BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3. 1. Tinjauan Tentang Perusahaan

3.1.1 Sejarah PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

Kolonel Jhr. Van Der Wijk adalah seorang militer Belanda yang mana beliau adalah orang pertama yang menggagaskan pembangunan jaringan jalan kereta api pertama pada tanggal 15 Agustus 1840, tujuannya agar dapat mengangkut hasil bumi serta bermanfaat bagi kepentingan pertahanan pada waktu itu.

Kehadiran kereta api di Indonesia ditandai dengan pencangkulan pertama pembangunan jalan kereta api di desa Kemijen, Jumat 17 Juni 1864 oleh Gubernur Jenderal Hindia Belanda Mr. L.A.J Baron Sloet Van Den Beele. Pembangunan diprakarsai oleh "*Naamloze venootscahp Nederland Indische Spoorweg Maatschappij*" (NV. NISM) yang dipimpin oleh Ir. J.P de Bordes dari Kemijen menuju desa Tanggung (25 KM) dengan lebar sepur 1435 mm. Ruas jalan ini dibuka untuk angkutan umum pada hari Sabtu 10 Agustus 1867.

Keberhasilan swasta NV. NISM membangun jalan kereta api antara Kemijen-Tanggung, yang kemudian pada tanggal 10 Februari 1870 dapat menghubungkan kota Semarang-Surakarta (110 KM), akhirnya mendorong minat investor untuk membangun jalan kereta api di daerah lainnya. Tidak mengherankan, kalau pertumbuhan panjang rel anatara 1864-1900 tumbuh dengan

pesat. Kalau tahun 1867 baru 25 km, tahun 1870 menjadi 110 km, tahun 1880 mencapai 405 km, tahun 1890 menjadi 1.427 km dan pada tahun 1900 menjadi 3.338 km.

Selain di Jawa, pembangunan jalan kereta api juga dilakukan di Sumatera Selatan (1914), Sumatera Barat (1891), Sumatera Utara (1886), Aceh (1874), bahkan tahun 1922 di Sulawesi juga telah dibangun jalan kereta api sepanjang 47 km antara Makasar-Takalar, yang pengoperasiannya dilakukan tanggal 1 Juli 1923, sisanya Ujungpandang-Maros belum sempat diselesaikan. Sedangkan Kalimantan, meskipun belum sempat dibangun, studi jalan kereta api Pontianak-Sambas (220 km) sudah diselesaikan. Demikian juga pulau Bali dan Lombok juga pernah dilakukan studi pembangunan jalan kereta api.

Karena pemerintah Belanda kemudian merasa pentingnya dibangun jaringan rel kereta apai pada banyak tempat, sedangkan NISM setelah itu mengalami kesulitan keuangan yang sangat dahsyat, maka pemerintah Belanda akhirnya memutuskan untuk mengambil alih pembangunan jaringan rel kereta api. Selanjutnya pemerintah Belanda membuka jalur antara Jakarta-Bandung, Sidoarjo-Madiun-Surakarta, Kertosono-Blitar, Madiun-Surakarta, serta Yogyakarta-Cilacap. Akhirnya hampir pada setiap daerah terutama di daerah dekat pantai di seluruh Jawa telah dapat memanfaatkan sarana transportasi berupa kereta api, bahkan sampai dataran Sumatera dan Sulawesi.

Sampai dengan tahun 1939, panjang jalan kereta api di Indonesia mencapai 6.881 km. Tetapi, pada tahun 1950 panjangnya berkurang menjadi 5.910 km, kurang lebih 901 km raib, yang diperkirakan karena di bongkar semasa

pendudukan Jepang dan diangkut ke Burma untuk pembangunan jalan kerta api di sana.

Kesuksesan pembangunan dan pemanfaatan jaringan transportasi kereta api yang dirasakan pemerintah kolonial Belanda maupun pihak-pihak swasta terpaksa berakhir setelah Jepang masuk ke Indonesia. Setelah pemerintahan Belanda menyerah tanpa syarat kepada Jepang pada tahun 1942, sejak saat itulah sarana-sarana yang telah dibangun oleh pemerintah Belanda juga dikuasi oleh Jepang termasuk sarana dan jaringan rel kereta api.

Jenis rel kereta api di Indonesia dibedakan dengan lebar sepur 1.067 mm; 750 mm di Aceh dan 600 mm di beberapa lintas cabang dan tram kota. Jalan rel yang di bongkar semasa pendudukan Jepang (1942-1943) sepanjang 437 km. Sedangkan jalan kereta api yang dibangun semasa pendudukan Jepang adalah 83 km antara Bayah-Cikara dan 220 km antara Muaro-Pekanbaru diprogramkan selesai pembangunan selama 15 bulan yang memperkerjakan 27.500 orang, 25.000 diantaranya adalah Romusha. Jalan yang melintasi rawa-rawa, perbukitan, serta sungai yang deras arusnya ini, banyak menelan korban yang makamnya bertebaran sepanjang Muaro-Pekanbaru.

