

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang dilakukan pada PT Angkasa Pura Solusi berlokasi di Gedung Perkantoran Lantai 4, Terminal 3 Domestik, Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta, Jalan Pajang Benda, Kota Tangerang, Banten.

3.2. Jenis Penelitian

Metode kualitatif merupakan metode dalam melakukan penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi suatu objek secara alamiah yang dimana peneliti berperan sebagai instrument kunci. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang bersifat deskriptif yakni melalui perolehan data temuan yang dikumpulkan melalui rangkaian kata, dalam hal ini, memiliki tujuan untuk menghasilkan data yang dapat dengan mudah dipahami mengenai suatu fenomena berdasarkan fakta-fakta yang ada. Penelitian kualitatif juga digunakan untuk memastikan kebenaran serta kebenaran data dengan berinteraksi secara langsung (Sugiyono, 2017).

3.3. Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder, yakni sebagai berikut:

- a.) Data primer diperoleh melalui wawancara secara langsung tanpa melalui perantara yang dimana terdapat beberapa narasumber agar peneliti mendapat data yang komprehensif, narasumber yang dipilih oleh peneliti berdasarkan masing-masing perspektif dalam *Balanced Scorecard*. Berikut merupakan narasumber pada penelitian ini:

Tabel 3.1
Narasumber Penelitian

NO.	PERSPEKTIF	NARASUMBER
1	Perspektif Keuangan	VP of Corporate Finance dan Manager Accounting & Logistic

2	Perspektif Pelanggan	EVP of Passenger Services
3	Perspektif Proses Bisnis Internal	EVP of Retail & Ancillary Business
4	Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	VP Human Capital & General Affairs

- b.) Data sekunder diperoleh secara tidak langsung yang berasal dari laporan keuangan perusahaan, data tingkat kepuasan pelanggan, data tingkat penanganan komplain pelanggan, data retensi pelanggan, data ketepatan waktu unit usaha, dan data retensi karyawan yang terdapat pada PT Angkasa Pura Solusi.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini adalah:

a.) Wawancara

Wawancara merupakan proses tanya jawab langsung dengan para responden untuk mendapatkan informasi terkait permasalahan yang diteliti, yang dimana data tersebut bersifat primer yakni langsung diperoleh dari narasumber. Wawancara dilakukan dengan mengajukan pertanyaan kepada beberapa narasumber secara langsung atau tatap muka dengan mendatangi langsung PT Angkasa Pura Solusi untuk melakukan wawancara.

b.) Dokumentasi

Dokumentasi merupakan pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengambil data secara langsung dari instansi terkait yakni PT Angkasa Pura Solusi, dengan tujuan agar mendapatkan bukti secara tertulis dari instansi terkait berupa laporan keuangan, informasi tertulis, ataupun gambar. Dokumen juga digunakan sebagai pelengkap data yang sudah terkumpul dari hasil wawancara pada narasumber.

3.5. Teknik Analisis Data

Menurut Miles & Huberman (1992) analisis pada pengumpulan data yang dilakukan terhadap penelitian ini bertujuan untuk menginterpretasikan data yang dikumpulkan di lapangan, pada tahap analisis data bersifat ini deskriptif dan naratif berupa penyajian data ataupun informasi dari hasil penelitian. Dalam melakukan tahap analisis tidak dapat langsung dilakukan begitu saja tanpa adanya alat analisis, hal tersebut bertujuan untuk memproses serta mengolah data. Langkah yang dapat dilakukan peneliti dalam melakukan analisis data, antara lain:

- a.) Pengumpulan data, yakni aktivitas yang dilakukan untuk mendapatkan informasi yang diperlukan dan akan digunakan dalam penelitian. Setelah mendapatkan informasi berupa data, kemudian dikumpulkan dan diolah sebagai bahan untuk melakukan penelitian.
- b.) Reduksi data, yakni dengan memilih data yang penting, meringkas data, agar dapat berkonsentrasi pada data yang sesuai dan dibutuhkan pada penelitian, reduksi data juga bertujuan agar peneliti dapat mengetahui tema dan pola, serta memperoleh gambaran secara jelas yang dapat mempermudah peneliti memproses data.
- c.) Penyajian data, yakni dengan menyajikan perolehan data berupa narasi yang diperoleh dari wawancara dan observasi. Temuan data yang disajikan berbentuk uraian kalimat naratif yang terstruktur secara sistematis dengan berlandaskan teori yang relevan. Bentuk penyajian data dalam bentuk deskripsi singkat, gambar, serta tabel indikator guna mendeskripsikan hasil perolehan data pada kinerja perusahaan.
- d.) Penarikan kesimpulan, yakni setelah peneliti melakukan reduksi data dan penyajian data perlu untuk dilakukan ringkasan dari seluruh temuan pada penelitian. Kesimpulan atau inti dari penelitian pada dasarnya digunakan untuk menjawab mengenai tujuan penelitian yang dilakukan serta hasil dari penelitian yang telah dilakukan.

Menurut Miles & Huberman (1992) komponen pada analisis data kualitatif sebagai berikut:

