BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

3.1.1 Sejarah Stasiun Bandung

Stasiun Bandung pertama kali beroperasi pada tanggal 17 Mei 1884, bersamaan dengan diresmikannya jaringan kereta api Bandung - Batavia (Jakarta) lewat Cianjur/Bogor, sedangkan lintas Bandung - Batavia lewat Purwakarta baru dibuka pada tanggal 29 Desember 1990. Untuk jarak pendek dengan Bandung – Rancaekek – Jatinangor – Tanjungsari - Citali dan lintas Bandung - Kopo baru dibuka pada tahun 1918.

Stasiun Bandung dirancang oleh EH de Roo pada tahun 1928, merupakan desain stasiun keempat yang disesuaikan dengan meningkatnya jumlah penumpang dari tahun ke tahun. Stasiun Bandung merupakan stasiun satu sisi, dimana sirkulasi penumpang melewati gerbang masuk yang berhubungan langsung dengan loket karcis yang berada di bagian kanan dan kiri. Untuk sirkulasi keluar terbagi dua melalui pintu keluar yang terletak di sayap kiri dan sayap kanan.

Pada saat peresmian Stasiun bandung, surat kabar Belanda saat itu, *Javabode* menuliskana bahwa masyarakat sekitar merayakannya selama 2 hari berturut-turut dan membangun tugu untuk memperingati peresmiannya yang kini berdiri monument replika lokomotif uap seri TC 1008 ditempat yang sama. Pada tahun 1990, dibangun peron utara yang akhirnya dijadikan bagian stasiun Jalan Kebon Kawung.

Kenyamanan calon penumpang lebih diperhatikan dengan membuat ruang tunggu yang lebih terbuka, sehingga kedatangan dan keberangkatan keretaa dapat diketahui dengan jelas. Hall depan berhubungan langsung dengan sirkulasi penumpang yang masuk maupun keluar melalui gerbang masuk utama dengan bukaan pintu yang berproporsi horizontal. Bukaan pada dinding yang paling menonjol sekaligus paling menarik pada stasiun ini adalah *lunette*. *Lunette* utama berbentuk persegi panjang, terdiri dari lima *lunette* kecil dengan bahan kaca timah yang didominasi warna biru dan putih jernih.

Bagian berwarna putih disusun dengan pola persegi panjang atau bujur sangkar sebagai dasar, sedangkan warna biru dengan bentuk segitiga, belah ketupat, dan persegi panjang berperan sebagai ornamen utama. Calon penumpang kelas eksekutif disediakan ruang tunggu khusus sebagai inovasi dalam meningkatkan pelayanan kepada penumpang.

Massa stasiun Bandung terbentuk secara linier, dengan massa utama pada deretan depan yang diapit oleh massa sekunder yang berada di sampingnya. Dominasi bentuk persegi atau kubus dan atap datar tercermin dalam rancangan bangunannya. Sayap kanan yang lebih pendek dari pada sayap kiri menghadirkan siluet yang dinamis.

Peron utama menggunakan struktur beton dengan ornamen pada kepala kolom berbentuk segitiga, belah ketupat dan persegi panjang. Detail ornamen kepala kolom menggunakan bentuk-bentuk geometris berupa segitiga, persegi panjang dapat ditemui hampir diseluruh kolom. Perluasan

atap peron menggunakan konstruksi rangka atap *truss* baja yang ditumpu oleh kolom baja profil dengan *finishing* cat.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Desain Penelitian

Metode penelitian yang peneliti gunakan adalah pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, karena metode kualitatif tidak bermaksud mengadakan pengujian, menjelaskan hubungan sebab akibat, tetapi lebih memfokuskan pada pemaparan situasi yang terjadi pada saat penelitian berlangsung.

