

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Metode Penelitian**

Menurut Sugiyono (2022, hal. 2) istilah metode penelitian meliputi atas dua kata, yakni metode serta penelitian. Kata metode bersumber dari bahasa Yunani yakni *methodos* yang artinya cara. Metode ialah kegiatan ilmiah yang berhubungan dengan suatu metode kerja (sistematis) guna memahami suatu objek ataupun subjek penelitian. Upaya untuk menemukan solusi yang menggabungkan validitasnya dan dapat dijelaskan secara ilmiah. Penelitian didasarkan pada sifat-sifat ilmiah berikut :

1. Pendekatan rasional untuk penelitian menunjukkan bahwa itu dilakukan dengan cara yang konsisten dengan logika manusia.
2. Empiris mengacu pada kemampuan orang lain untuk mengamati bagaimana sesuatu dilakukan dengan menggunakan indera mereka.
3. Sistematis mengacu pada pemanfaatan langkah-langkah logis tertentu dalam proses penelitian.

Metode penelitian yang diterapkan di dalam penelitian ini ialah kualitatif. Menurut Sugiyono (2019) metode kualitatif ialah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme* yang dipakai dalam meneliti objek dengan kondisi alamiah dimana peneliti ialah instrument kuncinya. Teknik pengumpulan data cenderung data kualitatif, analisis data bersifat induktif atau kualitatif, serta hasil penelitian kualitatif bersifat untuk memahami makna, memahami keunikan, mengkonstruksikan fenomena dan menemukan hipotesis. Hal tersebut disebabkan penelitian kualitatif menekankan hasil penelitian dari kemampuan deskripsi, analisis, sintesis serta evaluasi penelitiannya sendiri.

Pendekatan penelitian ini diperlukan karena akan memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data yang lebih andal yang sesuai dengan kondisi yang terdapat di daerah itu, menambah keahlian dan wawasan dalam menyampaikan

masalah yang penulis bahas. Selain itu, kontributor mungkin menyertakan detail terkait topik yang mereka angkat. Oleh sebab itu, peneliti akan dapat mengkaji pemecahan masalah secara lebih efektif dan efisien dengan menggunakan data dan fakta yang dapat dipercaya (Sugiyono, 2019).

Metode penelitian yang diterapkan di dalam penelitian ini yaitu kualitatif deskriptif. Menurut Arikunto (2019) laporan penelitian digunakan untuk menyampaikan temuan dari setiap penyelidikan terhadap situasi, kondisi, atau masalah lain yang telah disebutkan. Pendekatan penelitian deskriptif kualitatif dapat diringkas sebagai penelitian yang melihat pada benda, keadaan, dan fenomena lainnya dalam kondisi yang wajar atau nyata untuk membuat gambaran yang sistematis dan deskripsi yang faktual dan akurat.

