BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah Perusahaan Umum (Perum) Djawatan Angkutan Motor Republik Indonesia (Damri) Kota Bandung yang bertempat di Jalan Soekarno-Hatta. Objek dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Perum Damri dalam penyelenggaraan jasa angkutan berupa bus Damri yang beroperasi di Kota Bandung dan sekitarnya. Seperti yang diketahui Perum Damri merupakan Perusahaan Umum yang modalnya keseluruhan atau sebagian besar dimiliki oleh Pemerintah, oleh karena itu peneliti merasa tertarik melihat seperti apa pelayanan yang dapat diberikan kepada masyarakat Kota Bandung.

Mengenai objek dalam penelitian ini selain mengenai Perusahaan Umum yang menyelenggarakan pelayanan juga peneliti menjadikan Bus Damri yang beroperasi di Kota Bandung kedalam objek penelitian ini, dikarenakan bus-bus yang beroperasi di Kota Bandung merupakan fasilitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Bus-bus yang menjadi objek dalam penelitian ini merupakan bus yang terdiri dari kelas ekonomi (non AC) dan bus AC yang menjadi ujung tombak Perum Damri Kota Bandung dalam mendapatkan profit.

3.1.1 Gambaran Umum Perum Damri

3.1.1.1 Sejarah Perum Damri

Pimpinan umum perusahan Negara (BPUPN) berdasarkan PP No. 233 tahun 1961, yang kemudian pad tahun 1965 BPUPN dihapus dan DAMRI diteteapkan menjadi perusahan negaran (PN). PERUM DAMRI lahir dalam kancah revolusi perjuangan rakyat Indonesia merebut kembali kemerdekaanya dari agresi kolonialis belanda. Berawal dari zaman pendudukan jepang di Indonesia tahun 1943. Saat itu, terdapat dua perusahaan angkutan JAWA UNYU ZIGYOSHA DAN ZIDHOSA SOKYOKU. Zigyosha mengkhususkan diri pada jasa angkutan barang dengan truk, gerobak/cikar, sementara Sokyoku untuk angkutan penumpang dengan keadaan bermotor/bus.

Tahun 1945, setelah Indonesia mereka, dibawah pengelolaan Kementerian Perhubungan RI, JAWA UNYU ZIGYHOSA berubah nama menjadi “Djawatan Pengangkoetan”untuk angkutaan banag dan ZIDHOSA SOKYOKU beralih menjadi “Djawatan Angkoetan Darat” untuk angkutaan penumpang. Pada tanggal 25 November 1946, kedua jawatan itu digabungkan, berdasarkan Makloemat Menteri Perhubungan RI No.01/DAM/46 dibentuklah “Djawatan Angkutan Motor Republik Indonesia” disingkat DAMRI, dengan tugas utama menyelenggarakan pengangkutan darat dengan bus, truk, dan angkutan bermotor lainnya. Tugas ini yang menjadikan semangat “Kesejarahan” DAMRI yang telah memainkan peranan aktif dalam kiprah perjuangan mempertahankan kemeredekaan melawan agresi militer Belanda di jawa.

Tahun 1961, terjadi peralihan status DAMRI menjadi Badan kemudian pada tahun 1982, Damri beralih status menjadi Perusahan umum (PERUM) berdasarkan PP No.30 tahun 1984, selanjutnya dengan PP No.31 tahun 2002, hingga saat ini. Dimana PERUM DAMRI diberi tugas dan wewewnang untuk menyelenggarakan jasa angkutan umum untuk penumpang dan barang di atas jalan dengan kedaraan bermotor.

Berdasarkan peraturan pemerintah No.31 tahun 2002, maksud dan tujuan DAMRI adalah turut melaksanakan dan menunjang kebijaksanaan program pemerintah di bidang ekonom serta pembangunan nasional pada umumnya, khususnya di sub sector perhubungan darat dengan amada bus dan truk serta tetep memperhatikan prinsip-prinsip pengelolahan perusahaan.

Untuk mencapai tujuan perusahaan, setiap insan DAMRI memiliki sikap bekerja keras, jujur (terbuka) dan pantang menyerah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan memprtahankan kemandirian perusahaan dengan menciptakan suasanan damai melalui kerja sama, sama-sama bekerja dalam kebersamaan, serta dpat memberikan rasa aman dengan menjaga lingkungan kerja yang menyenangkan dan perilaku ramah dilandasi kekuatan iman dan taqwa.

Saat ini, DAMRI mempunyai tujuan jenis pelayanan jasa trasportasi yang beroperasi menjelajahi berbagai kota dan daratan, tersebar di 74 kota dan daerah di seluruh Indonesia. Adapun untuk kantor pusat DAMRI berlokasi di JL. Matraman Raya No.25, Jakarta Timut dan kantor cabang, DAMRI mempunyai empat kantor

cabang yang terbagi di wilayah (Jakarta, Semarang, Surabaya, dan Jayapura) ditambah dengan 46 stasiun agen DAMRI yang tersebar di seluruh wilayah di Indonesia.

