BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

3.1.1 Sejarah PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

Kereta api merupakan sarana transportasi darat yang sekarang mendapatkan banyak perhatian dari masyarakat. Kereta api merupakan sarana yang dapat mengangkut banyak penumpang dalam sekali perjalanan. Sarana transportasi ini dirasa lebih cepat sampai tujuan dan juga terbebas dari kemancetan. Hal ini merupakan kelebihan kereta api dari pada transportasi darat lainnya. Indonesia merupakan daerah jajahan dari belanda Berdasarkan hal inilah dibangunlah sarana perkeretaapian oleh Kolonel Jhr. Van Der Wijk, beliau adalah seorang militer Belanda yang menjadi 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. Belanda memang memiliki pandangan jauh ke depan soal masa depan transportasi Indonesia.

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 pada rentang tahun 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 thun 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 Makassar-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 perkeretaapian.

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 dibongkar semasa pendudukan Jepang (1942-1943) sepanjang 437 km. Sedangkan jalan kereta api yang dibangun semasa pendudukan Jepang adalah 83 km anatara Bayah-Cikara dan 220 km antara Muaro-Pekanbaru diprogramkan selesai pembangunana selama 15 bulan yang

memperkerjakan 27.500 orang, 25.000 diantaranya adalah Romusa. 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 menyelenggrakan 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 sebagi 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 terjadipada 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 ditetapkannya 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 api swasta di Jawa dan satu perusahaan kereta api 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 dilebur 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 (*Deli Spoorweg Maatschapij*).

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 menagalami 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:

i. Memperjelas peranan antara pemilik (*owner*), pengaturan (*regulator*), dan pengelola (*operator*);
ii. Melakukan restrukturisasi Perumka, termasuk merubah status Perusahaan Umum menjadi Perseroan Terbatas;

iii. Kebijakan pentarifan dengan pemberian kompensasi dari pemerintah kepada Perumka atas penyediaan KA non komersial, yaitu tarifnya ditetapkan oleh pemerintah;

iv. Rencana jangka panjang dituangkan dalam Perencanaan Perusahaan (*Corpoorate Planning*), yang dijabarkan ke dalam rencana kerja anggaran perusahaan secara tahunan;

v. Penggunaan peraturan dan prosedur dalam setiap kegiatan;

vi. Pengingkatan peran serta sektor swasta;

vii. Peningkatan SDM

Sejalan dengan maksud REP (*Railway Efficiency Proj)* 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 Indonesia (Persero) di Bandung.

Tabel 3.1

Sejarah 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)	
1945 – 1950	Djawatan Kereta Api (DKA)	IBW
1950 - 1963	Djawatan Kereta Api Republik Indonesia (DKARI)	
1963 – 1971	Perusahaan Negara Kereta Api (PNKA)	PP No. 9 Tahun 1969
1971 – 1991	Perusahaan Jawatan Kereta Api (PJKA)	PP No. 61 Tahun 1971
1991 - 1998	Perusahaan Umum Kereta Api (Perumka)	PP No.57 Tahun 1990
1998 - sekarang	PT. Kereta Api Indonesia (Persero)	PP No. 19 Tahun 1998 Kepres 39 Tahun 1999 Akta Notaris Imas Fatimah No. 2 Tahun 1999

Sumber : Arsip PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

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

Berdasarkan hasil rapat Direksi PT Kereta Api Indonesia (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 Indonesia (Persero) telah menetapkan VISI dan MISI perusahaan yang baru sebagai berikut :

3.1.2.1 Visi PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

Menjadi penyedia jasa perkeretaapian terbaik yang fokus pada pelayanan pelanggan dan memenuhi harapan *stakeholders.*

3.1.2.2 Misi PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

Menyelenggarakan bisnis perkeretaapian dan bisnis usaha penunjangnya, melalui praktek bisnis dan model organisasi terbaik untuk memberikan nilai tambah yang tinggi bagi *stakeholders* dan kelestarian lingkungan berdasarkan 4 pilar utama : keselamatan, ketepatan waktu, pelayanan, dan kenyamanan.

