

BAB III METHODOLOGI

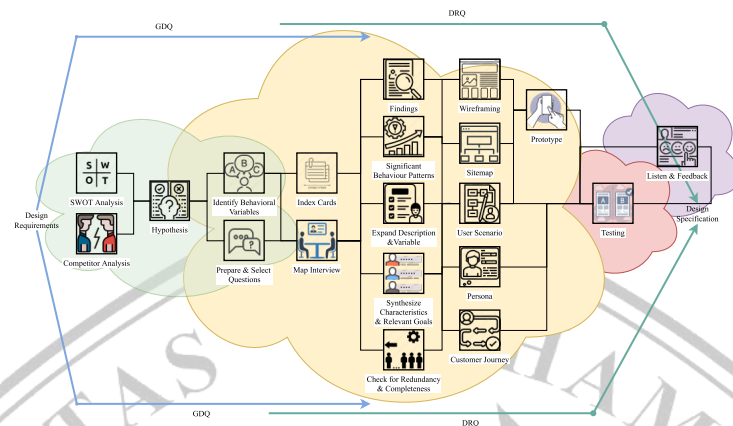
3.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan campuran (*mixed method*) Penelitian *mix method* merupakan suatu langkah dalam proses penelitian yang mengkombinasikan metodologi penelitian kualitatif dan kuantitatif [24]. Pendekatan kualitatif dipilih untuk menggambarkan secara detail situasi sosial yang diteliti dengan menggunakan teknik pengumpulan dan analisis kata-kata dari wawancara yang diamati. Selanjutnya, data kualitatif yang diperoleh divalidasi menggunakan pendekatan kuantitatif. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, peneliti dapat mengukur dan memverifikasi hasil penelitian kualitatif dengan menggunakan data yang dapat diukur secara numerik. Dengan demikian, pendekatan campuran ini memberikan keuntungan dari kedua pendekatan tersebut, sehingga peneliti dapat mendapatkan gambaran yang komprehensif dan valid tentang fenomena yang sedang diteliti.

3.2 Alur Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini mengikuti konsep-konsep dasar dari *UX Journey*. *UX Journey* adalah sebuah pendekatan yang menggabungkan pengalaman pengguna dan kebutuhan pengguna untuk menggali kebutuhan dan solusi pengguna. Pendekatan ini melibatkan serangkaian langkah iteratif dalam pengembangan pengalaman pengguna yang bertujuan untuk mengidentifikasi masalah dan solusi pengguna. Dalam penelitian ini, langkah-langkah yang diikuti dalam metodologi sesuai dengan *UX Journey*. Pertama, peneliti memulai dengan tahap empati yang berfokus pada pemahaman terhadap masalah yang dihadapi oleh pengguna melalui eksplorasi data primer dan sekunder. Selanjutnya, peneliti melakukan aktivitas pemetaan masalah dengan meninjau solusi yang dihasilkan pada tahap empati dan mengelompokkan solusi berdasarkan relevansi dan potensi [12]. Setelah itu, peneliti melibatkan pengguna dalam aktivitas generasi ide dan visualisasi untuk mendapatkan inspirasi dan mengembangkan prototipe rendah atau tinggi. Pada tahap terakhir, peneliti melakukan pengujian dan iterasi dengan menguji solusi yang potensial untuk kegunaan dan mengevaluasi solusi secara berulang, serta menyampaikan produk akhir kepada tim pengembang. Alur metodologi yang

diterapkan dalam penelitian ini mencerminkan prinsip-prinsip yang ada dalam UX Journey, seperti yang terlihat pada Gambar 3.1 [25].



Gambar 0.1 Alur Penelitian *UX Journey* [25].

UX Journey terdiri dari empat komponen utama yang meliputi discover, explore, test, dan listen. Setiap komponen utama memiliki sub-aktivitas yang mengimplementasikan metode pengalaman pengguna yang konsisten dalam mengumpulkan informasi berkualitas. Struktur teknis UX Journey menunjukkan sub-aktivitas yang terperinci dalam Gambar 3.1 [25].