3.1.1.2 Visi dan Misi Perum Damri

Visi :

Menjadi penyedia jasa angkutan massal jalan raya yang aman, nyaman, handal dan berkinerja tinggi.

Misi :

1. Meningkatkan kualitas & kuantitas alat produksi
2. Mengutamakan kualitas pelayanan (level of service), keamanan penumpang (level of safety) dan kepuasan pelanggan (Customer satisfaction)
3. Meningkatkan produksi, efisiensi dan menghilangkan kebocoran.
4. Meningkatkan nilai tambah (value added) kepada pemilik modal.
5. Meningkatkan profesionalisme dan kesejahteraan SDM.

3.1.2 Gambaran Umum Kota Bandung

3.1.2.1 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, 2014

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.

3.1.2.2 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.

3.1.2.3 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.

3.1.2.4 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 factor 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.

3.2 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 perusahan umum (perum) Damri Kota Bandung dengan mengkhususkan masalah yang diteliti yaitu mengenai kualitas pelayanan perum damri. Hal ini menarik untuk diteliti karena bus damri 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 bus damri terdapat perubahan – perubahan pelayanan dari perencanaan pengoperasian bus damri, salah satunya terdapat keluhan – keluhan dari masyarakat yang telah menggunakan bus damri mengenai kualitas pelayanan yang diberikan Perum Damri Kota Bandung. Penting dalam penelitian ini untuk mengetahui bagaimana penilaian pengguna (masyarakat) mengenai tingkat kualitas pelayanan Perum Damri Kota Bandung.

Penelitian ini akan dilaksanakan di Kantor Cabang Perum Damri Kota Bandung sebagai aparatur yang menaungi sistem transportasi dari bus damri dan peneliti juga akan melaksanakan penelitian lansung ke lapangan, yaitu trayek-trayek jalur bus damri kota bandung serta para petugas damri kota bandung dan masyarakat yang menggunakan jasa transportasi Bus Damri 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 Perum Damri Kota 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 Perum Damri Kota 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, melainkan penelitian ini dilakukan berdasarkan menggunakan penalaran dengan peneliti sebagai instrumen penelitiannya menggunakan panca indera yang dimiliki dan menuliskan hasil penelitiannya kedalam naskah penelitian mengenai kualitas pelayanan Perum Damri dalam

menyelenggarakan pelayanan Bus Damri kepada masyarakat Kota Bandung. 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 Perum Damri Kota Bandung.

3.2.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan bagian yang terpenting dalam suatu penelitian, bahkan merupakan suatu keharusan bagi seorang peneliti. Untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penelitian ini, maka peneliti menggunakan beberapa metode dalam proses pengumpulan data yang bersifat teoritis sesuai dengan penyelenggaraan pelayanan publik tentang Kualitas Pelayanan Perum Damri Kota Bandung.

3.2.3.1 Studi Pustaka

Studi Pustaka, yaitu dengan membaca dan mencari buku – buku, jurnal, majalah yang berkaitan dengan kualitas pelayanan. 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 Perum Damri Kota Bandung.

3.2.3.2 Studi Lapangan

a. Observasi yang dilakukan peneliti yaitu melakukan pengamatan secara lansung di lokasi penelitian di Kantor Perum Damri Kota Bandung dan trayek Damri Kota Bandung. 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 Bus Damri Kota Bandung.
b. Wawancara, yaitu suatu metode penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan informasi langsung dari informan tentang Kualitas Pelayanan Perum Damri Kota Bandung. Peneliti mempersiapkan daftar pertanyaan terlebih dahulu sebelum melakukan wawancara, agar isu yang digali tidak keluar dari konteks. Wawancara dilakukan dengan bertatap muka secara langsung dengan pertanyaan-pertanyaan terbuka dan terstruktur dengan alat bantu berupa laptop, catatan-catatan dan alat perekam.
c. Dokumentasi sangat penting, sebagai elemen tambahan dan memperjelas dari pada suatu penelitian, dalam penelitian ini peneliti

mendokumentasikan mengenai berbagai hal yang berhubungan dengan ruang lingkup Kualitas Pelayanan Perum Damri Kota Bandung.

3.2.4 Teknik Penentuan Informan

Informan dalam penelitian adalah orang-orang yang memberikan berbagai informasi yang diperlukan selam proses penelitian. Informan penelitian ini meliputi informan kunci dan informan biasa. Informan kunci adalah mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian atau informan yang mengetahui secara mendalam permasalahan yang sedang diteliti. Teknik penentuan informan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu ***Purposive*** dan ***Accidental*** .

