

III. METODE PENELITIAN

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif, yakni sebuah penelitian yang berupaya menggambarkan suatu fenomena atau kejadian dengan apa adanya. Dalam penelitian ini analisis data akan dilakukan dengan pendekatan kualitatif. Oleh karena itu penelitian ini sering dikenal dengan istilah Penelitian Kualitatif, yakni penelitian yang berusaha untuk mengungkapkan gejala secara menyeluruh dan sesuai dengan konteks melalui pengumpulan data dari latar alami dengan memanfaatkan diri peneliti sebagai instrumen kunci.

Pendekatan kualitatif berasumsi bahwa manusia adalah makhluk yang aktif, yang mempunyai kebebasan kemauan, yang perilakunya hanya dapat dipahami dalam konteks budayanya, dan yang perilakunya tidak didasarkan pada hukum sebab akibat. Dalam penelitian kualitatif data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar dan peristiwa sebagai data yang akan dianalisis. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif, penelitian ini bermaksud memperoleh pemahaman yang mendalam dan menyeluruh terhadap fenomena yang terjadi melalui proses wawancara mendalam dan observasi partisipasi dalam memahami makna fenomena yang ada tersebut

serta makna simbolis di balik realita yang ada. Oleh karena itu penelitian ini akan menitik beratkan pada upaya untuk memberikan *deskripsi* (gambaran) umum secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat fenomena yang diselidiki dari suatu objek penelitian serta dipaparkan apa adanya.

III.2 Fokus Penelitian

Secara sederhana fokus penelitian adalah hal-hal ataupun fenomena yang menjadi pusat perhatian dari seorang peneliti. Menurut Basrowi¹ ada dua maksud tertentu yang ingin dicapai oleh peneliti dalam menetapkan fokus. Pertama, penetapan fokus dapat membatasi studi. Jadi dalam hal ini fokus akan membatasi bidang inkuiri. Kedua, penetapan fokus itu berfungsi untuk memenuhi criteria inklusi-ekslusi atau memasukan-mengeluarkan (*inclusion-exclusion criteria*) suatu informasi yang baru diperoleh dilapangan. Jadi dengan penetapan fokus yang jelas dan mantap, seorang peneliti dapat membuat keputusan yang tepat tentang data yang mana yang akan dikumpulkan dan mana yang tidak perlu. Untuk mengetahui inovasi dibidang layanan perkeretaapian dalam rangka meningkatkan kualitas palayanan, maka dalam penelitian ini yang menjadi fokus penelitian adalah:

A. Penerapan Reformasi Pelayanan Publik dalam membenahi kualitas pelayanan perkeretaapian. Indikator yang dapat dilihat, yaitu:

1. Ketampakan fisik (*Tangible*)
2. Reliabilitas (*Reliability*)
3. Responsivitas (*Responsiviness*)

¹ Basrowi,dkk, 2008. Memahami Penelitian Kualitatif. Jakarta: PT Rineka Cipta Hal 67

4. Kompetensi (*Competence*)
5. Kesopanan (*Courtesy*)
6. Kredibilitas (*Credibility*)
7. Keamanan (*Security*)
8. Akses (*Access*)
9. Komunikasi (*Communication*)
10. Pengertian (*Understanding the customer*)

B. Keberhasilan Inovasi dari PT KAI Divisi Regional III.2 Tanjung Karang untuk meningkatkan kualitas pelayanan perkeretaapian Provinsi Lampung dilihat dari: pelanggan baru, pertumbuhan penjualan, loyalitas pelanggan, dan meningkatkan marjin keuntungan.

III.3 Lokasi Penelitian

Lokas penelitian ini adalah di Pemerintah Kota Bandar Lampung, khususnya di Kantor PT Kereta Api Indonesia Divisi Regional III.2 Tanjung Karang. Alasan peneliti memilih lokasi penelitian ini mengingat bahwa Kantor PT Kereta Api Indonesia Divisi Regional III.2 Tanjung Karang merupakan salah satu-satunya kantor PT KAI cabang Kota Bandar Lampung, sehingga memiliki peran yang central terhadap pelayanan perkeretaapian di wilayah Kota Bandar Lampung.

Tetapi selama ini peran dari Kantor PT KAI cabang Kota Bandar Lampung tersebut belum memperlihatkan perkembangan yang signifikan, yang berkaitan dengan pelayanan melalui inovasinya. Sehingga melalui hasil penelitian ini peneliti berharap dapat memberikan masukan dan perbaikan

dalam hal peningkatan pelayanan dan masukan dalam penciptaan inovasi PT KAI dalam bidang layanan perkeretaapian, khususnya di Provinsi Lampung.

