

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah Pelayanan Transportasi Publik di Perum DAMRI Kota Bandung. Landasan hukum penelitian ini adalah Peraturan Daerah Kota Bandung nomor 16 tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Perhubungan dan Retribusi di Bidang Perhubungan.

Tema penelitian mengenai transportasi publik ini dipilih karena peneliti melihat pelayanan transportasi publik yang disediakan pemerintah Kota Bandung belumlah memiliki kualitas yang diharapkan oleh masyarakat luas.

3.2. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Menurut Denzin dan Lincoln (1998:8) dalam Rulam Ahmadi, “kata kualitatif menyatakan penekanan pada proses dan makna yang tidak diuji, atau diukur dengan setepat-tepatnya, dalam istilah-istilah kuantitas, jumlah, intensitas, atau frekuensi.” Para peneliti kualitatif menekankan sifat realitas yang dikonstruksi secara sosial, hubungan yang intim antara peneliti dan apa yang distudi, dan kendala-kendala situasional yang membentuk inkuiri. Para peneliti yang demikian menekankan inkuiri

yang bermuatan-nilai (*value-laden*). Mereka mencari jawaban atas pertanyaan yang menekankan pada bagaimana pengalaman sosial diciptakan dan diberi makna.¹

Senada dengan definisi di atas, Creswell mengatakan bahwa “penelitian kualitatif merupakan suatu proses inkuiri untuk pemahaman berdasarkan tradisi-tradisi inkuiri metodologisnya yang jelas yang mengeksplorasi masalah sosial dan manusia. Selanjutnya Creswell menegaskan bahwa penelitian kualitatif sangat cocok untuk memecahkan suatu masalah penelitian yang tidak diketahui variable-variabel dan perlu dieksplorasi.”²

Lebih lengkap, Strauss menyatakan bahwa :

“yang dimaksud dengan istilah penelitian kualitatif adalah suatu jenis penelitian yang menghasilkan temuan-temuan yang tidak diperoleh oleh alat-alat prosedur statistic atau alat-alat kuantifikasi lainnya. Hal ini dapat mengarah pada penelitian tentang kehidupan, sejarah, perilaku seseorang atau hubungan-hubungan interaksional.” Konsep ini menekankan bahwa penelitian kualitatif ditandai oleh penekanan pada penggunaan nonstatistik khususnya dalam proses analisa data hingga dihasilkan temuan penelitian secara alamiah. Ini adalah salah satu unsur pembeda dengan penelitian kuantitatif. Subjek penelitiannya pun tidak perlu sebanyak penelitian kuantitatif. Penelitian kualitatif bisa dilakukan untuk meneliti satu subjek penelitian. Akan tetapi, tentu bukan sembarang individu atau subjek yang dipilih sesuka peneliti. Latar atau individu yang diteliti hendaknya memiliki keunikan tersendiri sehingga hasilnya betul-betul bermanfaat, baik secara teoritis maupun praktis. Keunikan latar atau individu yang menjadi subjek penelitian itu menentukan tingkat bobot ilmiah”³.

¹ Rulam Ahmadi, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Ar-Ruzz Media, 2016) hal. 14

² Creswell dalam Rulam Ahmadi, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Ar-Ruzz Media, 2016) hal. 15

³ Strauss dalam Rulam Ahmadi, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Ar-Ruzz Media, 2016) hal. 15

Selanjutnya menurut Bogdan dan Guba “penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.”⁴

Frankel dan Wallen menambahkan, bahwa “penelitian kualitatif adalah penelitian yang mengkaji kualitas hubungan, kegiatan, situasi, atau material dengan penekanan kuat pada deskripsi menyeluruh dalam menggambarkan rincian segalasesuatu yang terjadi pada suatu kegiatan atau situasi tertentu.”⁵

Dapat ditarik kesimpulan bahwa penelitian kualitatif merupakan penelitian yang dilakukan dengan menggunakan data tanpa diolah secara statistik, bisa dilakukan untuk meneliti satu subjek penelitian saja dan menggunakan insting dan keahlian dari peneliti itu sendiri untuk mengeksplorasi fenomena dan data yang ada di lapangan secara mendalam yang kemudian data diolah dan disajikan secara deskriptif.

Dalam penelitian ini, peneliti akan berusaha menggali data dan informasi dari seluruh pihak terkait dengan pelayanan transportasi publik di Kota Bandung. Data yang didapat akan diolah secara mendalam hingga menemukan titik jenuh dan berakhir pada adanya makna yang sama.

