

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Ahmadi & Rulam (2016). Istilah penelitian kualitatif adalah suatu jenis penelitian yang menghasilkan temuan-temuan yang tidak diperoleh oleh alat-alat prosedur statistik atau alat-alat kuantifikasi lainnya. Hal ini dapat mengarah pada penelitian tentang kehidupan, sejarah, perilaku seseorang, atau hubungan-hubungan interaksional. Cara paling tepat untuk mengumpulkan bentuk-bentuk data yang demikian itu adalah observasi partisipan, wawancara mendalam, dan pengumpulan dokumen-dokumen yang relevan.

Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Penulis mengumpulkan data primer dengan wawancara dan observasi yang dilakukan secara langsung di lapangan. Data sekunder adalah data yang mengacu pada informasi yang dikumpulkan dari sumber yang sudah ada. Dalam penelitian ini penulis mengumpulkan data sekunder dengan teknik analisis dokumen atau dokumentasi.

B. Populasi dan Sampel

Menurut Andi (2014, p. 195) pada penelitian kualitatif, tidak menggunakan populasi karena penelitian kualitatif berangkat dari kasus tertentu yang ada pada situasi sosial tertentu dan hasil kajiannya tidak akan

diberlakukan ke populasi. Sampel dalam penelitian kualitatif juga bukan dinamakan responden, namun sebagai narasumber atau partisipan, informan, teman, dan guru dalam penelitian. Sampel dari penelitian yang sesuai dengan tujuan dari penelitian yaitu bagian dari management bandar udara maupun yang bersangkutan seperti Kepala Bagian operasional dan Seksi Teknik dan Pelayanan Jasa.

C. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kualitatif menurut Ahmadi & Rulam (2016, p. 105), instrument penelitian adalah manusia, yaitu peneliti itu sendiri atau orang lain yang terlatih. Data yang akan diperoleh dalam penelitian kualitatif berupa kata-kata (bahasa), tindakan, atau bahasa isyarat atau lambang. Untuk dapat menjelaskan atau menangkap data yang demikian, yang paling tepat sebagai instrumen peneliti adalah manusia

D. Pengumpulan Data

Pada penelitian ini, peneliti akan menggunakan 3 cara pengumpulan data yaitu wawancara, observasi, dan analisis dokumen.

1. Wawancara

Ahmadi & Rulam (2016, p. 119) menjelaskan bahwa teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian kualitatif lebih menekankan pada jenis teknik wawancara. Cara utama yang

dilakukan oleh para ahli metodologi kualitatif untuk memahami persepsi, perasaan, dan pengetahuan orang-orang adalah wawancara secara intensif. Teknik wawancara ini dilakukan kepada Bapak Holili, SH selaku Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan Akhriadi, ST selaku Seksi Teknik dan Pelayanan Jasa. Pedoman Wawancara dapat dilihat pada lampiran 1 yang terdapat pada daftar lampiran.

2. Teknik Observasi

Menurut Ahmadi & Rulam (2016, p. 161) Teknik observasi merupakan salah satu cara pengumpulan data dalam penelitian dan digunakan untuk memperoleh informasi atau data sebagaimana tujuan penelitian. Tujuan data observasi adalah untuk medeskripsikan latar yang diobservasi; kegiatan-kegiatan yang terjadi di latar itu; orang-orang yang berpartisipasi dalam kegiatan-kegiatan; dan partisipasi mereka dalam orang-orangnya. Teknik ini dilakukan dengan melihat langsung dan mengamati jalannya proses kegiatan pelayanan yang terjadi di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang. Pedoman Observasi dapat dilihat pada lampiran 2 yang terdapat pada daftar lampiran.

3. Dokumentasi

Teknik analisis dokumen, mengacu pada material (bahan) seperti fotografi, video, memo, dan sejenisnya yang dapat digunakan sebagai

informasi suplemen sebagai bagian dari kajian kasus yang sumber data utamanya adalah observasi atau wawancara. Penulis menggunakan data-data dan sumber yang ada hubungannya dengan masalah yang akan dibahas dari buku-buku dan arsip-arsip Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang yang dapat mendukung serta berkaitan dengan masalah penelitian.

