BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

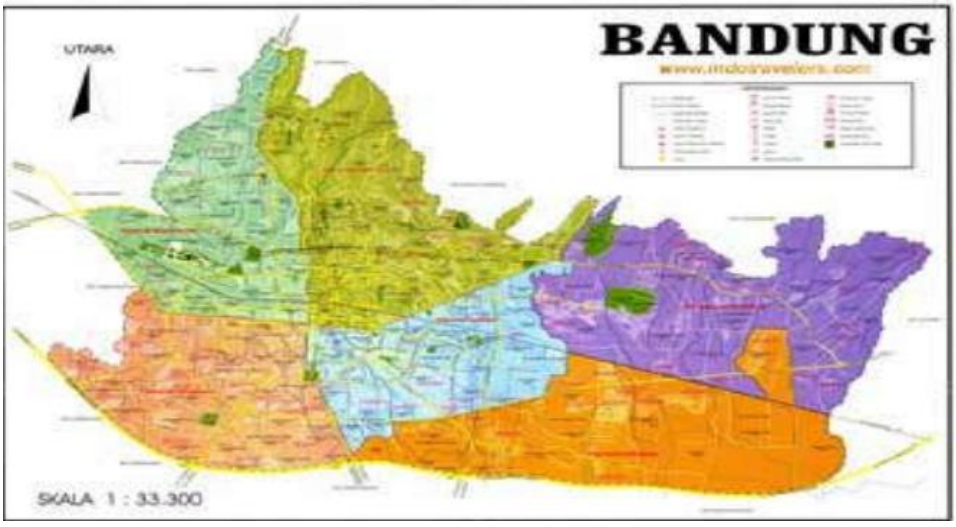
3.1 Objek Penelitian

3.1.1 Gambaran Umum Kota Bandung

3.1.1.1 Letak Geografis Kota Bandung

Secara geografis Kota Bandung terletak di wilayah Jawa Barat dan merupakan Ibu Kota Provinsi Jawa Barat. Kota Bandung terletak diantara 107° – 43° Bintang Timur dan 6°00 – 6°20 Lintang Selatan. Kota Bandung terletak pada ketinggian 768 Meter di atas permukaan laut, titik tertinggi di daerah Utara dengan ketinggian 1.050 meter dan terendah disebelah Selatan adalah 675 Meter diatas permukaan laut.

Gambar 3.1
Peta Kota Bandung



Sumber:Pemerintah Kota Bandung, 2012

Kota Bandung dikelilingi oleh pegunungan, sehingga Kota Bandung merupakan suatu cekungan (Bandung Basin), dibagian Selatan permukaan tanah relatif rendah, sedangkan diwilayah Kota Bandung dibagian Utara berbukit – bukit. Adapun batas – batas administratif Kota Bandung sebagai berikut:

1. Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Lembang Kabupaten Bandung Barat.
2. Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung.
3. Sebelah Barat berbatasan dengan Jalan Terusan Pasteur Kecamatan Cimahi, Cimahi Selatan dan Kota Cimahi.
4. Sebelah Selatan berbatsan dengan Kecamatan Dayeuh Kolot, Bojongsoang, Kabupaten Bandung.

Kota Bandung sebagai bagian dari Metropolitan Bandung harus mewujudkan masyarakat yang damai, demokratis, berkeadilan, berdaya saing, maju, dan sejahtera dalam wadah Negara Kesatuan Repulbik Indonesia yang didukung oleh masyarakat kota yang sehat, mandiri, beriman, bertaqwa, berakhlak mulia, cinta tanah air, bedasarkan hukum dan lingkungan, menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi, memeliki etos kerja yang tinggi, dan berdisiplin.

Lokasi Kota Bandung cukup strategis baik dilihat dari segi komunikasi, perekonomian maupun keamanan, hal ini disebabkan:

1. Kota Bandung terletak pada poros pertemuan poros jalan raya:
    a. Barat Timur yang memudahkan hubungan dengan Ibukota Negara.

b. Utara Selatan yang memudahkan lalu lintas ke daerah perkebunan (Subang dan Pangalengan).

2. Letak yang tidak terisolasi dengan komunikasi yang baik akan memudahkan aparat keamanan untuk bergerak ke setiap penjuru.

Kota Bandung juga mempunyai Kecamatan, kecamatan merupakan unsur pelaksana dan penunjang Pemerintah Daerah yang masing – masing dipimpin oleh seorang Camat dan berada dibawah serta tanggungjawab Walikota sesuai dengan spesifikasi tugas pokok dan fungsinya. Tugas pokok Kecamatan yaitu melaksanakan sebagian kewenangan yang dilimpahkan oleh Walikota dibidang pemerintahan, pembangunan, perekonomian, kemasyarakatan, ketentraman dan ketertiban serta koordinasi dengan instansi otonomi Unit Pelayanan Daerah Terpadu (UPTD) di wilayah kerjanya.