Jepang mempekerjakan orang-orang pribumi pada dinas kereta api bahkan ada yang menduduki jabatan tingkat menengah. Selain mengadakan penerimaan pegawai secara besar-besaran pada tahun 1942-1943, pemerintah Jepang juga menyelenggarakan semacam sekolah tinggi perkeretaapian dengan nama ***"Kyo Syu Syo"*** yang bertempat di Bandung.

Berkat sekolah perkeretaapian tersebut, orang-orang Indonesia kemudian banyak menguasasi berbagai hal yang berhubungan dengan kereta api. Bahkan, menjelang berakhirnya kekuasaan pemerintah Jepang, pegawai kereta api yang merupakan orang-orang Indonesia berjumlah kurang lebih 80.000 orang yang mayoritas sebagai pegawai rendah. Memasuki tahun 1945 barulah beberapa pegawai diangkat sebagai wakil jabatan tertentu mendampingi orang Jepang.

Setelah kemerdekaan Indonesia diproklamirkan pada tanggal 17 Agustus 1945, karyawan kereta api yang tergabung dalam Angkatan Moeda Kereta Api (AMKA) mengambil alih kekuasaan perkeretaapian dari pihak Jepang. Peristiwa bersejarah yang terjadi pada tanggal 28 September 1945, pembacaan sikap oleh Ismangil dan sejumlah AMKA lainnya, menegaskan bahwa mulai tanggal 28 Spetember 1928 kekuasaan perkerataapiaan berada ditangan bangsa Indonesia. Orang Jepang tidak diperkenankan lagi ikut campur tangan dengan urusan perkeretaapian di Indonesia. Inilah yang melandasi titetapkannya 28 Spetember 1945 sebagai hari Kereta Api Indonesia, serta dibentuknya Djawatan Kereta Api Republik Indonesia (DKARI).

Meskipun DKARI telah terbentuk, namun tidak semua perusahaan kereta api menyatu. Sedikitnya ada 11 perusahaan kereta apai swasta di Jawa dan satu swasta (*Deli Spoorweg Maatschapij*) di Sumatera Utara yang masih terpisah dengan DKARI. Lima tahun kemudian, berdasarkan Pengumuman Menteri Perhubungan, Tenaga, dan Pekerjaan Umum No. 2 Tanggal 6 Januari 1950, ditetapkan bahwa 1 Januari 1950 DKARI dan "*Staat-spoor Wegen en Verenigde*

Spoorweg Bedrijf ” (SS/VS) digabung menjadi satu perusahaan kereta api yang bernama Djawatan Kereta Api (DKA).

Dalam rangka pembenahan badan usaha, pemerintah mengeluarkan UU No. 19 Tahun 1960, yang menetapkan usaha BUMN. Atas dasar UU ini, dengan Peraturan Pemerintah No. 22 Tahun 1963, tanggal 25 Mei 1963 di bentuk “Perusahaan Negara Kereta Api” (PNKA), sehingga Djawatan Kereta Api di lebur kedalamnya. Sejak itu, semua perusahaan kereta api di Indonesia terkena “integrasi” ke dalam satu wadah PNKA, termasuk kereta api di Sumatera Utara yang sebelumnya dikelola oleh DSM.

Masih dalam rangka pembenahan BUMN, pemerintah mengeluarkan UU No. 9 Tahun 1969 tanggal 1 Agustus 1969, yang menetapkan jenis BUMN menjadi tiga, yaitu Perseroan, Perusahaan Umum, dan Perusahaan Jawatan. Sejalan dengan UU yang dimaksud berdasarkan Peraturan Pemerintahan No. 61 Tahun 1971 tanggal 15 September 1971, bentuk perusahaan PNKA mengalami perubahan menjadi “Perusahaan Jawatan Kereta Api”(PJKA).

Selanjutnya berdasarkan Peraturan Pemerintahan No.57 Tahun 1990, pada tanggal 2 Januari 1991, PJKA mengalami perubahan menjadi Perusahaan Umum Kereta Api disingkat Perumka. Sejalan dengan perubahan status ini, kinerja perkeretaapian di Indonesia kian membaik. Kalau pada tahun 1990 PJKA rugi sebanyak Rp. 32,716 Milyar. Tahun kedua turun menjadi Rp. 2,536 Milyar, tahun ke tiga Rp. 1,098 Milyar dan untuk pertama kalinya dalam sejarah perkeretaapian Indonesia meraih laba sebesar Rp. 13 juta pada tahun 1993.

Berikutnya, dalam rangka "*Loan Agreement*" no. 4106-IND tanggal 15 Januari 1997 berupa bantuan proyek dari Bank Dunia, yang kemudian lebih dikenal dengan Proyek Efisiensi perkeretaapian atau "*Railway Efficiency Project*" (REP), diarahkan pada peningkatan efisiensi dan kualitas pelayanan yang ditempuh melalui delapan kebijakan, yaitu :

a. Memperjelas peranan antara pemilik (*owner*), pengaturan (*regulator*), dan pengelola (*operator*);
b. Melakukan restrukturisasi Perumka, termasuk merubah status Perusahaan Umum menjadi Perseroan Terbatas;
c. Kebijakan pentarifan dengan pemberian kompensasi dari pemerintah kepada Perumka atas penyediaan KA non komersial, yaitu tarifnya ditetapkan oleh pemerintah;
d. Rencana jangka panjang dituangkan dalam Perencanaan Perusahaan (*Corpoorate Planning*), yang dijabarkan ke dalam rencana kerja anggaran perusahaan secara tahunan;
e. Penggunaan peraturan dan prosedur dalam setiap kegiatan;
f. Pengingkatan peran serta sektor swasta;
g. Peningkatan SDM