III.4 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa data primer dan sekunder.

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden atau objek yang diteliti. Data tersebut bisa diperoleh langsung dari personal yang diteliti dan dapat pula berasal dari lapangan. Selain melalui personal data primer juga bisa diperoleh melalui pengamatan atau percobaan lapangan melalui laboratorium². Dalam penelitian ini data primer yang dipergunakan yaitu, wawancara kepada pihak PT KAI Divisi Regional III.2 Tanjung Karang, wawancara dengan masyarakat dan observasi di berbagai tempat yang berkaitan dalam penelitian ini.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari kantor, buku (kepuustakaan), atau pihak-pihak lain yang memberikan data yang erat kaitannya dengan objek dan tujuan penelitian. Data ini biasanya sudah diolah atau ditabulasikan oleh kantor dari pihak yang bersangkutan. Untuk menggunakan datanya, biasanya pihak peneliti mencatat langsung data sekunder tersebut ke dalam tulisannya atau mengolah kembali dengan menyebutkan sumber perolehan datanya. Data sekunder bisa dijadikan sebagai alat bukti suatu penelitian atau sebagai pembanding dari data

² Pabundu Tika, 2006. Metodologi Riset Bisnis. Jakarta: PT Bumi Aksara Hal 58

primer guna meyakinkan kebenaran hasil penelitian. Untuk mendapatkan data sekunder, sebaiknya peneliti sudah mempunyai konsep tabel analisis, sehingga data sekunder yang diperoleh tinggal dimasukkan ke dalam tabel analisis tersebut. Cara ini memudahkan pihak peneliti untuk melakukan analisis hasil penelitian. Dalam penelitian ini, data sekunder yang diperoleh yaitu, selayang pandang PT KAI, data jumlah penumpang kereta dari tahun 2010-2012, dan data pendukung yang terkait.

III.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik/prosedur yang dipergunakan dalam pengumpulan data, baik data primer maupun sekunder dilakukan dengan suatu penelitian yang seksama, yaitu dengan cara:

1. Wawancara Mendalam

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) sebagai pengaju/pemberi pertanyaan dan yang diwawancarai (*interviewee*) sebagai pemberi jawaban atas pertanyaan itu³. Hasil yang diharapkan dari wawancara dengan para informan adalah agar mendapatkan data yang akurat dan valid yang berkaitan erat dengan permasalahan dalam penelitian ini. Pada tahap awal, informan ditentukan secara acak, dan dalam pengembangannya dilakukan secara menyeluruh sampai diperoleh data dan informasi yang lengkap. Oleh karena itu, informasi di tahap awal ini didasarkan pada subjek penelitian yang menguasai masalah, memiliki data dan bersedia memberikan data sebagai informan awal dan kemudian berkembang

³ Basrowi,dkk, Op.Cit., 127

menjadi luas sampai tidak ditemukan lagi informasi yang berkenaan dengan tujuan penelitian.

Adapun informan yang berhasil dimintai informasi dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1
Daftar Informan

No	Nama Informan	Keterangan Jabatan	Tanggal Wawancara
1.	Syamsul Bahri	Kepala Stasiun Tanjung Karang Pusat	14 Febuari 2013
2.	Asperen	Kepala HUMAS PT KAI Divisi Regional Tanjung Karang	15 Febuari 2013
3.	Satiman	Masinis	22 Febuari 2013
4.	Amry Nahdi	Wirasswasta	22 Febuari 2013
5.	Sari	Pelajar	22 Febuari 2013
6.	Sukarni	Pedagang	22 Febuari 2013

Sumber: Olah Data, Maret 2013

Berikut disajikan beberapa contoh dokumentasi pada`saat melakukan wawancara mendalam dengan informan yang terkait dengan penelitian ini.



Gambar 1.

Gambar 2.

Peneliti sedang melakukan wawancara
keluar
Dengan Kepala Stasiun Tanjung Karang,
Bpk. Syamsul Bahri

Pedagang Asongan bebas
masuk kereta.