Tabel 3.1
Kecamatan yang ada di Kota Bandung

No	Wilayah	Kecamatan
1	Kota Bandung	Kecamatan Sukasari
2	Kota Bandung	Kecamatan Sukajadi
3	Kota Bandung	Kecamatan Cicendo
4	Kota Bandung	Kecamatan Andir
5	Kota Bandung	Kecamatan Cidadap
6	Kota Bandung	Kecamatan Coblong
7	Kota Bandung	Kecamatan Bandung Wetan
8	Kota Bandung	Kecamatan Cibeunying Kidul
9	Kota Bandung	Kecamatan Cibeunying Kaler
10	Kota Bandung	Kecamatan Sumur Bandung
.11	Kota Bandung	Kecamatan Bojongloa Kaler
12	Kota Bandung	Kecamatan Astanan Anyar
13	Kota Bandung	Kecamatan Babakan Ciparay
14	Kota Bandung	Kecamatan Bojongloa Kidul

15	Kota Bandung	Kecamatan Bandung Kulon
16	Kota Bandung	Kecamatan Legor
17	Kota Bandung	Kecamatan Lengkong
18	Kota Bandung	Kecamatan Batununggal
19	Kota Bandung	Kecamatan Kiaracondong
20	Kota Bandung	Kecamatan Arcamanik
21	Kota Bandung	Kecamatan Bandung Kidul
22	Kota Bandung	Kecamatan Cicadas
23	Kota Bandung	Kecamatan Ujungberung
24	Kota Bandung	Kecamatan Rancasari
25	Kota Bandung	Kecamatan Margacinta
26	Kota Bandung	Kecamatan Cibiru
27	Kota Bandung	Kecamatan Antapani

Sumber:Pemerintah Kota Bandung, 2012

3.1.1.2 Kependudukan Kota Bandung

Kota Bandung merupakan kota terpadat di Jawa Barat, dimana penduduknya didominasi oleh etnis sunda, sedangkan etnis jawa merupakan penduduk minoritas terbesar di kota ini dibandingkan etnis lainnya. pertambahan penduduk Kota Bandung awalnya berkaitan dengan ada sarana transportasi kereta api yang dibangun sekitar tahun 1880 yang menghubungkan kota ini dengan Jakarta (sebelumnya bernama Batavia). Pada tahun 1941 tercatat sebanyak 226.887 jiwa jumlah penduduk kota ini kemudian kembali bertambah dimana pada tahun 1950 tercatat jumlah penduduknya sebanyak 664.475 jiwa.

Penduduk Kota Bandung menurut registrasi penduduk sampai dengan Maret 2004 berjumlah 2.510.982 jiwa dengan luas wilayah 16.729,50 Ha (167,67 Km 2), sehingga kepadatan penduduknya per hektar sebesar 155 jiwa. Komposisi penduduk warga Negara asing yang berdomisili di Kota Bandung adalah sebesar 4.301 jiwa. Jumlah warga asing menurut catatan kantor Imigrasi Bandung yang

berdiam tetap di Kota Bandung setiap bulannya rata – rata sebesar 2.511 jiwa, sedangkan jumlah warga Negara asing yang berdiam sementara di Kota Bandung setiap bulannya rata – rata sebesar 5.849 jiwa.

Program pemerintah dalam hal mengurangi kepadatan penduduk yang tinggi khususnya di Kota Bandung telah dilaksanakan program Transmigrasi ke luar pulau Jawa dengan jenis transmigrasi terbesar adalah Transmigrasi TU sebanyak 76 kepala keluarga dengan jumlah jiwa sebesar 86 jiwa, sedangkan daerah tujuan transmigrasi tu adalah provinsi Riau dan Kalimantan Tengah. Kota Bandung menjadi kota terpadat di Jawa Barat. Menurut data dari Badan Pusat Statistik Jawa Barat, tingkat kepadatan penduduk mencapai 14.228 jiwa per kilometer persegi. Total jumlah penduduk di Kota Bandung mencapai 2.390.120 jiwa sampai pada tahun 2010. Jumlah penduduk tersebut dari angka ideal, semestinya setiap satu kilometer persegi jumlah penduduk adalah 1.000 jiwa atau 40 jiwa per hektar.

3.1.1.3 Jenis – jenis Transportasi yang ada di Kota Bandung

Kota Bandung merupakan Kota kedua dari Jakarta dengan sebutan kota metropolitan dikarenakan jumlah kendaraannya yang banyak dan terus meningkat. Adapun jenis – jenis transportasi yang berada di Kota Bandung memilki berbagai bentuk dan jenis dalam pemberian layanan kepada masyarakat Kota Bandung sesuai dengan kebutuhan masyarakat Kota Bandung yang membutuhkan transportasi. Banyaknya jenis – jenis transportasi yang digunakan, khususnya masyarakat di Kota Bandung menggunakan berbagai jenis transportasi, seperti

Transportasi darat di Kota Bandung memiliki jenis – jenis transportasi, diantaranya banyak terdapat transportasi umum misalnya bus kota (perum DAMRI, bus Trans Metro Bandung, ataupun bus yang mengangkut penumpang antar kota dan antar propinsi), transportasi umum lainnya seperti angkutan kota (angkot), kendaraan bermotor baik itu kendaraan bermotor roda dua, roda empat ataupun lebih. Kendaraan bermotor roda dua yaitu sepeda, sepeda motor dan lainnya, sedangkan kendaraan bermotor roda empat atau lebih yaitu mobil (pribadi maupun umum), bus , taksi, truck pengangkut dan lainnya. Transportasi darat lainnya seperti kereta api, gerobak yang ditarik oleh hewan (kuda, sapi, kerbau) atau manusia, becak, dan moda transportasi darat dipilih bedasarkan seperti faktor – faktor seperti jenis dan spesifikasi kendaraan, jarak perjalanan, tujuan perjalanan, ketersediaan moda, ukuran kota dan kerapatan pemukiman serta faktor sosial ekonomi masyarakat Kota Bandung. Transportasi air yang ada di Kota Bandung meliputi laut, sungai dan danau yaitu kapal motor, perahu dan rakit. Transportasi udara dapat menjangkau tempat – tempat yang tidak dapat ditempuh dengan transportasi darat dan laut Disamping itu mampu bergerak lebih cepat dan mempunyai lintasan yang lurus, serta praktis bebas hambatan. Adapun transportasi udara yaitu pesawat terbang.

