

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Rancangan Penelitian

Menurut Sugiyono metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data hingga data tersebut dapat dideskripsikan, dibuktikan, dikembangkan dan ditemukan pengetahuan, teorinya untuk memahami, memecahkan, dan mengantisipasi masalah dalam kehidupan manusia (Sugiyono: 2013).

Dalam mengolah data penelitian terdapat dua cara yaitu kualitatif dan kuantitatif. Pendekatan penelitian yang akan digunakan oleh penulis adalah metode kualitatif terhadap fenomena penanganan sistem *refund* sebagai bentuk studi kasus.

Menurut Sugiyono (2013:7) Metode penelitian kualitatif dinamakan sebagai metode baru karena popularitasnya belum lama dan data hasil penelitian juga lebih berfokus dengan interpretasi terhadap data yang ditemukan di lapangan. Namun menurut Creswell (2016) penelitian kualitatif adalah penelitian yang mengeksplorasi dan memahami makna dari sejumlah atau sekelompok individu yang diadaptasi dari masalah sosial.

Berdasarkan pemahaman tersebut, penulis memilih pendekatan kualitatif untuk mengamati suatu fenomena terbaru mengenai penanganan sistem *refund* di maskapai Indonesia Air Asia yang dimana terdapat permasalahan dengan adanya keluhan penumpang. Sehingga penulis berharap dapat memahami dan menemui pemahaman apakah penyebab

adanya keluhan penumpang mengenai sistem *refund* dan bagaimana mengatasinya.

### **3.2 Partisipan dan Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di kantor maskapai Air Asia Indonesia yang beralamat lengkap di Bandara Husein Sastranegara NO 156, Lantai 2, Bandung.

#### **3.2.1 Sejarah PT. Indonesia Air Asia**

AirAsia Indonesia merupakan perusahaan penerbangan swasta lokal di Indonesia. AirAsia Indonesia berdiri pada September 1999. Pada awal berdirinya, AirAsia Indonesia bernama PT. AWAIR Internasional (Air Wagon International). Pada tahun 2000, PT. AWAIR Internasional diambil alih oleh sekelompok investor swasta di Indonesia, yang dikepalai oleh Unn Harris dan Pin Harris. PT. AWAIR Internasional merupakan sebuah maskapai penerbangan yang memfokuskan pada biaya penerbangan yang murah, namun berkualitas. Kondisi finansial akibat ditinggalkan beberapa pendirinya dan ketatnya kompetisi di Indonesia membuat PT. AWAIR Internasional menghentikan operasionalnya pada tahun 2001. Pada tahun 2004 PT. AWAIR Internasional diakuisisi atau diambil alih oleh perusahaan penerbangan AirAsia, dimana pada saat itu AirAsia International Limited (AAIL) akan mengambil alih saham PT. AWAIR Internasional sebesar 49%. Pada 30 Agustus 2004, AAIL Memasuki kerjasama penjualan dan pembayaran untuk pengambilalihan saham PT. AWAIR Internasional. Pada bulan

September 2004, PT. AWAIR Internasional memperoleh ijin dari Badan Koordinasi Penanam Modal untuk mempengaruhi rencana perubahan kepemilikan saham PT. AWAIR Internasional. Para pemegang saham PT. AWAIR Internasional menyetujui masuknya AAIL sebagai pemegang saham baru, berikut dengan penunjukkan Tony Fernandes – Group Chief Executive Officer Air Asia dan Kamarudin Bin Meranun - Executive Director, Corporate Finance and Strategic Planning AirAsia sebagai anggota baru dari dewan komisaris PT. AWAIR Internasional. ( Sumber : Indonesia Air Asia Bandung ).

Pada tanggal 1 Desember 2005, PT. AWAIR International mengganti nama perusahaannya menjadi Indonesia AirAsia dan mulai beroperasi lagi untuk meramaikan dunia penerbangan.

