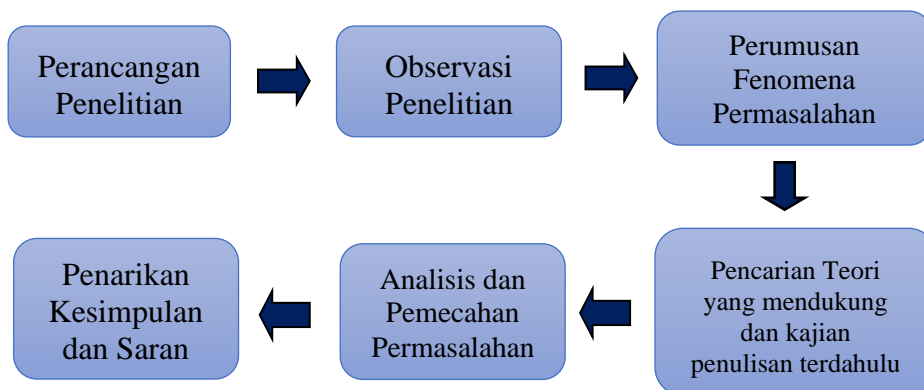


## BAB III METODE PENELITIAN

### A. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, dimana dalam metode ini menekankan pada kualitas bukan pada kuantitas atau jumlah. Penelitian kualitatif deskriptif adalah metode penelitian yang bertujuan untuk membangun perspektif melalui penggunaan kata-kata, gambaran, dan bukan angka-angka. Data dapat berasal dari catatan lapangan, foto, video, wawancara, dokumen pribadi, catatan atau memo, dan dokumen resmi lainnya (Moleong, 2018). Adapun, Output dari penelitian ini adalah guna menyelesaikan permasalahan yang terjadi dilapangan mengenai ketersediaan mesin *self check-in* dan penumpukan antrian penumpang.

Penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif dilakukan dalam beberapa tahapan berikut ini:

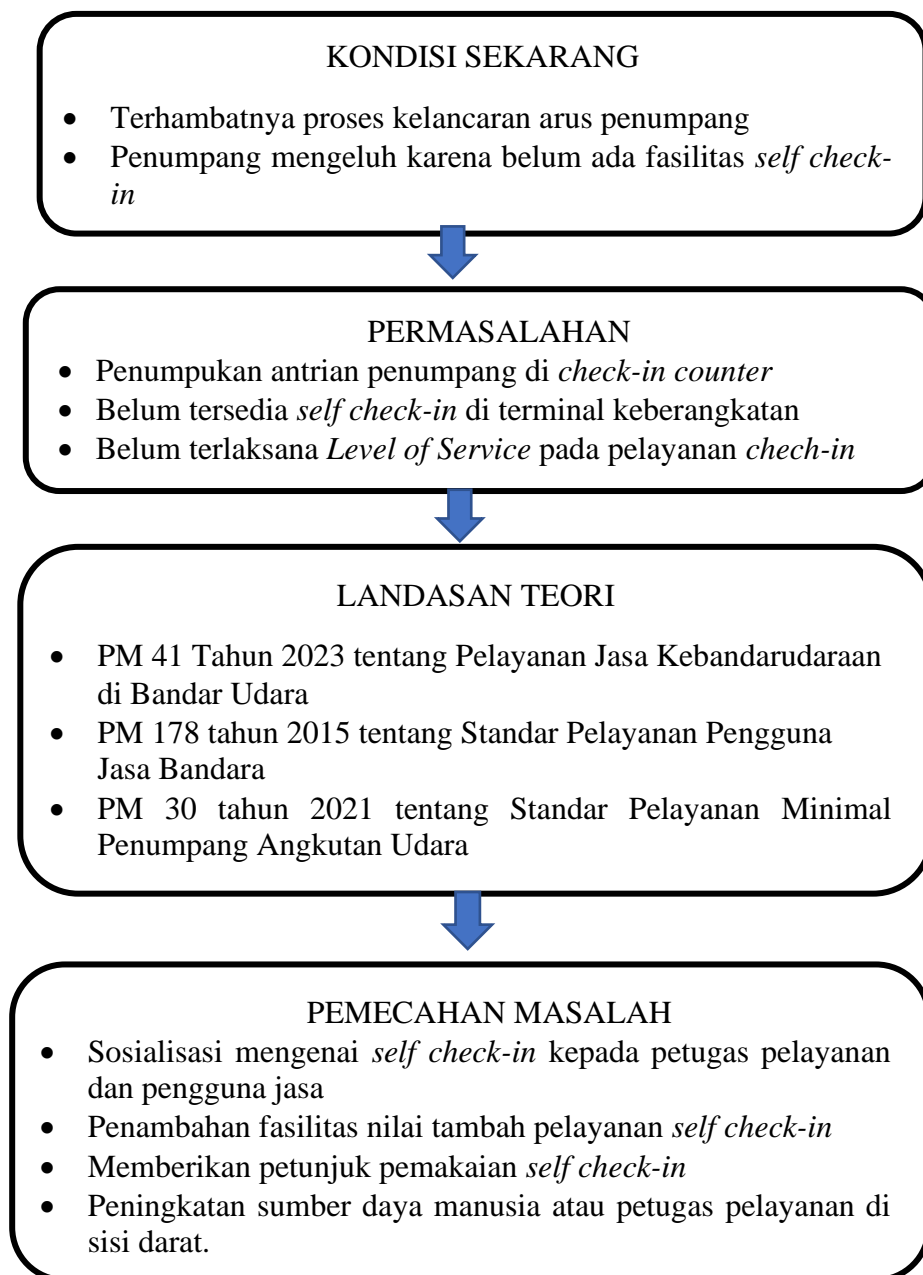


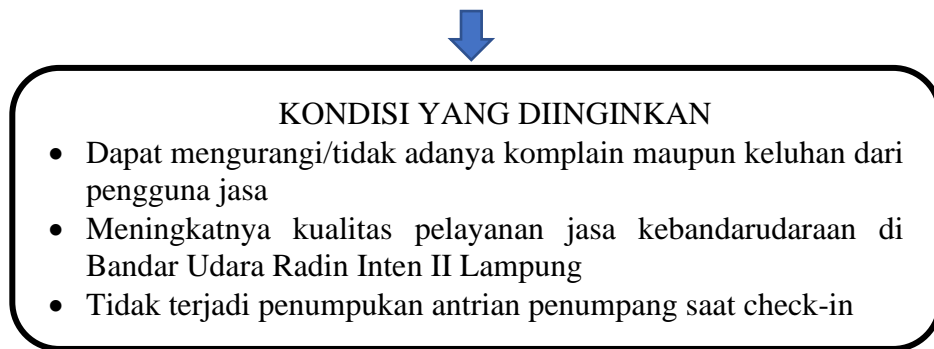
Gambar III.1 Tahapan Penelitian  
(Sumber : Dokumentasi Penulis Tahun 2024)

Untuk mewujudkan pelayanan jasa yang berkualitas, tepat, dan akurat dibutuhkan pelayanan informasi yang baik. Akan tetapi, pelayanan jasa yang berkualitas tidak akan tercapai jika belum didukung oleh rasa kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan jasa yang disediakan, salah satunya fasilitasnya berupa *self check-in* di terminal keberangkatan Bandar Udara Radin Inten II Lampung, Pihak perusahaan PT Angkasa Pura II selaku pengelola bandara diharapkan dapat meningkatkan

kualitas pelayanan jasa kebandarudaraan dengan disediakannya fasilitas pelayanan seperti *self check-in*.

Hubungan antara faktor-faktor tersebut dalam peranan *self check-in* dapat meningkatkan kualitas dari pelayanan terhadap jasa kebandarudaraan di Bandar Udara Radin Inten II Lampung, dapat dilihat pada bar chart berikut :





Gambar III.2 Desain Penelitian  
(Sumber : Dokumentasi Penulis Tahun 2024)

## **B. Subjek dan Objek Penelitian**

### **a. Subjek Penelitian**

Subjek penelitian adalah objek, kondisi, atau individu di mana data terkait variabel penelitian berada dan yang menjadi fokus permasalahan (Dena, 2023).

Sehingga yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah pihak airline sebanyak empat orang, personel terminal inspection service sebanyak satu orang, personel customer service sebanyak satu orang, dan penumpang sebanyak enam orang.

### **b. Objek Penelitian**

Menurut (Sugiyono, 2022), Objek penelitian merupakan tujuan dalam penelitian yang digunakan untuk mendapatkan data, serta mendapatkan data berupa informasi yang objektif, sah, dan reliabel tentang suatu hal (variabel tertentu). Dalam penelitian ini, objek penelitian adalah *check-in counter*.

## **C. Teknik Pengumpulan Data**

Menurut (Sugiyono, 2022), Teknik pengumpulan data merupakan cara data dikumpulkan oleh peneliti untuk penelitian dari sumber data (baik subjek maupun sampel penelitian). Agar tujuan penelitian yang telah direncanakan dapat tercapai, diperlukan metode pengumpulan data yang akurat dan tepat.

## 1. Observasi

Observasi adalah cara pengamatan yang dilakukan langsung di tempat kejadian untuk mengumpulkan data (Nurjanah & Anggraini, 2020). Metode ini dilakukan langsung di tempat kejadian pada area *check-in counter* selama penulis melaksanakan *On the Job Training* di Bandar Udara Radin Inten II Lampung guna mengetahui kejadian sesungguhnya. Pengamatan terhadap situasi kerja, situasi antrian, proses pada pelayanan dan lain sebagainya yaitu dilakukan dalam proses ini.

## 2. Wawancara

Wawancara adalah peristiwa atau proses interaksi antara pewawancara dan individu yang diwawancarai melalui komunikasi langsung (Kawasati & Iryana, 2019). Langkah kedua yang digunakan pada penelitian ini adalah melakukan wawancara langsung kepada petugas check-in, kepala airline, *customer service*, *terminal inspection service*, *avsec* dan penumpang yang ada di area *check-in*. Situasi yang didapatkan seperti hambatan dan permasalahan yang terjadi dapat diketahui melalui proses wawancara. Adapun, Instrumen wawancara yang dapat penulis jabarkan, sebagai berikut

Tabel III.1 Informan (Penulis, 2024)

INFORMAN	
Nama	Jabatan
David Excel	Chief Garuda Indonesia
Tedi Surachman	Chief Lion Air
Tedianto	Chief AirAsia
Adi Aditya	Supervisor Super Air Jet
Dian Aprilia	Personel TIS
Nur Fauziah	Personel <i>Customer Service</i>
Lidya Karini	Personel <i>Check-in Counter</i>
Fabiyo Faza	Penumpang Garuda Indonesia
Khaira Putri Meiansyah	Penumpang Garuda Indonesia
Rizqi Nafis	Penumpang Garuda Indonesia
Cassandra Azaria	Penumpang Garuda Indonesia
Arya Pandu	Penumpang Garuda Indonesia
Sherly Arpana	Penumpang Garuda Indonesia

Tabel III.2 Instrumen Wawancara (Penulis, 2024)