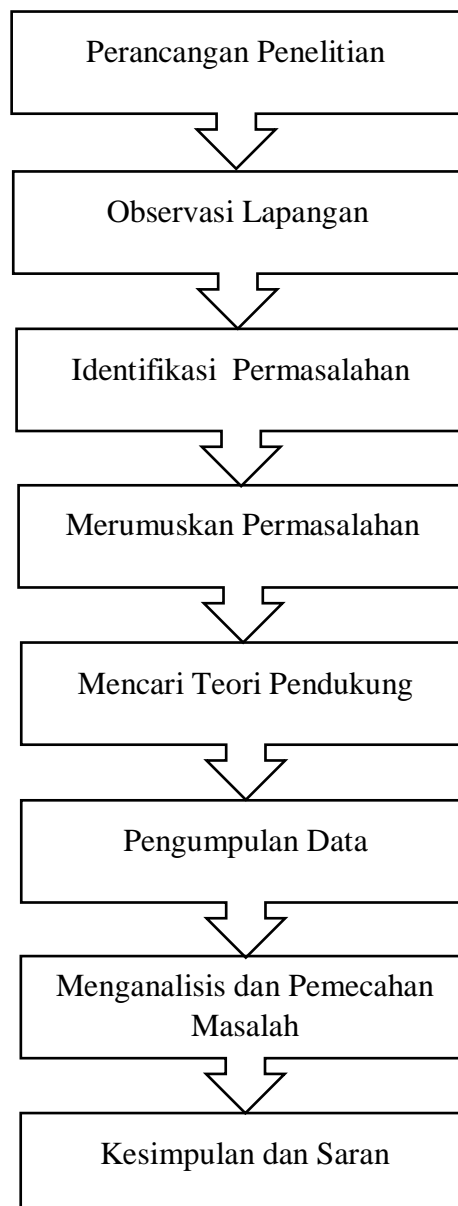
#### **B. Desain Penelitian**

Desain penelitian yang dimaksudkan di sini ketika melakukan penelitian kualitatif, konteks sosial disajikan sedemikian rupa sehingga mengarah pada pengembangan pertanyaan mendasar, seperti “apa yang terjadi dan bagaimana terjadinya”, “siapa yang terlibat di dalam peristiwa itu”, “kapan terjadinya”, dan “dimana itu terjadi.” Agar memperoleh hasil dari penelitian kualitatif mulai dari syarat data, cara ataupun teknik pencarian data, pengelolaan data hingga dengan analisisnya (Ghony, 2013).

Menurut Abdussamad Z (2021) metode penelitian sangat erat kaitannya dengan desain penelitian karena merupakan rencana bagaimana melakukan penelitian. Dilihat dari pendapat diatas, suatu penelitian dapat dilaksanakan dengan dua tahap, yakni perencanaan serta pelaksanaan :

1. Perencanaan mencakup tentang identifikasi masalah, rumusan masalah, landasan teori dan perumusan masalah.
2. Pelaksanaan mencakup tentang teknik pengumpulan data, pengolahan data, analisis data dan kesimpulan dan saran.

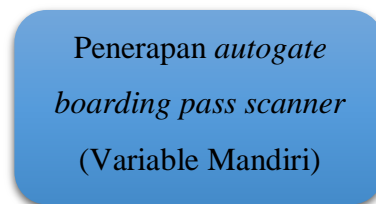
Berikut merupakan tahapan atau langkah-langkah yang dilakukan dalam pelaksanaan penelitian, berikut desain penelitian penulis :



**Gambar III. 1 Tahapan Penelitian**  
Sumber : Olahan Peneliti (2023)

### C. Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian deskriptif kualitatif menurut Sugiyono (2018) yaitu tanpa membandingkan atau mencari keterkaitan antar variabel, dalam penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk mengidentifikasi keberadaan variabel independen yang dapat berupa satu atau lebih variabel (variabel yang berdiri sendiri). Pada pengambilan data ini, penulis menggunakan variabel mandiri. Seperti halnya di dalam temuan ini bisa digambarkan variabel penelitian lewat bagan dibawah ini.



Gambar III. 2 Variabel Penelitian Sumber : Olahan Peneliti (2023)

Berdasarkan bagan diatas, maka diketahui :

Variabel mandiri yakni variabel yang berdiri sendiri. Variabel mandiri ini ialah penerapan *autogate boarding pass scanner*.

### D. Subjek dan Objek Penelitian

#### 1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian menurut Arikunto (2019) subjek penelitian adalah benda fisik, entitas, atau seseorang yang sedang diselidiki dan terkait dengan data variabel penelitian. Subjek penelitian, yaitu informasi tentang faktor-faktor yang diamati, memegang peranan penting pada sebuah penelitian. Pada penelitian ini, subjek penelitian adalah petugas *Airport Operation Landside and Terminal (AOLT)* Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Informan ialah mereka yang memberi informasi terkait data yang diperlukan peneliti yang relevan dengan penelitian yang sedang dilakukan dalam penelitian kualitatif, disebut juga dengan responden atau subjek penelitian. Adapun subjek pada penelitian ini ialah informan yaitu Bapak Theodery Marliwanto dan beberapa petugas *Airport Operation Landside And Terminal (AOLT)* lainnya. Pemilihan subjek informan yaitu Bapak Theodery Marliwanto beserta dua personel *Airport Operation Landside And Terminal (AOLT)* dikarenakan beliau senior sekaligus supervisor

yang paling berpengalaman dibidang *Airport Operation Landside And Terminal* (AOLT). Jadi, dalam pengambilan informasi pada penelitian ini lebih akurat dan terarah jika menurut senior yang ahli dibidangnya.