> "Penelitian kualitatif dalam arti penelitian kualitatif tidak mengandalkan bukti berdasarkan logika matematis, prinsip angka, atau metode statistik. Penelitian kualitatif bertujuan mempertahankan bentuk dan isi perilaku manusia dan menganalisis kualitas-kualitasnya, alih-alih mengubah menjadi entitas-entitas kuantitatif". (Mulyana, 2003:150)

Penelitian kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data-data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan didasari oleh orang atau perilaku yang diamati. Pendekatannya diarahkan pada latar dan individu secara *holistic* (utuh). Jadi, tidak dilakukan proses isolasi pada objek penelitian kedalam variable atau hipotesis. Tetapi memandangnya sebagai bagian dari suatu keutuhan.

> "Penelitian kualitatif juga, bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tndakan, dan sebagainya, secara utuh dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. (Lexy J.Moleong, 2006:6)

Sebagaimana diungkapkan beberapa ahli (Bogdan dan Taylor, 1975:5; Bogdan dan Biglen, 1990:2; Miles dan Huberman, 1993:15; Brannen, 1997:1) bahwa metode penelitian kualitatif ini sangat bergantung pada pengamatan mendalam terhadap perilaku manusia dan lingkungannya. Orientasi kualitatif penelitian ini berupaya untuk mengungkapkan persepsi penumpang kereta api. Pendekatan kualitatif dipandang lebih relevan dan cocok karena bertujuan menggali dan memahami apa yang tersembunyi dibalik persepsi penumpang kereta api.

Metode pendekatan deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status suatu kelompok manusia, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran atau suatu kelas peristiwa pada saat sekarang. Penelitian kualitatif tidak mencari atau menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesis atau membuat prediksi (Rakhmat, 2001: 24).

Metode Deskriptif menurut Jalaludin Rakhmat dalam bukunya "Metode Penelitian Komunikasi" mengungkapkan: "Metode deskriptif bertujuan melukiskan secara sistematis fakta atau karakteristik populasi tertentu atau bidang tertentu secara faktual dan cermat." (Isaac dan Michael dalam Rakhmat, 2001:22).

Lebih lanjut beliau menyatakan bahwa penelitian kualitatif ditujukan untuk mengumpulkan informasi aktual secara rinci yang melukiskan gejala yang ada, mengidentifikasi masalah atau memeriksa kondisi dan praktek-praktek yang berlaku, membuat perbandingan atau

evaluasi dan menentukan apa yang dilakukan orang lain dalam menghadapi masalah yang sama dan belajar dari pengalaman mereka untuk menetapkan rencana dan keputusan pada waktu yang akan datang.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

3.2.2.1 Studi Pustaka

Studi Pustaka adalah suatu cara pengumpulan data yang merujuk pada buku-buku atau dokumen-dokumen ilmiah yang tersedia sebagai rujukan atau referensi untuk mendapatkan data, mengenai masalah yang diteliti.

a. Tinjauan Pustaka

Peneliti mencoba mencari beberapa literatur yang dapat membantu dalam penelitian ini dengan mencari berbagai informasi sebagai pendukung ari penelitian yang dilakukan oleh peneliti, yaitu dengan menggunakan :

1. Referensi Buku

   Referensi buku adalah buku yang dapat memberikan keterangan topik perkataan, tempat peristiwa, data statistika, pedoman, alamat, nama orang, riwayat orang-orang terkenal. Pelayanan referensi adalah pelayanan dalam menggunakan buku-buku referensi dan disebut

"koleksi referensi" sedangkan ruang tempat penyimpanan disebut ruang referensi. Karena sifatnya yang dapat memberikan petunjuk, harus selalu tersedia di perpustakaan sehingga dapat dipakai oleh setiap orang pada setiap saat.

2. Skripsi Peneliti Terdahulu

   Disini peneliti menggunakan studi pustaka dengan melihat hasil karya ilmiah para peneliti terdahulu, yang mana pada dasarnya peneliti mengutip beberapa pendapat yang dibutuhkan oleh peneliti sebagai pendukung penelitian. Tentunya dengan melihat hasil karya ilmiah yang memiliki pembahasan serta tinjauan yang sama.

b. Internet *Searching*

Sebagai tambahan informasi, peneliti juga menggunakan sarana *internet searching* untuk mencari literatur yang ada dalam jaringan internet lewat situs-situs pencarian seperti *google* dan *yahoo* juga beberapa situs-situs yang relevan dengan masalah yang terkait dalam masalah penelitian.

3.2.2.2 Studi Lapangan

a. Wawancara

Untuk memperoleh informasi secara akurat dari narasumber langsung sebagai data primer, peneliti melakukan metode wawancara. Wawancara adalah cara

pengumpulan data yang dalam pelaksanaannya mengadakan tanya jawab terhadap orang-orang yang erat kaitannya dengan permasalahan, baik secara tertulis maupun lisan guna memperoleh keterangan atas masalah yang diteliti.

> "Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu, yang dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara *(interviewer)* sebagai orang yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai *(Interviewee)* sebagai orang yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu." (Koentjaradiningrat, 1986 : 136)

Sedangkan wawancara menurut Moh. Nazir dalam bukunya Metode Penelitian yaitu :

> "Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara si penanya atau pewawancara dengan si penjawab atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan panduan wawancara". (Nazir, 1999:234)

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan mengadakan komunikasi secara langsung antara peneliti dengan subjek yang diteliti. Dengan maksud untuk mencari data yang lebih cepat didapat, jelas dan tidak salah pengertian. Bentuk wawancara bersifat sistematis, yaitu pertanyaan telah disusun sebelumnya agar pertanyaan yang diajukan dapat terarah dan saling berkaitan.

Seperti juga dalam metode penelitian lainnya, kualitatif sangat bergantung dari data dilapangan dengan melihat fakta-fakta yang ada. Data yang terus bertambah

dimanfaatkan untuk verifikasi teori yang timbul dilapangan, kemudian terus-menerus disempurnakan selama penelitian berlangsung.

Wawancara dilakukan terhadap informan yang bersangkutan yaitu penumpang kereta api di Stasiun Bandung dan Officer Informasi Pelanggan di Stasiun Bandung untuk memperoleh keterangan-keterangan yang dibutuhkan oleh peneliti.

b. Observasi

Menurut Nawawi & Martini (1991) observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistimatik terhadap unsur-unsur yang tampak dalam suatu gejala atau gejala-gejala dalam objek penelitian.

Teknik pengamatan atau observasi merupakan salah satu bentuk teknik pengumpulan data yang biasa dipergunakan untuk menilai sesuatu melalui pengamatannya terhadap objeknya secara langsung, seksama dan sistematis.

Bungin (2007:115) mengemukakan beberapa bentuk observasi yang dapat digunakan dalam penelitian kualitatif, yaitu observasi partisipasi, observasi tidak terstruktur dan observasi kelompok tidak terstruktur.

a. Observasi partisipasi *(participant observation)* adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk

menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan pengindraan dimana observer atau peneliti benar-benar terlibat dalam keseharian responden.

b. Observasi tidak berstruktur adalah observasi yang dilakukan tanpa menggunakan guide observasi. Pada observasi ini peneliti atau pengamat harus mampu mengembangkan daya pengamatannya dalam mengamati suatu objek.
c. Observasi kelompok adalah observasi yang dilakukan secara berkelompok terhadap suatu atau beberapa objek sekaligus.

Pengamatan memungkinkan untuk melihat dan mengamati sendiri kemudian mencatat persepsi penumpang kereta api dan kejadian yang terjadi dilapangan. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan Observasi tidak berstruktur, dimana dalam mengumpulkan data peneliti tidak mengikuti kegiatan secara langsung.

