

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif sebagai metode utama, metode kualitatif adalah penelitian tentang riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Penulis menggunakan pendekatan ini bertujuan untuk memahami fenomena yang terjadi secara mendalam berdasarkan kondisi nyata di lapangan, khususnya terkait hambatan dalam proses pengajuan US Visa (C1-D) di PT Aweidhia Crew Management Jakarta.

Metode kualitatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada pemahaman terhadap proses kerja, perilaku, pengalaman, serta hubungan antar faktor yang mempengaruhi efektivitas pengajuan visa. Pendekatan ini memungkinkan peneliti memperoleh informasi yang lebih komprehensif melalui interaksi langsung dengan informan yang terlibat dalam proses pengajuan visa.

B. Definisi Operasional

1. Faktor Penghambat Pengajuan US Visa (C1/D)

Segala kondisi atau kendala yang dapat menghambat kelancaran proses pengajuan US Visa (C1/D), baik yang berasal dari faktor internal maupun eksternal, sehingga berpotensi menyebabkan keterlambatan, penundaan, atau kegagalan dalam proses penempatan crew kapal.

2. Human Error

Kesalahan yang terjadi dalam proses administrasi akibat ketidaktepatan atau kekeliruan petugas saat melakukan penginputan dan pengolahan data visa.

3. Standar operasional prosedur

Pedoman kerja tertulis yang mengatur tahapan dan tata cara pengajuan visa agar proses berjalan konsisten dan terstandarisasi.

4. Sistem verifikasi data

Proses pemeriksaan dan validasi data serta dokumen sebelum diajukan ke sistem visa dan pihak kedutaan.

5. Upaya perbaikan

Langkah-langkah yang dilakukan untuk mengurangi hambatan dan meningkatkan efektivitas proses pengajuan visa.

6. Efektivitas pengajuan visa

Tingkat keberhasilan proses pengajuan visa yang ditunjukkan oleh tercapainya hasil visa sesuai target dengan kesalahan dan keterlambatan yang minimal.

C. Teknik pengumpulan data

Karena penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan dukungan data kuantitatif, maka proses pengumpulan data dilakukan dengan menggabungkan metode eksploratif dan dokumentatif untuk mendapatkan pemahaman menyeluruh tentang permasalahan yang terjadi di lapangan.

Menurut Sugiyono (2021), pengumpulan data dalam penelitian kualitatif dilakukan dalam kondisi alamiah dan sumber data utamanya adalah kata-kata serta tindakan, sedangkan data pendukung dapat berupa dokumen dan angka-angka. Oleh karena itu, dalam penelitian ini digunakan beberapa teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara tanya jawab langsung antara peneliti dan narasumber (responden) yang dianggap memiliki informasi relevan dengan topik penelitian. Wawancara digunakan untuk memperoleh data primer yang mendalam, baik berupa fakta, pendapat, pengalaman, maupun interpretasi narasumber. Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan secara semi terstruktur dengan menggunakan pedoman wawancara

yang telah disusun sebelumnya. Teknik pemilihan informan menggunakan purposive sampling, yaitu pemilihan informan secara sengaja berdasarkan pertimbangan bahwa informan memiliki pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan langsung dalam proses pengajuan US Visa (C1/D). Informan yang diwawancarai berjumlah 4 orang yaitu:

a. Admin Visa

Sebagai pihak yang bertanggung jawab dalam proses penginputan data, pengisian formulir DS-160, pengelolaan dokumen, serta koordinasi dengan pihak kedutaan.

b. Manajer Crewing

Sebagai pengambil keputusan dan penanggung jawab pengelolaan crew kapal serta pengawasan proses administrasi pengajuan visa.

c. Staff Crewing

Sebagai pelaksana administrasi yang berhubungan langsung dengan pengumpulan dokumen crew dan proses persiapan keberangkatan crew kapal.

d. Crew Kapal

Sebagai pihak yang mengalami secara langsung proses pengajuan visa dan wawancara di Kedutaan Besar Amerika Serikat.

