

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yang menurut Sharan B. dan Merriam (dikutip dalam Sugiyono, 2020:458-459) merupakan sebuah penelitian dengan tujuan untuk memahami secara mendalam dan menafsirkan pengalaman peneliti. Selain itu, peneliti juga ingin menganalisis sebuah fenomena yang tidak hanya dari perspektif peneliti saja namun juga dari pandangan para informan.

Dalam penelitian kualitatif, peneliti merupakan instrumen penelitian (Sugiyono, 2020). Lebih lanjut, Sugiyono (2020) menyatakan bahwa pada penelitian kualitatif, setelah mengumpulkan data, kemudian data-data yang diperoleh akan diproses dan dianalisis yang bersifat induktif hingga menemukan hipotesis.

B. Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah pelayanan *wheelchair pax* oleh PT Gapura Angkasa Bandara Husein Sastranegara Bandung pada bagian *ground handling*

1. Sejarah Perusahaan

Menurut website resmi Angkasa Pura, perusahaan Gapura Angkasa merupakan sebuah perusahaan hasil *joint-venture* antara tiga perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN), yakni Garuda

Indonesia, Angkasa Pura I dan Angkasa Pura II. Perusahaan ini bergerak dalam bidang *ground handling* dan pelayanan lainnya yang menunjang sektor penerbangan. Perusahaan ini berdiri dalam rangka optimalisasi pelayanan *ground handling* yang sebelumnya pihak Garuda Indonesia memiliki peran sebagai pengangkut/maskapai juga sebagai *ground handling*. Dengan pembentukan Gapura Angkasa maka kedua perusahaan tersebut dapat berkonsentrasi pada *core business* masing-masing perusahaan. Wilayah operasional Gapura Angkasa tersebar di banyak wilayah di Indonesia, meliputi Sumatra, Sulawesi, Kalimantan, Jawa, Bali, Lombok, Nusa Tenggara Timur, Ambon dan Papua.

2. Logo Perusahaan

Gambar 1:

LOGO PT GAPURA ANGKASA, TBK



Sumber: (PT Gapura Angkasa, 2023)

3. Visi dan Misi

Dilansir dari website resmi PT Gapura Angkasa, berikut merupakan visi dan misi perusahaan PT Gapura Angkasa:

Visi: menjadi mitra strategis terkemuka bagi industri penerbangan dalam penanganan *ground handling* dan layanan lainnya yang terkait.

Misi: menyediakan pelayanan *ground handling* dan layanan terkait yang andal dalam menciptakan nilai tambah bagi pelanggan dan pemangku kepentingan lainnya.

4. Layanan

a. *Ground handling*

Gapura Angkasa menangani berbagai maskapai nasional di lebih dari 50 bandara di Indonesia baik pesawat penumpang komersial, pesawat kargo dan pesawat pribadi. Kegiatan *ground handling* yang diterapkan berdasarkan standar layanan IATA.

Pelayanan *ground handling* Gapura Angkasa meliputi:

- 1) Representasi, administrasi dan supervisi
- 2) Pelayanan penumpang
- 3) *Ramp services*
- 4) *Load control, communication and flight operations*
- 5) Pelayanan kargo dan pos
- 6) Keamanan
- 7) *Support services*
- 8) Pemeliharaan pesawat

b. Pergudangan

Gapura Angkasa memiliki area pergudangan di Bandara Internasional Soekarno-Hatta, Bandara Husein Sastranegara dan

Bandara Internasional Kualanamu dengan standar IATA dan tersertifikasi RA-3 oleh EU *Regulations* 185/2010.

c. Kargo dan logistik

Gapura Angkasa telah mendapat sertifikasi RA-3 atau EU *Aviation Security Validated Regulated Agent* oleh Uni Eropa. Gapura Angkasa melayani penerimaan, pengemasan dan pengiriman baik barang, surat hingga dokumen. Selain itu, Gapura Angkasa juga melayani jasa pengiriman menggunakan truk, *moving services* serta penanganan barang berbahaya atau *dangerous goods* dan *special shipments*.

d. Pelayanan Joumpa

Pelayanan ini terdiri dari pelayanan *meet & greet* dimana penumpang akan disambut ketika sudah *landing* di suatu bandara dan petugas telah mengakomodir transportasi penumpang tersebut menuju hotelnya, pelayanan *fast track* yaitu layanan penjemputan dan perbantuan dalam memproses visa kedatangan, pengecekan imigrasi dan pabean, pelayanan *transfer* yaitu penyediaan jasa pengawalan atau pengantaran saat tiba di suatu bandara dan penumpang tersebut perlu melanjutkan perjalanan menuju penerbangan berikutnya.