Subjek penelitian ataupun seseorang yang memberi informasi mengenai judul penelitian ini ialah personil *Airport Operation Landside and Terminal* (AOLT) Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Seseorang yang memberi informasi itu disebut juga informan, informan ialah orang yang diharapkan bisa memberi informasi terkait situasi serta kondisi dari latar belakang penulis ingin melakukan penelitiannya. Berdasarkan Sugiyono (2022, hal. 215) mengatakan tidak memakai istilah populasi pada penelitian kualitatif, melainkan *social situation* ataupun situasi sosial yang mencakup pada tiga elemen, yakni, tempat (*place*), pelaku (*actor*), serta aktivitas (*activity*). Untuk itu, peneliti melakukan pendekatan dengan cara observasi, ataupun wawancara guna mengumpulkan informasi terkait situasi dari latar belakang.

## 2. Objek Penelitian

Menurut Salma (2022) objek penelitian merupakan topik permasalahan yang dikaji di dalam penelitian dan permasalahan yang ada di dalamnya dilakukan investigasi atau penelitian. Objek penelitian menjadi salah satu aspek penting di dalam penelitian. Objek penelitian merupakan suatu hal yang dieksplorasi dan juga diteliti di dalam berlangsungnya penelitian. Objek penelitian merupakan pusat perhatian dari sumber data penelitian. Objek penelitian dalam penelitian ini ialah pelayanan pemindaian *boarding pass* penumpang di area *Passenger On The Service* (POTS) Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

## E. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data, maka metode pengumpulan data merupakan langkah yang paling vital dalam suatu penelitian. Peneliti yang melakukan penelitian tidak akan mendapatkan data yang diinginkan jika tidak mengetahui metode dalam pengumpulan data. Menurut Sugiyono (2018) pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai *setting*, berbagai sumber,

dan berbagai cara. Bila dilihat dari data dapat dikumpulkan pada *setting* alamiah, pada laboratorium dengan metode eksperimen, di rumah dengan berbagai responden, pada suatu seminar, diskusi, di jalan dan lain-lain. Bila dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sekunder. Selanjutnya bila dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi (pengamatan), wawancara, studi kepustakaan, dokumentasi dan gabungan keempatnya.

Data yang digunakan dalam penelitian merupakan faktor yang sangat penting, sehingga penulis menggunakan dua sumber data yaitu :

1. Data Primer

Sugiyono (2018) menyatakan bahwa “sumber primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data”. Pengumpulan data primer dalam penelitian ini yang dilakukan dengan cara observasi dan melakukan wawancara dengan pihak-pihak yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan yaitu petugas *Airport Landside and Terminal (AOLT)* di Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

- a. Observasi

Menurut Sugiyono (2018) observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi juga tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain. Teknik observasi dalam penelitian ini yaitu dengan meninjau langsung ke lapangan, dalam hal ini peneliti mendatangi objek penelitian. Untuk mengumpulkan data ketika observasi, peneliti berusaha menggali lebih dalam bagaimana perspektif informan. Dalam hal ini, peneliti melakukan observasi pada saat melaksanakan *On The Job Training (OJT)* selama empat bulan di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Untuk melihat beberapa fenomena dan menggali informasi yaitu kepada petugas *Airport Operation Landside and Terminal (AOLT)* terkait Penerapan *Autogate*

*Boarding pass scanner* pada area *Passenger on The Service* (POTS) dan bagaimana cara meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat memanfaatkan fasilitas *autogate boarding pass scanner* dalam hal memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik. Teknik ini di ambil guna membenarkan data yang telah terkumpul untuk dapat dianalisis.

b. Wawancara

Menurut Abdussamad Z (2021) wawancara adalah bentuk komunikasi verbal, sehingga semacam percakapan yang bertujuan memperoleh informasi atau dapat diartikan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan tanya jawab antara peneliti dengan obyek yang diteliti. Wawancara dilakukan kepada pihak yang berkaitan yaitu Bapak Theodery Marliwanto sebagai supervisor (Responden 1), mas Fikri Zhaelani sebagai officer (Responden 2) dan mbak Novikasari sebagai *officer* (Responden 3) yang merupakan personil *Airport Operation Landside And Terminal* (AOLT).

