

# BAB III

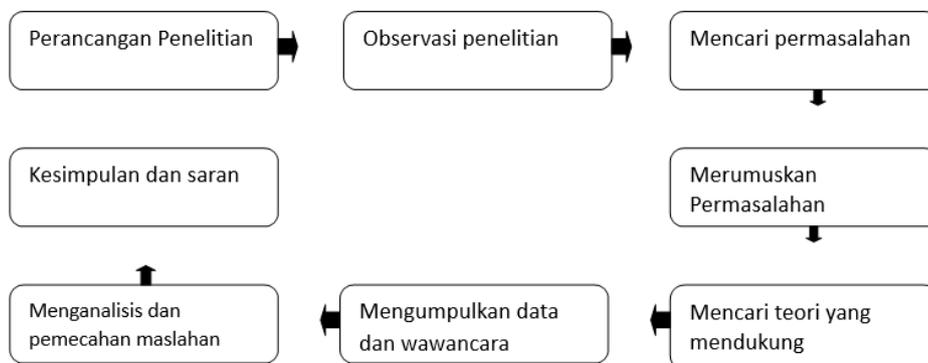
## METODE PENELITIAN

### A. Desain Penelitian

Penelitian yang baik diawali dengan pemahaman yang jelas mengenai masalah serta tujuan penelitian yang ingin dicapai. Langkah-langkah yang dilakukan ialah dalam pemilihan desain penelitian berdasarkan masalah serta tujuan penelitian. Berdasarkan tokoh (Sugiyono, 2022) metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme atau enterpretif, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan observasi, wawancara, dokumentasi), Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis menggunakan metode penulisan deskriptif kualitatif, yang akan lebih tepat jika penulis melakukan observasi lapangan terlebih dahulu. Metode deskriptif kualitatif sendiri merupakan metode yang fleksibel, apa yang diuraikan dapat berubah tergantung situasi lapangan, dan bersifat umum sehingga memungkinkan penulis memahami apa yang dilakukan selama observasi lapangan.

Dalam pelaksanaan penelitian dengan pendekatan evaluasi, terdapat beberapa tahapan atau langkah-langkah yang perlu dilakukan sebagai berikut :

Gambar III. 1 Desain penelitian penulis



*Sumber data observasi penulis tahun 2024*

Dalam rangka efektivitas arus pergerakan keberangkatan penumpang di terminal 2 Bandara Internasional Surabaya, yang kurang cepat dikarenakan adanya faktor *layout* yang belum di sesuaikan pada saat terminal 2 yang sekarang / pasca wabah *covid-19* diubah menjadi *full* rute internasional, tetapi pelayanan fasilitas imigrasi yang belum tersedia di *gate* bekas rute domestik yang mewajibkan penumpang yang *boarding* ke *apron Alpha1- Alpha 5* dapat mempengaruhi waktu proses *boarding* , kepuasan, kenyamanan dari pengguna jasa terhadap pihak pengelola bandar udara , salah satunya penempatan tata letak fasilitas berupa *autogate* imigrasi di terminal 2 keberangkatan Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya .Pihak perusahaan PT Angkasa Pura I sebagai pengelola bandara diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan jasa kebandarudaraan.

## B. Subjek dan Objek Penelitian

### 1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian antara lain merupakan pihak yang terlibat dalam proses *boarding* penumpang di terminal 2, diantaranya subjek penelitian ini ialah personil *Terminal Service Officer* yang bertanggung jawab terkait fasilitas penumpang di dalam area terminal, serta petugas pasasi maskapai Air Asia dan juga Jasa Aviiasi Semesta. Sedangkan pengertian pasasi atau *ground staff* ialah suatu pekerjaan dalam industri penerbangan yang juga dikenal sebagai pramugari atau pramugari darat, yaitu staf yang bekerja di bandara. Tugas mereka meliputi seluruh kegiatan di bandara, mulai dari sebelum keberangkatan sampai setelah kedatangan. Selain itu, masih banyak lagi tugas yang harus dilakukan oleh staf pasasi bandara, antara lain: *Ticketing staff, Check-in counter, Boarding gate, Transfer desk, Lost and found, Costumer relation officer Service*.

