

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Dalam membuat suatu penelitian, diperlukannya metode penelitian bagi rancangan penelitian tersebut. Metode analisis kualitatif merupakan teknik pengolahan data secara kualitatif atau dengan kata-kata yang dilaksanakan dalam rangka menjelaskan atau membahas hasil penelitian dengan pendekatan analisis konseptual dan analisis secara teoritis (Aris & Khalifah, 2019). Penelitian kualitatif merupakan penelitian mengenai studi yang bersifat deskriptif dan memiliki kecenderungan menggunakan analisis, penelitian ini ditujukan untuk memahami fenomena-fenomena yang terjadi di sosial. Menurut (Rukajat, 2018) Penelitian deskriptif merupakan pendekatan yang bertujuan untuk menggambarkan suatu fenomena secara aktual, objektif, dan sesuai dengan kondisi saat ini.

Metode ini dilakukan dengan menyusun penjabaran atau ilustrasi secara terstruktur dan akurat terhadap fakta, karakteristik, serta keterkaitan yang ada dalam fenomena yang menjadi objek kajian. Berdasarkan pada penjelasan di atas, penulis menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif untuk mendapatkan Gambaran mengenai bagaimana Penerapan *Service excellence* Petugas *Ground handling* Etihad Airways di Bandara Soekarno-Hatta.

B. Partisipan dan Tempat Penelitian

Dalam penelitian ini partisipan yang berperan dalam proses penelitian ini adalah *Duty Supervisor* Etihad Airways Jakarta, *Supervisor* PT. Jasa Angkasa Semesta dan Petugas *Ground handling* Etihad Airways. Pada penelitian ini penulis memilih menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengambilan sampel yaitu *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan teknik pemilihan sumber data berdasarkan pertimbangan tertentu. Pertimbangan yang umum digunakan adalah individu yang dianggap paling mengerti tentang data atau informasi yang diperlukan oleh peneliti (Mapparase & Suyuti, 2019).

Berdasarkan latar belakang penelitian, penulis memilih narasumber yang berpotensi dan memahami tentang *Ground handling* serta *Service excellence*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kondisi saat ini Perusahaan dan membandingkannya dengan pendapat eksternal tentang *Ground handling* dan *Service excellence*. Penulis melakukan wawancara dengan narasumber sebagai berikut:

TABEL 3
NARASUMBER PENELITIAN

No.	Narasumber
1.	<i>Duty Supervisor</i> Etihad Airways CGK
2.	<i>Supervisor</i> PT. Jasa Angkasa Semesta
3.	Petugas <i>Ground handling</i> Etihad Airways (<i>Check-in counter area</i>)
4	Petugas <i>Ground handling</i> Etihad Airways (<i>Boarding gate area</i>)

Sumber: Olah data penulis, 2025

C. Pengumpulan Data

Dalam memperoleh data penelitian yang valid perlu adanya teknik pengumpulan data yang tepat dan sesuai dengan penelitian yang diteliti. Hal ini didukung oleh (Aisya & Astuti, 2019) yang menyatakan bahwa teknik pengumpulan data ialah suatu hal yang penting pada penelitian, karena seorang peneliti tidak akan mendapatkan data yang akurat tanpa pengetahuan tentang data yang baik, dan mereka tidak akan memenuhi standar data yang ditetapkan. Adapun dalam penelitian ini penulis mengambil teknik pengumpulan data pada metode penelitian kualitatif dengan observasi, wawancara dan dokumentasi.

1. Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data yang unik dan spesifik karena kegiatan observasi tidak hanya terbatas oleh orang saja namun juga objek alam lainnya (Aisya & Astuti, 2019). Pada penelitian ini penulis melakukan kegiatan observasi secara langsung di Kantor Etihad *Airways* Jakarta, Bandara Internasional Soekarno-Hatta. Adapun menurut (Aisya & Astuti, 2019) observasi berperan serta (*participant observation*) merupakan observasi dimana peneliti terlibat secara langsung dengan kegiatan orang dijadikan sumber data penelitian. Pada penelitian ini digunakan metode observasi partisipatif, dimana penulis terlibat secara langsung dalam proses penelitian atau pengamatan untuk memperoleh informasi yang valid dan jelas. Adapun alat pengumpul dalam observasi ini yaitu berupa *checklist*.

2. Wawancara

Dalam penelitian kualitatif, wawancara digunakan untuk melakukan penelitian pendahuluan atau untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang subjek yang diwawancarai (Aisya & Astuti, 2019). Dalam penelitian ini penulis memilih tahapan wawancara semi terstruktur (*semi structured interview*). Wawancara semi terstruktur dapat disebut lebih leluasa dan bertujuan untuk menemukan permasalahan lebih terbuka. Adapun alat pengumpul wawancara yang digunakan dalam Teknik wawancara ini yaitu catatan, pedoman wawancara dan *recorder*.