1. Teknik penentuan informan yang digunakan peneliti dalam menentukan informan aparatur adalah teknik ***Purposive***, yaitu sejumlah informan yang ditentukan berdasarkan pertimbangan sesuai dengan objek penelitian sebagai berikut:
    1) Direktur Perum Damri Kota Bandung, penetapan Direktur sebagai informan dikarenakan menurut peneliti beliau merupakan orang yang paling mengetahui menganai pelayanan bus Damri di Kota Bandung, baik dalam pelaksanaannya, kebijakannya, prosedur dan tata kelola pelayanannya.

2) Informan aparatur di Lapangan yang peneliti jadikan sebagai informan yaitu Koordinator Lapangan yang peneliti jadikan sebagai orang yang memberikan informasi mengenai jalannya pelayanan bus Damri di Kota Bandung ada dua informan ini yang peneliti jadikan informan yaitu informan di rute Dipatiukur-Leuwi Panjang dan Elang-Cibiru.
3) Kepala Bagian Administrasi pengadaan bus yang peneliti jadikan informan dikarenakan beliau adalah aparatur pertama yang memberikan informasi mengenai pelayanan bus Damri di Kota Bandung.

Teknik penentuan informan yang digunakan peneliti dalam menentukan informan masyarakat adalah teknik ***Accidental***, yaitu informan masyarakat sebagai pengguna bus Perum Damri yang berada di dalam dan di luar bus penelitian pada saat peneliti melakukan penelitian. Adapun informan masyarakat yang dijadikan informan oleh peneliti adalah masyarakat sebagai pengguna bus Damri yaitu orang yang berada di lokasi penelitian yang sedang menggunakan bus Perum Damri berjumlah 5 orang dengan 3 orang Non AC dan 2 orang yang menggunakan bus AC, Alasannya karena masyarakat adalah yang merasakan dan penggunaan bus Perum Damri tersebut.

3.2.5 Teknik Analisa Data

Analisa data merupakan suatu kegiatan yang mengacu pada penelaahan atau pengujian yang sistematik mengenai suatu hal dalam rangka menentukan bagian-bagian atau hubungan diantara bagian dalam keseluruhan. Peneliti dalam

menganalisis data, yaitu dengan cara mengumpulkan data-data terlebih dahulu sebelum diinterprestasikan artinya data diproses terlebih dahulu. Ada tiga unsur dalam kegiatan proses analisa data, sebagai berikut:

1. Reduksi data sebagai pada tahapan ini peneliti mengumpulkan data-data faktual mengenai Kualitas Pelayanan Perum Damri Kota Bandung dan membuang informasi atau data-data yang tidak sesuai atau tidak berhubungan dengan Kualitas Pelayanan Perum Damri Kota Bandung.
2. Penyajian data, yaitu peneliti menyaring data-data yang dianggap penting tentang implementasi untuk diolah lebih sistematis sehingga dapat dianalisa langsung pada pokok permasalahan. Data-data tersebut hasil dari proses observasi di lapangan serta wawancara dengan para informan mengenai Kualitas Pelayanan Perum Damri Kota Bandung khususnya melalui pelayanan Damri. Penyajian data ini dilakukan peneliti untuk mempermudah memahami apa yang terjadi dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami mengenai pelayanan Damri.
3. Penarikan kesimpulan, yaitu lebih kepada kerangka berfikir peneliti dalam permasalahan Kualitas Pelayanan Perum Damri Kota Bandung ini berdasarkan data-data yang factual dan analisa peneliti berdasarkan data-data di lapangan untuk ditarik kesimpulan.

Peneliti menggunakan analisis ini supaya dapat mengklasifikasikan secara efektif dan efisien mengenai data-data yang terkumpul, sehingg siap untuk

diinterprestasikan. Disamping itu data yang di dapat lebih lengkap, lebih mendalam dan kredibel serta bermakna sehingga tujuan penelitian dapat tercapai.

3.2.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi yang diambil sebagai lokasi penelitian adalah di Kota Bandung, salah satunya di Perum Damri Kota Bandung yang beralamat di Jl. Soekarno Hatta no. 787 Gedebage, Bandung 40294 Tlpn: 022780006.

Tabel 3.1

Jadwal Penelitian

No	Uraian Kegiatan	Tahun 2014					2015	
		Agus	Sept	Okt	Nov	Des	Jan-15	Feb-15
1	Tahap Awal							
	1. Studi Pustaka	■	■					
	2. Observasi Awal		■					
	3. Pembuatan UP		■					
	4. Seminar UP			■				
2	Tahap Pelaksanaan Penelitian							
	1. wawancara				■	■	■	
	2. Observasi				■	■	■	
	3.Dokumnetasi				■	■	■	
	4. Analisis Data				■	■	■	
3	Tahap Akhir							
	1.Penyusunan Skripsi					■	■	■
	2. Sidang Skripsi							■