Tabel III.1 Subjek penelitian

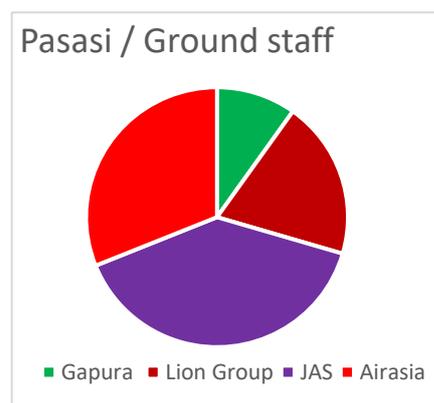
No	Nama	Jabatan	Alasan
1	Herwin Novarizky	<i>Terminal Service Officer Supervisor.</i>	Alasan penulis melakukan wawancara dengan narasumber

			1 ialah narasumber 1 ini orang bertanggung jawab terhadap fasilitas di dalam area terminal dan juga penanggung jawab terhadap keluhan-keluhan yang di sampaikan penumpang di area terminal 2
2	Achmad faisol	<i>Terminal Service Officer</i>	Alasan penulis melakukan wawancara dengan narasumber 2 karena narasumber 2 merupakan salah satu orang yang telah cukup lama jam kerjanya di area terminal 2 Bandara udara Internasional Juanda Surabaya. Narasumber 2 ini juga orang yang bersedia dimintai informasi melalui wawancara sebagai unit yang bertanggung jawab terhadap fasilitas di dalam area terminal
3	Lintang Dwi astuti	Pasasi Air asia	Alasan penulis melakukan wawancara dengan narasumber ini adalah karena narasumber bekerja sebagai pasasi maskapai Air Asia di terminal 2 sehingga beliau bisa melakukan perbandingan terhadap waktu <i>boarding</i> penumpang di <i>gate</i> bekas domestik dan <i>gate</i> internasional di area terminal 2

			Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.
4	Jessica	Pasasi Jasa Aviiasi Semesta ( JAS )	Alasan penulis melakukan wawancara dengan narasumber ini adalah karena narasumber bekerja sebagai pasasi JAS di terminal 2 yang dominan dalam melayani penerbangan di terminal 2 sehingga beliau bisa melakukan perbandingan terhadap waktu <i>boarding</i> penumpang di <i>gate</i> bekas domestik dan <i>gate</i> internasional di area terminal 2 Bandar udara Internasional Juanda Surabaya.

*Sumber data observasi penulis tahun 2024*

Total dari 21 penerbangan dalam sehari di terminal 2 terdapat 10 maskapai dan terdapat pihak ketiga selaku yang menangani penumpang terkait *boarding* penumpang yang berjumlah 4 *ground staff*/pasasi.



Gambar III. 2 Presentasi pasasi dalam penerbangan sehari di terminal 2 Bandar udara Internasional Juanda

*Sumber olahan data penulis tahun 2024*

## 2. Objek penelitian

Menurut (Sugiyono, 2022) objek penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya pada penelitian ini merupakan layout fasilitas *autogate* imigrasi yang masih belum tersedia untuk *gate* bekas domestik (*gate 1-5*) di terminal 2 bandar udara Internasional Juanda. Dipilihnya *layout* fasilitas imigrasi dikarenakan mempengaruhi terhadap proses keberangkatan penumpang di terminal tersebut.

## C. Teknik Pengumpulan Data & Instrumen penelitian

Pada penelitian kualitatif, terdapat berbagai teknik pengumpulan data yang umum digunakan. Salah satunya adalah wawancara, yang melibatkan interaksi langsung antara peneliti dan partisipan untuk memperoleh pemahaman mendalam tentang pengalaman, persepsi, dan pandangan mereka terkait topik penelitian. Observasi juga menjadi teknik yang penting dalam penelitian kualitatif, di mana peneliti secara aktif mengamati dan mencatat perilaku, interaksi, dan konteks yang terjadi dalam situasi yang diteliti (Jailani dkk., 2023)

### 1. Wawancara

Berdasarkan tokoh (Sugiyono, 2022) ,Wawancara ialah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti. Di era digital, segala sesuatu termasuk wawancara dapat dilakukan melalui kemajuan teknologi. Dengan demikian wawancara dapat dilakukan tanpa berhubungan langsung dengan informan, yaitu melalui media telekomunikasi (Fiantika dkk., 2022) sehingga wawancara yang dilakukan dapat berupa tanya jawab melalui media *video call* whatsapp .

Tabel III. 2 Indikator wawancara

No	Rumusan masalah	No	Pertanyaan personil <i>Terminal Service Officer</i>	Pertanyaan personil Pasasi / <i>Groundstaff</i>
1	Bagaimanakah alur proses <i>boarding</i> penumpang di keberangkatan terminal 2 Bandar udara Internasional Juanda Surabaya ?.	1	Apa yang anda ketahui mengenai aturan keberangkatan penumpang internasional ?.	
		2	Apa yang anda ketahui mengenai fungsi <i>autogate</i> imigrasi di bandar udara ?	
		3	menurut anda bagaimana penempatan tata letak fasilitas <i>autogate</i> imigrasi di terminal 2 saat ini?.	
		4	Apakah layanan pada <i>gate</i> 1-5 yang merupakan ex domestik sudah di alih fungsikan menjadi <i>gate</i> internasional sudah mengikuti aturan keberangkatan penumpang internasional ?.	Apakah layanan pada <i>gate</i> 1-5 yang merupakan s domestik sudah di alih fungsikan menjadi <i>gate</i> internasional sudah mengikuti aturan keberangkatan penumpang internasional ?.
		5	Jika masih belum memenuhi standar mengapa belum dilakukan penyesuaian tata letak <i>autogate</i> imigrasi di terminal 2.	
		6		Berapa lama proses <i>boarding</i> penumpang yang di timbulkan akibat fasilitas <i>autogate</i> imigrasi yang tidak tersedia di <i>gate</i> bekas domestik ( <i>gate</i> 1-5 ) ?.

		7		Bagaimana proses <i>boarding</i> yang ideal pada keberangkatan penerbangan internasional ?
		8	Apakah ada keluhan penumpang terkait fenomena ini ?.	Apakah ada keluhan penumpang terkait fenomena ini ?.
2	Bagaimanakah penempatan layout <i>autogate</i> imigrasi yang sesuai terhadap <i>gate</i> bekas domestik di terminal 2 Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.	9	Menurut anda bagaimana penempatan <i>autogate</i> imigrasi yang sesuai terhadap <i>gate</i> bekas domestik ( <i>gate 1-5</i> ) ?	
		10	apa saja yang terdampak pada pergeseran fasilitas <i>autogate</i> imigrasi tersebut ?	
		11	apa saja yang perlu di perhatikan ketika pergeseran fasilitas <i>autogate</i> imigrasi tersebut ?.	
		12	apakah pergeseran fasilitas <i>autogate</i> imigrasi tersebut dinilai tepat terkait kondisi terminal sekarang ini ?.	
		13	Apakah harapan anda terhadap layanan keberangkatan penerbangan internasional di terminal 2 Bandar udara Juanda Surabaya?.	Apakah harapan anda terhadap layanan keberangkatan penerbangan internasional di terminal 2 Bandar udara Juanda Surabaya?.

Sumber data observasi penulis tahun 2024

## 2. Observasi

Berdasarkan tokoh (Novianti, 2012) Mengobservasi berarti memperhatikan, mengamati secara intensif, dengan fokus pada satu bagian tertentu atau secara keseluruhan. Hal ini berarti menangkap informasi mengenai gambaran

menyeluruh dan detail yang signifikan. Sedangkan berdasarkan tokoh (Sugiyono, 2022) Observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi. Pada hal ini penulis melakukan observasi terhadap pergerakan penumpang yang ada di area keberangkatan terminal 2 terkhusus terhadap *gate* serta ruang tunggu bekas penerbangan domestik (*gate* 1-5) di terminal 2 yang belum aktif dikarenakan peletakan fasilitas *autogate* imigrasi yang belum tersedia di sana.

### **3. Dokumentasi**

Menurut (Prasetyo, 2017) dokumen merupakan kumpulan data yang berbentuk nyata dan diperoleh melalui sistem pengelolaan data yang disebut proses dokumentasi disebut dokumentasi. Menurut para ahli, dokumentasi adalah proses yang dilakukan secara sistematis mulai dari pengumpulan data hingga pengelolaan data, yang menghasilkan kumpulan dokumen.