3.1.1.4 Keadaan Lalu Lintas Kota Bandung

Kondisi lalu lintas jalan di kota Bandung masih buruk dengan tingginya tingkat kemacetan serta ruas jalan yang tidak memadai, termasuk masalah parkir dan tingginya polusi udara. Permasalahan ini muncul karena beberapa faktor

diantaranya pengelolaan transportasi oleh pemerintah setempat yang tidak maksimal seperti rendahnya koordinasi antara instansi yang terkait, ketidakjelasan wewenang setiap instansi, dan kurangnya sumber daya manusia, serta ditambah tidak lengkapnya peraturan pendukung.

Panjang jalan di Kota Bandung secara keseluruhan baru mencapai 4.9 % dari total luas wilayahnya dengan posisi idealnya mesti berada pada kisaran 15 – 20%. Pembangunan jalan baru, peningkatan kapasitas jalan dan penataan kawasan mesti menjadi perhatian bagi pemerintah kota untuk menjadikan kota ini menjadi kota terkemuka. Pada 25 Juni 2005, jembatan Pasupati resmi dibuka untuk mengurangi kemacetan di pusat kota dan menjadi *landmark* baru bagi kota ini. Jembatan dengan panjangnya 2,8 km ini dibangun pada kawasan lembah serta melintasi Cikapundung dan dapat menghubungkan poros barat ke timur di wilayah utara kota Bandung.

Kota Bandung berjarak sekitar 180 km dari Jakarta, saat ini dapat dicapai melalui jalan Tol Cipularang (Cikampek – Purwakarta – Padalarang) dengan waktu tempuh antara 1,5 jam sampai dengan 2 jam. Jalan tol ini merupakan pengembangan dari jalan Tol Padaleunyi (Padalarang – Cileunyi), yang sudah dibangun sebelumnya. Transportasi di dalam kota biasanya menggunakan angkutan kota atau yang lebih akrab disebut angkot. Selain itu, bus kota dan taksi juga menjadi alat transportasi di kota ini. Sedangkan sebagai terminal bus antarkota dan propinsi di kota ini adalah terminal Leuwipanjang untuk rute barat dan terminal Cicaheum untuk rute timur.

3.1.2 Dinas Perhubungan Kota Bandung

Kota Bandung merupakan Ibukota Propinsi Jawa Barat disamping sebagai pusat pemerintahan, Kota Bandung juga merupakan pusat perdagangan, bisnis, jasa, pendidikan dan tujuan wisata dari berbagai daerah. Dengan menyandang berbagai fungsi kota ini, tentu diperlukan perhatian dan juga penanganan yang intens guna ikut mendukung peningkatan pelayanan masyarakat di bidang sarana transportasi lalu lintas dan angkutan jalan.

Transportasi merupakan suatu alat yang menjadi urat nadi perekonomian, karena transportasi merupakan sarana untuk memperlancar kegiatan masyarakat dalam mendistribusikan barang dan jasa. Dalam lingkup Kota Bandung, transportasi adalah unsur keindahan dan kenyamanan kota. Dewasa ini transportasi tidak hanya merupakan kegiatan memindahkan manusia atau barang dari suatu tempat ke tempat yang lain, tapi tranportasi juga sudah menjadi unsur utama pembentuk kota. Maka suatu kota dikatakan baik jika memiliki transportasi yang lancar, aman, nyaman, murah, tertib dan terkendali. Sebaliknya kota yang semrawut dapat diakibatkan oleh transportasi yang semrawut pula.

Sejalan dengan tujuan terciptanya sarana transportasi yang baik maka pelaksanaan pembangunan sektor ini diarahkan untuk:

1. Meningkatkan peranan sistem transportasi dalam memenuhi kebutuhan mobilisasi manusia, barang dan jasa.
2. Memperluas jaringan transportasi yang menjangkau seluruh wilayah.
3. Tersedianya pelayanan transportasi yang memadai guna mendukung industri, jasa perdagangan, pariwisata dan pertanian.

Selanjutnya melalui tugas pokok dan fungsi Dinas Perhubungan yang mempunyai kewenangan teknis untuk menangani permasalahan dibidang perhubungan berdasarkan hukum dan perundang-undangan yang berlaku, maka Dinas Perhubungan Kota Bandung ditantang untuk mampu menghadapi permasalahan – permasalahan di masa yang akan datang melalui visi "Terwujudnya sistem transportasi kota yang lebih baik untuk mendukung Kota Bandung sebagai kota Jasa yang Bermartabat".

