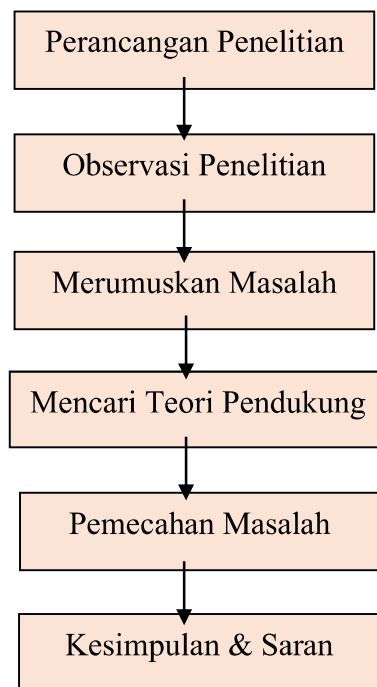


BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Menurut Sugiyono (2022), metode penelitian ialah pendekatan untuk memperoleh data dengan tujuan dan kegunaan spesifik. 4 (empat) aspek yang perlu diperhatikan ialah cara ilmiah, data, tujuan, dan kegunaan. Untuk meneliti masalah yang diangkat dalam judul, penulis akan menerapkan metode penelitian kuantitatif deskriptif.

Menurut (Tanzeh & Arikunto, 2020), metode penelitian deskriptif kuantitatif adalah jenis metode untuk mengkaji keadaan, kondisi atau aspek tertentu yang telah ditentukan sebelumnya, dan hasil dari penelitian ini disajikan dalam bentuk laporan.



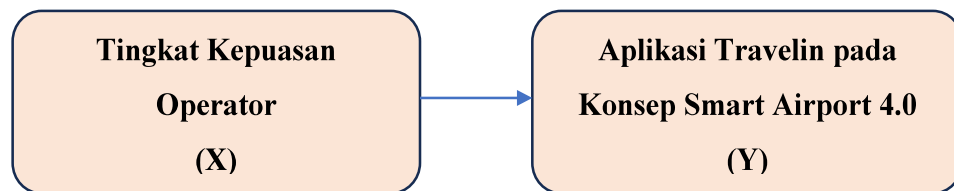
Gambar III. 1 Tahapan Penelitian
(Penulis, 2023)

B. Variabel dan Indikator Penelitian

Menurut Sugiyono (2022), segala hal yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari guna diperoleh informasi yang mana kemudian ditarik kesimpulannya. Oleh karena itu, dalam penelitian ini penulis akan menggunakan 2 jenis variabel, yaitu:

- a. Variabel Independen adalah variabel yang mempengaruhi atau penyebab perubahan variabel dependen (terikat).
- b. Variabel Dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau akibat dikarenakan adanya variabel bebas.

Atas penjabaran diatas, penulis menetapkan variabel – variabel yang akan diteliti yaitu:



Gambar III. 2 Variabel Penelitian (Penulis, 2023)

C. Populasi, Sampel, dan Objek Penelitian

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2022), populasi adalah objek/subjek yang ditetapkan untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya, yang mana memiliki kualitas karakteristik tertentu. Populasi dari penelitian ini ialah unit operasi di Bandar Udara Kualanamu, yaitu dari *Airport Operation & Service (OPS)* yang berjumlah 71 orang.

2. Sampel

Sampel merupakan sebagian dari populasi (Sugiyono, 2022). Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *non-probability sampling*. Teknik ini adalah teknik penentuan sampel yang tidak memberikan kesempatan yang sama bagi setiap anggota populasi untuk menjadi sampel penelitian atau dalam artian penulis langsung mengambil data keluhan yang berkaitan dengan permasalahan. Penulis akan menggunakan teknik pengambilan sampel *purposive sampling*, yang mana

narasumber yang diambil adalah orang yang paling mengerti dan menguasai tentang apa yang akan diteliti. Yaitu salah satu unit bagian operator dari *Airport Operation & Service* (OPS), yaitu unit *Terminal Passanger Service* (TPS), yang terbagi atas dua unit, *Terminal Inspection Service* (TIS) dan *Customer Service Officer* (CSO). Jumlah sampel berupa gabungan dari kedua unit personel yang berjumlah 45 personel.