Wawancara penelitian yang dilakukan di era digital, dimana segala aktivitas termasuk pelaksanaan wawancara dapat dilakukan dengan memanfaatkan kemajuan teknologi. Wawancara dapat dilaksanakan tanpa harus berhadapan langsung dengan informan, yakni melalui media telekomunikasi (Rita Fiantika dkk., 2022). Dalam hal ini, wawancara dilakukan melalui *goggle form* berupa tanya jawab mengenai hal-hal umum pada permasalahan area *Passenger on The Service* (POTS) hingga pertanyaan yang berfokus pada penelitian mengenai kajian penerapan *autogate boarding pass scanner*. Peneliti Menggunakan teknik wawancara terstruktur yang dimana memberikan pertanyaan yang telah sesuai dengan pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya kepada informan. Berikut daftar pertanyaan wawancara untuk menjawab rumusan masalah mengenai kajian penerapan *autogate boarding pass scanner* guna meningkatkat *Level of Service* (LOS) di area *Passenger On The Service* (POTS) :

- 1) Menurut anda, dengan adanya fasilitas *autogate boarding pass scanner* apakah dapat meningkatkan pelayanan terhadap penumpang?
- 2) Menurut anda, apakah pengaruh penerapan *autogate boarding pass scanner* terhadap keselamatan dan keamanan penerbangan?
- 3) Apa langkah mitigasi yang harus dilakukan jika penerapan *autogate boarding pass scanner* mengalami *error*?
- 4) Berapakah kira-kira alat *autogate boarding pass scanner* yang harus ditambahkan untuk membantu mengurangi antrian atau penumpukan pada area *Passenger on The Service* (POTS)?
- 5) Seberapa penting penerapan *autogate boarding pass scanner* di area *Passenger on The Service* (POTS) Bandar udara Internasional Yogyakarta?
- 6) Mengapa hanya tersedia tiga alat pemeriksaan *boarding pass non autogate* sedangkan jalur keberangkatan domestik dan internasional masih menjadi satu?
- 7) Menurut anda, apakah dampak dari penerapan fasilitas *autogate boarding pass scanner* terhadap *Level of Service* di area *Passenger on The Service* (POTS)?

## 2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2018) data sekunder adalah “sumber data yang diperoleh dengan cara membaca, mempelajari, dan memahami melalui media lain yang bersumber dari literatur, buku-buku, serta dokumen”. Untuk itu, peneliti menggunakan dokumen atau regulasi dan dokumentasi yang berhubungan dengan penelitian tersebut.

### a. Studi Kepustakaan

Menurut Abdhul (2023) studi pustaka atau studi kepustakaan adalah proses membaca sejumlah referensi yang rata-rata berupa tulisan (baik buku, artikel, jurnal, dan lain-lain) yang nantinya dijadikan sebagai sumber rujukan untuk tulisan yang disusun. Studi pustaka adalah teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi terhadap buku, literatur, catatan dan laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang akan



dipecahkan. Pada penelitian ini, studi kepustakaan digunakan untuk memecahkan masalah permasalahan terkait Kajian Penerapan *Automatic gate Boarding Pass scanner*.

b. Dokumentasi

Dokumentasi Menurut Sugiyono (2018) ialah mengumpulkan data serta informasi berbentuk buku, arsip, catatan, angka tertulis, serta gambar pada bentuk laporan ataupun informasi yang bisa membantu penelitian. Menurut Ariyani (2022) dokumentasi yakni mengumpulkan informasi-informasi penting baik dalam bentuk foto, surat, catatan harian, jurnal kegiatan, dan lain sebagainya. Dokumentasi yang digunakan yakni menggunakan foto-foto antrean dan kepadatan penumpang di area *Passenger On The Service (POTS)* pada Bandar Udara Internasional Yogyakarta yang diambil oleh penulis selama melakukan *On The Job Training (OJT)* selama empat bulan.