Langkah-langkah pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Peneliti membuat rancangan penelitian.
2. Peneliti melakukan wawancara dengan pihak terkait di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang yaitu General Manager dan karyawan.
3. Peneliti melakukan observasi langsung di terminal Bandar udara.
4. Peneliti mengumpulkan data yang diperoleh dari Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang
5. Peneliti menganalisis data yang sudah diperoleh
6. Peneliti menarik kesimpulan dari hasil penelitian yang telah diambil.

E. Analisis Data

Pada penelitian kualitatif, analisis data dilakukan melalui pengaturan data secara logis dan sistematis. Analisis data mencakup menguji, menyortir,

mengategorikan, mengevaluasi, membandingkan, dan merenungkan data yang direkam juga meninjau kembali data mentah dan terekam. Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak awal peneliti terjun lapangan, yakni sejak peneliti mulai melakukan pertanyaan-pertanyaan dan catatan-catatan lapangan. Analisis data dilakukan dalam dua tahapan yaitu selama proses pengumpulan data dan pada akhir pengumpulan data.

Adapun teknik analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Reduksi data (Data Reduction) Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan pada penyederhanaan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi dilakukan sejak pengumpulan data dimulai dengan membuat ringkasan, menulis memo dan sebagainya dengan maksud menyisihkan data atau informasi yang tidak relevan.
2. Penyajian data (Data Display) Penyajian data adalah pendeskripsian sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data kualitatif disajikan dalam bentuk teks naratif. Penyajian juga dalam bentuk table dan bagan.
3. Verifikasi dan Penegasan Kesimpulan (Conclusion Drawing and verification) Merupakan kegiatan akhir analisis data. Penarikan kesimpulan berupa interpretasi, yaitu menemukan makna data yang telah disajikan.

F. Pengujian Kredibilitas Data

Dalam penelitian kualitatif instrument penelitiannya adalah manusia, karena itu yang diperiksa adalah keabsahan datanya. Pengujian kredibilitas data penelitian ini menggunakan teknik triangulasi. Teknik triangulasi adalah menjangkau data dengan berbagai metode dengan menyilangkan informasi yang diperoleh agar data yang didapatkan lebih lengkap dan sesuai yang diharapkan. Menurut Sugiyono (2009, p. 42) triangulasi dibedakan menjadi empat, yaitu memanfaatkan sumber, metode, penyidik dan teori. Triangulasi metode artinya penggunaan sejumlah metode pengumpulan data dalam penelitian kualitatif, triangulasi metode diperlukan karena setiap metode pengumpulan data memiliki kelemahan dan keunggulannya sendiri dengan memadukan sedikitnya tiga metode, misalnya pengamatan berpartisipatif, wawancara mendalam, dan penelusuran dokumen, maka satu dan lain metode akan saling menutupi kelemahan sehingga tangkapan atas realitas sosial menjadi lebih terpercaya.

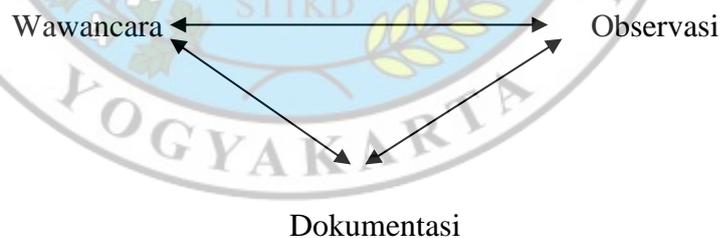
Adapun untuk mencapai kepercayaan itu, maka ditempuh langkah sebagai berikut :

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi.

3. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu.
4. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

Setelah penulis melakukan penelitian dengan menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi kemudian data hasil tersebut digabungkan sehingga dapat melengkapi satu sama lain. Dalam penelitian ini penulis menggunakan satu cara untuk menguji keabsahan data yaitu teknik triangulasi. Penulis merasa perlu untuk menggunakan teknik tersebut karena langsung dapat direkomendasikan dari hasil pengumpulan data penelitian, ketika berada di lapangan.

Gambar 3.1 : Triangulasi Teknik Pengumpulan Data



G. Tempat dan Waktu Penelitian

Dalam penelitian kualitatif dikenal istilah setting atau tempat penelitian. Peneliti mengambil lokasi penelitian ini di salah satu bandara di Indonesia yaitu Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang. Waktu penelitian ini dilakukan pada bulan Agustus 2020.