3.1.2.3 Tujuan PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

Tujuan PT. Kereta Api Indonesia yaitu Melaksanakan dan mendukung kebijaksanaan dan program pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan nasional, khususnya di bidang transportasi, dengan menyediakan barang-jasa yang bermutu tinggi dan berdaya saing kuat untuk dapat melakukan ekspansi baik di pasar domestik maupun

internasional di bidang perkeretaapian, yang meliputi usaha pengangkutan orang dan barang dengan KA, kegiatan perawatan & pengusahaan prasarana perkeretaapian, pengusahaan bisnis properti secara profesional, serta pengusahaan bisnis penunjang prasarana & sarana KA secara efektif untuk kemanfaatan umum.

3.1.3 Slogan dan Budaya PT. Kereta Api Indonesia (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.

Adapun slogan dari PT. Kereta Api Indonesia (Persero) itu sendiri adalah : **“Anda Adalah Prioritas Kami”.**

Makna :

- **Anda** adalah pelanggan yang terdiri dari **pelanggan internal** - di dalam lingkungan PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) & **pelanggan eksternal** - di luar lingkungan PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO).
- Pelanggan harus **menjadi prioritas** dalam pencapaian pelayanan.
- Untuk mencapai pelayanan diperlukan **kerjasama antar individu dan bagian**.

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 :

Adapun 5 nilai utama PT. Kereta Api Indonesia (Persero), yakni sebagai berikut :

Gambar 3.1
Slogan/Budaya PT. Kereta Api Indonesia (Persero)



Sumber : Master Manual Versi Publikasi Short
PT. Kereta Api Indoneia (Persero)

- **INTEGRITAS :** Kami insan PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) bertindak konsisten sesuai dengan nilai-nilai, kebijakan organisasi dan kode etik perusahaan. Memiliki pemahaman dan keinginan untuk menyesuaikan diri dengan kebijakan dan etika tersebut dan bertindak secara konsisten walaupun sulit untuk melakukannya.
- **PROFESIONAL :** Kami insan PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) memiliki kemampuan dan penguasaan dalam bidang pengetahuan yang terkait dengan pekerjaan, mampu menguasai untuk menggunakan, mengembangkan serta membagikan pengetahuan yang terkait dengan pekerjaan kepada orang lain.

- **KESELAMATAN :** Kami insan PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) memiliki sikap tanpa kompromi dan konsisten dalam menjalankan atau menciptakan sistem atau proses kerja yang mempunyai potensi resiko yang rendah terhadap terjadinya kecelakaan dan menjaga aset perusahaan dari kemungkinan terjadinya kerugian.
- **INOVASI :** Kami insan PT. KAI (Persero) selalu menumbuhkembangkan gagasan baru, melakukan tindakan perbaikan yang berkelanjutan, dan menciptakan lingkungan kondusif untuk berkreasi sehingga memberikan nilai tambah bagi stakeholder.
- **PELAYANAN PRIMA :** Kami insan PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) akan memberikan pelayanan yang terbaik yang sesuai dengan standar mutu yang memuaskan dan sesuai harapan atau melebihi harapan pelanggan dengan memenuhi 6 A unsur pokok *Ability* (Kemampuan), *Attitude* (Sikap), *Appearance* (Penampilan), *Attention* (Perhatian), *Action* (Tindakan), dan *Accountability* (Tanggung jawab).

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

3.1.4.1 Logo PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

Di usianya yang ke-66 tahun ini PT. KAI (Persero) semakin matang dalam meningkatkan kinerjanya di masyarakat. Tidak hanya kinerja serta sifat kemandirian PT. KAI (Persero) saja yang ditunjukan, namun perubahan tersebut juga terjadi pada logo baru PT. KAI (Persero) yang diharapkan mampu membawa semangat baru di dalam tubuh PT.