2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu cara pengumpulan data yang menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, sehingga akan diperoleh data yang lengkap, sah dan bukan berdasarkan

perkiraan⁴. Teknik ini digunakan untuk menghimpun data sekunder yang memuat informasi tertentu yang bersumber dari dokumen-dokumen seperti surat-surat, peraturan daerah, dan lain sebagainya. Sumber ini merupakan berbagai dokumen yang ada hubungannya dengan pelaksanaan pelayanan publik di bidang perkeretaapian dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan perkeretaapian, yang mana dilakukan oleh PT Kereta Api Indonesia Divisi Regional III.2 Tanjung Karang.

Tabel 2

Daftar Dokumen-Dokumen yang Berkaitan Dengan Penelitian

No	Dokumen-Dokumen	Substansi
1.	Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Perkeretaapian	Meningkatkan kualitas penyelenggaraan perkeretaapian sesuai dengan undang-undang dan peraturan yang telah ditetapkan.
2.	Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2003 Tentang Badan Usaha Milik Negara	Mengenai fungsi Badan Usaha dalam mengelola sumber-sumber daya yang ada demi kepentingan negara.
3.	Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian	Tata cara, peraturan dan standar pelayanan dalam penyelenggaraan perkeretaapian
4.	Undang-Undang 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik	Meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan akses yang luas kepada masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang maksimal sesuai dengan kaidah undang-undang.
5	Rencana Strategis`Kementrian	Rencana strategis dari kementerian perhubungan yang berfungsi dalam meningkatkan kualitas Perkeretaapian

⁴ Basrowi,dkk, Op.Cit., 158.

	(RENSTRA) Perhubungan 2010-2014 Pada Bidang Perkeretaapian Terbit Tahun 2010	Nasional
6	Rencana Induk Perkeretaapian Nasional (RIPN) Terbit Tahun 2011	Meningkatkan kualitas penyelenggaraan perkeretaapian nasional dalam rangka menyediakan alat transportasi massal yang layak bagi masyarakat.
7.	Selayang Pandang PT Kereta Api Indonesia Tahun 2012	Gambaran umum mengenai PT Kereta Api Indonesia.
8	Rekapitulasi Jumlah Penumpang Kereta Api di Provinsi Lampung 2010- 2012	Jumlah penumpang kereta Provinsi Lampung

Sumber: Olah data Peneliti, 2013

3. Pengamatan (*Observasi*)

Teknik ini digunakan untuk merekam data-data primer berupa peristiwa atau situasi sosial tertentu pada lokasi penelitian yang berhubungan dengan fokus penelitian. Adapun observasi yang peneliti lakukan adalah mengamati secara langsung kegiatan dan perilaku aktor yang terlibat dalam proses penyelenggaraan pelayanan perkertaapian.

III.6 Teknik Analisis Data

Berdasarkan pada jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif, maka dari data yang terkumpul, akan dianalisa dengan menggunakan analisa kualitatif yaitu dengan cara melukiskan hasil penelitian dalam bentuk kata-kata atau kalimat-kalimat sehingga dengan

demikian penulis menguraikan secara mendalam hasil penelitian tersebut sesuai dengan keadaan yang sebenarnya yang terjadi di lapangan.

Setelah data terkumpul, maka langkah selanjutnya adalah pengolahan dan analisis data. Menurut Bodgan dan Taylor⁵ mendefinisikan analisis data sebagai proses yang merinci usaha secara formal untuk menemukan tema dan merumuskan *hipotesis* (jawaban sementara) seperti yang disarankan oleh data dan sebagai usaha untuk memberikan bantuan pada tema dan hipotesis itu. Dalam penelitian kualitatif, tahapan-tahapan analisis data meliputi antara lain:

1. Reduksi Data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemisahan, perhatian dan penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Data yang diperoleh di lokasi penelitian kemudian dituangkan dalam uraian atau laporan yang lengkap dan terinci. Laporan lapangan akan direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting kemudian dicari tema atau polanya. Reduksi data berlangsung secara terus menerus selama proses penelitian berlangsung. Laporan atau data di lapangan dituangkan dalam uraian lengkap dan terperinci. Dalam reduksi data peneliti dapat menyederhanakan data dalam bentuk ringkasan.

⁵ Basrowi,dkk, Op.Cit., 91.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian dilakukan untuk memudahkan bagi peneliti untuk melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian tertentu dari penelitian. Penyajian dibatasi sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dalam penelitian ini, penyajian data diwujudkan dalam bentuk uraian, dan foto atau gambar sejenisnya. Akan tetapi, paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian ini adalah teks naratif.