Sejalan dengan maksud REP tersebut, dengan Peraturan Pemerintahan No.19 Tahun 1998, pada tanggal 3 Februari 1998, pemerintah menetapkan pengalihan bentuk Perusahaan Umum (PERUM) Kereta Api menjadi Perusahaan Perseroan (Persero). Proses perubahan status perusahaan dari Perum menjadi

Persero secara "*de-facto*" dilakukan tanggal 1 Juli 1999, saat Menhub Giri .S. Hadiharjono mengukuhkan susunan Direksi PT Kereta Api (Persero) di Bandung.

Tabel 1-1 Kronologis Bentuk Perusahaan

PERIODE	STATUS	DASAR HUKUM
1864	Pembangunan jalan KA sepanjang 26 km antara Kemijen-Tanggung oleh Hindia-Belanda	
1864 - 1945	*Staatspoor Wegen* (SS) *Verenigde Spoorwegbedrijf* (VS) *Deli Spoorweg Maatschapij* (DSM)	IBW
1945 – 1950 1950 - 1963	Djawatan Kereta Api (DKA) Djawatan Kereta Api Republik Indonesia (DKARI)	
1963 – 1971 1971 – 1991 1991 - 1998	Perusahaan Negara Kereta Api (PNKA) Perusahaan Jawatan Kereta Api (PJKA) Perusahaan Umum Kereta Api (Perumka)	PP No. 9 Tahun 1969 PP No. 61 Tahun 1971 PP No.57 Tahun 1990
1998 - sekarang	PT. Kereta Api (Persero)	PP No. 19 Tahun 1998 Kepres 39 Tahun 1999 Akta Notaris Imas Fatimah No. 2 Tahun 1999

Sumber : Company Profile PT Kereta Api (Persero),

3.1.2 Visi, Misi, dan Tujuan PT. Kereta Api (Persero)

Berdasarkan hasil rapat Direksi PT Kereta Api (Persero), merubah visi dan misi yang lama menjadi visi dan misi yang baru, yakni Maklumat Direksi Nomor : 06/PR.006/KA-2008 menyebutkan bahwa, sejalannya dengan Arah dan Startegi Pengembangan (Restrukturisasi) Perusahaan, maka sesuai Kesepakatan pada tanggal 26 Mei 2008 di Bandung, Direksi PT Kereta Api (Persero) telah menetapkan VISI dan MISI perusahaan yang baru.

3.1.2.1 Visi PT. Kereta Api (Persero)

Menjadi penyedia jasa perkeretaapian terbaik yang memenuhi harapan stakeholders.

3.1.2.2 Misi PT. Kereta Api (Persero)

Menyelenggarakan prasarana dan sarana perkeretaapian berikut bisnis penunjang, melalui praktek bisnis terbaik untuk memberikan nilai tambahan yang tinggi bagi *stakeholders* dan kelestarian lingkungan.

3.1.3 Tujuan PT. Kereta Api (Persero)

Tujuan perusahaan adalah untuk turut serta melaksanakan dan menunjang kebijaksanaan dan Program Pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan nasioanal khususnya di bidang transportasi, dengan menyediakan barang dan jasa bermutu tinggi dan berdaya saing kuat di pasar dalam negeri ataupun internasional di bidang perkeretaapian yang meliputi usaha pengangkutan orang dan barang dengan kereta api, kegiatan perawatan prasarana perkeretaapian, pengusahaan prasarana perkeretaapian, pengusahaan usaha penunjang prasarana dan sarana kereta

api dan kemanfaatan umum dengan menetapkan prinsip-prinsip Perseroan Terbatas.

3.1.4 Logo dan Arti Lambang PT. Kereta Api (Persero)

3.1.4.1 Logo PT. Kereta Api (Persero)

Adapun logo dari PT. Kereta Api (Persero), yakni sebagai berikut :

Gambar 1-I Logo PT. Kereta Api (Persero)



Sumber : Arsip PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

3.1.4.2 Arti Lambang Perusahaan

Garis melengkung melambangkan gerakan yang dinamis PT Kereta Api (Persero) dalam mencapai Visi dan Misinya. 2 garis warna orange melambangkan proses Pelayanan Prima (Kepuasan Pelanggan) yang ditujukan kepada pelanggan internal dan eksternal. Anak panah berwarna

putih melambangkan Nilai Integritas, yang harus dimiliki insan PT Kereta Api (Persero) dalam mewujudkan Pelayanan Prima.

1 garis lengkung berwarna biru melambangkan semangat Inovasi yang harus dilakukan dalam memberikan nilai tambah ke stakeholders. (Inovasi dilakukan dengan semangat sinergi disemua bidang dan dimulai dari hal yang paling kecil sehingga dapat melesat.)