GAMBAR 3.1

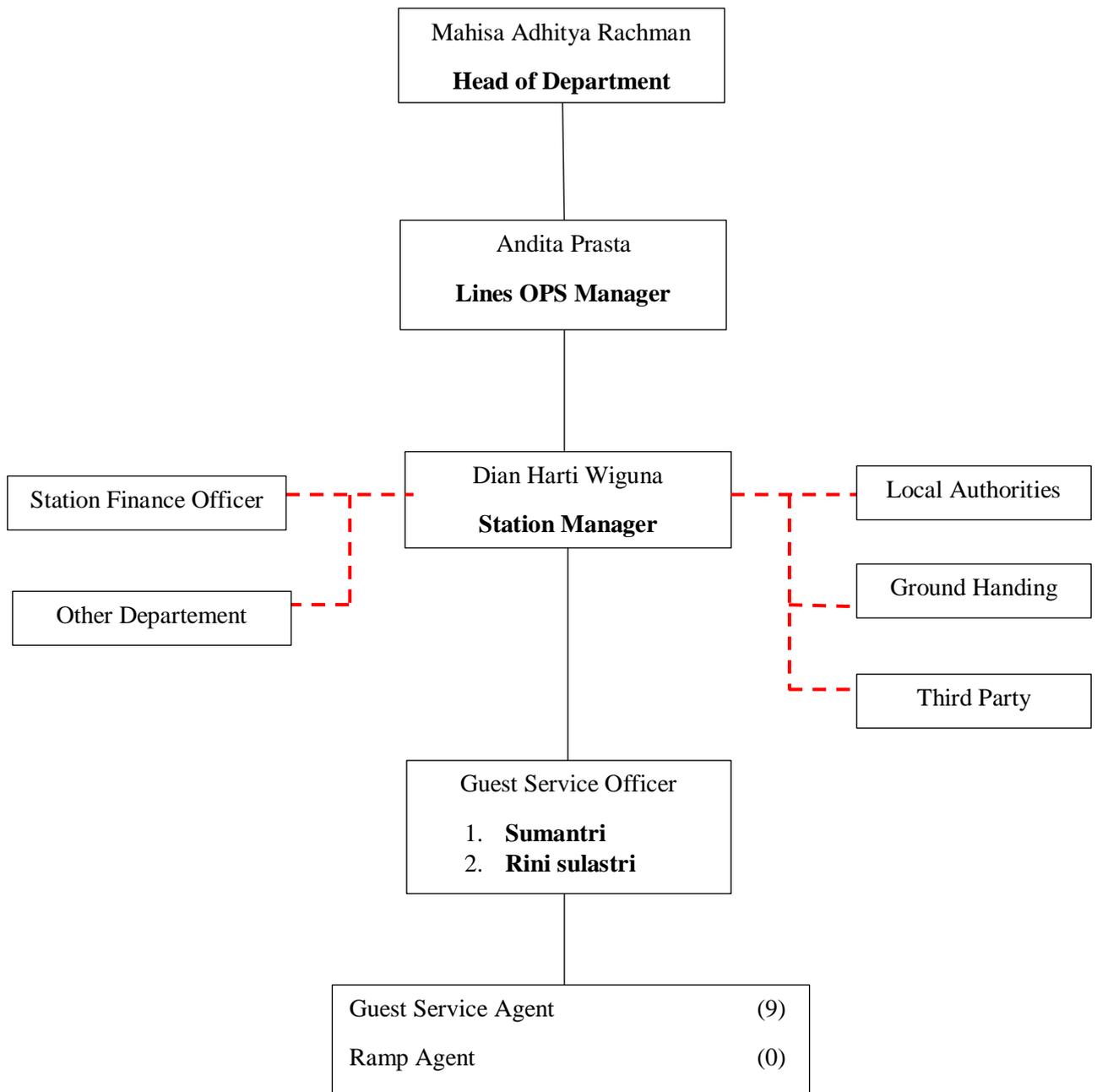
**GAMBAR 2**  
**LOGO AIRASIA**



*Sumber: [www.airasia.com](http://www.airasia.com)*

### 3.2.2 Struktur Organisasi Indonesia Air Asia

**GAMBAR 3**  
**STRUKTUR ORGANISASI AIRASIA BANDUNG**



*Sumber : PT. Indonesia Air Asia Bandung*

Dalam struktur organisasi tersebut, berikut penjelasan *job desk* dari masing-masing divisi :

- 1) *Head of Department*, bertanggung jawab membawahi tugas masing-masing divisi dan menjalankan semua kebijakan, prosedur, dan aturan yang telah ditetapkan oleh AirAsia pusat.
- 2) *Lines OPS Manager*, bertanggungjawab atas manajer lain dan karyawan pada bagian operasional dan mengimplementasikan kebijakan dan rencana yang dikembangkan oleh manajer puncak.
- 3) *Station Manager*, bertanggung jawab secara penuh kepada Lines OPS Manager, menyampaikan laporan aktivitas atau program.
- 4) *Guest Service Officer*, bertugas sebagai perantara antara penumpang dengan pihak AirAsia dan pihak lainnya seperti Imigrasi, Keamanan Bandara.
- 5) *Guest Service Agent*, bertugas khusus untuk menerima penumpang dan melayani penumpang juga membantu tugas *Guest Service Officer*.