Observasi ini penting dilakukan agar data-data yang diperoleh dari wawancara dan sumber tertulis lainnya dapat dianalisis dengan melihat kecenderungan yang terjadi melalui proses observasi di lapangan. Dalam penelitian menggunakan observasi non partisipan dimana peneliti mewawancarai secara langsung penumpang kereta api di

Stasiun Bandung dan Officer Informasi pelanggan di Stasiun Bandung.

Sebelum pengamatan dilakukan peneliti menyiapkan panduan pengamatan, kemudian pada saat mengamati peneliti dapat menggunakan lembar pengamatan untuk mencatat hal-hal yang diamatinya. Lembar pengamatan dapat berupa ceklis ataupun catatan kejadian.

d. Dokumentasi

Studi dokumenter merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, gambar maupun elektronik. Dokumen yang telah diperoleh kemudian dianalisis (diurai), dibandingkan dan dipadukan (sintesis) membentuk satu hasil kajian yang sistematis, padu dan utuh. Jadi studi dokumenter tidak sekedar mengumpulkan dan menuliskan atau melaporkan dalam bentuk kutipan-kutipan tentang sejumlah dokumen yang dilaporkan dalam penelitian adalah hasil analisis terhadap dokumen-dokumen tersebut.

3.2.3 Teknik Penentuan Informan

3.2.3.1 Subyek Penelitian

Subjek penelitian adalah sesuatu, baik orang, benda ataupun lembaga (organisasi), yang sifat-keadaannya (attribut-nya) akan

diteliti. Dengan kata lain subjek penelitian adalah sesuatu yang di dalam dirinya melekat atau terkandung objek penelitian,

Menurut *Webster's New Collegiate Dictionary*, seorang informan adalah seorang pembicara asli yang berbicara dengan mengulang kata-kata, frasa, dan kalimat dalam bahasa atau dialeknya sebagai model imitasi dan sumber informasi. (Spradley, 2006:39)

Penelitian ini menggunakan subjek yaitu penumpang kereta api di Stasiun Bandung dimana keseluruhan objek terdapat beberapa narasumber atau informan yang dapat memberikan informasi tentang masalah yang berhubungan dengan penelitian yang akan dilakukan. Wawancara dilakukan kepada beberapa penumpang kereta api untuk mendapatkan pendapat dan informasi tentang persepsi penumpang kereta api pada pelayanan yang diberikan oleh petugas loket.

3.2.3.2 Informan Penelitian

Informan (narasumber) penelitian adalah seseorang yang karena memiliki informasi (data) mengenai objek yang sedang diteliti, dimintai informasi mengenai objek penelitian tersebut. Informan dalam penelitian ini yaitu berasal dari wawancara langsung yang disebut sebagai narasumber. Adapun definisi narasumber menurut Bagong Suyatna adalah:

> "Peranan informan dalam mengambil data yang akan digali dari orang-orang tertentu yang dinilai menguasai

> persoalan yang hendak diteliti, mempunyai keahlian dan berwawasan cukup". (Suyatna, 2005 :72)

Informan dipilih secara purposive (*purposive sampling*) berdasarkan aktivitas mereka dan kesediaan mereka untuk mengeksplorasi pengalaman mereka secara sadar. Peneliti dapat memilih informan, atau bisa juga informan yang mengajukan secara sukarela. Wawancara dilakukan dengan 7 (lima) orang yang terdiri dari 6 (enam) orang penumpang kereta api sebagai informan kunci, dan 1 (satu) orang Officer Informasi Pelanggan di Stasiun bandung sebagai informan pendukung. Data informan tersebut ditampilkan sebagai berikut :

Tabel 3.1
Informan

No	Nama	Umur	Pekerjaan	Keterangan
1	Nurhayani	46 Tahun	Pegawai Swasta	Kereta Patas
2	Canang	59 Tahun	Pegawai Swasta	Argo Parahyangan
3	Evie	20 Tahun	Mahasiswa	Kereta KRD
4	Edy	47 Tahun	Dosen	Kereta Bisnis
5	Feri	52 Tahun	Pegawai	Argo Parahyangan
6	Rini	35 Tahun	Wiraswasta	Kereta Bisnis