3.1.5 Budaya PT. Kereta Api (Persero)

Budaya perusahaan merupakan pola sikap, keyakinan asumsi dan harapan yang dimiliki bersama dan dipegang secara mendalam untuk membentuk cara bagaimana karyawan/karyawati bertindak dan berinterakasi agar sasaran perusahaan tercapai, budaya perusahaan yaitu RELA.

RELA berarti ikhlas bekerja, berjuang, berkorban dan ikhlas belajar untuk kemajuan perusahaan.

R = Ramah

Senantiasa memelihara suasana/menunjukkan sikap ramah tamah dalam melayani semua pelanggan dan dalam bekerja sama dengan mitra kerja eksternal maupun internal.

E = Efisien

Senantiasa mengupayakan dan mengingkatkan efektivitas dan efisien kerja/usaha serta kemampuan mendayagunakan biaya, waktu dan/ataupun berbagai sumber daya lain secara tepat guna dan hemat dengan menjamin mutu hasil kerja yang lebih baik.

L = Lancar

Senantiasa memelihara/menjamin kelancaran pelayanan bagi semua pelanggan, ekstern maupun intern, berikut pelaksanaan pekerjaan pendukungnya, untuk dapat memberikan pelayanan yang tepat waktu.

A = Aman

Senantiasa memelihara dan berupaya meningkatkan jaminan keamanan/keselamatan pengguna jasa dan/atau barang bawaan ataupun kiriman serta awak/pekerja berikut aset yang dioperasikannya dan juga lingkungan sekitarnya.

Budaya perusahaan juga dipandang sebagai komponen kunci keberhasilan dari pencapaian misi, arah usaha, strategi efektivitas perusahaan.

Pengembangan perusahaan diarahkan untuk meningkatkan kinerja financial masing-masing bagian dengan menekankan pada usaha inti (*core bussiness*), yaitu jasa angkutan penumpang dan barang, usaha yang dilakukan untuk menjadikan kereta api sebagai pilihan utama jasa transportasi dengan cara meningkatkan efektivitas dan efisien perusahaan serta investasi yang selektif untuk mencapai tingkat keselamatan, pelayanan, dan keuangan perusahaan.

Sesuai dengan tujuan PT. Kereta Api (Persero) terus menerus berupaya secara bertahap meningkatkan kinerja pelayanan dan keuangannya yang akan dicapai dengan berbagi startegi pertumbuhan, antara lain peningkatan produktivitas, efektivitas, dan efisien serta investasi yang selektif.

3.1.6 Sejarah Sub Direktorat Humas PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung

Sejarah Divisi Humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 2 Bandung Bagian atau Divisi Humas PT.Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung Berdiri pada tanggal 1 April 1997. Bagian Hubungan Masyarakat Daerah/Humasda dipimpin oleh seorang Kepala Humas (Kahumasda) yang dalam pelaksanaannya bertanggung jawab secara langsung kepada kepala daerah Operasi (Kadaop) sebagai pimpinan tertinggi Daop 2 Bandung.

Pengertian Humasda adalah satuan organisasi di lingkungan PT.Kereta Api (Persero) yang berada di bawah daerah operasi 2 dan mempunyai tugas pokok yakni melaksanakan hubungan masyarakat, penyuluhan di lingkungan perusahaan (internal) dan dengan media massa di luar perusahaan (eksternal).

Jumlah pegawai yang terdapat di Humasda PT.Kereta Api Daerah Operasi II Bandung terdiri dari 4 orang, 1 orang sebagai Kepala Humasda (Kahumasda), 1 orang sebagai Ass Staff Humasda Dan 2 orang sebagai staff yang membantu Kahumasda

Struktur Organisasi PT. Kereta Api (Persero) PT. Kereta Api (Persero) mempunyai struktur perusahaan yang terdiri dari beberapa divisi yang secara khusus tersusun dari berbagi bagian dan daerah pengoperasiannya. Perusahaan sehari-hari dipegang oleh suatu manajemen organisasi pemberi wewenang dan bertanggung jawab bergerak vertikal ke bawah dengan pendelegasian yang tegas

serta setiap bagian-bagian utama langsung berada dibawah seorang pemimpin melalui jenjang hierarki yang ada.

Struktur oraganisasi perusahaan memiliki peran yang penting untuk menjelaskan fungsi, tugas, tanggungjawab, dan wewenang perusahaan untuk mencapai mekanisme yang efektif dan efisien.

3.1.7 Job Descriptions Hubungan Masyarakat Daerah (HUMASDA)

Hubungan masyarakat daerah bertugas melaksanakan hubungan masyarakat,penyuluhan di lingkungan perusahaan (Internal) dan dengan media massa diluar perusahaan (eksternal). Tugas humasda PT.Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung adalah :

1. Tugas Pokok

a. Membentuk opini public dengan mengantisipasi pemberitaan-pemberitaan yang beredar dan berkembang di masyarakat.

b. Mengadakan siaran pers dan konferensi pers ketika ada kebijakan baru maupun pemberitaan tentang perkeretaapian.