### **3.3 Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dikatakan oleh Sugiyono (2012), adalah langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena dalam penelitian tujuan utamanya adalah pengumpulan data yang akan di olah dan di analisa. Teknik pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut;

## 1. Observasi

Sugiyono (2013:145) menerangkan bahwa observasi merupakan teknik pengumpulan data yang diambil untuk mengamati perilaku manusia, proses bekerja dan gejala-gejala alam. Dalam penelitian ini pengamatan dilakukan secara langsung di lokasi penelitian untuk mendapatkan data primer, dengan melakukan pengamatan untuk menemukan fakta di lapangan. Instrumen yang digunakan penulis adalah observasi nonpartisipan tidak terstruktur yang pernah dialami penulis pada saat job training selama 6 bulan di AirAsia Bandung. Sehingga memudahkan penulis untuk menggali informasi berkaitan dengan penanganan *refund* yang dilakukan.

## 2. Wawancara

Moleong (2007:186) mengatakan bahwa wawancara terjadi antara dua orang dengan maksud tertentu. Pewawancara dan narasumber akan bertanya jawab mengenai topik yang di bahas sehingga dapat menghasilkan kesimpulan. Pewawancara bertanya untuk menggali informasi yang dibutuhkan untuk memperoleh data sekunder yang akan dipakai di penelitian. Dikarenakan penelitian diambil dari sudut pandang perusahaan, sehingga narasumbernya adalah orang atau pihak yang memang ada dan terjun di bidang maskapai yang bersangkutan dan mengerti mengenai penanganan refund pada *AirAsia*. Sehingga penulis akan mewawancarai 3 narasumber yaitu Ibu Station Manager, Bapak Guest Service Officer, dan salah satu Guset Service Agent di PT. Indonesia Air Asia Bandung.

Untuk wawancara kepada ketiga narasumber tersebut penulis akan mengadakan wawancara secara langsung dan tidak langsung menggunakan aplikasi *zoom meeting* dan via *whatsapp* dikarenakan tidak memungkinkannya untuk mengadakan wawancara secara langsung dalam keadaan pandemi. Wawancara akan dilakukan dengan jenis pertanyaan semi terstruktur karena beberapa pertanyaan akan bergantung kepada jawaban dari para narasumber.

### 3. Dokumentasi

Menurut Arikunto (2006:158), dokumentasi merupakan teknik mencari dan mengumpulkan data mengenai hal-hal yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen, rapot, agenda dan sebagainya untuk membantu proses penelitian.

Dalam teknik ini penulis mengumpulkan data dengan cara mencatat segala informasi yang didapat mulai dari observasi hingga wawancara, selain itu juga mengambil gambar pada saat wawancara berlangsung.

### **3.4 Analisis Data**

Analisis data adalah proses menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami, Sugiyono (2014).

Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2014: 246-253) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah tidak ada yang perlu dipertanyakan lagi. Aktivitas tersebut antara lain adalah :

### 1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan kegiatan merangkum, dan mengambil inti permasalahan, serta fokus pada hal-hal yang penting, untuk dicari pola dan temanya. Sehingga memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah penulis dalam melakukan pengumpulan data selanjutnya. Reduksi data dapat dilakukan dengan bantuan peralatan elektronik seperti komputer, untuk memberikan kode-kode tertentu untuk mengelompokkan aspek-aspek yang menjadi fokus penelitian (Sugiyono, 2012:247).