Unit pelaksana teknis Trans Metro Bandung merupakan bagian dari Dinas Perhubungan Kota Bandung yang mengawasi dan melaksanakan pengoperasian bus Trans Metro Bandung.

Tabel 3.2
Daftar Pelaksana Pengoperasian Bus Trans Metro Bandung

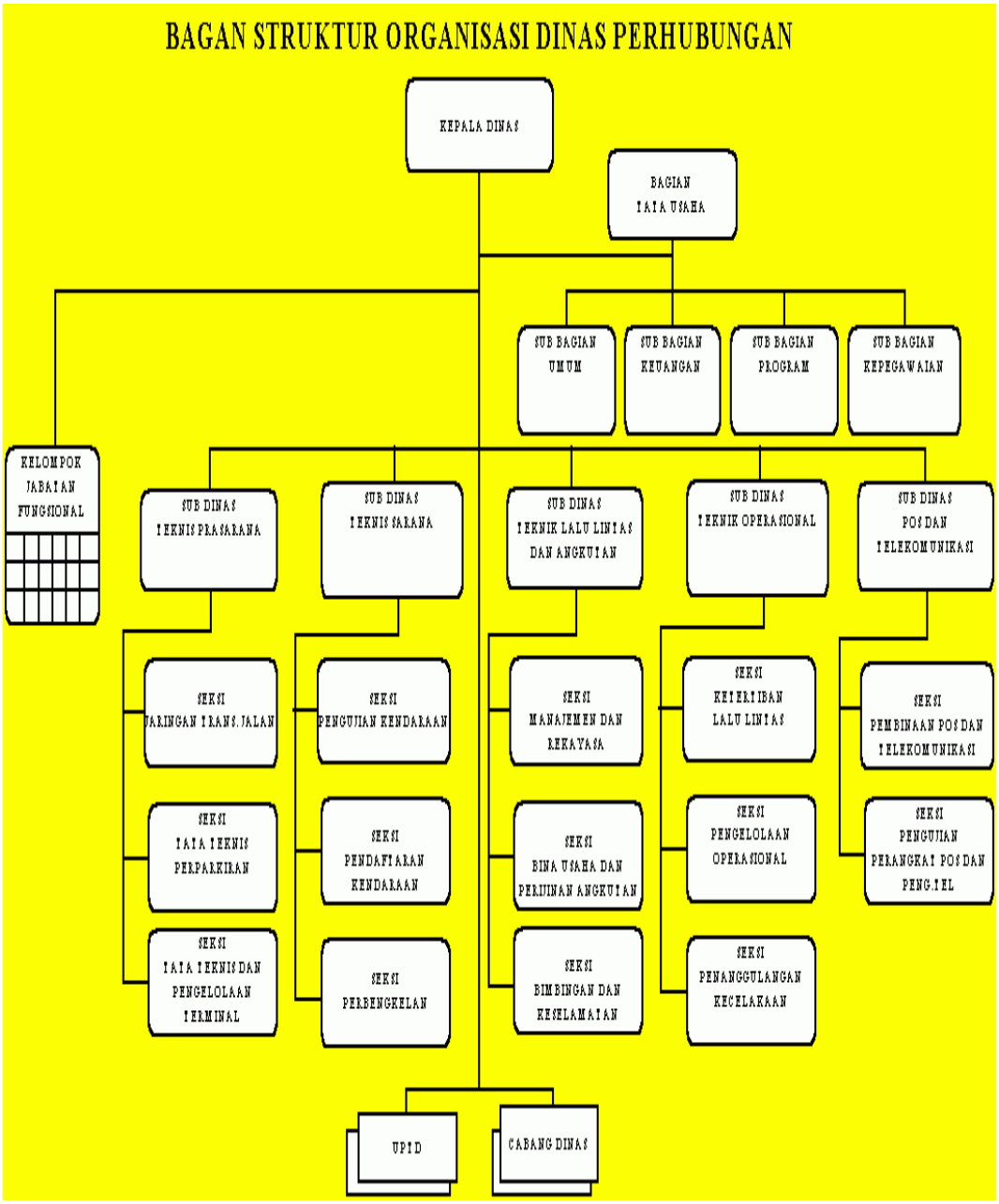
No	Nama	Jabatan
1.	Yadi Haryadi, A.TD	Kepala UPT Trans Metro Bandung
2.	Seno Wibowo, A.md LLAJ	Kepala Subag TU UPT TMB
3.	Idjang Hermajanto	Pelaksana
4.	Taufik Gunawan	Pelaksana
5.	Roni Johan	Pelaksana
6.	Enok Rosita	Pelaksana
7.	Nandang Iskandar	Pelaksana
8.	Susanti	Pelaksana
9.	Sandi Rahmawan	Pelaksana
10.	Ayi Karyita	Pelaksana
11.	Hendi	Pelaksana
12.	Ujang Saeful Rochman	Pelaksana
13.	Supriatna	Pelaksana
14.	Sansan Saripudin	Pelaksana
15.	Siswadi	Pelaksana
16.	Usep Saripudin	Pelaksana
17.	Yosep Darmawan	Pelaksana
18.	Kurnia Mulyana	Pelaksana
19.	Syarif Taufik Hidayat	Pelaksana