2. Tugas Harian

a. Menerima keluhan, kritik dan saran dari pengguna jasa kereta api serta mengevaluasi keluhan-keluhan setiap 3 bulan sekali.

b. Melayani wartawan dari media cetak maupun media elektronik dari pelanggan yang memerlukan informasi tentang kereta api.

c. Mengkliping artikel tentang kereta api dari dalam maupun luar yang ada surat kabar dan juga mengetahui pendapat pengguna jasa kereta api yang tujuannya untuk perbaikan.

Masing-masing bagian dalam divisi humas memiliki gambaran tugas sebagai berikut :

1. Kepala Humas

Tugas utama kepala humas adalah merencanakan, mengorganisasikan dan mengendalikan kegiatan humas dalam hubungannya dengan pihak intern maupun ekstern. Hal itu meliputi:

a. Membantu direksi dalam merumuskan kebijakan terutama dalam perumusan kebijakan di bidang kehumasan.

b. Memimpin dan mengkordinasikan kegiatan humas sehingga humas mampu berfungsi sebagai ujung tombak perusahaan dan mampu menjadi alat manajemen dalam citra perusahaan.

c. Menentukan garis besar rencana kerja humas.

d. Menyampaikan pesan-pesan penerangan dari perusahaan kepada public baik intern maupun ekstern.

e. Membina hubungan baik dengan public intern maupun eksternal.

2. Seksi Hubungan Internal

a. Merencanakan, mengkordinasikan dan mengendalikan program-program komunikasi dengan public intern yaitu karyawan dan pemegang saham.

b. Mendistribusikan tabloid pembinaan internal " KONTAK" yang diterbitkan oleh bagian humas pusat PT.Kereta Api (Persero) secara berkala dan terencana. Tujuannya adalah untuk menyampaikan kebijakan-kebijakan direksi perusahaan kepada seluruh jajaran perusahaan, memberikan bimbingan dan penegetahuan baru bagi seluruh karyawan dan menggalang persatuan dan kesatuan diantara sesama karyawan.

c. Membuat dan mendistribusikan jurnal berita "MEDIA KITA" yang ada dilingkungan Daop 2 Bandung secara komunikasi dan informasi karyawan.

d. Membuat dan mendistribusikan poster bernilai budaya perusahan untuk menciptakan etos kerja yang baik di kalangan internal dan mengurus kalender tahunan.

e. Melakukan control dan mencari solusi terhadap permasalahan yang ada atau yang sedang dihadapi.

3. Seksi Hubungan Eksternal

a. Merencanakan, mengkordinasikan dan mengendalikan program-program komunikasi dengan public ekstern yakni pers,pelanggan pengguna jasa dan pemerintah.

b. Menjaga hubungan baik dan harmonis dengan kalangan pers, pelanggan penggunan jasa dan pemerintah.

c. Memantau, menghimpun dan menganalisis informasi yang beredar di masyarakat.

3.2 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan desktiptif bertujuan untuk menjelaskan masalah secara rinci,dalam metode deskriptif terdapat dua tipe kuantitatif dan kualitatif. Melihat dua tipe tersebut maka pendekatan yang digunakan adalah kualitatif, karena pengumpulan data dilakukan dengan observasi dan wawancara.

Menurut Sugiyono dalam bukunya yang berjudul Memahami Penelitian Kualitatif, bahwa metode penelitian kualitatif adalah:

"Metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara trianggulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi".(Sugiyono, 2005:1)

Sesuai dengan pendapat Sugiyono, maka metode penelitian kualitatif merupakan prsosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Penelitian inilebih menekankan pada interpretasi makna daripada generalisasi.

Dan metode deskriptif, yaitu mengambarkan dan menganalisis data yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data berdasarkan keadaan yang nyata. Hal ini sejalan dengan Jalaluddin Rakhmat dalam bukunya Metode Penelitian Komunikasi.

"Metode deskriptif, yaitu dengan cara mempelajari masalah-masalah dan tata cara yang berlaku dalam masyarakat, serta situasi-situasi tertentu dengan

tujuan penelitian yaitu menggambarkan fenomena secara sistematis fakta atau karakteristik populasi tertentu atau bidang tertentu secara factual dan cermat." (Rakhmat, 2002 : 22).

Berdasarkan hal tersebut dalam penelitian ini yang diamati yakni Peranan PT. Kereta Api Indonesia Daop II Bandung Dalam Program *Corporate Social Responcibility* yang merupakan suatu kegiatan HUMAS PT. Kereta Api Indonesia Daop II Bandung .Pada penelitian ini peneliti berusaha untuk menjelaskan dan mendeskripsikan tentang Peranan HUMAS PT. Kereta Api Indonesia Melalui Program *Corporate Social Responcibility* .

Melalui penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif diharapkan mendapatkan informasi dan data yang bersifat apa adanya mengenai peranan HUMAS PT. Kereta Api Indonesia Daop II Bandung dalam Program *Corporate Social Responcibility* yang merupakan suatu kegiatan dari HUMAS PT. Kereta Api Indonesia Daop II Bandung .

3.2.1 Desain Penelitian

Dalam melakukan suatu penelitian sangat perlu dilakukan perencanaan dan perancangan penelitian, agar penelitian yang dilakukan dapat berjalan dengan baik dan sistematis.