⁴Bogdan dan Guba dalam Husaini Usman, *Metodologi Penelitian Sosial* (Sinar Grafika Offset, 2011) hal. 101

⁵ Frankel dan Wallen dalam Husaini Usman, *Metodologi Penelitian Sosial* (Sinar Grafika Offset, 2011) hal. 101

3.3. Fokus Penelitian

Penelitian tidak mungkin dapat dilakukan tanpa ditentukan terlebih dahulu fokus atau masalah yang akan diteliti. Dalam penelitian kualitatif pada tahap awal fokus penelitian bersifat umum dan cenderung masih samar-samar, kemudian akan bertambah jelas ketika sudah memasuki lapangan, sehingga fokus penelitian masih bersifat penjajakan dan informasi yang dijadikan dasar penentuan fokus masih bersifat permukaan dan akan semakin tajam. Walaupun masih samar tetapi fokus penelitian diperlukan untuk membuat batasan atau panduan dalam penelitian, hal ini juga dapat membantu dan menjadi dasar bagi efektivitas penyaringan informasi dalam penelitian. Sehingga fokus penelitian pada penelitian ini adalah Pelayanan Transportasi Publik di Kota Bandung

3.4. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

3.4.1. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian adalah subjek asal data dapat diperoleh. Sumber data penelitian merupakan faktor penting yang menjadi pertimbangan dalam menentukan metode penulisan data. Sumber data merupakan sumber-sumber yang diperlukan untuk mengumpulkan data dalam penelitian.

Sumber data terdiri dari 2 macam yaitu, sumber data primer dan sumber data sekunder.

3.4.1.1. Sumber Data Primer

Menurut Sangadji (2010) “sumber data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli atau tidak melalui

perantara. Sumber penelitian primer diperoleh para peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian. Data primer ini dapat berupa opini subjek secara individu maupun kelompok, hasil observasi terhadap suatu benda (fisik), kejadian, atau kegiatan dan hasil pengujian.”

Data primer juga merupakan kata-kata atau tindakan informan serta peristiwa-peristiwa tertentu yang berkaitan dengan penelitian dan merupakan hasil pengamatan peneliti sendiri saat berada di lokasi penelitian.

Terdapat 2 metode dalam mengumpulkan data primer :

a. Metode Survey

metode survey merupakan metode pengumpulan data primer yang menggunakan pertanyaan lisan dan tertulis. Metode ini memerlukan adanya kontak atau hubungan antara peneliti dengan responden penelitian untuk memperoleh data yang diperlukan. Data ini biasanya berupa opini, pengalaman, sikap atau karakteristik responden yang menghasilkan data deskriptif sebagai hasilnya. Dalam metode survey, terdapat 2 teknik pengumpulan data :

1. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dalam metode survey yang menggunakan pertanyaan secara lisan kepada responden. Biasanya peneliti terlebih dahulu menyiapkan panduan wawancara dengan menyusun pertanyaan-pertanyaan yang akan ditanyakan pada responden penelitian. Sehingga, peneliti akan melakukan wawancara terhadap

responden terkait dengan pelayanan transportasi publik di Kota Bandung. Responden disini bisa dari staff Perum DAMRI, masyarakat pengguna bus DAMRI, dinas Perhubungan atau pihak lain yang berkaitan dengan tema penelitian ini.

2. Pedoman Wawancara

Pedoman wawancara merupakan panduan yang dibuat oleh peneliti sebelum melakukan wawancara dengan narasumber. Pedoman wawancara berisi daftar pertanyaan yang akan diajukan peneliti ke narasumber dalam rangka mendapat informasi terkait penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

b. Metode Observasi

Metode ini adalah metode yang dilakukan dengan melihat dan mencatat pola perilaku subjek, objek, atau kejadian secara sistematis tanpa adanya komunikasi antara peneliti dengan responden. Metode ini memiliki kelebihan yaitu data yang dikumpulkan akan lebih akurat dan bebas bias dan tidak terganggu. Peneliti akan melakukan observasi di lingkungan perum DAMRI, menjajaki satu persatu trayek DAMRI, sampai pada hal-hal kecil yang berkaitan dengan operasional DAMRI sehari-hari.