**F. Teknik Analisis Data**

Analisis data menurut (Sugiyono, 2018) adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Dalam menilai Kajian Penerapan *Autogate boarding pass scanner* pada area *Passenger on The Service (POTS)* di Bandar Udara Internasional Yogyakarta, diperlukan teknik analisis data yang diterapkan di dalam penelitian yaitu proses mengumpulkan serta menyusun secara baik, data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, serta berbagai bahan lain tentunya berhubungan pada Kajian penerapan fasilitas *autogate boarding pass scanner* guna meningkatkan *Level of Service (LOS)* area *Passenger on The Service (POTS)* Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Untuk itu, dapat mempermudah penulis disaat melakukan teknik menganalisis berbagai data penelitian ini, maka penulis memakai pendekatan yaitu :

1. Teknik Analisis Data kualitatif

Analisis dimulai dengan melakukan wawancara dengan informan yaitu seseorang yang benar memahami dan mengetahui situasi objek penelitian. Setelah melakukan wawancara, analisis data dimulai dengan membuat transkrip hasil wawancara. Setelah peneliti menulis hasil wawancara tersebut kedalam transkrip, selanjutnya peneliti harus cermat untuk kemudian melakukan reduksi data. Peneliti membuat reduksi data yaitu mengambil dan mencatat informasi-informasi yang bermanfaat sesuai dengan konteks penelitian atau mengabaikan informasi yang tidak perlu sehingga didapatkan inti dari informasi yang didapat, tetapi pembahasannya sesuai dengan yang diberikan oleh informan. Selanjutnya peneliti melakukan penarikan kesimpulan dari hasil wawancara yang telah dilakukan.

2. Teknik Gap *Analysis*

Teknik gap *analysis* menurut Wakhinudin S (2009) dalam penelitian Setiyo & Prasetyo (2019) adalah suatu metode atau alat untuk membantu suatu lembaga membandingkan performansi kondisi saat ini dengan performansi kondisi yang diinginkan. Operasionalnya dapat dikatakan dengan dua pertanyaan berikut : “Dimana kita sekarang?” dan “Dimana kita inginkan?”. Tujuan analisis gap untuk mengidentifikasi gap antara alokasi optimis dan integrasi, serta pencapaian sekarang. Analisis gap membantu organisasi atau lembaga dalam mengungkapkan mana yang harus diperbaiki. Dalam menganalisa data terkait fasilitas pengecekan *boarding pass* di Bandar udara Internasional Yogyakarta dilakukan dengan cara mencari kesenjangan atau gap dari kondisi saat ini dengan kondisi yang diinginkan guna mengetahui apakah mungkin dengan adanya penerapan fasilitas *autogate boarding pass scanner* dapat meningkatkan kualitas pelayanan di area *Passenger on The Service* (POTS) Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

## G. Waktu dan Tempat Penelitian

### 1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian tugas akhir ini penulis mengambil lokasi area *Passenger on The service* (POTS) di area terminal keberangkatan Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Pemilihan lokasi untuk dijadikannya obyek penelitian dikarenakan peneliti melaksanakan *On The Job Training* (OJT) sehingga data yang dibutuhkan mudah didapatkan, ataupun bisa membantu di dalam penyelesaian penulisan tugas akhir.

### 2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian di mulai dari bulan oktober 2022 hingga dengan juni 2023, yang berlokasi pada Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

Tabel III. 1 Rencana Kegiatan Penulisan Sumber: Olahan Peneliti (2023)

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, dan III							
5	Sidang Proposal TA							
6	Bimbingan dan Penyusunan TA							
7	Pelaksanaan Sidang TA							