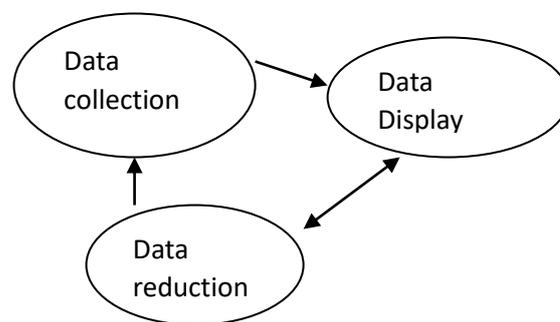
Dokumentasi yang digunakan yaitu menggunakan *layout* area terminal 2 pada Bandar udara Internasional Juanda Surabaya yang diambil pada saat penulis melakukan kegiatan *On The Job Training* (OJT) selama kurang lebih 4 bulan lamanya.

### **D. Teknik Analisis Data**

Berdasarkan tokoh (Sugiyono, 2022) dalam penelitian kualitatif teknik analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari catatan lapangan, hasil wawancara, dan sumber lain sehingga datanya mudah dipahami dan temuannya dapat diberitahukan kepada orang lain.

Teknik analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik penelitian yang digunakan Miles dan Huberman. Menurut (Sugiyono, 2022) dalam penelitian kualitatif, analisis data dilakukan selama periode pengumpulan data, serta saat setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, penulis telah menganalisis terhadap jawaban yang diwawancarai.

Jika jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka penulis akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu, diperoleh data yang dianggap terpercaya. Miles and Huberman, mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus hingga tuntas, menjadikan datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*.



Gambar III.3 Alur analisis data

Langkah-langkah analisis data model Miles and Huberman antara lain:

#### 1) Reduksi Data

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah penulis untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Penulis melakukan reduksi data dengan mengeliminasi pertanyaan dan jawaban dari wawancara menjadi hanya yang bersangkutan dengan pokok masalah pada penelitian ini. Penulis tidak memasukkan jawaban-jawaban yang masih belum mengarah kepada pokok permasalahan pada penelitian ini.

#### 2) Penyajian Data

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya.

Dalam hal ini Miles and Huberman (1984) menyatakan "*the most frequent form of display data for qualitative research data in the past has been narrative text*". Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Penulis menyajikan data wawancara yang telah di reduksi pada bab 4 pembahasan pada sub bab hasil teknik analisis data.

### 3) Verifikasi Data

Langkah ke tiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles and Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya, tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat penulis kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal. Penulis melakukan verifikasi data terhadap data wawancara dan data observasi berdasarkan fenomena *layout* imigrasi belum tersedia yang terjadi di *gate* bekas domestik di terminal 2. Penulis membuat pertanyaan di wawancara mengacu fenomena *layout*. Verifikasi data dapat valid jika di validasi oleh pihak ketiga maupun dengan peraturan resmi yang telah di sahkan.

## **E. Tempat dan Waktu Penelitian**

### **1. Tempat Penelitian**

Penulis melakukan penelitian ini dimulai pada saat penulis melakukan kegiatan *On The Job Training* di Bandar udara Internasional Juanda Surabaya. Penulis mendapatkan permasalahan yang dibahas pada area terminal 2 khususnya pada area penempatan fasilitas imigrasi.

## 2. Waktu Penelitian

Penulis memulai melakukan penelitian ini berawal dari penulis melakukan kegiatan seminar proposal tugas akhir pada bulan Mei 2024 dimana pada tanggal 6 Mei tersebut penulis mulai menulis seminar proposal tugas akhir dari kondisi yang ada di Bandar udara Internasional Juanda Surabaya. Penulis mulai melakukan pengumpulan data-data pada saat bulan mei sampai dengan selesainya sidang tugas akhir pada bulan Juli 2024.

Tabel III.3 Waktu penelitian

NO	Kegiatan	APRIL				MEI				JUNI				JULI			
1	Pengajuan Judul				√												
2	Seminar Proposal					√											
3	Bimbingan tugas akhir						√	√	√	√	√						
4	Wawancara dengan narasumber										√	√	√				
6	Pengolahan data											√	√				
7	Pelaksanaan sidang TA															√	√

*Sumber data observasi penulis tahun 2024*