Tabel III. 1 Personil TPS Kualanamu (Data Pesonel OPS, 2023)

No.	Nama	Unit	Jabatan
1.	Faisal Hakim	OPS	OPS Junior Officer
2.	Nur Robby R.	TPS	TIS SPV
3.	M. Zein Zubaidi	TPS	TIS SPV
4.	Riky Edy S.	TPS	TIS SPV
5.	Dede Andika	TPS	TIS <i>Junior Officer</i>
6.	Fajar Sidik	TPS	TIS <i>Officer</i>
7.	Adinda Putri	TPS	TIS <i>Officer</i>
8.	Muhammad Syafii	TPS	TIS <i>Officer</i>
9.	Atika Suri	TPS	TIS <i>Officer</i>
10.	Sandy Iritama	TPS	TIS <i>Officer</i>
11.	Aceb Syagalin	TPS	TIS <i>Officer</i>
12.	Gusnawan David S.	TPS	TIS <i>Officer</i>
13.	Ridho Kurnia A.	TPS	Anggota TIS
14.	Rendy Ananta	TPS	Anggota TIS
15.	Agung Prayogi	TPS	Anggota TIS
16.	Novri Zulhafizar	TPS	Anggota TIS
17.	M. Yudhistira S.	TPS	Anggota TIS
18.	Wandika Waldyan	TPS	Anggota TIS
19.	Moh. Fikri Nugraha	TPS	Anggota TIS
20.	Jurmina	TPS	CS SPV
21.	Roida M. Trilova	TPS	CS SPV
22.	Wita Ardini Hrp	TPS	CS SPV
23.	Arimbi Anastassya	TPS	CS <i>Officer</i>

24.	Dian Suryani	TPS	<i>CS Officer</i>
25.	Rica Maria	TPS	<i>CS Officer</i>
26.	Juniar Selpiana	TPS	<i>CS Officer</i>
27.	Frans Fernando S.	TPS	<i>CS Junior Officer</i>
28.	Moch. Riyadi Dwi	TPS	Anggota CS
29.	Rifial Ramadhan M.	TPS	Anggota CS
30.	M. Ricco Pratama L.	TPS	Anggota CS
31.	Robi Sugara	TPS	Anggota CS
32.	Sri Mei Ningsih	TPS	Anggota CS
33.	Ita Lestari Siburian	TPS	Anggota CS
34.	Zhihand Syafhira	TPS	Anggota CS
35.	Adinda Mutiara P.	TPS	Anggota CS
36.	Rizki Intan Mutiara	TPS	Anggota CS
37.	Nadra Ikhwani	TPS	Anggota CS
38.	Devi Zahara	TPS	Anggota CS
39.	Larisa Try A.	TPS	Anggota CS
40.	Popoh Maria Tifani	TPS	Anggota CS
41.	Eko Wahyu H.	TPS	Anggota CS
42.	Prasetyo Sunlisdianto	TPS	Anggota CS
43.	Nurazizah Hutapea	TPS	Anggota CS
44.	Rizka Rahmawati R.	TPS	Anggota CS
45.	M. Naufal Azka	TPS	Anggota CS

3. Objek Penelitian

Menurut Sugiyono (2021, hlm. 67) objek penelitian adalah subjek, objek atau aktivitas yang telah ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Penentuan objek penelitian harus tetap menyesuaikan dengan kebutuhan penelitian, yang mana objek tersebut terkandung masalah yang akan dijadikan bahan penelitian. Oleh karena itu, objek penelitian pada penelitian ini adalah di area terminal keberangkatan Bandar Udara Kualanamu Medan.

D. Teknik Pengumpulan Data & Instrumen Penelitian

1. Teknik Pengumpulan Data

a. Kuesioner

Teknik dengan memberi pertanyaan atau pernyataan kepada responden untuk dijawab. Kuesioner ini akan dikirimkan secara langsung kepada operator unit OPS untuk dijawab sesuai bentuk kuesioner.

b. Dokumentasi

Sebagai pelengkap dari teknik-teknik diatas, diperlukannya dokumentasi yang dapat berupa foto, peraturan, kebijakan, film dokumenter, dll. Hasil dari penelitian akan menjadi lebih kredibel (dapat dipercaya) jika didukung dengan dokumentasi yang didapatkan penulis selama menjalankan *On the Job Training* (OJT) di Bandar Udara Kualanamu.

2. Instrumen Penelitian

Menurut Sugiyono (2022), Instrumen penelitian adalah perangkat yang digunakan untuk mengukur fenomena diamati baik alam maupun sosial. Penelitian ini akan menggunakan angket berstruktur yang mana responden disediakan dengan kuesioner yang telah memuat pilihan jawaban yang tersusun dan memilih jawaban yang sesuai. Untuk mendapatkan pengukuran yang tepat, maka skala yang jelas sangat diperlukan.