Berbeda dengan penelitian konvensional yang bersifat kuantitatif, dalam penelitian kualitatif, disain penelitian tidak ditentukan sebelumnya.

Meskipun begitu fungsi disain tetap sama yaitu digunakan dalam penelitian untuk menunjukkan rencana penelitian tentang bagaimana melangkah maju.

Sedangkan pengertian desain penelitian menurut Moh. Nazir (2003:84) bahwa: "Desain Penelitian adalah semua proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian".

Demikian halnya, Umi Narimawati (2010:30) mengatakan bahwa desain penelitian merupakan semua proses penelitian yang dilakukan oleh seorang peneliti, dari perencanaan sampai dengan pelaksanaan penelitian yang dilakukan pada waktu tertentu.

Desain Penelitian dibuat untuk memberikan gambaran umum tentang penelitian yang dilakukan untuk kejelasan penulisan hasil penelitian.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini disesuaikan dengan *focus* dan tujuan penelitian, yaitu :

3.2.2.1 Study Pustaka

Yaitu usaha untuk mendapatkan informasi dengan cara menelaah referensi yang sesuai dengan penelitian, seperti mengumpulkan dan mempelajari data-data yang berasal dari dokumen yang berhubungan dengan perusahaan yang diteliti. Penulis Mencari data dari berbagai buku serta karya ilmiah yang sesuai dengan bahasan penelitian dan untuk melengkapi data yang telah diperoleh dari lapangan**.**

3.2.2.2 Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Teknik ini merupakan penelitian yang dilakukan dengan cara melakukanpengamatan langsung pada objek yang diteliti. Pengumpulan data dari lapangan ini dilakukan untuk memperoleh data primer. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis adalah sebagai berikut:

a. Wawancara Mendalam *(In-depth Interview*)

Wawancara yaitu peneliti mengadakan Tanya jawab dengan pihak terkait khususnya HUMAS PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 2 Bandung .

Dengan mengadakan tanya jawab atau *interview* penulis dapat mengetahui permasalahan yang berkaitan dengan materi yang dibahas oleh penulis, sehingga penulis mendapatkan informasi langsung berupa data-data yang sebenarnya dan secara mendalam.

"Wawancara adalah suatu cara pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya, untuk mengetahui hal-hal dari responden secara mendalam"(Riduwan 2005:29).

Wawancara dilakukan sebagaimana kondisi yang akan terjadi di lapangan, sehingga sifat wawancara tidak terstruktur. Mengingat pewawancara ingin menanyakan kegiatan yang bersifat penemuan, peneliti tertarik untuk berhubungan langsung dengan beberapa responden, dan peneliti ingin agar responden memberikan penjelasan secara detail sesuai dengan persepsinya, mengungkapkan pengertian suatu peristiwa, situasi atau keadaan tertentu.

2. Observasi

Pengamatan yang dilakukan untuk memperoleh data yang nyata dan jelas mengenai kegiatan yang akan diteliti. Jenis observasi yang dilakukan penulis adalah observasi tidak langsung, dimana peneliti hanya sewaktu-waktu saja meninjau lokasi penelitian.

3. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen ini bisa berupa tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen sudah lama digunakaan dalam penelitian sebagai sumber data karena dalam banyak hal dokumen sebagai sumber data dapat dimanfaatkan untuk menguji, menafsirkan bahkan untuk meramalkan (Moleong, 2000:6).

Dokumentasi sendiri merupakan salah satu sumber pengumpulan data dimana sumber dokumentasi ini diperoleh dari beberapa data atau dokumen, laporan, buku, surat kabar dan juga beberapa bacaan lainnya yang mendukung penelitian ini.

4. Internet Searching

Pencarian melalui situs inrternet *(Internet Searching*), merupakan proses dimana peneliti menemukan informasi-informasi yang mendukung kelengkapan data dan terdapat kaitan dengan penelitian melalui media *on-line*.

3.3 Teknik Penentuan Informan

Teknik penentuan informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive. Teknik penentuan informan ini adalah siapa yang akan diambil sebagai anggota informan diserahkan pada pertimbangan pengumpul data yang sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian.

Menurut Sanapiah Faisal teknik pengambilan sampel purposif adalah:

> "Teknik pengambilan sampel yang didasarkan atas kriteria atau pertimbangann tertentu; jadi tidak melalui proses pemilihan sebagaimana yang dilakukan dalam teknik random. Sampel ditetapkan secara sengaja oleh peneliti" (Faisal, 1996:67).

Penentuan informan dalam penelitian ini berdasarkan masalah yang diteliti dan berdasarkan keterkaitan informan tersebut dengan penelitian. Informan, Kelompok informan pertama adalah Pegawai di Humas PT.

Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 2 Bandung Hal ini berkaitan dengan peranan Humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 2 Bandung dalam Program Corporate Social Responsibility.

Informan yang berkaitan langsung dengan peranan Humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 2 Bandung Dalam Program Corporate Social Responsibility yaitu:

A.Kepala Humas Daerah Operasi 2 Bandung Bandung yaitu Bapak Bambang Setyo Prayitno, yang juga bertindak sebagai *key informan* dalam penelitian ini.