KAI (Persero). Berikut adalah bentuk serta arti dari logo baru PT. KAI (Persero).

Gambar 3.2

Logo PT. Kereta Api Indonesia (Persero)



Sumber : Arsip PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

Arti dari Logo :

a. **3 Garis melengkung** melambangkan gerakan yang dinamis PT. KAI dalam mencapai Visi dan Misinya.
b. **2 Garis warna orange** melambangkan proses Pelayanan Prima (Kepuasan Pelanggan) yang ditujukan kepada pelanggan internal dan eksternal.
c. **Anak panah berwarna putih** melambangkan Nilai Integritas, yang harus dimiliki insan PT KAI dalam mewujudkan Pelayanan Prima.
d. **1 Garis lengkung berwarna biru** melambangkan semangat Inovasi yang harus dilakukan dalam memberikan nilai tambah ke

stakeholders. (Inovasi dilakukan dengan semangat sinergi di semua bidang dan dimulai dari hal yang paling kecil sehingga dapat melesat.

3.1.5 Struktur Organisasi PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

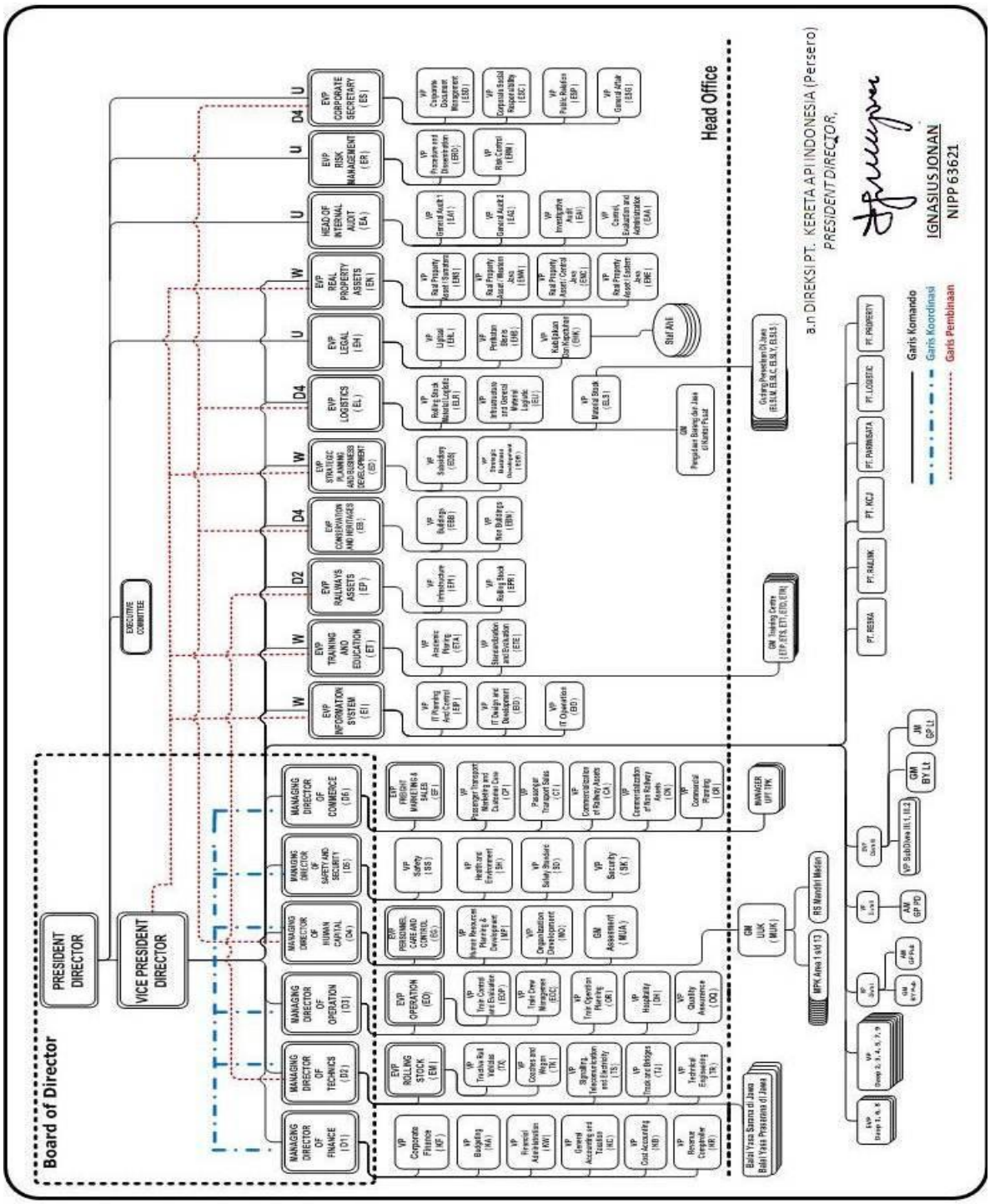
Struktur Organisasi PT. KAI (Persero) di tingkat pusat terdapat *Boad of Directors* terdiri dari Direktur Utama dan enam Direktur lainnya yang mengepalai Direktorat, dimana setiap Direktorat dibuat oleh Kepala Sub Direktorat atau Kepala Bidang yang disebut dengan istilah *Vice President (VP).*

Selain itu, juga terdapat dua pusat yaitu : Pusat keselamatan dan manajemen resiko serta pusat perencanaan & pengembangan. Ditambah tiga Divisi Pusat, yaitu : Divisi Sarana, Divisi Pelatihan dan Divisi Properti yang masing-masing dikepalai oleh seorang pejabat setingkat *Executive Vice President (EVP).*

Terdapat pula sekertasir perusahaan yang juga dikepalai oleh pejabat setingkat *EVP* yang membawahi empat *Vice President (VP),* yaitu *VP Corporate Document Management, VP Corporate Social Responsibility, VP Public Relations, VP General Affair.*

Gambar 3.3

Struktur Organisasi Perusahaan PT. Kereta Api Indonesia (Persero)



Sumber : Bidang Humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Pusat Bandung 2012

3.1.6 Objek Penelitian PT.KAI (Persero) Pemberlakuan Aturan Pembatasan tempat Duduk di Kereta Api Pasundan Kelas Ekonomi

KA kelas Ekonomi merupakan salah satu segmen pelayanan produk inti PT. Kereta Api Indonesia (Persero) di luar sejumlah KA komersil (kelas eksekutif dan kelas bisnis). KA kelas ekonomi yang dioperasikan PT.KAI selama ini masih dikelompokkan menjadi tiga segmen, yaitu KA Ekonomi jarak jauh, KA Ekonomi lokal, dan KA Ekonomi Jabotabek.

Pada tahun 2012 mulailah para direksi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) membuat keputusan nomor : **KEP.II/I.I.002/T/1/KA-2012** tentang batas kapasitas yang diizinkan dalam kereta api, yang dimana para direksi dari PT. KAI menimbang sesuai dengan visi perusahaan menjadi penyedia jasa perkeretaapian terbaik yang fokus pada pelayanan pelanggan dan dipandang perlu ditetapkan dalam mengatur batas kapasitas penumpang yang diizinkan dalam kereta api.

KA Antar kota adalah KA yang menghubungkan kota-kota dalam daop/drive yang sama ataupun lintas daop/drive, terdiri dari KA jarak jauh dan menengah. KA Antar kota ini memiliki kapasitas maksimum sesuai dengan jumlah tempat duduk masing-masing kereta kelas eksekutif, bisnis dan ekonomi (okupansi 100%) dan pelayanan penjualan karcis KA wajib mencantumkan nomor tempat duduk. Pentingnya pelayanan dan penumpang bagi perusahan terutama PT. Kereta Api Indonesia (persero) serta untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan penumpang.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, sedangkan yang digunakan adalah metode *survey* dengan teknik analisis deskriptif.