3. Studi Dokumentasi

Sebagaimana dinyatakan oleh (Aisya & Astuti, 2019) bahwa dokumentasi memiliki fungsi sebagai pelengkap data dari hasil observasi serta wawancara yang membuat hasil penelitian akan semakin terpercaya. Dalam penelitian ini, proses dokumentasi dilakukan dengan berbagai metode untuk memastikan data yang diperoleh akurat dan komprehensif. Dokumentasi mencakup pengambilan gambar serta perekaman hasil wawancara dengan para informan yang terlibat dalam penelitian. Dengan adanya dokumentasi ini, data yang diperoleh dapat dianalisis lebih lanjut guna mendukung temuan penelitian secara lebih mendalam dan akurat.

D. Analisis Data

Setelah memperoleh seluruh data yang diperlukan untuk memecahkan masalah yang diteliti, proses analisis data perlu dilakukan dalam penelitian. Menurut (Ahmar & Yulisnawati, 2019) analisis data dalam penelitian kualitatif merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari catatan lapangan, wawancara, dan sumber lain agar data dan temuannya mudah dipahami dan disampaikan dengan baik. Analisis data pada penelitian kualitatif dilaksanakan Ketika perolehan data berlangsung dan juga setelah selesai memperoleh data dalam periode tertentu. Dalam penelitian ini penulis melakukan analisis data dengan model Miles & Huberman, dimana diterapkan secara interaktif serta berlangsung hingga terus menerus sampai selesai atau sampai data yang diperoleh sudah jenuh. Komponen kegiatan dalam analisis data, yaitu *data reduction*, *data display* dan *conclusion drawing verification* (Miles et al., 2014).

1) *Data reduction*

Jumlah data yang diperoleh selama penelitian di lapangan tentunya akan sangat banyak dan kompleks, sehingga diperlukannya reduksi data. *Data reduction* merupakan kegiatan memilih hal inti, merangkum serta membuat fokus penting pada data yang didapat selama penelitian. Hal ini agar dapat memberikan penggambaran yang lebih jelas serta memudahkan peneliti untuk pengumpulan data selanjutnya. Tujuannya dalam penelitian kualitatif ialah temuan.

2) *Data display*

Setelah reduksi data, langkah selanjutnya yang harus dilakukan ialah *data display*. Pada penelitian kualitatif penyajian ini dapat diterapkan dalam bentuk bagan, uraian singkat, grafik, *chart* dan lainnya. *Data display* memudahkan peneliti untuk mengerti apa yang sedang terjadi serta memberika gambaran langkah kerja selanjutnya.

3) *Conclusion drawing verification*

Tahapan akhir ini merupakan penarikan inti atau verifikasi. Data yang didapatkan dari langkah-langkah sebelumnya yaitu yang telah di reduksi data dan di *display* sehingga menjadi temuan baru yang sebelumnya belum ada dan terbukti serta menjawab pertanyaan penelitian.

E. Pengujian Keabsahan Data

Pemeriksaan terhadap keabsahan data merupakan komponen penting dalam penelitian kualitatif, Untuk mencapai penelitian yang menghasilkan data yang objektif dan dapat dipertanggungjawabkan, penulis melakukan pengecekan data. Dalam hal ini peneliti menggunakan teknik pemeriksaan keabahan data yang disebut triangulasi. Menurut (Salim et al., 2019) verifikasi keabsahan data yang menggunakan sumber lain di luar data itu sendiri untuk tujuan pemeriksaan atau untuk perbandingan dari data tersebut. Triangulasi dapat diartikan sebagai metode verifikasi yang memanfaatkan berbagai sumber, yaitu dengan membandingkan dan memeriksa data yang telah dikumpulkan. Teknik triangulasi adalah metode pemeriksaan yang menggunakan sumber

(wawancara dan triangulasi), dengan sumber berarti membandingkan dengan mengevaluasi tingkat validasi informasi yang didapatkan dalam metode kualitatif melalui berbagai alat penelitian dan waktu penelitian. Dalam penelitian ini penulis menggunakan triangulasi sumber. Berdasarkan (Anis & Nirwana, 2019). triangulasi sumber dilaksanakan dengan cara memperoleh data dari berbagai perolehan sumber data yang berbeda. Dalam penelitian ini pengumpulan data ini diperoleh dengan menggali kebenaran narasumber melalui wawancara serta observasi, didukung dengan dokumen, catatan resmi atau pribadi, gambar ataupun foto yang diperoleh selama penelitian.

F. Jadwal Penelitian

TABEL 4
JADWAL PENELITIAN

NO	Kegiatan	Bulan					
		Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul
1.	Pengumpulan <i>Term of Reference</i> (TOR)						
2.	Penyesuaian Usulan Penelitian						
3.	Seminar Usulan Proposal						
4.	Revisi Usulan Proposal						
5.	Observasi Lapangan						
6.	Batas Waktu Penyerahan Laporan Akhir						
7.	Sidang Proyek Akhir						

Sumber: Olah data penulis, 2025