20.	Dadang	Pelaksana
21.	Inggit Herlangga	Pelaksana
22.	Hendra Kustandi	Pelaksana
23.	Singgih Suharsono	Pelaksana
24.	Junaedi M Noor	Pelaksana
25.	Asep Dahlan	Pelaksana
26.	Sahrulatif	Pelaksana
27.	Mamat Rachman	Pelaksana
28.	Nia Kurniadi	Pelaksana
29.	Moch Benyamin	Pelaksana
30.	Atep Mulyana	Pelaksana
31.	Ahmad Suryanto	Pelaksana
32.	Ahmad Nurhaer	Pelaksana
33.	Suparja	Pelaksana
34.	Luqman Radi Arifin	Pelaksana
35.	Imam Firmansyah	Pelaksana
36.	M Suhendar	Pelaksana
37.	Sobandi	Pelaksana
38.	Aceng Sukarna	Pelaksana

Sumber:Dinas Perhubungan Kota Bandung, 2012

Tabel diatas merupakan daftar pegawai Dinas Perhubungan Kota Bandung pada bagian Unit Pelaksana Teknis Trans Metro Bandung yang mengawasi dan melaksanakan pengoperasian bus Trans Metro Bandung. Unit pelaksana teknis Trans Metro Bandung merupakan bagian yang diberikan tanggung jawab oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung untuk mengawasi dan menjalankan pengoperasian bus Trans Metro Bandung.

Gambar 3.2
Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kota Bandung



Sumber:Dinas Perhubungan Kota Bandung, 2011

3.1.3 Gambaran Umum Trans Metro Bandung

3.1.3.1 Sejarah Singkat Trans Metro Bandung

Trans Metro Bandung bermaksud untuk mereformasi sistem angkutan umum perkotaan melalui manajemen pengelolaan maupun penyediaan sarana angkutan missal sesuai dengan keinginan masyarakat yang aman, nyaman, murah, mudah, dan tepat waktu yang dapat melayani penumpang perkotaan dan penumpang luar Kota Bandung.

Tujuan dari Trans Metro Bandung adalah perbaikan sistem pelayanan angkutan umum perkotaan, perbaikan manajemen pengelolaan angkutan umum perkotaan, perbaikan pola operasi angkutan umum perkotaan standarisasi armada dan penghubung simpul transportasi yaitu terminal, stasiun kereta api dan bandara.

Rencana bus yang akan dioperasikan pada koridor pertama jalur Cibeureum – Cibiru sebanyak 39 unit bus sedangkan jumlah Trans Metro Bandung yang beroperasi sekarang baru sebanyak 10 unit, yang merupakan bantuan dari Direktorat Jendral Perhubungan Darat dan untuk mengisi kekurangan ini diharapkan peran serta pengusaha angkutan di Kota Bandung. Selter (tempat pemberhentian bus) yang digunakan sebanyak 14 buah, yaitu settler sementara dengan lokasi Cibiru, Gedebage, Margahayu, Samsat, LPKIA, Leuwipanjang, Caringin, Holis dan Elang. Upaya untuk memudahkan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, akan dibangun settler dengan sistem ticketing elektronik smart card yang dapat pula memamfaatkan kartu ATM sebagai alat pembayarannya. Dengan telah diujicobanya Trans Metro Bandung koridor

pertama, keberadaan Trans Metro Bandung mendapat respon yang cukup baik dari masyarakat Kota Bandung. Masyarakat Kota Bandung sangat mendambakan pengoperasian Trans Metro Bandung secara penuh baik dari sisi dan jumlah halte yang permanen maupun dari jumlah armadanya.

3.1.3.2 Gambaran Trans Metro Bandung

Trans Metro Bandung adalah suatu transportasi angkutan massal yang menjadi salah satu upaya Pemerintah Kota Bandung dengan berbasis bus mengganti sistem setoran dengan sistem pelayanan dengan ciri pemberangkatan bus terjadwal, berhenti pada halte khusus, aman, nyaman, handal, terjangkau dan ramah bagi lingkungan. Trans Metro Bandung merupakan bus rapid transit di kota Bandung, yang diresmikan pada tanggal 22 desember 2008. Trans Metro Bandung telah mengoperasikan koridor pertama, yaitu koridor Cibeureum – Cibiru sejauh 16 km terdapat 16 halte dijalur Trans Metro Bandung, bus koridor satu pertama ini hanya melewati jalan By Pass Soekarno Hatta. Bus ini juga diharapkan akan mengurangi jumlah angkot dan solusi kemacetan di kota Bandung. Trans Metro Bandung ini adalah proyek patungan pemerintah kota Bandung dengan Perum Damri II Kota Bandung dalam memberikan layanan transportasi massal dengan harga murah, fasilitas dan kenyamanan yang terjamin serta tepat waktu ke tujuan. Berikut ini merupakan gambaran umum dari Trans Metro Bandung:

Gambar 3.3
Armada Bus Trans Metro Bandung



Sumber:Dinas Perhubungan Kota Bandung, 2012

Gambar diatas adalah armada bus Trans Metro Bandung, armada bus Trans Metro Bandung adalah proyek patungan pemerintah kota Bandung dengan Perum Damri II Kota Bandung dalam memberikan layanan transportasi massal dengan harga murah, fasilitas dan kenyamanan yang terjamin serta tepat waktu ke tujuan. Armada bus Trans Metro Bandung inilah yang setiap hari melayani dan memenuhi kebutuhan jasa transportasi masyarakat Kota Bandung melalui trayek Trans Metro Bandung koridor pertama yaitu Cibeureum – Cibiru. Bus ini juga diharapkan akan mengurangi jumlah angkot dan solusi kemacetan di kota Bandung. Rencana bus yang akan dioperasikan pada koridor pertama jalur Cibeureum – Cibiru sebanyak 39 unit bus namun jumlah Trans Metro Bandung yang beroperasi sekarang baru sebanyak 10 unit, yang merupakan bantuan dari Direktorat Jendral Perhubungan Darat dan untuk mengisi kekurangan ini diharapkan peran serta pengusaha angkutan di Kota Bandung.