Sumber : Peneliti, 2013

Tabel 3.2
Informan Pendukung

No	Nama	Umur	Pekerjaan
1	Sukarna	43 Tahun	Officer Informasi Pelanggan Stasiun Bandung

Sumber : Peneliti, 2013

3.2.4 Teknik Analisa Data

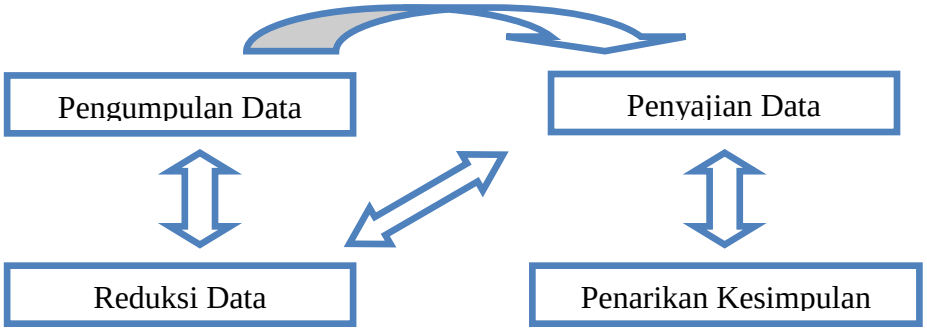
Suatu kegiatan yang mengacu pada penelaahan atau pengujian yang sistematik mengenai suatu hal dalam rangka mengetahui bagian-bagian, hubungan diantara bagian, dan hubungan bagian dengan keseluruhan. Menurut Bodgan & Biklen bahwa:

> "Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensistensikannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain*" (Bodgan dan Biklen dalam Moleong, 2006:248)*

Logika yang dilakukan dalam penarikan kesimpulan penelitian kualitatif bersifat induktif (dari yang khusus kepada yang umum), seperti yang dikemukakan Faisal (dalam Bungin, 2003:68-69): Dalam penelitian kualitatif digunakan logika induktif abstaktif. Suatu logika yang bertitik tolak dari "khusus ke umum" bukan dari "umum ke khusus" sebagaimana dalam logika deduktif verifikatif. Karena, antara kegiatan pengumpulan data dan analisis data menjadi tak mungkin dipisahkan satu sama lain. Keduanya berlangsung secara simultan atau berlangsung serempak. Prosesnya berbentuk siklus, bukan linier. Teknik analisa data dapat dilakukan sepanjang proses penelitian, dimana sejak penelitian memasuki lapangan untuk mengumpulkan data. Dan terkait dengan hal itu, teknik analisis data yang akan ditempuh peneliti melalui tiga tahap yakni reduksi data, penyajian (*display*) data, dan penarikan kesimpulan dan verifikasi. Seperti yang digambarakan di bawah ini. Model komponen-komponen analisis data interaktif.

Gambar 3.1

Komponen-Komponen Analisis data : Model Interaktif



Sumber : Milles dan Huberman (1992 : 20)

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

1. Reduksi Data (*Data reduction)*: Kategorisasi dan mereduksi data, yaitu melakukan pengumpulan terhadap informasi penting yang terkait dengan masalah penelitian, selanjutnya data dikumpulkan sesuai topik masalah.
2. Pengumpulan Data (*Data collection*) : Data yang dikelompokkan selanjutnya disusun dalam bentuk narasi-narasi, sehingga berbentuk rangkaian informasi yang bermakna sesuai dengan masalah penelitian.
3. Penyajian Data (*Data Display*) : melakukan interpretasi data yaitu menginterpretasikan apa yang telah diinterpretasikan informan terhadap masalah yang telah diteliti.
4. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing/verification)* : Pengambilan kesimpulan berdasarkan susunan narasi yang telah

disusun pada tahap ketiga, sehingga dapat memberi jawaban atas masalah yang di teliti.

