

BAB III

METODE PENELITIAN

Menurut Sugiyono (2014), Metode Penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.

A. Rancangan Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono (2019), metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (natural setting). Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Makna adalah data yang sebenarnya, data yang pasti yang merupakan suatu nilai di balik data yang tampak (Sugiyono, 2019).

Fokus penelitian ini adalah peneliti ingin memaparkan mengenai persepsi wisatawan terhadap kualitas pelayanan dan kesiapan Yogyakarta International Airport dalam menghadapi peningkatan jumlah wisatawan di kota Yogyakarta dengan indikator kualitas pelayanan dan kesiapan menghadapi peningkatan jumlah wisatawan. Menurut Adam (2015), indikator dari kualitas pelayanan yaitu, sebagai berikut:

1. Responsiveness (daya tanggap atau kesiapan).
2. Reliabilitas (keandalan).
3. Assurance (jaminan).
4. Empathy (empati atau perhatian).
5. Tangible(bukti langsung).

Menurut Olahan Peneliti (2018), beberapa indikator dari kesiapan yaitu, sebagai berikut:

1. Pengetahuan SDM.
2. Sikap Positif.
3. Sikap Kreatif.
4. Fasilitas Pendukung.

B. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini, yang menjadi instrumen penelitian atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri. Menurut Sugiyono (2019), dalam penelitian kualitatif (karena tidak melakukan pengukuran, tetapi eksplorasi untuk menemukan).Peneliti kualitatif sebagai human instrument, berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data, dan membuat kesimpulan atas temuannya. Menurut Sugiyono (2019), dalam penelitian kualitatif, setelah fokus penelitian menjadi jelas, maka kemungkinan akan dikembangkan, instrumen

penelitian sederhana, yang diharapkan dapat melengkapi data dan membandingkan data yang telah ditemukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Salah satu bentuk harfiah dari penelitian kualitatif adalah deskriptif. Menurut Sugiyono (2013), metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi. Metode deskriptif dipilih karena penelitian dilakukan adalah berkaitan dengan peristiwa – peristiwa yang sedang berlangsung dan berkenaan dengan kondisi masa sekarang.

Karena dalam penelitian kualitatif instrument utamanya adalah peneliti itu sendiri, maka peneliti akan terlibat aktif dalam penelitian yang dilakukan mulai dari pengumpulan data, analisis data, dan diskusi hasil hingga sampai menulis dan menyajikan hasil temuan penelitian sampai dengan penyimpulan mengenai persepsi wisatawan dan kesiapan suatu bandara melalui kualitas pelayanan dalam menghadapi peningkatan jumlah wisatawan.

C. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2019), teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai setting, berbagai sumber, dan berbagai cara. Menurut Sugiyono (2019), dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan

pada natural setting (kondisi yang alamiah), sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi berpartisipatif (participant observation), wawancara mendalam (in depth interview), dokumentasi, dan gabungan ketiganya (triangulasi).

1. Langkah – langkah penelitian

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

- a. Mengajukan izin permohonan untuk melakukan penelitian dan mengumpulkan data kepada General Manager PT Angkasa Pura I namun karena saat pandemi COVID-19 maka pihak PT Angkasa Pura I tidak mengizinkan untuk melakukan penelitian di Yogyakarta International Airport.
- b. Melakukan wawancara kepada wisatawan pengguna jasa Yogyakarta International Airport yang sudah pernah menggunakan jasa Yogyakarta International Airport sedikitnya 3 kali, dan karena saat pandemi COVID-19 maka peneliti melakukan wawancara online melalui Whatsapp dan wawancara secara langsung sebagai sumber data primer dalam penelitian.
- c. Melakukan studi dokumen sebagai data sekunder dan data pendukung untuk melengkapi data yang ditujukan untuk General Manager PT Angkasa Pura I Yogyakarta International Airport dalam penelitian.

- d. Mengumpulkan data dengan metode wawancara, studi dokumen, dan penunjang lainnya.
- e. Melakukan pembahasan sesuai dengan data yang diperoleh mengenai persepsi wisatawan terhadap kualitas pelayanan dan kesiapan Yogyakarta International Airport dalam menghadapi peningkatan jumlah wisatawan di kota Yogyakarta.
- f. Menarik kesimpulan yang dihasilkan dari pembahasan data yang ada mengenai persepsi wisatawan terhadap kualitas pelayanan dan kesiapan Yogyakarta International Airport dalam menghadapi peningkatan jumlah wisatawan di kota Yogyakarta.

2. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah, sebagai berikut:

a. Wawancara (Interview)

Menurut Esterberg (2002), wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Esterberg (2002), mengemukakan beberapa macam wawancara, yaitu: wawancara terstruktur, wawancara semi terstruktur, dan tidak terstruktur.

1) Wawancara terstruktur

Menurut Sugiyono (2019), wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh. Oleh karena itu dalam melakukan wawancara, pengumpul data telah menyiapkan instrument penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannya pun telah disiapkan. Dengan wawancara terstruktur ini setiap responden diberi pertanyaan yang sama, dan pengumpul data mencatatnya.

2) Wawancara semi terstruktur

Wawancara semi terstruktur, jenis wawancara ini termasuk dalam kategori in-depth interview, di mana pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuan dari wawancara jenis ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, di mana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat dan ide-idenya (Sugiyono, 2019).

3) Wawancara tak berstruktur

Menurut Sugiyono (2019), Wawancara tak berstruktur adalah wawancara yang bebas dimana

peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan, namun untuk mendapatkan informasi yang lebih dalam tentang responden, maka peneliti dapat juga menggunakan wawancara tidak terstruktur.



Berdasarkan penjelasan diatas, maka penelitian ini menggunakan wawancara semi terstruktur agar lebih mudah dalam melakukan analisis data. Peneliti melakukan wawancara kepada 15 wisatawan pengguna jasa Yogyakarta International Airport, karena dalam penelitian kualitatif tidak ada patokan baku dalam melakukan wawancara dan jumlah responden akan berubah seiring jalannya penelitian. Maka untuk hasil wawancara data terlampir.

b. Pengumpulan data dengan studi dokumen

Menurut Sugiyono (2019), dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, cerita, biografi, peraturan, dan

kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, dan sketsa. Dokumen berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, dan film. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan studi dokumen berupa artikel, jurnal, dan buku yang berkaitan Kesiapan Yogyakarta International Airport Dalam Menghadapi Peningkatan Jumlah Wisatawan Di Kota Yogyakarta sebagai data pendukung sumber data sekunder dalam penelitian.

3. Obyek dan Waktu Penelitian

Obyek penelitian ini adalah kualitas pelayanan di Yogyakarta International Airport yang ditanyakan kepada wisatawan pengguna jasa Yogyakarta International Airport sudah pernah menggunakan jasa Yogyakarta International Airport sedikitnya 3 kali. Namun karena adanya pandemi COVID-19 maka peneliti melakukan wawancara online melalui Whatsapp dan wawancara secara langsung.

Waktu yang digunakan peneliti untuk melakukan penelitian ini adalah sejak diberikan izin penelitian untuk penelitian dalam kurun waktu kurang lebih 2-3 bulan. Satu bulan setengah pengumpulan data dan satu bulan setengah pengolahan data yang

meliputi penyajian dalam bentuk skripsi dan proses bimbingan berlangsung.

D. Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2019), teknik analisis data proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan mana yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh sendiri maupun orang lain. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu, diperoleh data yang dianggap kredibel. Menurut Sugiyono (2019), aktivitas dalam analisis data, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dan verifikasi, yang disebut dengan Analisis Data Model Miles and Huberman.

1. Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2019), dalam penelitian kualitatif pengumpulan data dengan observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi atau gabungan ketiganya (triangulasi). Pengumpulan data dilakukan sehari-hari, mungkin berbulan-bulan, sehingga data yang diperoleh banyak. Pada awal peneliti melakukan penjelajahan secara umum terhadap situasi sosial/obyek yang diteliti, semua

yang dilihat dan didengar direkam semua. Dengan demikian peneliti memperoleh data yang sangat banyak dan sangat bervariasi.

2. Reduksi Data

Menurut Sugiyono (2019), data yang diperoleh dari lapangan cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Seperti yang telah dikemukakan, semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilah dan memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

3. Penyajian Data

Menurut Sugiyono (2019) dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart, dan sejenisnya. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan menyajikan data, maka memudahkan untuk

memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

4. Kesimpulan dan Verifikasi Data

Menurut Sugiyono (2019), kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan 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 peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang belum pernah ada.

E. Penyajian Hasil Analisis

Menurut Sudaryanto (2010), hasil analisis data dalam penelitian ini disajikan dengan menggunakan metode penyajian informal. Penyajian hasil analisis data secara informal adalah penyajian hasil analisis data dengan menggunakan kata – kata yang biasa. Dalam penyajian ini, kaidah – kaidah disampaikan dengan kata-kata biasa, kata – kata yang apabila dibaca dengan serta merta dapat langsung dipahami.