3.4.1.2. Sumber Data Sekunder

Data sekunder umumnya tidak dirancang secara spesifik untuk memenuhi kebutuhan penelitian tertentu. Sumber data sekunder didapat dengan sumber tidak langsung yang biasanya berupa literature, arsip, maupun dokumen-dokumen, serta jurnal yang sesuai dengan fokus penelitian. Peneliti akan mencari dokumen, arsip, maupun literatur terkait pelayanan transportasi publik di Kota Bandung guna mendapatkan data sekunder yang dibutuhkan untuk kelangsungan penelitian ini.

3.4.2. Teknik Pengumpulan Data

Dalam metode penelitian kualitatif, umumnya data dikumpulkan dengan menggunakan beberapa teknik, yaitu : (1) wawancara, (2) observasi, (3) dokumentasi, (4) diskusi terfokus. Masing-masing teknik di atas terdapat kelebihan dan kekurangannya masing-masing. Peneliti bisa menggunakan teknik manapun tergantung pada kebutuhan informasi data apa yang ingin diketahui dan dikumpulkan.

1. Wawancara

Wawancara menurut Nazir (1988) adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara Tanya jawab sambil bertatap muka antara penanya dengan penjawab menggunakan alat yang dinamakan panduan wawancara. Sasaran isi wawancara antara lain untuk memperoleh dan

memastikan fakta, menggali standar kegiatan, mengetahui alasan seseorang, dan menggali keterangan lebih dalam. ⁶

Terdapat dua jenis wawancara, yaitu : wawancara mendalam dimana peneliti menggali secara mendalam dengan cara terlibat langsung dengan kehidupan responden dan melakukan proses Tanya jawab secara bebas. Selanjutnya wawancara terarah dimana peneliti sebelumnya telah menyiapkan panduan wawancara yang kemudian menanyakan hal-hal yang telah dirumuskan kepada responden.

2. Observasi

Observasi merupakan kegiatan dengan menggunakan semua indera yang dimiliki seorang peneliti untuk mengamati dan memperoleh informasi yang diperlukan untuk menjawab masalah-masalah penelitian dan informasi yang dibutuhkan untuk penelitian. Biasanya hasil observasi menghasilkan gambaran nyata suatu fenomena untuk menjawab pertanyaan penelitian. Menurut Bungin Terdapat beberapa bentuk observasi :

a. Observasi Partisipasi

Metode pengumpulan data melalui pengamatan dan penginderaan di mana peneliti terlibat secara langsung pada kehidupan sehari-hari responden. Peneliti akan mengikuti kegiatan responden yang berkaitan dengan pelayanan transportasi publik di Kota Bandung.

⁶Moh. Nazir, *Metode Penelitian*, (Ghalia Indonesia, 1988) hal. 234

b. Observasi tidak terstruktur.

Metode pengumpulan data yang tidak menggunakan pedoman observasi, hanya berdasar pada perkembangan di lapangan. Peneliti akan terus memerhatikan perkembangan di lapangan terkait pelayanan transportasi publik di Kota Bandung. Bisa di rute yang dilewati Bus DAMRI, halte, internal Perum DAMRI, keadaan di dalam Bus DAMRI, dan lain sebagainya.

c. Observasi kelompok

Pengamatan yang dilakukan oleh tim peneliti pada sebuah isu yang diangkat menjadi objek penelitian.

3. Dokumen

Peneliti dapat mengumpulkan data dari bahan-bahan seperti catatan-catatan, laporan, foto, jurnal, atau di zaman modern seperti ini dokumen bisa didapatkan dari website. Mencari data-data lain yang dapat memperkuat hasil penelitian terkait pelayanan transportasi publik di Kota Bandung.

4. Diskusi Terfokus

Metode pengumpulan data selanjutnya adalah dengan melalui diskusi terfokus yang dilakukan oleh beberapa peneliti dengan tujuan untuk menemukan makna yang tepat dari sebuah penelitian dan menghindari pemaknaan subjektif dari pemikiran seorang peneliti.