INSTRUMEN WAWANCARA	
Indikator	Pertanyaan
<i>Self Check-in</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apakah fasilitas <i>self check-in</i> sudah tersedia sesuai?</li> <li>2. Apakah fasilitas <i>self check-in</i> dibutuhkan untuk mengatasi antrian penumpang?</li> <li>3. Bagaimana dampak belum tersedianya fasilitas nilai tambah <i>self check-in</i> ?</li> <li>4. Bagaimana manfaat mesin <i>self check-in</i> untuk mengurangi antrian penumpang?</li> </ol>
Antrian Penumpang	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apa saja faktor yang menyebabkan antrian penumpang pada area check-in counter dapat terjadi?</li> <li>2. Apa saja cara mengatasi antrian penumpang di <i>area check-in counter</i>?</li> <li>3. Bagaimana cara pengawasan personel unit TIS dalam antrian penumpang?</li> <li>4. Apakah unit TIS memiliki kendala dalam melakukan pengawasan pada area <i>check-in counter</i> saat terdapat antrian penumpang?</li> </ol>

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu cara memperoleh data dengan melalui dari banyak sumber seperti buku, transkrip atau laporan, catatan-catatan serta foto kegiatan (Abubakar, 2020a). Langkah ketiga yang digunakan pada penelitian ini adalah melakukan dokumentasi secara langsung di lapangan saat penulis berada di unit *Terminal Inspection Service* dan saat penulis di unit tersebut disokong dengan bantuan aplikasi yang mereka miliki yaitu *Iperform* untuk mendapatkan hasil dari apa yang penulis amati pada permasalahan di lapangan. *Iperform* adalah aplikasi yang hanya digunakan oleh petugas khusus di bandara udara untuk mengelola kegiatan seperti *level of service*, fasilitas, presendi, informasi pemilik akun, informasi bandar udara dan lainnya (Uri & Widagdo, 2023).

#### **D. Teknik Pengambilan Subjek Penelitian**

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode pengambilan sampel nonprobability, yang berarti bahwa setiap elemen atau individu dalam populasi tidak memiliki peluang atau kesempatan yang sama untuk memilih sampel (Sugiyono, 2020). Teknik yang sering digunakan adalah *purposive sampling*, dan snowball sampling. Dalam teknik sampling ini, maka penulis memilih menggunakan teknik *purposive sampling*, dikarenakan pada *purposive sampling* subjek ditentukan secara berurutan dan penyesuaian berkelanjutan dari sampel (Moleong, 2018).

Setelah subjek ditentukan, maka penulis memilih personil *terminal inspection service* sebagai subjek pertama yang diberikan wawancara. Alasan penulis memilih personil TIS menjadi subjek pertama, dikarenakan penulis melakukan observasi penelitian ini pada saat di unit tersebut dan TIS juga yang bertanggungjawab atas pengawasan fasilitas maupun pelayanan, sehingga TIS juga memberikan tujuan ke subjek selanjutnya yang dapat memberikan sumber lebih kepada penulis. Selanjutnya, setelah diarahkan oleh personel TIS, maka penulis menentukan subjek selanjutnya yaitu pihak *airline*, petugas *check-in counter*, personil *customer service*, dan ke penumpang. Alasan penulis memilih subjek tersebut dikarenakan akan menghasilkan sumber yang berhubungan dengan penelitian ini dan berkelanjutan dari hasil wawancara subjek pertama.

#### **E. Teknik Keabsahan Data**

Teknik keabsahan data merupakan sebagai penyanggah apa yang telah dituduhkan kepada konsep penelitian kualitatif dan sebagai proses yang tidak dapat dihilangkan dalam penelitian kualitatif. Teknik untuk memeriksa keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas, dan konfirmabilitas (Sugiyono, 2020).

##### **1. Uji Kredibilitas**

Dalam penelitian kualitatif, kredibel data dapat dikonfirmasi jika aprera yang dilaporkan oleh peneliti sesuai dengan keadaan yang sebenarnya pada objek penelitian. Misalnya, jika di lapangan terjadi antrian panjang di konter *check-in* karena tidak tersedianya mesin *self check-in*, penulis

memperdalam penelitiannya dengan menggunakan triangulasi melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

#### 4. **Uji Transferabilitas**

Dalam penelitian kualitatif, nilai transferabilitas bergantung pada sejauh mana hasil penelitian dapat diterapkan pada konteks dan situasi sosial lainnya. Penting untuk menjelaskan dengan rinci, jelas, sistematis, dan dapat dipercaya dalam laporan penelitian agar pembaca dapat memahami bagaimana hasil penelitian dapat digunakan dan dipahami di situasi lain. Contohnya, penelitian ini menggambarkan pelayanan petugas di *check-in counter* Bandar Udara Radin Inten II Lampung.