Gambar 3.4
Kondisi Interior Bus Trans Metro Bandung



Sumber:Dinas Perhubungan Kota Bandung, 2012

Gambar diatas merupakan kondisi interior dari bus Trans Metro Bandung dengan kursi penumpang dan pegangan untuk penumpang dalam keadaan berdiri. Namun mengenai fasilitas dan interior dari bus Trans Metro Bandung ini, masyarakat Kota Bandung masih mengeluhkan jumlah kursi penumpang yang relatif sedikit. Dengan kenyamanan, keamanan, dan dengan biaya yang murah, diharapkan Trans Metro Bandung ini dapat memenuhi kebutuhan jasa transportasi masyarakat Kota Bandung.

3.1.3.3 Latar Belakang Peluncuran Trans Metro Bandung

Konsep *buslane* Trans Metro Bandung adalah imitasi dari program busway yang ada di Kota Jakarta. Hal ini diharapkan dapat mengurangi kemacetan lalu lintas di Kota Bandung. Trans Metro Bandung sendiri mulai direncanakan sejak akhir tahun 2006. sepuluh unit bus Trans Metro Bandung didatangkan dari Departemen perhubungan pusat . Rencananya pada januari 2007

akan lansung diuji coba, tapi rencana ini tertunda sampai april 2007 dengan alas an adanya pembangunan fisik Trans Metro Bandung disepanjang jalan bypass. Pada awalnya Dinas Perhubungan Kota Bandung berencana menggunakan jalur tengah dengan member pembatas berupa tulisan Trans Metro Bandung diaspal jalan dan plang diatas trotoar. Akan tetapi, rencana ini terbentur *Strategic Road Infrastructure Proggame* (SRIP) dari bina marga pusat yang akan membangun *flyover* (jalan layang) dibeberpa persimpangan seperti Jalan Kopo, Jalan Moh. Toha, dan Jalan Buah batu.

Pada akhirnya Dinas Perhubungan Kota Bandung mengalah dan mendapat izin menggunakan lajur kiri (jalur lambat) dari Direktorat Jendral Perhubungan Darat pada tanggal 28 april 2008. Ini berarti jalur Trans Metro Bandung bersinggungan atau sejalan dengan angkot – angkot yang trayeknya melewati bypass. Dinas perhubungan mulai mengadakan lelang tender operator yang akhirnya dimenangkan oleh Perum DAMRI pada tanggal 24 juli 2008. Lelang investasi shelter pun dibuka untuk masyarakat umum karena Trans Metro Bandung ini tidak mendapat suntikan dana dari APBD. Rancangan jumlah dan lokasi shelter pun dibuka yaitu sebanyak 32 unit shelter yang dibangun di 16 titik berseberangan yaitu di Jalan Elang, Cibeureum, Holis, Caringin, Leuwipanjang, Perumahan Mekar Wangi, LPKIA, Cidurian, Perumahan Metro Margahayu Raya, MTC, Riung Bandung, Kantor Perumahan Sarana, Pasar Gedebage, Perumahan Cempaka Arum, dan Cibiru. Akan tetapi pada kenyataanya Trans Metro Bandung tetap saja tidak mengalami kelanjutan, inilah yang membuat Departemen Perhubungan Pusat yang telah menyumbang sepuluh unit bus merasa kesal karena

menggangap Dinas Perhubungan Kota Bandung tidak serius menangani program ini. Sampai pada akhirnya mereka mengancam bantuan bus itu akan ditarik lagi ke pusat jika Trans Metro Bandung tidak segera dioperasikan pertengahan desember 2008, tapi sayangnya rencana ini mendapat penolakan besar – besaran dari para sopir angkot.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Desain Penelitian

Suatu penelitian diperlukan perencanaan dalam penelitian, agar penelitian yang dilakukan dapat berjalan dengan baik, sistematis, serta efektif. Desain penelitian merupakan semua proses penelitian yang dilakukan oleh peneliti dalam melaksanakan penelitian, mulai dari perencanaan pelaksanaan penelitian dengan cara memilih data, mengumpulkan data, dan menganalisis data yang diteliti pada waktu tertentu.