5. Evaluasi (*Evaluation)*: Melakukan verifikasi hasil analisa data dengan informan, yang didasarkan pada kesimpulan tahap ke empat. Tahap ini dimaksudkan untuk menghindari kesalahan intepretasi dari hasil wawancara dengan sejumlah informan yang dapat mengaburkan makna persoalan yang sebenarnya dari fokus penelitian.

Dari kelima tahap analisis data diatas setiap bagian-bagian yang ada didalamnya berkaitan satu sama lainnya, sehingga saling berhubungan antara tahap yang satu dengan tahap yang lainnya. Analisis dilakukan secara kontinu dari pertama sampai akhir penelitian, untuk mengetahui persepsi penumpang kereta api di Stasiun Bandung dalam pelayanan dari petugas loket.

3.2.5 Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi beberapa pengujian. Peneliti menggunakan uji *credibility* (validitas internal) atau uji kepercayaan terhadap hasil penelitian. Uji keabsahan data ini diperlukan untuk menentukan valid atau tidaknya suatu temuan atau data yang dilaporkan penelitian dengan apa yang terjadi sesungguhnya di lapangan.

Cara pengujian kredibilitas data atau kepercayaan terhadap hasil penelitian menurut Sugiyono dalam bukunya Memahami Penelitian Kualitatif

(2010) dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan kekuatan dalam penelitian, triangulasi, analisis kasus negatif dengan *member chek.*

1. Perpanjang Pengamatan : Peneliti kembali kelapangan, melakukan pengamatan, wawancara, lagi dengan sumber data yang pernah di temui maupun yang baru.
2. Peningkatan Ketekunan : Berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan cara tersebut maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis.
3. Triangulasi : Diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Triangulasi teknik dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik berbeda. Misalnya data diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi, dokumentasi atau kuesioner. Triangulasi waktu di lakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara observasi atau teknik lainnya dalam waktu atau situasi yang berbeda.
4. Analisis Kasus Negatif Penelitian : Mencari data yang berbeda atau bahkan bertentangan dengan data yang ditemukan. Bila tidak ada lagi data yang berbeda atau bertentangan dengan temuan, berarti data yang ditemukan sudah dapat dipercaya.
5. *Member check* : Proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuan *member check* adalah untuk mengetahui seberapa

jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. Sehingga informasi yang diperoleh dan akan digunakan dalam penulisan laporan sesuai dengan apa yang dimaksud sumber data atau informan (Sugiyono, 2010: 122-129).

3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.3.1 Lokasi penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Stasiun Bandung, yang bertempat di Jl. Kebon Kawung No. 43 Bandung.

3.3.5 Waktu Penelitian

Waktu yang digunakan dalam Penelitian ini kurang lebih selama 6 bulan, terhitung dari bulan Februari sampai Juli 2013, peneliti melakukan penelitian ini di Stasiun Bandung.

Tabel 3.3

Jadwal Waktu Penelitian

No.	Kegiatan	Februari				Maret				April				Mei				Juni				Juli			
		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	• **Persiapan**																								
	Pengajuan judul																								
	Acc judul																								
	persetujuan pembimbing																								
2	• **Pelaksanaan**																								
	BAB I dan bimbingan																								
	ACC BAB I																								
	Seminar UP																								
	BAB II dan Bimbingan																								
	ACC BAB II																								
	BAB III dan bimbingan																								
	ACC BAB III																								
3	• **Penelitian Lapangan**																								
	Wawancara Penelitian																								
	Wawancara untuk kelengkapan data																								
4	• **Penyelesaian Laporan**																								
	BAB IV dan Bimbingan																								
	ACC BAB IV																								
	BAB V dan Bimbingan																								
	ACC BAB V																								
5	**Kelengkapan keseluruhan draft**																								
6	**Pendaftaran dan Pelaksanaan sidang**																								

Sumber: Peneliti, 2013