Bapak Bambang Setyo Prayitno, yang memiliki masa jabatan selama kurang lebih 4 tahun, terhitung sejak tahun 2008. Beliau saat ini berusia 46 tahun.

Pendidikan terakhir beliau S1 di Universitas Padjajaran (Unpad). Mengingat beratnya beban kerja dan tanggung jawab yang diemban oleh beliau sebagai Kepala PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 2 Bandung Bandung, dimana kegiatannya termasuk kegiatan yang tidak mudah dan tidak ringan untuk dilaksanakan, baik kegiatan eksternal ataupun internal HUMAS itu sendiri.

B. Ass. Manager Humas, yaitu Bapak Erta Wardana dengan jenis kelamin Laki-Laki dan beragama Islam, memiliki usia 50 tahun dengan pendidikan terakhir Sekolah Menengah Atas. Sudah bekerja di Humas Daerah Operasi 2 Bandung selama 4 bulan dan menjabat sebagai Ass. Manager Humas Daop 2 Bandung, sebelumnya kepala stasiun di Stasiun Purwakarta , Jawa Barat.

C. Staff Humas Daerah Operasi 2 Bandung, yaitu Bapak U. Rusen Permana Dengan jenis kelamin Laki-Laki dan beragama Islam, memiliki usia 34 tahun dengan pendidikan terakhir Sarjana 1. Sudah bekerja di Humas Daerah Operasi 2 Bandung selama 5 tahun dan menjabat sebagai Staff Humas Daerah Operasi 2 Bandung .

TABEL 1.2

INFORMAN PENELITIAN

No	Nama	Jabatan
1	Bambang Setyo prayitno	Kepala Humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 2 Bandung
2	Erta Wardana	Ass. Manager Humas
3	U. Rusen Permana	Staff Humas Daop 2 Bandung

Sumber : Peneliti, Juni 2012

3.4 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematika data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkannya kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. (Sugiyono 2005 : 89)

Analisa data dilaksanakan setelah pengumpulan data di lapangan telah selesai. Analisa data yang dilaksanakan peneliti mengacu pada langkah-langkah yang ditempuh dalam suatu penelitian kualitatif. Menurut Moleong bahwa:

“Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola,

mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain" (Moleong, 2005: 248).

Sesuai dengan definisi di atas, analisis data kualitatif merupakan upaya yang dilakukan berdasarkan data yang ada. Data dipilih dan dikelola berdasarkan jenisnya. Pola analisis ditentukan berdasarkan temuan data. Setelah dipelajari, maka hasil analisis tersebut disimpulkan.

Kesimpulan analisis tersebut merupakan informasi yang dapat disampaikan kepada orang lain. Menurut Winarno, bahwa analisa data dalam penelitian deskriptif mengikuti langkah-langkah sebagai berikut:

1. Pengumpulan data: dilakukan dengan teknik dokumentasi atau penelitian kepustakaan untuk memperoleh baik data primer maupun sekunder.Kemudian pengamatan tentang peranan aparatur dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Yang terakhir dengan pelengkap wawancara dengan pihak-pihak yang berkompeten dalam hal-hal yang berhubungan dengan masalah penelitian ini.

2. Penilaian data: pada tahap ini masalahnya adalah validitas dan obyektifitas sehingga perlu melakukan kategorisasi data primer dan sekunder dengan pencatatan serta mereduksi data sekunder, kemudian diseleksi agar relevan dengan masalah penelitian.

3. Interpretasi data: yakni memberikan penilaian (penafsiran), menjelaskan pola atau kategori serta mencari dan menggambarkan hubungan pengaruh antar

berbagai konsep. Langkah ini dilakukan berdasarkan pemahaman intelektual dalam arti dibangun berdasar pengamatan empiris. Untuk ini, memerlukan seperangkat konsep yang telah tersusun, yang dalam penelitian ini berupa teori-teori tentang peranan aparatur, kualitas pelayanan publik dan e-Government.

4. Menarik kesimpulan atau generalisasi: yaitu ditujukan untuk menjawab pertanyaan dalam permasalahan yang dirumuskan dengan melihat dasar analisis yang dilakukan, kemudian disusul dengan komentar terhadap hasil kesimpulan.(Winarno, 2005:133)