#### 5. **Uji Dependabilitas**

Semua proses pada penelitian di tahap ini semua melibatkan survei. Ini dapat dilakukan oleh auditor independen atau pembimbing untuk memastikan keabsahan proses penelitian dari awal memasuki lapangan, teknik pengumpulan data, pemeriksaan keabsahan data, analisis data, hingga penarikan kesimpulan.

#### 6. **Uji Konfirmabilitas**

Konfirmabilitas dalam penelitian kualitatif lebih mengacu pada konsep intersubjektivitas atau transparansi. Ini berarti peneliti harus bersedia menjelaskan secara rinci penelitiannya kepada publik terkait proses dan elemen-elemen yang ada, sehingga pihak lain dapat menilai hasil temuan tersebut dan memberikan persetujuan.

### **F. Teknik Analisis Data**

Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan analisis tanpa menggunakan prosedur data-data atau metode kuantifikasi lainnya. Pendekatan deskriptif dalam penelitian ini menggunakan kata-kata, gambar, dan bukan angka, untuk penjabaran menyeluruh terhadap objek yang diteliti (Moleong, 2018). Dalam penulisan proposal tugas akhir ini, penulis menggunakan metode

penelitian kualitatif deskriptif. Metode ini menerapkan teknik analisis data berdasarkan model Miles dan Huberman, yang melibatkan pengumpulan data langsung. Setelah mengumpulkan data melalui wawancara, dilakukan analisis terhadap hasil wawancara tersebut. (Sugiyono, 2022).

Pada penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan penulis dalam analisis kualitatif deskriptif memiliki tiga tahap.12QA



Gambar III.3 Teknik Analisis Data  
(Sumber : Dokumentasi Penulis Tahun 2024)

#### 1. Pengumpulan Data

Menurut (Sugiyono, 2022), Pengumpulan data pada metode kualitatif menggunakan pengumpulan observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi atau gabungan ketiganya dengan dilakukan sehari-hari, mungkin berbulan-bulan untuk memperoleh data yang banyak dan bervariasi.

#### 2. Reduksi Data

Menurut (Sugiyono, 2022), Reduksi data merupakan tahap memperoleh data dari pengelompokan, merangkum, pemilihan hal-hal pokok dan mencari tema serta polanya, sehingga data menghasilkan informasi yang akurat .

#### 3. Penyajian Data

Menurut (Sugiyono, 2022), Dalam penelitian kualitatif, data sering disajikan menggunakan teknik naratif. Penyajian data dengan cara ini memudahkan pemahaman mengenai apa yang terjadi dan membantu dalam merencanakan langkah kerja berikutnya.



### G. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan saat menjalankan *On the Job Training* di Bandar Udara Radin Inten II Lampung, khususnya penulis melakukan penelitian di area terminal keberangkatan *check-in counter*. Selama jangka waktu 1 bulan, penulis melakukan observasi, pengawasan dan pengumpulan data saat berada di unit *Terminal Inspection Service* pada bulan desember.

Tabel III.3 Tempat dan Waktu Penelitian (Penulis, 2024)

Tahapan Penelitian	Waktu Penelitian			
	Oktober	November	Desember	Januari
Perancangan Penelitian				
Observasi Penelitian				
Perumusan Fenomena Permasalahan				
Pencarian Teori yang Mendukung dan Kajian Penulisan Terdahulu				
Analisis dan Pemecahan Permasalahan				
Penarikan Kesimpulan dan Saran				