e. *Learning center*

Gapura Angkasa memiliki pusat pelatihan yang menyediakan pelatihan *ground handling*, seperti *initial dangerous goods type A*,

initial aviobridge, initial baggage towing tractor dan *ground staff training*.

f. *Flight clearance*

Gapura Angkasa menyediakan pelayanan *flight clearance* seperti izin keamanan dan izin penerbangan untuk penerbangan berjadwal, penerbangan tidak berjadwal, diplomatik dan non-diplomatik penerbangan charter.

C. Partisipan dan Tempat Penelitian

1. Partisipan

Dalam penelitian ini, teknik *purposive sampling* akan digunakan sebagai teknik pengumpulan data. Teknik *purposive sampling* merupakan sebuah teknik pengumpulan data dimana sampel sumber data merupakan orang yang dianggap menguasai obyek yang diteliti atau melalui pertimbangan tertentu lainnya (Sugiyono, 2020:502).

Menurut Lincoln dan Guba (dikutip dalam Sugiyono, 2020) teknik *purposive sampling* memiliki beberapa ciri khusus, meliputi penentuan banyaknya sampel tidak paten atau dapat berubah, bisa saja terjadi penambahan sampel berdasarkan rekomendasi sampel sebelumnya atau biasa disebut teknik *snowball sampling*, semakin lama sampel akan semakin terfokus, dan ciri yang terakhir yakni akan ada titik jenuh dimana ketika menambah sampel pun tidak memberikan data tambahan atau data baru.

Terdapat 7 partisipan dalam penelitian ini yang ditentukan atas pertimbangan tertentu, yakni

- 1) *Supervisor/manager* operasional Gapura Angkasa Bandung sebagai *key informan* yang mengetahui standar operasional prosedur (SOP) perusahaan Gapura Angkasa,
- 2) Staff operasional Gapura Angkasa yang menangani *wheelchair pax*
- 3) *Service quality control* maskapai Citilink sebagai maskapai yang menggunakan jasa Gapura Angkasa,
- 4) *Wheelchair pax* sebanyak 4 orang penumpang.

2. Tempat Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di PT. Gapura Angkasa Bandara Husein Sastranegara Bandung, khususnya pada penanganan *ground handling* untuk *special passenger wheelchair pax*.

D. Pengumpulan Data

1. Observasi Partisipasi Pasif

Observasi partisipasi pasif merupakan kegiatan pengamatan terhadap hal-hal yang dilakukan dan diucapkan oleh seseorang namun peneliti tidak terlibat dalam kegiatan, dalam hal ini penanganan terhadap *special passenger* (Sugiyono, 2020).

2. Wawancara Semiterstruktur

Aktivitas pengumpulan data dengan melakukan tanya-jawab oleh pewawancara kepada orang yang diwawancarai, baik secara langsung

maupun tidak langsung guna memperoleh suatu tujuan tertentu merupakan pengertian dari wawancara (Arifin, 2012).

Menurut Sugiyono, wawancara semiterstruktur merupakan cara pengambilan data dengan melakukan wawancara dengan narasumber dimana pelaksanaannya tidak terlalu terikat atau baku seperti wawancara terstruktur. Dengan menggunakan wawancara semiterstruktur maka peneliti dapat mengajak narasumber untuk mengungkapkan pendapat dan ide-idenya sehingga dapat menemukan permasalahan secara lebih terbuka (Sugiyono, 2020).

3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2020:534), penambahan dokumentasi pada teknik pengumpulan data dengan wawancara akan menambah kredibilitasnya sehingga dapat lebih dipercaya. Dokumentasi dapat berbentuk gambar, catatan peristiwa atau berbentuk tulisan, dan lain sebagainya (Sugiyono, 2020:534).