3.5. Instrumen Penelitian

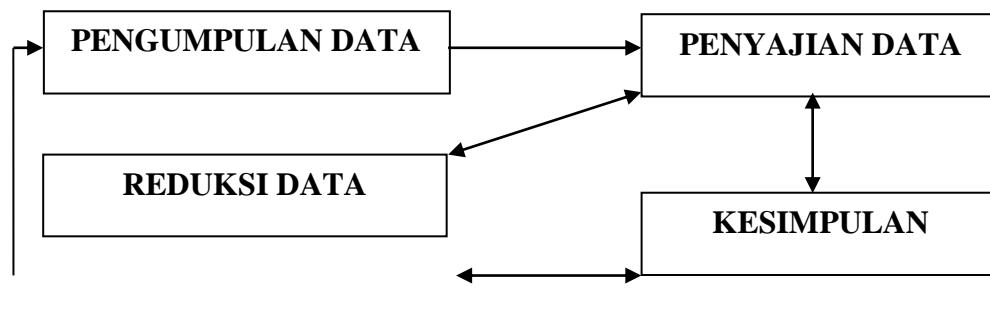
Instrumen penelitian dalam penelitian kualitatif adalah peneliti atau tim peneliti dalam proses penelitian. Peneliti kualitatif mempunyai tanggung jawab tambahan penghimpun data yang relevan – data yang relevansinya berubah ketika penelitian berproses—dan memilih makna dari data tersebut, yang paling sering dalam bentuk kata-kata dan tindakan orang-orang. Hal ini memungkinkan untuk memasukkan instrument-instrumen formal lain, seperti tes, dalam kajian kualitatif. Agar penelitian kualitatif sesuai dengan paradigma kualitatif, hendaknya instrumentasi mendasar dalam data, digambarkan secara induktif dari apa yang datang dengan menonjol pada peneliti dari data yang ia himpun, karena hanya manusia yang dapat mengangkap makna kata-kata dan tindakan seseorang.⁷

3.6. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data kualitatif, dimana data-data yang berasal dari wawancara, observasi, dan dokumen diolah, disusun secara sistematis. Menurut Sugiyono (2014) analisis data kualitatif adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang didapat dari hasil pengumpulan data dengan cara mengorganisasikan data, melakukan sintesa, memilah mana yang penting, dan membuat kesimpulan sehingga dapat disimpulkan dan mudah dipahami serta diinformasikan kepada orang lain.

⁷ Rulam Ahmadi, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Ar-Ruzz Media, 2016) hal. 22

Gambar 3.1
Teknik Analisis Data



3.7. Teknik Keabsahan Data

Setiap penelitian memerlukan kebenaran yang objektif, keabsahan data digunakan untuk mencapai kredibilitas penelitian dan derajat ketepatan antara data yang diperoleh peneliti dengan data yang ada dilapangan. Creswell mengemukakan dua cara untuk menguji akurasi data, yaitu:⁸

1. Validitas Data

Validitas data dapat meningkatkan kemampuan peneliti dalam menilai keakuratan hasil penelitian serta meyakinkan pembaca akan akurasi tersebut.

Berikut terdapat enam strategi validitas yang dapat digunakan :

- a. Mentriangulasi sumber data informasi yang berbeda dengan memeriksa bukti-bukti yang berasal dari sumber tersebut dan menggunakannya untuk

⁸Jhon.W Creswell, *Research Design* (Pustaka Pelajar, 2016) Yogyakarta. Hal 270

membangun justifikasi tema-tema secara koheren. Jika tema-tema dibangun berdasarkan sejumlah sumber data atau perspektif dari partisipan, maka proses ini dapat menambah validitas penelitian.

- b. Menerapkan *member checking* untuk mengetahui akurasi hasil penelitian. *member checking* ini dapat dilakukan dengan membawa kembali laporan akhir atau deskripsi atau tema spesifik dihadapan partisipan untuk mengecek apakah mereka merasa bahwa laporan tersebut sudah akurat. Hal ini tidak berarti bahwa peneliti membawa kembali transkrip mentah kepada partisipan untuk mengecek akurasi. Sebaliknya, yang harus dibawa peneliti adalah bagian dari hasil penelitian yang sudah dipoles, seperti tema, analisis kasus, *grounded theory*, deskripsi kebudayaan, dan sejenisnya.
- c. Membuat deskripsi yang kaya dan padat tentang hasil penelitian. Deskripsi ini setidaknya harus berhasil menggambarkan ranah penelitian dan membahas salah satu elemen dari pengalaman-pengalaman partisipan. Ketika para peneliti kualitatif menyajikan deskripsi yang detail mengenai setting misalnya, atau menyajikan banyak perspektif mengenai tema, hasilnya bisa jadi realistis dan kaya. Prosedur ini tentu saja akan menambah validitas hasil penelitian.
- d. Mengklarifikasi bias yang mungkin dibawa peneliti kedalam penelitian. Dengan melakukan refleksi diri terhadap kemungkinan munculnya bias dalam penelitian, peneliti akan mampu membuat narasi yang terbuka dan

jujur yang kemudian akan dirasakan pembaca. Refleksivitas dianggap sebagai salah satu karakteristik kunci dalam penelitian kualitatif.

