untuk mendukung analisis dan pemahaman.

C. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis *Gap Analysis* untuk membandingkan kondisi aktual antrian pada *check-in counter lion air* di Bandar Udara Internasional Hang Nadim Batam dengan kondisi yang diharapkan atau optimal. Langkah-langkah *Gap Analysis* :

1. Identifikasi Kondisi Aktual: Mengumpulkan data tentang panjang antrian, waktu tunggu, dan faktor-faktor yang mempengaruhi efisiensi antrian pada jam sibuk di bandara.
2. Identifikasi Kondisi Harapan: Studi literatur dan konsultasi dengan ahli untuk menentukan kondisi antrian yang diharapkan atau optimal.
3. Analisis Gap: Membandingkan kondisi aktual dengan kondisi harapan untuk mengidentifikasi kesenjangan dan potensi perbaikan.
4. Penentuan Solusi: Mengusulkan solusi dan perbaikan guna meningkatkan efisiensi dan pengalaman penumpang pada *Check-In Counter Lion Air*. yang dapat digunakan. Berikut adalah penjelasan mengenai beberapa teknik pengumpulan data yang relevan.

D. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan selama penulis menjalani *On The Job Training (OJT)* di Bandar Udara Internasional Hang Nadim Batam. Waktu penelitian akan ditentukan berdasarkan kegiatan operasional *lion air* domestik dan tingkat kepadatan penumpang pada jam sibuk. Tempat penelitian difokuskan pada *check-in counter lion air* domestik di Bandar Udara Internasional Hang Nadim Batam.