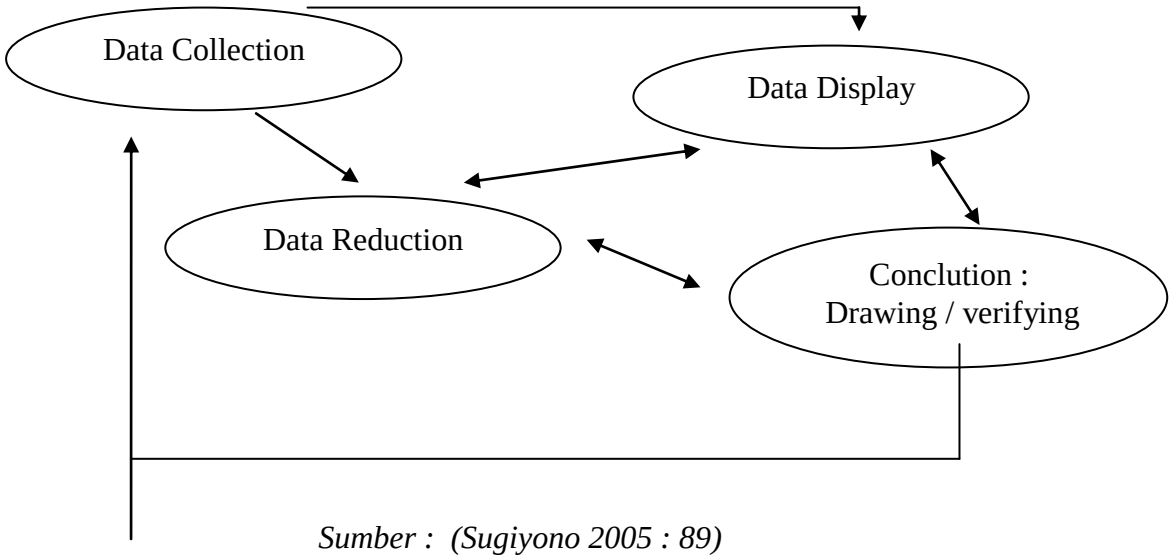
Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang berdasarkan pada pengumpulan data. Pengumpulan data primer maupun data sekunder berdasarkan dokumentasi atau penelitian. Penilaian data untuk menyeleksi kategorisasi data primer atau data sekunder. Interpretasi data dilakukan untuk menafsirkan data- data yang ditemui di lapangan.

Kesimpulan dihasilkan berdasarkan generalisasi dari pertanyaan-pertanyaan tentang permasalahan. Peneliti menggunakan teknik analisa data deskriptif. Hal ini dikarenakan peneliti hanya akan mendeskripsikan fakta-fakta yang ada di lapangan.

Analisa data deskriptif akan menjawab rumusan masalah yang telah dikemukakan. Aktivitas dalam analisis data yaitu *data reduction, data display dan conclusion drawing* atau *verifying*. Berikut adalah model interaktif dalam analisis data :

Gambar 1.2

Komponen dalam Analisis Data *(Interactive Model)*



Sumber : (Sugiyono 2005 : 89)

Data yang diperoleh dari lapangan dilakukan analisis melalui tahap-tahap sebagai berikut :

1. Tahap Pertama Pengumpulan Data *(Data Collection)* : data yang dikelompokan selanjutnya disusun dalam bentuk narasi-narasi, sehingga berbentuk rangkaian informasi yang bermakna sesuai dengan masalah penelitian.
2. Tahap Kedua Reduksi Data *(Data Reduction)* : kategorisasi dan mereduksi data, yaitu melakukan pengumpulan terhadap informasi penting yang terkait dengan masalah penelitian, selanjutnya data dikelompokan sesuai topik masalah.
3. Tahap tiga Penyajian Data *(Data Display)* : melakukan interprestasi data yaitu menginterprestasikan apa yang telah diinterprestasikan informan terhadap masalah yang diteliti.

4. Tahap keempat Penarikan Kesimpulan *(Conclusion verification)* : pengambilan kesimpulan berdasarkan susunan narasi yang telah disusun pada tahap ketiga, sehingga dapat memberi jawaban atas masalah penelitian. (Sugiyono 2005 : 89)

Tahapan-tahapan dalam analisis data diatas merupakan bagian yang tidak saling terpisahkan, sehingga saling berhubungan antara tahapan yang satu dengan yang lain. Analisis dilakukan secara kontinyu dari awal sampai akhir penelitian, untuk mengetahui Peranan Humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 2 Bandung dalam Program *Corporate Social Responsibility*.

3.2.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.2.5.1 Lokasi Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti memilih untuk melakukan penelitian untuk mendapatkan data sebagai syarat penulisan penelitian ini, Peneliti memilih Humas Daerah Operasi 2 Bandung PT Kereta Api Indonesia (Persero), yang berkantor di :

a. Alamat : Jl. Stasiun Selatan No 25 Bandung 40181

b. Telp : (022) 42079779

3.2.5.2 Waktu Penelitian

Penelitian yang dilaksanakan peneliti dimulai pada bulan Februari 2012 sampai bulan Agustus 2012, mulai dari persiapan, pelaksanaan hingga ke penyelesaian dengan perincian waktu sebagai berikut :

Tabel 1.3

Waktu dan Jadwal Penelitian Skripsi

Tahun 2012

No	Kegiatan	Februari				Maret				April				Mei				Juni				Juli				Agustus			
		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	2	3	4
1	Pengajuan judul																												
2	Penulisan Bab 1																												
	Bimbingan																												
3	Penulisan Bab II																												
	Bimbingan																												
4	Penulisan Bab III																												
	Bimbingan																												
5	Seminar UP																												
6	Pengumpulan Data																												
	Wawancara																												
	Bimbingan																												
7	Pengolahan Data																												
	Penulisan Bab IV																												
	Bimbingan																												
8	Penulisan Bab V																												
	Bimbingan																												
9	Penyusunan Bab																												
10	Sidang kelulusan																												

(Sumber : Penulis 2012)