- e. Menyajikan informasi yang berbeda atau negative yang dapat memberikan perlawanan pada tema-tema tertentu. Oleh karena kehidupan nyata tercipta dari beragam perspektif yang tidak selalu menyatu, membahas informasi yang berbeda sangat mungkin menambah kredibilitas hasil penelitian.
- f. Memanfaatkan waktu yang relative lama dilapangan atau lokasi penelitian. Dalam hal ini peneliti diharapkan dapat meneliti lebih dalam fenomena yang diteliti dan dapat menyampaikan secara detail mengenai lokasi dan orang-orang yang turut membangun kredibilitas hasil naratif penelitian. Semakin banyak pengalaman yang dilalui peneliti bersama partisipan dalam ranah yang sebenarnya, semakin akurat atau validlah hasil penelitiannya.

2. Reliabilitas Data

Menurut Gibbs (2007) menyatakan beberapa prosedur reliabilitas kualitatif :

- a. mengecek hasil transkripsi untuk memastikan bahwa hasil transkripsi itu tidak berisi kesalahan yang jelas selama proses.
- b. Memastikan tidak ada definisi dan makna yang mengambang, hal ini dapat dilakukan dengan membandingkan data.
- c. Bila melakukan penelitian dengan tim, diskusikan data dengan semua tim.
- d. Lakukan cross check data yang dikembangkan oleh peneliti lain dengan membandingkan hasil yang diperoleh secara mandiri.

3.8. Operasional Parameter

Table 3.1
Operasional Parameter

Variabel	Dimensi	Parameter	Sumber
Kualitas Pelayanan	<i>Tangibles</i> (Bukti fisik)	<ul style="list-style-type: none"> - Tersedianya armada yang layak - Tersedianya halte yang mudah dijangkau dan layak - Penampilan petugas yang melayani 	<ul style="list-style-type: none"> - Pegawai atau stakeholder Perum DAMRI - Pelanggan Perum DAMRI
	<i>Reliability</i> (Keandalan)	<ul style="list-style-type: none"> - Memiliki standard pelayanan yang jelas - Kemampuan petugas dalam melayani - Waktu pelayanan yang tepat 	<ul style="list-style-type: none"> - Pegawai atau Stakeholder Perum DAMRI - Pelanggan Perum DAMRI
	<i>Responsiveness</i> (Daya tanggap)	<ul style="list-style-type: none"> - Merespon kepentingan atau keperluan pelanggan - Merespon keluhan pelanggan 	<ul style="list-style-type: none"> - Pelanggan Perum DAMRI
	<i>Assurance</i> (Jaminan)	<ul style="list-style-type: none"> - Adanya jaminan legalitas pelayanan - Adanya jaminan kepastian biaya pelayanan - Adanya jaminan keamanan 	<ul style="list-style-type: none"> - Pelanggan Perum DAMRI
	<i>Emphaty</i> (Empati)	<ul style="list-style-type: none"> - Mendahulukan kepentingan dan kebutuhan pelanggan - Petugas melayani dengan ramah dan sopan - Petugas tidak diskriminatif dan menghargai setiap pelanggan 	<ul style="list-style-type: none"> - Pelanggan Perum DAMRI

Sumber data: Hasil olahan Peneliti, 2019

3.9. Lokasi Penelitian dan Lamanya Penelitian

Lokasi Penelitian akan dilakukan di Perum DAMRI Cabang Kota Bandung yang berlokasi di Jalan Soekarno Hatta nomor 787, Gede Bage, Kota Bandung.

Tabel 3.2
Jadwal Penelitian
Bulan Januari s.d Juni 2019

No.	Kegiatan	Waktu Penelitian																											
		Jan				Feb				Maret				April				Mei				Juni							
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1	Persiapan Pengajuan Usulan Penelitian	■	■	■	■																								
2	Observasi					■	■	■	■																				
3	Persiapan Seminar Rancangan Penelitian									■	■	■	■																
4	Penelitian									■	■	■	■	■	■	■	■												
5	Pengelolaan Data																	■	■	■	■								
6	Sidang Skripsi																					■	■						