### 2. Penyajian Data

Setelah menyajikan data reduksi akan lebih mudah penulis untuk memahami permasalahan apa yang terjadi, lalu merencanakan langkah yang akan dilakukan selanjutnya. Dalam melakukan penyajian data, selain dengan teks naratif, data juga dapat ditampilkan dalam bentuk *matriks*, grafik, *network* (jejaring kerja) dan *chart* (Sugiyono, 2012:249)

### 3. Verifikasi Data

Setelah menyusun kesimpulan maka perlu verifikasi data. Verifikasi data ditunjukkan untuk menemukan data akhir dari keseluruhan proses tahapan analisis (Emzir, 2010), sehingga dapat dibuktikan bahwa staff atau pihak AirAsia melakukan penanganan sesuai dengan prosedur yang tertulis.

### **3.5 Pengujian Keabsahan Data**

Menurut Sugiyono (2012), pengujian keabsahan data meliputi uji credibility (validasi internal), transferability (validasi eksternal), dependability (realibitas) dan confirmability (obyektivitas). Empat tahap pengujian keabsahan data dapat dijelaskan sebagai berikut :

#### 19. Uji Kredibilitas

Kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif seringkali diragukan karena dianggap tidak memenuhi syarat validasi dan realibitas. Menurut Sugiyono (2012) kepercayaan terhadap data hasil penelitian dapat dilakukan dengan cara melakukan perpanjangan pengamatan.

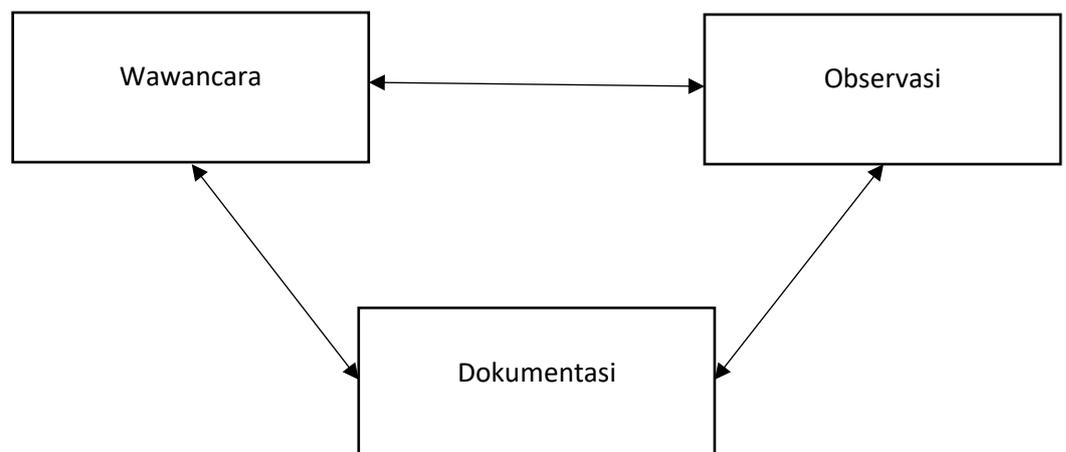
#### 20. Meningkatkan Ketekunan

Menurut Yusuf (2017) Ketekunan dari peneliti adalah faktor yang sangat dibutuhkan dalam melakukan pengamatan. Menurut Lapau (2012) Untuk mendapatkan keakuratan dan keabsahan data, penulis harus melakukan pengecekan berulang-ulang guna terjadi kesalahan pada data yang terkumpul. Tujuan dari peningkatan ketekunan adalah agar peneliti dapat menyajikan deskripsi data yang akurat dan prosesatis tentang apa yang diamati.

#### 21. Triangulasi

Menurut Lapau (2012) Triangulasi merupakan penyelarasan informasi atau sumber dengan berbagai cara dan waktu. Tujuan mengecek kebenaran data dengan memanfaatkan hal lain diluar sebagai data pembanding. Hal-hal yang menjadi pembanding antara lain: a. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan dengan penelitian tersebut b. Hasil observasi dengan hasil wawancara.

**GAMBAR 4**  
**TRIANGULASI DENGAN TIGA SUMBER PENELITIAN DATA**



*Sumber : Sugiono (2013)*

### 3.6 Jadwal Penelitian

**TABEL 1**  
**JADWAL PENELITIAN**

Kegiatan	JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUN	JUL	AGU	SEP	OKT	NOV
Awal persiapan Penelitian											
Penyusunan Usulan Penelitian											
Seminar Usulan Penelitian											
Survey Lapangan											
Penyusunan Proyek Akhir											
Sidang Proyek Akhir											