Masalah yang akan diteliti merupakan permasalahan mengenai kualitas pelayanan jasa Dinas Perhubungan Kota Bandung dengan mengkhususkan masalah yang diteliti yaitu mengenai pelayanan Trans Metro Bandung. Hal ini menarik untuk diteliti karena Trans Metro Bandung merupakan sistem transportasi angkutan pelayanan publik yang bersifat massal dengan multi keunggulan komparatif seperti hemat bahan bakar, energi, adaptif dengan tugas pokok dan fungsi mobilisasi arus penumpang di jalan raya dengan tujuan untuk mengurangi tingkat kemacetan di Kota Bandung. Namun, seiring dengan telah dioperasikannya Trans Metro Bandung terdapat perubahan – perubahan pelayanan

dari perencanaan pengoperasian Trans Metro Bandung, salah satunya terdapat keluhan – keluhan dari masyarakat yang telah menggunakan Trans Metro Bandung mengenai kualitas pelayanan yang diberikan Trans Metro Bandung. Penting dalam penelitian ini untuk mengetahui bagaimana penilaian pengguna (masyarakat) mengenai tingkat kualitas pelayanan Trans Metro Bandung.

Penelitian ini akan dilaksanakan di Dinas Perhubungan Kota Bandung sebagai aparatur pemerintah yang menaungi sistem transportasi dari Trans Metro Bandung dan peneliti juga akan melaksanakan penelitian lansung ke lapangan, yaitu trayek dari Trans Metro Bandung koridor pertama Cibeureum – Cibiru serta para petugas Trans Metro Bandung dan masyarakat yang menggunakan jasa transportasi Trans Metro Bandung.

Sesuai dengan masalah yang diteliti, dibutuhkan sebuah metode agar dasar – dasar kebenaran dari suatu penelitian dapat diungkap dan dapat lebih mengarahkan peneliti pada pokok permasalahan yang akan dibahas. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode penelitian ini adalah metode yang mendeskripsikan fakta – fakta lansung di lapangan mengenai pelyanan Trans Metro Bandung, dan gejala – gejala secara lengkap didalam obyek yang diselidikinya agar terlihat jelas kondisinya sehingga pada tahapan ini penelitian hanya bersifat penemuan fakta – fakta mangenai pelayanan Trans Metro Bandung sebagai usaha penggambaran kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna (masyarakat) dari sistem yang saling berhubungan antara satu dengan yang lainnya.

Pendekatan kualitatif dipilih oleh peneliti karena obyek yang diteliti oleh peneliti bukanlah obyek berbentuk angka. Peneliti hanya menggunakan argumentasi Karena obyek yang diteliti adalah perilaku sosial. Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif, karena peneliti mendeskripsikan teori – teori yang telah diperoleh selama perkuliahan dan berdasarkan hasil penelitian di lapangan dengan fakta – fakta yang ada dan berhubungan dengan pelayanan Trans Metro Bandung di Kota Bandung.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

3.2.2.1 Studi Pustaka

Studi Pustaka, yaitu dengan membaca dan mencari buku – buku, jurnal, majalah yang berkaitan dengan kualitas pelayanan jasa. Penelitian ini dilakukan untuk memperoleh data sekunder sebagai kepustakaan yang dimaksudkan sebagai landasan bagi analisis dan merumuskan teori atau informasi yang berkaiatan erat dengan penelitian. peneliti mencari sumber – sumber selain dari pengamatan lansung di lapangan yang behubungan dengan kualitas pelayanan jasa Dinas Perhubungan Kota Bandung khusunya pelayanan Trans Metro Bandung.

3.2.2.2 Studi Lapangan

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode penelitian ini bertujuan mendeskriptifkan fakta dan gejala lansung di lapangan mengenai pelayanan Trans Metro Bandung. Dalam usaha mencapai tujuan penelitian, maka pengumpulan data penelitian melalui

pengamatan lansung di lapangan yang dilaksanakan di Dinas Perhubungan Kota Bandung dan trayek Trans Metro Bandung koridor pertama Cibeureum – Cibiru, peneliti melakukan pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi yang dilakukan peneliti yaitu melakukan pengamatan secara lansung di lokasi penelitian di Dinas Perhubungan Kota Bandung dan trayek Trans Metro Bandung koridor pertama Cibeureum – Cibiru. teknik pengumpulan data dengan cara peneliti melakukan pengamatan secara lansung dilokasi untuk memperoleh data yang diperlukan, sehingga peneliti dapat lebih mudah mengamati tentang data dan informasi yang diharapkan mengenai pelayanan Trans Metro Bandung.
2. Wawancara yang dilakukan peneliti yaitu memberikan pertanyaan – pertanyaan yang telah ditentukan untuk informan dan narasumber, wawancara akan difokuskan mengenai pelayanan Trans Metro Bandung, yaitu kepada petugas Trans Metro Bandung sebagai pemberi layanan kepada pengguna Trans Metro Bandung dan masyarakat sebagai pengguna Trans Metro Bandung.
3. Dokumentasi yang dilakukan peneliti yaitu kegiatan atau proses pekerjaan mencatat atau merekam suatu peristiwa dan objek atau aktifitas yang dianggap berharga dan penting bagi pelaksanaan penelitian mengenai pelayanan Trans Metro Bandung. Peneliti mengambil objek atau aktifitas masyarakat yang sedang menerima pelayanan dan menggunakan jasa transportasi Trans Metro Bandung.