E. Analisis Data

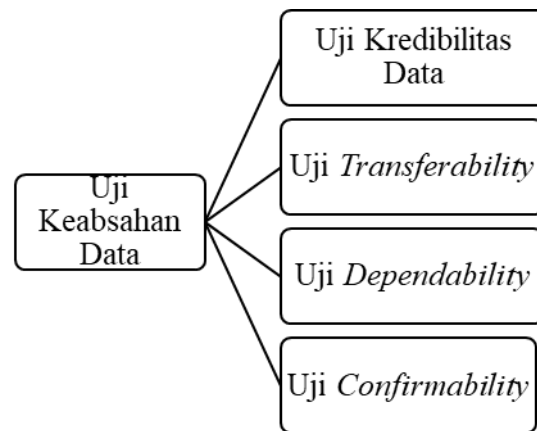
Menurut Junaid (2016), hal pertama yang akan dihadapi seorang peneliti setelah pengambilan data adalah data-data penelitian yang kemudian butuh diorganisasikan menjadi analisis data. Bogdan (dikutip dalam Sugiyono, 2020) menyatakan bahwa analisis data yaitu pencarian dan penyusunan data secara sistematis dari data yang telah dikumpulkan di lapangan sehingga menghasilkan sebuah informasi yang dapat dimengerti oleh orang lain.

Pada penelitian ini, peneliti akan menggunakan teknik analisis data model Miles dan Huberman. Teknik analisis data Miles dan Huberman dilakukan ketika pengumpulan data dan setelah pengumpulan data tersebut selesai (Sugiyono, 2020). Teknik analisis data ini terbagi menjadi empat kegiatan yakni pengumpulan data kemudian data tersebut akan direduksi atau dirangkum yang selanjutnya data yang telah dipilah tersebut akan disajikan data dalam bentuk teks naratif, juga dapat berupa bagan yang kemudian akan diproses dalam tahap akhir yaitu menarik kesimpulan dan proses verifikasi data (Sugiyono, 2020).

F. Pengujian Keabsahan Data

Menurut Stainback (dikutip dala Sugiyono, 2020), tidak seperti penelitian kuantitatif yang lebih mementingkan aspek reliabilitas, penelitian kualitatif justru lebih menekankan pada aspek validitas. Aspek validitas merupakan sebuah ukuran untuk mengetahui bahwa data yang dilaporkan oleh peneliti tidak berbeda dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti (Sugiyono, 2020). Pengujian Validitas pada penelitian kualitatif adalah sebagai usaha dalam penilaian akurasi data temuan (Creswell, 2013)

Menurut (Moleong, 2016) dan Sugiyono (2020), untuk menguji validitas atau kebenaran data pada penelitian kualitatif, maka dapat dilakukan dengan cara berikut:

Bagan 2:**UJI KEABSAHAN DATA DALAM PENELITIAN KUALITATIF**

Sumber: (Sugiyono, 2020)

Pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan triangulasi, seperti triangulasi sumber yakni pengumpulan data dari tiga sumber yang berbeda, triangulasi teknik yakni pengecekan data dari sumber yang sama namun diolah dengan teknik yang berbeda, dan triangulasi waktu yakni melakukan tes validasi data melalui observasi, wawancara dan teknik lainnya dalam kurun waktu yang berbeda (Sugiyono, 2020).

Pada uji transferabilitas peneliti akan menguraikan dengan detail dan jelas dan sistematis pada hasil penelitian (Sugiyono, 2020). Faisal (dikutip dalam Sugiyono, 2020) menyatakan bahwa dengan uji transferabilitas maka pembaca akan mengerti dengan jelas hasil dari suatu penelitian.

Uji dependabilitas dapat dilakukan dengan mengaudit seluruh proses pada penelitian (Prastowo, 2012). Cara pemeriksaan data dilakukan dengan mengecek segala kegiatan yang dilakukan oleh peneliti, seperti saat proses menentukan fokus/masalah, masuk ke lapangan, menetapkan sumber data,

menganalisis data, melaksanakan uji keabsahan data hingga pembuatan kesimpulan (Sugiyono, 2020),

Pengujian *confirmability* merupakan pengujian terhadap hasil penelitian yang dihubungkan dengan proses penelitian yang dilakukan (Sugiyono, 2020). Prastowo (2012) menyatakan bahwa terdapat beberapa teknik untuk pengujian konfirmabilitas, diantaranya meningkatkan ketekunan, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat serta dengan bahan referensi.

G. Jadwal Penelitian

Tabel 4:
JADWAL PENELITIAN

No.	Kegiatan	TAHUN 2023						
		FEB	MAR	APR	MEI	JUN	JUL	AGU
1	Pengajuan TOR Usulan Penelitian							
2	Penyusunan Usulan Penelitian							
3	Seminar Usulan Penelitian							
4	Penelitian/Observasi Lapangan							
5	Penyusunan Proyek Akhir							
6	Sidang Proyek Akhir							

Sumber: (Hasil Olahan Penulis, 2023)