- A Discover terdiri dari tiga aktivitas yang terkait dengan aktivitas Explore. SWOT Analysis digunakan sebagai studi kelayakan untuk mengidentifikasi keberlanjutan proyek, Analisis Kompetitor untuk mengumpulkan informasi tentang pesaing di pasar, dan Hipotesis yang mencakup cakupan dan tujuan proyek.
- B Explore merupakan aktivitas utama dengan sejumlah sub-aktivitas. Sub-aktivitas tersebut meliputi Identifikasi variabel perilaku, Persiapan dan Pemilihan Pertanyaan, Kartu Indeks, Wawancara Pemetaan, Temuan, Pola Perilaku yang Signifikan, Ekspansi Deskripsi dan Variabel, Sintesis Karakteristik dan Tujuan yang Relevan, Periksa Kebertumpukan dan Kelengkapan, Pembuatan Wireframe, Peta Situs, Skenario Pengguna, Persona, Perjalanan Pelanggan, hingga Prototype.
- C Test merupakan aktivitas yang penting dalam UX Journey untuk memastikan bahwa desain solusi memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna.

D Listen, meskipun aktivitas ini dilakukan di luar proses solusi desain, memiliki peran penting dalam memberikan gambaran umum tentang respons pasar saat produk diluncurkan. Selain itu, umpan balik dari pengguna juga diperlukan untuk memahami cara mengembangkan produk ke versi selanjutnya.

3.3 Populasi dan Sampel

Populasi adalah kumpulan seluruh individu yang ingin dijelaskan dan dipahami (handbook-of-survey-methodology-for-the-social-sciences-2012). Dalam penelitian ini, populasi terdiri dari semua individu di Indonesia yang berstatus sebagai Pengguna Aplikasi Pemesanan tiket pesawat Online¹. Peneliti memilih Pengguna Aplikasi sebagai populasi karena mereka merupakan kelompok yang sering menggunakan aplikasi flight booking system² atau Atau pengguna yang memakai aplikasi Flight Booking Sistem dalam setahun bisa 5 sampai 10 kali³. Untuk populasi penelitian dapat dilihat pada Tabel 3.1 Karakteristik Populasi

Tabel 3.1 Karakteristik Populasi

Populasi	Karakteristik
Pengguna Aplikasi Pemesanan tiket pesawat Online ¹	Peneliti memilih Pengguna aplikasi sebagai populasi karena mereka merupakan kelompok yang sering menggunakan aplikasi flight booking system ² . Atau pengguna yang memakai aplikasi Flight Booking Sistem dalam setahun bisa 5 sampai 10 kali ³ .

Sampel merupakan sekelompok elemen yang diteliti oleh peneliti secara langsung. Teknik pengambilan sampel ialah Teknik Purposive sampling yang melibatkan karakteristik populasi secara keseluruhan. Dalam penelitian ini, sampel yang digunakan adalah beberapa Pengguna Aplikasi Flight Booking System yang dapat menyediakan waktu untuk menjalani proses wawancara. Jumlah sampel minimal yang diambil adalah lima stakeholder.

Tabel 3.2 Profil Responden

Umur	Kegiatan sehari-hari	Mengapa Sering Menggunakan Aplikasi Pemesanan Tiket Pesawat Online
21 tahun	Trader saham Dan Berkuliah di UPN Adapun Kegiatan sehari hari Sebagai basssit di band Star Of Twenty's	dalam kurun waktu 1 tahun Ridho menggunakan aplikasi pemesanan tiket pesawat sebanyak 6 kali untuk keperluan mobilisasi dari surabaya ke balikpapan
21 tahun	Berkuliah Di UMM Dan Sebaga Penyanyi serta gitaris di band Star Of Twenty's	dalam kurun waktu 1 tahun Fayed menggunakan aplikasi pemesanan tiket pesawat sebanyak 5 kali untuk keperluan mobilisasi dari surabaya ke balikpapan
22 tahun	Bekuliah di Uniba Dan Bekerja Sebagai Assisten Administrasi Di BLK (Balikpapan)	dalam kurun waktu 1 tahun saya menggunakan aplikasi pemesanan tiket pesawat sebanyak 5 kali untuk keperluan mobilisasi Pekerjaan Dan Liburran
21 tahun	Menumpuh S1 di Universitas Muhammadiyah malang	dalam kurun waktu 1 tahun saya menggunakan aplikasi pemesanan tiket pesawat sebanyak 5 kali untuk keperluan mobilisasi dari Surbaya ke Dompnu NTB
22 tahun	Pembisnis Dari Sebuah kedai Kopi Loma Coffe Di balikpapan	dalam kurun waktu 1 tahun saya menggunakan aplikasi pemesanan tiket pesawat sebanyak 7 kali untuk keperluan mobilisasi Kedai coffe saya dalam Berlanja biji kopi dan manambah koneksi dalam bisnis saya