Tabel III. 2 Skala Pengukuran Angket (Sugiyono, 2019)

No.	Jawaban	Tingkat Persetujuan
1.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1
2.	Tidak Setuju (TS)	2
3.	Netral (N)	3
4.	Setuju (S)	4
5.	Sangat Setuju (SS)	5

Tabel. III 3 Indikator Instrumen Angket (Penulis, 2024)

Variabel	Indikator	Nomor Soal
Variabel X (Tingkat)	<i>Performance</i> (Kehandalan)	1, 2, 3

Kepuasan Operator)	<i>Information and Data</i> (Informasi dan Data)	4, 5, 6
	<i>Economics</i> (Nilai Ekonomis)	7, 8
	<i>Control dan Security</i> (Pengaman dan Pengendalian)	9, 10, 11
	<i>Efficiency</i> (Efisiensi)	12, 13, 14
	<i>Service</i> (Pelayanan)	15, 16, 17
Variabel Y (Aplikasi <i>Travelin</i> pada Konsep <i>Smart Airport 4.0</i>)	Kemudahan	18, 19, 20
	Kualitas	21, 22, 23, 24, 25

E. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses setelah terkumpulnya data dari seluruh responden. Dalam tahap ini, penulis akan mengelompokkan data yang telah terkumpul, lalu menyusunnya sesuai dengan variabel dan data tersebut akan disajikan. Setelahnya dilakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan hasilnya dapat diujikan ke dalam hipotesis yang telah diajukan.

1. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk menilai instrumen yang digunakan dapat dianggap valid dan dipastikan dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2022, hlm. 121).

$$r = \frac{n \sum XY - (\sum X \cdot \sum Y)}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X^2)\}\{n \sum Y^2 - (\sum Y^2)\}}}$$

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien korelasi

n = Banyaknya sampel

$\sum XY$ = Jumlah perkalian variabel x dan y

$\sum X$ = Jumlah nilai variabel x

ΣY = Jumlah nilai variabel y

ΣX^2 = Jumlah pangkat dari nilai variabel x

ΣY^2 = Jumlah pangkat dari nilai variabel y

b. Uji Reliabilitas

Uji reabilitas ini dilakukan untuk mengetahui apakah instrumen yang digunakan dapat digunakan untuk mengukur objek yang sama beberapa kali, dan menghasilkan hasil yang sama. Dengan menggunakan program SPSS, dikatakan reliabel jika:

- 1) Jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60, maka reliabel
- 2) Jika nilai *Cronbach's Alpha* < 0,60, maka tidak reliabel

2. Tingkat Kepuasan

Data yang telah diperoleh perlu diolah dan dilakukan perhitungan pada tiap nilai rata-rata pertanyaan kuesioner. Untuk mengetahui nilai rata-rata setiap pertanyaan, maka perlu diketahui terlebih dahulu nilai kepuasan tiap operator. Dengan menggunakan skala Kaplan and Norton dengan tabel berikut.

Tabel III. 4 Skala Kepuasan Operator (Kaplan and Norton)

Interval Nilai	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,79	Sangat Tidak Puas
1,8 – 2,59	Tidak Puas
2,6 – 3,3	Ragu-Ragu
3,4 – 4,91	Puas
4,92 – 5	Sangat Puas

Dengan rumus menentukan nilai rata - rata kepuasan:

$$RK = \frac{JSK}{JK}$$

Keterangan:

RK = Rata – rata kepuasan

JSK = Jumlah Skor Kuesioner

JK = Jumlah Kuesioner

F. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat

Lokasi penelitian yang penulis amati berada di lokasi *On The Job Training* (OJT) yaitu di Bandar Udara Kualanamu Medan, tepatnya di area terminal keberangkatan.

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian penulis di mulai dari bulan Oktober 2023, yang akan dijabarkan sebagai berikut :

Tabel III. 5 Waktu Penelitian (Peneliti, 2024)

No	Jenis Kegiatan	Jan	Feb	Maret	April	Mei	Juni	Juli
1.	Penentuan Tema TA							
2.	Pengajuan Judul							
3.	Penelitian							
4.	Penyusunan Proposal Bab I, II, III							
5.	Sidang Proposal							
6.	Bimbingan dan Penyusunan TA							
7.	Pelaksanaan Sidang TA							