3. Penarikan Kesimpulan (*Concluding Drawing*)

Yaitu melakukan verifikasi secara terus menerus sepanjang proses penelitian berlangsung, yaitu sejak awal memasuki lokasi penelitian dan selama proses pengumpulan data. Peneliti berusaha untuk menganalisis dan mencari pola, tema, hubungan persamaan, hal-hal yang sering timbul, hipotesis dan sebagainya yang dituangkan dalam kesimpulan yang tentatif. Akan tetapi, dengan bertambahnya data melalui proses verifikasi secara terus menerus maka akan diperoleh kesimpulan yang bersifat “grounded”, dengan kata lain setiap kesimpulan saenantiasia terus dilakukan verifikasi selama penelitian berlangsung.

III.7 Keabsahan Data

Teknik keabsahan data merupakan standar validitas yang diperoleh. Setiap penelitian memerlukan kriteria untuk melihat derajat kepercayaan atau kebenaran atas hasil penelitian. Dalam penelitian kualitatif, standar tersebut

dinamakan keabsahan data. Menurut Moleong⁶ ada 4 kriteria yang digunakan untuk memeriksa keabsahan data yaitu:

1. Derajat kepercayaan (*credibility*)
2. Keteralihan (*transferability*)
3. Kebergantungan (*dependebity*)
4. Kepastian (*confirmbility*)

1. Derajat kepercayaan (*credibility*)

a. Triangulasi

Tringulasi bertujuan untuk mengecek kebenaran data tertentu dengan membandingkannya dengan data yang diperoleh dari sumber lain, pada berbagai fase penelitian lapangan, pada waktu yang berlainan dan dengan metode yang berlainan. Ada empat pola trigulasi yaitu perbandingan terhadap data, sumber data, metode dan teori. Prosedur tringulasi ini sangat memakan waktu, akan tetapi disamping mempertinggi validitas, juga memberikan kedalaman hasil penelitian.

b. Pemeriksaan Sejawat

Membicarakannya dengan rekan sejawat yang mempunyai pengetahuan tentang pokok penelitian dan juga tentang metodologinya. Pembicaraan ini antara lain bertujuan untuk memperoleh kritik, pertanyaan-pertanyaan yang tajam dan menantang kepercayaan akan keberhasilan hasil penelitian.

c. Kecukupan Referensial

Yaitu dengan memanfaatkan bahan-bahan tercatat atau terekam sebagai patokan untuk menguji sewaktu diadakan analisis dan penafsiran data.

⁶ L.J. Moleong, 2010. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Hal 324

Misalnya, berita di televisi dapat dimanfaatkan untuk membandingkan hasil yang diperoleh dengan kritik yang telah terkumpul.

2. Keteralihan (*transferability*)

Akan dilakukan dengan teknik “uraian rinci”, yaitu dengan melaporkan hasil penelitian seteliti dan secermat mungkin yang menggambarkan konteks tempat penelitian diselenggarakan. Derajat keteralihan dapat dicapai lewat uraian yang cermat, rinci, tebal, atau mendalam serta adanya kesamaan konteks antara pengirim dan penerima. Upaya untuk memenuhi hal tersebut, peneliti melakukannya melalui tabulasi data (terlampir) serta disajikan oleh peneliti dalam hasil dan pembahasan.

3. Kebergantungan (*dependebity*)

Dalam penelitian kualitatif, uji kebergantungan dilakukan dengan melakukan pemeriksaan terhadap keseluruhan proses penelitian. Sering terjadi peneliti tidak melakukan di lapangan, tetapi bisa memberikan data. Peneliti seperti itu perlu diuji dependabilitynya. Dan untuk mengecek apakah hasil penelitian ini benar atau tidak, maka peneliti akan selalu mendiskusikannya dengan pembimbing. Hasil yang dikonsultasikan antara lain proses penelitian dan taraf kebenaran data serta penafsirannya. Untuk itu peneliti perlu menyediakan data mentah, hasil analisis data dan catatan mengenai proses yang digunakan.

4. Kepastian (*confirmbilty*)

Menguji kepastian berarti menguji hasil penelitian, dikaitkan dengan proses yang ada dalam penelitian, jangan sampai proses tidak ada tetapi hasilnya ada.

Derajat ini dapat dicapai melalui audit atau pemeriksaan yang cermat terhadap seluruh komponen dan proses penelitian serta hasil penelitiannya. Pemeriksaan yang dilakukan oleh pembimbing menyangkut kepastian dari data dan penilaian derajat ketelitian serta telaah terhadap kegiatan peneliti terhadap keabsahan data.