Jumlah informan sebanyak 4 orang dinilai telah memadai karena masing-masing informan mewakili seluruh pihak yang terlibat dalam proses pengajuan US Visa (C1/D) di PT Aweidhia Crew Management Jakarta. Selain itu, data yang diperoleh dari keempat informan telah menunjukkan kesamaan informasi dan mampu menjawab rumusan masalah penelitian. Dengan demikian, data yang diperoleh telah mencapai kecukupan informasi (information richness) sehingga tidak diperlukan penambahan informan lainnya.

2. Observasi partisipan

Observasi adalah metode pengumpulan data primer yang dilakukan dengan cara mengamati secara langsung objek, peristiwa, perilaku, atau kondisi yang menjadi fokus penelitian, kemudian mencatatnya secara sistematis. Observasi langsung karena peneliti bertindak langsung sebagai partisipan. Peneliti melakukan pengamatan secara langsung terhadap peristiwa pengajuan US *Visa* yang terjadi selama masa praktek darat di PT Aweidhia *Crew Management* Jakarta.

3. Studi Dokumentasi

Mengumpulkan dokumen atau sering disebut metode dokumentasi merupakan sebuah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mengumpulkan berbagai dokumen yang berkaitan dengan masalah penelitian. Dokumen ini dapat berupa dokumen perintah, hasil penelitian, foto-foto atau gambar, buku harian, laporan keuangan, undang-undang, hasil karya seseorang dan sebagainya. Dokumen tersebut dapat menjadi sumber data pokok, dapat pula hanya menjadi data penunjang dalam mengeksplorasi masalah penelitian. Kajian dokumen dilakukan dengan cara menyelidiki data yang diperoleh dari dokumen, catatan, file, dan hal-hal lain dalam bentuk dokumentasi. Peneliti menggunakan berkas-berkas pembuatan US *VISA* bagi *crew* kapal di PT. Aweidhia *Crew Management* Jakarta.

D. Teknik analisis data

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menggunakan teknik analisis deskriptif, yaitu dengan mengolah dan menelaah data yang telah dikumpulkan untuk mengidentifikasi berbagai faktor yang menyebabkan terjadinya keterlambatan dalam pengajuan US *Visa*. Analisis data dilakukan setelah seluruh proses pengumpulan data selesai, dengan tujuan untuk menjawab permasalahan penelitian secara sistematis.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan model analisis data Miles dan Huberman yang terdiri atas:

1. Teknik analisis sebab-akibat (fishbone)

Analisis fishbone digunakan sebagai alat bantu untuk mengidentifikasi hubungan sebab-akibat dari faktor-faktor penghambat pengajuan US Visa (C1/D). Diagram fishbone digunakan untuk mengelompokkan faktor penyebab masalah ke dalam beberapa kategori utama, yaitu Man (manusia), Method (metode), Machine (sistem), Material (dokumen). Melalui pendekatan fishbone, penelitian ini tidak hanya mengidentifikasi hambatan yang terjadi, tetapi juga menganalisis hubungan sebab-akibat antar faktor yang mempengaruhi efektivitas pengajuan visa.

2. Reduksi data

Reduksi data merupakan proses pemilihan, penyederhanaan, dan pengelompokan data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pada tahap ini, peneliti melakukan seleksi terhadap data yang relevan dengan fokus penelitian. Data yang telah diperoleh kemudian dikelompokkan berdasarkan kategori faktor penghambat, hubungan sebab-akibat, dan upaya perbaikan.

3. Penyajian data

Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian naratif, tabel, diagram, serta visualisasi hasil analisis menggunakan software NVivo 15. Penyajian data bertujuan untuk mempermudah peneliti dalam memahami pola hubungan antar faktor yang mempengaruhi proses pengajuan visa. Dalam penelitian ini, NVivo 15 digunakan untuk membantu proses coding, kategorisasi data, dan visualisasi hubungan antar tema penelitian.

4. Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan dilakukan setelah seluruh data dianalisis dan ditemukan pola hubungan antar faktor penelitian. Kesimpulan dalam penelitian ini diperoleh melalui proses interpretasi data secara sistematis untuk menjawab rumusan masalah penelitian.