3.4 Prosedur Pengumpulan Data

Berikut prosedur yang dilakukan peneliti dalam proses pengumpulan data yaitu dengan wawancara dan observasi.

1. Wawancara

Wawancara (interview) secara umum adalah suatu percakapan antara dua atau lebih orang yang dilakukan oleh pewawancara dan narasumber [26]. Pada penelitian ini menggunakan wawancara terarah di mana peneliti menanyakan kepada informan hal-hal yang telah disiapkan sebelumnya. Berikut proses langkah-langkah peneliti dalam melakukan wawancara:

1. Menyusun pertanyaan seputar pengembangan aplikasi flight booking system.
2. Melakukan wawancara secara online melalui salah satu aplikasi meeting online.

2. Observasi

Merupakan suatu penelitian yang dijalankan secara sistematis dan sengaja diadakan dengan menggunakan alat indra (terutama mata) atas kejadian-kejadian yang langsung dapat di tangkap pada waktu kejadian itu berlangsung [26].

3.5 Teknik dan Prosedur Analisis Data

Proses analisis data kualitatif ualitatif yaitu observasi, analisis visual, studi pustaka, dan interview (individual atau grup) [27]. Reduksi data merupakan langkah untuk memilih dan menyederhanakan data mentah yang telah dikumpulkan dari catatan lapangan. Penyajian data melibatkan pengorganisasian informasi agar memudahkan dalam membuat kesimpulan dan mengambil tindakan. Selama penelitian di lapangan, peneliti secara berkesinambungan melakukan upaya penarikan kesimpulan.

3.6 Penjaminan Keabsahan Data

Dalam rangka mencapai validitas data, peneliti mengadopsi kerangka kerja yang terdiri dari empat aspek penting. Pertama, dalam hal kepercayaan (*credibility*), peneliti melaksanakan penelitian secara teliti dan hati-hati dengan mengumpulkan data melalui wawancara dan observasi. Hal ini dilakukan untuk memastikan akurasi dan kelengkapan data. Selain itu, triangulasi juga digunakan untuk membandingkan

informasi dari berbagai sumber serta memverifikasi konsistensi antara data wawancara dan observasi.

Kedua, dalam konteks keteralihan (*transferability*), peneliti merinci pengetahuan yang diperoleh menjadi teori atau studi kasus yang dapat diterapkan dalam konteks serupa. Tujuannya adalah agar temuan penelitian dapat digeneralisasi dan diterapkan dalam situasi yang serupa oleh pembaca atau peneliti lain [28].

Ketiga, dalam ketergantungan (*dependability*), peneliti memastikan keabsahan data dengan mengandalkan sumber data yang diteliti, didukung oleh teori yang ada, dan menghindari manipulasi data. Peneliti mengambil kesimpulan berdasarkan informasi dan pengetahuan yang diperoleh dari para informan tanpa melakukan manipulasi yang tidak sesuai [28].

Terakhir, dalam konteks kepastian (*confirmability*), langkah-langkah diambil untuk memastikan keabsahan data secara menyeluruh. Hal ini mencakup tinjauan mendalam terhadap semua data dan dokumen yang tersedia, pengkategorian data yang diperoleh, serta melakukan peninjauan ulang. Peneliti juga memberikan kesempatan bagi para informan sebagai sumber data untuk membaca dan memberikan umpan balik terhadap laporan penelitian [28]. Dengan mengikuti kerangka kerja ini, peneliti dapat memastikan validitas data yang diperoleh untuk kepercayaan terhadap hasil penelitian.

3.7 Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dalam konteks sistem pemesanan tiket pesawat dilakukan berdasarkan analisis data yang telah dikumpulkan dan diproses dalam penelitian ini Seperti *Tables 3-2 Goals and aktivitas*. Dengan mempertimbangkan temuan dan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa sistem pemesanan tiket pesawat (*flight booking system*) memiliki potensi untuk pengalaman dalam proses pemesanan tiket pesawat. Temuan ini didukung oleh data yang menunjukkan adanya peningkatan dalam hal waktu, aksesibilitas, dan pengalaman pengguna dalam melakukan pemesanan tiket pesawat melalui sistem tersebut. Selain itu, penggunaan teknologi dalam kecepatan, keamanan, dan kenyamanan bagi pengguna. Dengan demikian, penarikan kesimpulan ini memberikan bukti bahwa *flight booking system* dapat menjadi solusi yang efektif dan efisien dalam mengelola proses pemesanan tiket pesawat

3.8 Goals

Tabel 0.3 Goals dan Aktivitas

<i>Kickstart Project</i>	<i>Task 1</i> Mencari referensi tentang penelitian yang dikerjakan di internet	<i>Task 2</i> Mencari referensi di internet dan bertanya kepada teman terkait penelitian yang sedang dikerjakan	<i>Task 3</i> Menetapkan ide penelitian yang akan dikerjakan
Time allocation	360 Menit	240 Menit	180 Menit
<i>Task 4</i> Mencari permasalahan atau kekurangan pada aplikasi	<i>Task 5</i> Mencari beberapa kekurangan pada beberapa aplikasi yang dikerjakan	<i>Task 6</i> Membuat rancangan tentang fitur yang akan ditambahkan pada aplikasi	<i>Task 7</i> Masih Membuat rancangan tentang fitur yang akan ditambahkan pada aplikasi
300 Menit	120 Menit	300 Menit	240 Menit
<i>Task 8</i> Personality and ability, journey Activities my goals discover filed studies SWOT	<i>Task 9</i> Menganalisa SWOT yang bersembur dari jurnal dan menganalisa aplikasi dengan mencoba menggunakannya	<i>Task 10</i> Menganalisa SWOT yang bersembur dari jurnal dan menganalisa aplikasi dengan mencoba menggunakannya	<i>Task 11</i> Bertemu dan mewawancarai Stake holder
200 Menit	260 Menit	360 Menit	120 Menit
<i>Task 12</i> Sudah menciptakan ide dan mencari kekurangan pada aplikasi yang dijadikan penelitian	<i>Task 13</i> Membuat design fitur yang ditambahkan pada aplikasi	<i>Task 14</i> Selesai membuat design dan penambahan fitur serta mengeceknya	Deliver Project
300 Menit	360 Menit	120 Menit	

Tujuan dari Tables 0.2 Goals dan Aktivitas adalah memberi pengalaman pengguna dalam sistem pemesanan penerbangan melalui perbaikan antarmuka dan fungsi pencarian adalah untuk efisiensi, kemudahan, dan kepuasan pengguna selama proses pemesanan. Dengan perbaikan antarmuka yang lebih intuitif, pengguna dapat dengan mudah menavigasi dan mengakses informasi yang dibutuhkan, sementara peningkatan fungsi pencarian memungkinkan mereka untuk dengan cepat menemukan pilihan penerbangan yang sesuai dengan preferensi dan kebutuhan mereka. Melalui tujuan ini, diharapkan pengguna dapat melakukan pemesanan dengan lancar, tanpa hambatan, dan merasa terbantu dalam menemukan pilihan yang terbaik untuk perjalanan mereka, sehingga kepuasan dan pengalaman positif pengguna dalam menggunakan sistem pemesanan penerbangan.