3.2.3 Teknik Penentuan Informan

Informan adalah orang – orang yang berada dilokasi penelitian yang dimanfaatkan untuk memberi informasi tentang situasi dan kondisi pada lokasi penelitian. Pengambilan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive*, penentuan informan ini berdasarkan kebutuhan peneliti yang berkaitan dengan kualitas pelayanan jasa Dinas Perhubungan Kota Bandung khususnya mengenai pelayanan Trans Metro Bandung, kemudian aparatur Dinas Perhubungan Kota Bandung dan petugas Trans Metro Bandung sebagai pengelola, pelaksana dan pendukung dalam kualitas pelayanan jasa Dinas Perhubungan Kota Bandung khususnya mengenai pelayanan Trans Metro Bandung.

Penentuan informan dalam penelitian ini yang berkaitan dengan kualitas pelayanan jasa Dinas Perhubungan Kota Bandung khusunya mengenai pelayanan Trans Metro Bandung.

Adapun informan yang berkaitan dengan penelitian ini yaitu:

1. Informan aparatur dengan pertimbangan:
    a. Informan aparatur yang berperan sebagai pengawas dalam pelaksanaan pelayanan Trans Metro Bandung yang berjumlah 2 orang, karena informan ini memantau pelaksanaan dari Trans Metro Bandung.
    b. Informan aparatur yang berperan sebagai pelaksana dalam pelayanan Trans Metro Bandung yang berjumlah 3 orang, karena informan ini merupakan petugas pelaksana dari pelayanan Trans Metro Bandung.
2. Informan masyarakat dengan pertimbangan:

a. Informan masyarakat pengguna Trans Metro Bandung yang berjumlah 5 orang, karena informan ini mengetahui pelayanan yang diberikan Trans Metro Bandung.

3.2.4 Teknik Analisa Data

Sesuai dengan metode yang digunakan dalam penelitian ini maka analisis data yang digunakan dalam pengolahan data yang dilakukan adalah analisis deskriptif kualitatif. Analisis dilakukan dalam pengembangan teori berdasarkan data yang diperlukan dalam penelitian yang diperoleh dari hasil pengumpulan data dalam pelaksanaan penelitian ini. Sesuai dengan metode penelitian deskriptif dan pendekatan kualitatif, maka analiais data dilakukan sepanjang penelitian.

Tujuan dari analisis data untuk menyederhanakan data ke dalam bentuk yang lebih sederhana sehingga mudah dibaca dan dipahami dan dapat mengambil kesimpulan secara tepat dan sistematis. Langkah – langkah yang dilakukan peneliti untuk menganalisis data yaitu:

1. Peneliti melakukan reduksi data tentang kualitas pelayanan jasa Dinas Perhubungan Kota Bandung khususnya melalui pelayanan Trans Metro Bandung, karena jumlah data dilapangan cukup banyak maka peneliti perlu mengklasifikasikannya secara teliti. Melalui reduksi data ini, peneliti merangkum data, memilih hal – hal yang penting, dan fokus pada hal yang pokok. Reduksi data yang dilakukan secara bertahap dengan cara membuat ringkasan data yang dipilih dan diolah dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia melalui wawancara, pengamatan, studi pustaka,

dokumen atau arsip yang kemudian dibuat rangkuman inti mengenai pelayanan Trans Metro Bandung.

2. Peneliti melakukan penyajian data mengenai kualitas pelayanan jasa Dinas Perhubungan Kota Bandung khususnya melalui pelayanan Trans Metro Bandung. Peneliti menyusun sekumpulan informasi yang telah dirangkum dalam bentuk uraian singkat yang saling memiliki keterkaitan kemudian menjadi pembahasan mengenai kualitas pelayanan jasa Dinas Perhubungan Kota Bandung khususnya melalui pelayanan Trans Metro Bandung. Penyajian data ini dilakukan peneliti untuk mempermudah memahami apa yang terjadi dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami mengenai pelayanan Trans Metro Bandung.
3. Peneliti melakukan penarikan kesimpulan berdasarkan reduksi, interpretasi dan penyajian data yang telah dilakukan pada tahap sebelumnya mengenai kualitas pelayanan jasa Dinas Perhubungan Kota Bandung khususnya melalui pelayanan Trans Metro Bandung. Hasil dari penarikan kesimpulan ini merupakan rumusan kesimpulan yang sifatnya umum. Penarikan kesimpulan yang dilakukan pada akhirnya menjadi jelas dan dapat dipahami mengenai pelayanan Trans Metro Bandung.

3.2.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi yang diambil sebagai lokasi penelitian adalah di Kota Bandung, salah satunya di Dinas Perhubungan Kota Bandung yang beralamat di Jl.

Sukabumi No. 1, Bandung dan trayek Trans Metro Bandung koridor pertama Cibeureum – Cibiru. Adapun waktu pelaksanaan penelitian sampai penulisan laporan penelitian dimulai dari bulan Febuari 2012 sampai dengan bulan Agustus 2012 yang terdiri atas:

Jadwal penelitian tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.3
Jadwal Penelitian

No	Waktu / Kegiatan	Tahun 2012						
		Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	Agst
1	Observasi awal	■						
2	Pengajuan Judul U.P		■					
3	Penyusunan U.P		■	■	■			
4	Seminar U.P				■			
5	Pengajuan surat ijin				■			
6	Pelaksanaan penelitian				■	■	■	
7	Pengumpulan data					■	■	■
8	Penulisan skripsi					■	■	■
9	Sidang skripsi							■