Hal ini sesuai dengan apa yang diungkapkan oleh Masri Singarimbun dan Sofian Efendi yang mengatakan "Penelitian *survey* adalah penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuisioner sebagai alat pengumpulan data pokok." (Singarimbun, 1990 : 16)

Metode penelitian *survey* dengan teknik deskriptif yaitu suatu metode penelitian yang dilakukan untuk menggambarkan proses atau peristiwa yang sedang berlaku pada saat ini atau masa kini dilapangan yang dijadikan objek penelitian, kemudian data atau informasinya dianalisis sehingga diperoleh suatu pemecahan masalah. Hal ini searah dengan apa yang diungkapkan Surachmad (1982) yang mengatakan :

> "Penyelidik deskriptif tertuju pada pemecahan masalah yang ada pada masa sekarang yang mencangkup berbagai teknik diantaranya adalah penyidikan yang menuturkan, menganalisis dan mengklarifikasikan penyidik dengan teknik *survey*, wawancara, angket, observasi atau teknik tes, studi kasus, studi kompormatif, studi waktu dan gerak, analisis kuantitatif, studi kooperatif atau operational."(Surachamad, 1982 : 13)

Ditinjau dari judul penelitian, maka metode penelitian survey dengan teknik analisis deskriptif ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Melalui Pemberlakuan Aturan Pembatasan Tempat Duduk di Kereta Pasundan Kelas Ekonomi Terhadap

Tingkat Kepuasan Para Penumpang Kereta Api di Stasiun Kiaracondong Bandung.

3.2.2 Teknik pengumpulan data

Data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Dimana data primer merupakan data yang berkaitan dengan masalah penelitian. Sedangkan data sekunder merupakan data pendukung yang diperlukan untuk menjelaskan kegiatan penyebaran informasi melalui angket (kuesioner). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu:

3.2.2.1 Studi Pustaka

Studi pustaka adalah pngumpulan data dengan cara mencari sumber-sumber tertulis ke beberapa tempat atau sumber dengan maksud melengkapi data yang dibutuhkan dalam penelitian ini dan berhubungan juga dengan perusahaan yang diteliti. Dalam proses pengumpulan data penelitian ini dilakukan beberapa metode pengumpulan data sebagai berikut, yakni :

1. *Internet Searching*

Internet searching disebut pencarian lewat internet seperti namanya metode ini dilakukan dengan cara melakukan pencarian ke situs-situs atau blog-blog untuk kelengkapan data penelitian yang ada hubungannya dengan isi penelitian.

2. Referensi Buku

Referensi buku adalah suatu pengumpulan data dengan cara mencari sumber-sumber tertulis literatur atau referensi skripsi sebelumnya ke beberapa tempat atau sumber dengan maksud melengkapi data yang dibutuhkan dalam penelitian.

3.2.2.2 Studi Lapangan

1. Angket

Teknik pengumpulan data melalui daftar pertanyaan yang diisi oleh para responden sendiri (Manasse Malo, 2003:6.12). Dalam teknik ini, responden mempunyai peranan yang sangat penting dalam memperoleh data yang dibutuhkan.

Peneliti menyebarkan daftar pertanyaan kepada para penumpang yang menggunakan kereta Pasundan di stasiun kiaracondong Bandung. Dalam peneliti ini, angket yang digunakan adalah angket tertutup (pertanyaan tertutup) yang merupakan pertanyaan yang didalamnya responden memiih satu atau lebih dari kategori-kategori spesifik yang telah ditetapkan (Silalahi,2006:273).

Teknik dalam penyebaran angket ini dilakukan dengan cara responden yang peneliti temui diberikan angket untuk diisi.

2. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengambilan data dengan cara melakukan tanya jawab secara langsung. Umar mengatakan bahwa: ”Salah satu dari sekian teknik pengumpulan data yang pelaksanaannya

dapat dilakukan secara langsung dengan yang diwawancarai, dapat juga secara tidak langsung dengan memberikan daftar pertanyaan untuk dijawab pada kesempatan lain. Instrumen yang digunakan dapat berupa pedoman wawancara atau *checklist*". (Umar, 2002: 90).

Wawancara dilakukan dengan mengadakan tanya jawab secara tatap muka atau langsung dengan Staf muda External Relations (Perusahaan PT.KAI). Adapun bentuk wawancaranya adalah wawancara berstruktur, yaitu semua daftar pertanyaan telah disusun terlebih dahulu dalam suatu daftar, agar pertanyaan tidak menyimpang dari tujuan penelitian.

3. Observasi

Menurut Kartono (1980: 142) pengertian observasi diberi batasan sebagai berikut: "studi yang disengaja dan sistematis tentang fenomena sosial dan gejala-gejala psikis dengan jalan pengamatan dan pencatatan". Selanjutnya dikemukakan tujuan observasi adalah: "mengerti ciri-ciri dan luasnya signifikansi dari inter relasinya elemen-elemen tingkah laku manusia pada fenomena sosial serba kompleks dalam pola-pola kulturil tertentu".

4. Dokumentasi

Pengumpulan data dengan cara meminta data yang telah ada sebelumnya yang terkait dengan jumlah rata-rata perhari yang menggunakan jasa kereta api PT. Kereta Api Indonesia (Persero).

3.2.3 Populasi dan Teknik Penarikan Sampel

3.2.3.1 Populasi Penelitian

Menurut Sugiyono dalam bukunya Statistika Untuk Penelitian mengemukakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh Peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik suatu kesimpulannya (Ruslan,2004:133).

Sedangkan menurut Ulber Silalahi dalam bukunya Metode Penelitian Sosial mengatakan bahwa populasi adalah jumlah total dari seluruh unit atau elemen dimana peneliti tertarik. (silalahi, 2006:233)

Populasi dalam penelitian ini seluruh penumpang kereta Pasundan kelas Ekonomi di stasiun kiaracondong Bandung sebanyak 636 orang populasi penumpang dari keseluruhan kapasitas penumpang yang terdiri dari 6 gerbong penumpang, setiap gerbongnya terdiri dari 106 orang penumpang.

Tabel 3.2
Jumlah Penumpang Kereta Api Pasundan
(Populasi Penelitian N = 636)

No	Nama Gerbong	Jumlah Penumpang
1	Gerbong EKM 1	106 orang
2	Gerbong EKM 2	106 orang
3	Gerbong EKM 3	106 orang
4	Gerbong EKM 4	106 orang
5	Gerbong EKM 6	106 orang
6	Gerbong EKM 6	106 orang
Jumlah		**N = 636 orang**

Sumber : Hasil Peneliti, 2012

3.2.3.2 Teknik Penarikan Sampel penelitian

Sampel adalah suatu bagian dari populasi yang akan diteliti dan yang dianggap dapat menggambarkan populasi (Soehartono, 2002:57).

Menurut Ulber Silalahi dalam bukunya Metode penelitian sosial, sampel adalah satu subset atau tiap bagian dari populasi berdasarkan apakah representative atau tidak. Sampel merupakan bagian tertentu yang dipilih dari populasi (silalahi, 2006:234).

Dalam penelitian ini, untuk penarikan sampel penelitian menggunakan teknik pengambilan sampel secara *Random Sampling***.** dimana *Random Sampling* yaitu cara pengambilan sampel yang memberikan kesempatan yang sama untuk di ambil kepada setiap elemen populasi.

Sesuai dengan populasi penelitian maka peneliti menggunakan rumus dari (Yamane, 1967 : 99) sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{N.(d)^2 + 1}$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

D = Nilai presisi 10% atau tingkat kesalahan (Rakhmat, 2001 : 82)

Diketahui : N = 636 orang

d (Presisi) = 10% tingkat kesalahan

Ditanya : Jumlah Populasi Sampel ?

Jawab :

$$n = \frac{N}{N.(d)^2 + 1}$$

$$n = \frac{636}{636\ (0.1)^2 + 1}$$

$$n = \frac{636}{636\ (0.01) + 1}$$

$$n = \frac{636}{7.36}$$

n = 86.41 **≈ 87 orang**

Sehingga jumlah sampel yang diambil dari penelitian ini berjumlah 87 orang pelanggan, setelah menggunakan rumus Yamane di atas.

3.2.4 Operasionalisasi Variable

Operasional Variabel adalah mengukur konsep abstrak menjadi besaran yang dapat di ukur. Sedangkan variabel adalah konstruk yang sifat-sifatnya sudah di beri nilai. (Rakhmat, 2001:12)

Untuk lebih rinci Operasinalisasi variable penelitian dapat dilihat pada table 3.2 dibawah ini sebagai berikut :

Table 3.3

Operasionalisasi Variabel

No	Variabel	Indikator	Alat Ukur	Pertanyaan
1	**Kualitas Pelayanan**	Keandalan	a. Ketepatan petugas dalam melayani pelanggan b. Kecepatan petugas	07 08
		Daya tangkap	a. Kesediaan mendengarkan keluhan pelanggan b. Kesigapan dalam melayani pelanggan	09 10
		Jaminan	a. Keterampilan petugas dalam melayani pelanggan b. Keramahan dan kesopanan petugas	11 12
		Empati	a. Perhatian petugas b. Pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan c. Kemudahan menghubungi petugas	13 14 15
		Bukti langsung	a. Kebersihan dan kenyamanan ruangan kantor pelayanan b. Kerapihan dalam berpakaian c. Kelengkapan peralatan komunikasi	16 17 18
2	**Tingkat Kepuasan Pelanggan**	Harapan	a. Terpenuhinya kebutuhan informasi pelanggan b. Kejadian dan Keadaan yang sebenarnya	19 20
		Kebutuhan	a. Sesuatu yang memperoleh kesejahteraan b. Ada Kenyamanan	21 22
		Keinginan	a. Pertimbangan akhir b. Tatanan yang diharapkan	23 24
Jumlah Pertanyaan				**24**

Sumber : Hasil Peneliti, 2012

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 menganalisa data, yaitu dengan cara mengumpulkan data-data terlebih dahulu sebelum diinterprestasikan artinya data diproses terlebih dahulu.

3.2.5.1 Uji Validitas

Suatu langkah pengujian yang dilakukan terhadap isi (*content*) dari suatu instrumen, dengan tujuan untuk mengukur ketepatan instrumen yang digunakan dalam suatu penelitian. **(**Sugiyono, 2006)

Pengujian validitas dilakukan dengan mengkorelasikan skor jawaban responden dari setiap item pernyataan dengan jumlah total jawaban responden atas seluruh pernyataan. Koefisien korelasi tiap item akan dibandingkan dengan 0,3 (df). Jika nilai korelasi suatu item/pernyataan lebih kecil atau sama dengan 0.3, maka pernyataan tersebut tidak valid dan harus dikeluarkan dari pengujian yang dilakukan. Hanya item yang memiliki nilai korelasi lebih tinggi dari 0.3 di ikut sertakan dalam pengujian (Sugiyono, 2003:124)

3.2.5.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah uji untuk memastikan apakah kuesioner penelitian yang akan dipergunakan untuk mengumpulkan data variabel penelitian reliabel atau tidak. Kuesioner dikatakan reliabel jika kuesioner

tersebut dilakukan pengukuran berulang, akan medapatkan hasil yang sama.

3.2.5.3 Uji Statistik Penelitian

Uji Statistika adalah uji untuk membuktikan bagaimana merencanakan, mengumpulkan, menganalisis, menginterpretasi, dan mempresentasikan data yang diteliti dari hipotesis.

Setelah memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini, maka selanjutnya akan dilakukan hal-hal sebagi berikut:

1. Penyeleksian data, pemeriksaan kelengkapan dan kesempurnaan data serta kejelasan data.
2. Klasifikasi data, yaitu mengelompokan data dan dipilah-pilih sesuai dengan jenisnya.
3. Data dimasukan kedalam *Coding book* (buku koding) dan *Coding sheet* (lembar koding)
4. Mentabulasi data yaitu menyajikan data dalam sebuah tabel (tabel induk kemudian ke dalam tabel tunggal) sesuai tujuan analisis data.
5. Data yang ditabulasi dianalisi dengan koefisien korelasi Rank spearman.

Analisis data kuantitatif dilakukan dengan cara memindahkan data kualitatif ke dalam kedalam data kuantitatif, dengan cara pemberian skor atas pilihan yang diberikan oleh setiap responden. Pemberian skor dimaksudkan untuk memindahkan data kualitatif yang berupa jawaban

responden atas pertanyaan-pertanyaan dalam angket ke dalam nilai-nilai kuantitatif.

Untuk pedoman pengukuran besar kecilnya angka korelasi menentukan kuat atau lemahnya pengaruh antara variabel dengan variabel. Peneliti menggunakan Rank Korelasi (R_s) Guilford mengatakan seperti yang dikutip oleh Jalaluddin Rakhmat sebagai berikut: Walaupun tergantung pada jenis data yang dinilai dan tes statistik yang digunakan, koefisien korelasi diartikan Guilford sebagai berikut:

R_s = < 0,2 : Pengaruh rendah sekali, lemah sekali.

R_s = 0,2 – 0,4 : Pengaruh rendah tetapi pasti.

R_s = 0,4 – 0,7 : Pengaruh yang cukup berarti.

R_s = 0,7 – 0,9 : Pengaruh yang tinggi, kuat.

R_s = > 0,9 : Pengaruh sangat tinggi, kuat sekali, dapat diandalkan. (Rakhmat, 2002 : 29)

Dalam penggelolaan data, peneliti menggunakan komputer dengan program SPSS 20 untuk menganalisa hubungan antara variable X dan Y digunakan teknik analisa Rank Spearman:

$$\text{Rumus : } rs = 1 - \frac{6 \sum di^2}{n\,(n^2 - 1)}$$

Dimana $\sum di^2 = \sum [r\,(xi) - r\,(yi)]^2$

Keterangan :
rs = Korelasi Rank Spearmen
di = Selisih antara 2 rangking
n = Jumlah sampel (Sarwono, 2004: 25)

Sedangkan untuk menganalisa persepsi koefisien Determinasi (KD) antara variable X dan Y digukana rumus :

$$\text{Rumus : KD} = \text{rs}^2 \; x \; 100\%$$

Keterangan :

KD : koefisien determinasi

rs : hasil korelasi *rank spearmant* (Sarwono, 2004: 25)

3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di perusahaan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) pada stasiun Kiaracondong Jl. Babakan Sari Kiaracondong Telp: (022) 7312218 Fax. (022) 4214120 Website : www.kereta-api.co.id

3.3.2 Waktu Penelitian

Proses penelitian ini dilakukan selama 5 bulan terhitung sejak bulan Oktober 2012 hingga Februari 2013.

Tabel 3.3

Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Oktober				Nopember				Desember				Januari				Februari			
		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 I, II, III																				
3	Bimbingan																				
4	Seminar UP																				
5	Bimbingan Revisi																				
5	Pengumpulan Data																				
6	Angket																				
7	Penulisan Bab IV																				
8	Bimbingan																				
9	Penulisan Bab V																				
10	Bimbingan																				
11	Penyusunan Bab																				
12	Sidang Kelulusan																				

Sumber : Catatan Peneliti 2012